



## The Mediating Role of Communication Literacy in the Relationship between Emotional Intelligence and Library Anxiety (Case Study: Azarbaijan Shahid Madani University)

Rahim Shahbazi 

Associate Professor, Department of Knowledge & Information Science, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran. Email: rshahbaz@gmail.com

Received: 2025-08-26

Revised: 2025-09-27

Accepted: 2025-10-28

Published: 2025-11-08

**Citation:** Shahbazi, R. (2025). The Mediating Role of Communication Literacy in the Relationship between Emotional Intelligence and Library Anxiety (Case Study: Azarbaijan Shahid Madani University). *Library and Information Science Research*, 15(2), 125-146. Doi: 10.22067/infosci.2025.94845.1247

### Abstract

**Introduction:** Today, alongside the efforts made by libraries and information centers to provide, organize, and make scientific resources accessible, it is also necessary to identify the factors affecting the quality of services and improve them. For this reason, various studies have identified and introduced variables affecting the quality of individual performance (including emotional intelligence, stress and anxiety, communication skills, information literacy, and the status of resources and facilities). Feelings of stress and anxiety in educational environments are one of the factors affecting individuals' performance and are considered barriers to accessing needed information. In educational environments, library users may experience various levels of unpleasant emotions (such as fear and anxiety). Facing the library building and space, new technologies, the huge volume of information resources, lack of research skills, problems interacting with students, and such things can turn using libraries and information centers into an unpleasant experience, which is called library anxiety. Library anxiety causes people to be less motivated or unmotivated to go to the library or even leave the library before reaching the needed services. One of the factors affecting people's library anxiety is emotional intelligence. In various educational centers, students' use of the library becomes effective when, in addition to appropriate conditions and facilities, students' mental peace is also provided to the greatest extent possible. Providing such a platform requires understanding the psychological characteristics and emotional complexities of individuals. Emotional intelligence, since it is related to behavior, mental and psychological peace of mind of individuals, can affect library anxiety. Emotional intelligence leads to optimal communication with others, behavior control, and adaptation to new conditions (such as being in a new environment such as a university). The emotional intelligence of individuals is related to the skills of communicating with others. People who have higher emotional intelligence will avoid emotional and irrational behaviors in different environments. Communication skills are defined as the ability to effectively send and receive information, thoughts, feelings, and attitudes. Communication skills are also one of the factors affecting the reduction of individual anxiety. All humans need to learn communication skills to achieve a better life. Communication skills help people convey their thoughts, feelings, and information to others and, in turn, better understand the thoughts, feelings, and information of the other party. Communication skills will improve the quality



©2025 The author(s). This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, as long as the original authors and source are cited. No permission is required from the authors or the publishers.

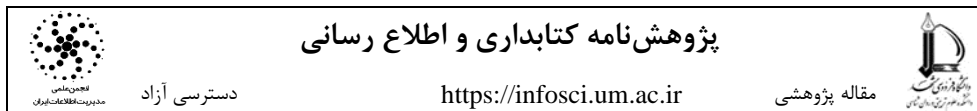
of friendships, increase trust, better interaction in the workplace, reduce anxiety, and reduce friction with others. A review of various backgrounds indicates that, in general, emotional intelligence plays a pivotal role in many processes. In other words, emotional intelligence is a predictor of various outcomes in people's lives. However, the type and intensity of the relationship between emotional intelligence and library anxiety is not very clear; therefore, conducting research on the role of emotional intelligence in the level of library anxiety seems important and necessary. The purpose of this study is to examine the relationship between emotional intelligence, communication skills, and library anxiety among students of Azarbaijan Shahid Madani University.

**Methodology:** This study was a descriptive correlational study based on structural equation modeling. The statistical population of the study was postgraduate students of Azarbaijan Shahid Madani University in 1402 (2218). The statistical sample of the study was 340 people who were selected by simple random sampling. To collect data, the emotional intelligence questionnaire of Schott (1998), the communication skills questionnaire of Zadbod (1401) and the library anxiety questionnaire of Shahbazi et al. (2022) were used. The reliability of the questionnaires was obtained using Cronbach's alpha coefficient of 0.89, 0.85 and 0.81, respectively. The collected data were analyzed using descriptive and inferential statistics methods and SPSS and AMOS software.

**Findings:** The findings of the study showed that the average emotional intelligence, communication skills, and library anxiety of postgraduate students of Azarbaijan Shahid Madani University were 3.13, 3.33, and 3.08, respectively. Also, the findings indicated a significant relationship between emotional intelligence, communication skills, and library anxiety. Also, the variable of communication skills plays a mediating role in the relationship between emotional intelligence and library anxiety by a coefficient of -0.23 units ( $-0.52 \times 0.45$ ). The results of the structural equation modeling test indicated the fit of the conceptual model presented regarding the relationship between emotional intelligence, communication skills, and library anxiety of students.

**Discussion & Conclusion:** According to the findings of the present study, it can be claimed that communication skills not only directly affect library anxiety but can also act as a mediator between emotional intelligence and library anxiety. Accordingly, weakness in communication skills can have a negative effect on the indirect effect of emotional intelligence on library anxiety. By strengthening students' emotional intelligence and communication skills and making extra efforts, it can be expected that library anxiety will decrease further. The result of this work will be improved student learning and performance, as well as the entry of qualified graduates into the labor market. What is certain is that the existence of competent and efficient human resources in various fields can enhance the likelihood of a country's success and greater prosperity.

**Keywords:** Communication skills, Graduate students, Azarbaijan Shahid Madani University, Structural equation modeling




## پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی

دسترسی آزاد

<https://infosci.um.ac.ir>

مقاله پژوهشی

## نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان)

رحیم شهبازی 

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران. rshahbaz@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۶/۰۴	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۷/۰۵	تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۸/۰۶	تاریخ انتشار: ۱۴۰۴/۰۸/۱۷
استناد: شهبازی، رحیم (۱۴۰۴). نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان). <i>پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی</i> . ۱۵(۲)، ۱۴۶-۱۲۵. doi: 10.22067/infosci.2025.94845.1247			

### چکیده

**مقدمه و اهداف:** در کنار تلاش‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای فراهم‌آوری، سازماندهی و دسترس‌پذیری منابع علمی، شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات نیز ضروری است. بر این اساس، در پژوهش‌های مختلف، متغیرهای مؤثری همچون هوش هیجانی، استرس و اضطراب، مهارت‌های ارتباطی، و سواد اطلاعاتی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی، و اضطراب کتابخانه‌ای در میان دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان انجام شد.

**روش‌ها:** این پژوهش مطالعه‌ای توصیفی از نوع همبستگی با استفاده از مدل‌یابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش را دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان در سال ۱۴۰۲ به تعداد ۲۲۱۸ نفر تشکیل دادند. حجم نمونه ۳۴۰ نفر بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های استاندارد هوش هیجانی شات، مهارت‌های ارتباطی زادبود و پرسشنامه اضطراب کتابخانه‌ای شهبازی و همکاران استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۵ و ۰/۸۱ به دست آمد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی و نرم‌افزارهای اسپاس و ایموس تحلیل شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین نمرات هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای در دانشجویان مورد مطالعه به ترتیب ۳/۱۳، ۳/۳۳ و ۳/۰۸ است. همچنین، بین هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای رابطه معناداری وجود داشت. همچنین، متغیر مهارت‌های ارتباطی نقش میانجی را در ارتباط بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای به میزان (ضریب) ۰/۲۳- واحد (۰/۴۵×۰/۵۲) ایفا می‌کند. نتایج مدل‌یابی معادلات ساختاری نیز نشان‌دهنده برازش مطلوب مدل مفهومی پژوهش بود.

**بحث و نتیجه‌گیری:** هوش هیجانی هم به‌طور مستقیم و هم با واسطه‌گری مهارت‌های ارتباطی می‌تواند منجر به کاهش اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان شود. دانشجویان با هوش هیجانی بالاتر، از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردارند و این مهارت‌ها به‌نوبه خود موجب کاهش استرس مرتبط با استفاده از کتابخانه می‌شود. در مقابل، ضعف در مهارت‌های ارتباطی می‌تواند اثر غیرمستقیم هوش هیجانی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای را تضعیف کند. بنابراین، با تقویت هوش هیجانی و

مهارت‌های ارتباطی دانشجویان می‌توان انتظار داشت که میزان اضطراب کتابخانه‌ای به‌طور محسوسه کاهش یابد که این امر به‌نوبه خود به بهبود یادگیری و عملکرد تحصیلی دانشجویان و پرورش نیروهای متخصص و شایسته برای بازار کار خواهد انجامید.

**اصالت:** این پژوهش از حیث بررسی رابطه سه‌گانه متغیرهای هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای در میان دانشجویان، از اصالت و نوآوری برخوردار است و برای نخستین بار در دانشگاه شهید مدنی آذربایجان انجام گرفته است. بر این اساس، یافته‌های آن می‌تواند مبنای ارزشمندی برای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران این دانشگاه فراهم آورد. همچنین این پژوهش ضرورت توجه بیشتر به مهارت‌های ارتباطی برای کاهش اضطراب کتابخانه‌ای را برجسته می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، مدل‌یابی معادلات ساختاری



## مقدمه

امروزه، در کنار تلاش‌هایی که از سوی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی جهت فراهم‌آوری، سازماندهی و دسترس‌پذیری منابع علمی صورت می‌گیرد، شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و بهبود آن نیز ضروری است. به همین دلیل طی پژوهش‌های مختلفی، متغیرهای مؤثر بر کیفیت عملکرد افراد (برای مثال هوش هیجانی، استرس و اضطراب، مهارت‌های ارتباطی، سواد اطلاعاتی، وضعیت منابع و امکانات) شناسایی و معرفی شده‌اند (Shahbazi & Beheshtdost, 2025).

احساس استرس و اضطراب در محیط‌های آموزشی یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد افراد و جزو موانع دسترسی به اطلاعات مورد نیاز به شمار می‌رود. در محیط‌های آموزشی، کاربران کتابخانه ممکن است سطوح گوناگونی از احساسات ناخوشایند (مانند دل‌شوره، ترس و اضطراب) را تجربه کنند (Hariri & Nemati, 2009). مواجهه با ساختمان و فضای کتابخانه، فناوری‌های جدید، حجم عظیم منابع اطلاعاتی، دارا نبودن مهارت‌های پژوهش، مشکلات تعامل با دانشجویان و مواردی از این قبیل می‌توانند استفاده از کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به تجربه‌ای ناخوشایند مبدل سازند که اصطلاحاً از آن به‌عنوان اضطراب کتابخانه‌ای نام می‌برند (Bostick, 1992; Jiao & Onwuegbuzie, 1997; Van Kampen, 2004). به اعتقاد بوستیک (Bostick, 1992) اضطراب کتابخانه‌ای، باعث کم‌انگیزی یا بی‌انگیزی افراد برای رفتن به کتابخانه و یا حتی ترک کتابخانه قبل از رسیدن به خدمات مورد نیاز می‌شود. حتی ممکن است هنگام فکر کردن برای رفتن به کتابخانه نوعی اضطراب (همراه با ترس، تردید و دل‌شوره) به فرد دست دهد و به‌عنوان مانع عمل نماید. پژوهش جیاوو و آنوگبوزی (Jiao & Onwuegbuzie, 1997) نشان داد دانشجویان دارای اضطراب تمایل کمتری نسبت به استفاده از کتابخانه دارند که ممکن است عملکرد تحصیلی و کیفیت یادگیری آنان را متأثر سازد.

نخستین تلاش جدی در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای را ملون (Mellon, 1986) و سپس بوستیک (Bostick, 1992) با ارائه ابزار سنجش برداشت. ابزار سنجش بوستیک ۴۳ گویه و ۵ مؤلفه (موانع مرتبط با کتابداران، موانع عاطفی، راحت نبودن در کتابخانه، نداشتن سواد کتابخانه‌ای، موانع مکانیکی<sup>۱</sup>) داشت. سپس، ون‌کمپن (Van Kampen, 2004) با انجام اصلاحاتی روی ابزار بوستیک، مقیاس چندبعدی جدیدی با شش مؤلفه ارائه نمود. از آن زمان تاکنون برای شناخت عوامل مؤثر بر این استرس محیطی و ابزارهای سنجش آن، بسیار پژوهش (Anwar et al., 2004; Erfanmanesh, 2011; Mohammadamin Erfanmanesh & Abdul Karim, 2017; Świgoń, 2011) شده است.

---

1. Five main categories: Barriers related to staff, Affective barriers, Technology, Library knowledge, and Comfort with the Library

یکی از عوامل مؤثر بر اضطراب کتابخانه‌ای افراد، هوش هیجانی<sup>۱</sup> است (Wong & Law, 2002). در مراکز مختلف آموزشی استفاده دانشجویان از کتابخانه زمانی کارآمد می‌گردد که علاوه بر شرایط و امکانات مناسب، آرامش ذهنی دانشجویان نیز در بیشترین حد ممکن تأمین شده باشد (Khosravi et al., 2012). فراهم ساختن چنین بستری، مستلزم شناخت ویژگی‌های روان‌شناختی و پیچیدگی‌های عاطفی افراد است. هوش هیجانی از آنجایی که با رفتار، آرامش ذهنی و روانی افراد مرتبط هست، می‌تواند اضطراب کتابخانه‌ای را تحت تأثیر قرار دهد (Jan & Anwar, 2018). هوش هیجانی باعث ارتباط بهینه با دیگران، کنترل رفتار، و انطباق با شرایط جدید (مثل قرار گرفتن در یک محیط جدید مانند دانشگاه) می‌شود (Kapur & Rawat, 2016). هوش هیجانی که توانایی سازماندهی احساسات برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات و استفاده از آن در روابط با دیگران تعریف شده، در کسب موفقیت‌های بیشتر برای افراد (Wong & Law, 2002) و افزایش حضور آن‌ها در اجتماع سهیم است. به بیان دیگر، افراد دارای هوش هیجانی بیشتر، در ارتباطات بین فردی بهتر عمل کرده و موفق‌تر در اجتماع حاضر می‌شوند. هوش هیجانی زمانی بیشتر مطرح شد که متخصصان روان‌شناسی مشاهده کردند آن‌طور که تصور می‌شد هوش شناختی<sup>۲</sup> نمی‌تواند در تمامی جوانب مختلف زندگی موفقیت افراد را تضمین نماید (Goleman, 1995). برخلاف تصور مردم، برخی افراد دارای هوش شناختی پایین، در محیط کار و زندگی اجتماعی بسیار موفق عمل می‌کنند که علت آن با هوش هیجانی مرتبط است (Wong & Law, 2002). هوش هیجانی، برخلاف هوش شناختی که سطح آن نسبتاً ثابت و همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد، ماهیت پویایی داشته و می‌توان از طریق آموزش هدفمند سطح آن را ارتقاء داد (کاپور و روات، ۲۰۱۶). در ضمن، برای ارتقاء هوش شناختی نمی‌توان کار زیادی انجام داد ولی هوش هیجانی یا هوش عاطفی را می‌توان تقویت نمود (Goleman et al., 2013).

هوش هیجانی را بیشتر با نام دانیل گلمن می‌شناسند (Goleman, 1995). به اعتقاد ایشان، هوش شناختی در بهترین شرایط در حدود ۲۰ درصد از موفقیت‌ها سهیم است. ۸۰ درصد دیگر نیز به عوامل دیگر وابسته بوده و سرنوشت افراد در بسیاری از موفقیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. با این اوصاف، هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوشی بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را توجیه می‌کند. به عبارت دیگر، افراد با هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا ممکن است بهتر از کسانی ظاهر شوند که هوش عمومی بالا و هوش هیجانی پایینی دارند (Goleman et al., 2013). افراد با هوش هیجانی بالا می‌توانند خود را با مشکلات (فردی،

---

1. emotional intelligence (EI)

2. intelligence quotient

اجتماعی و اداری) بهتر سازگار نموده و هیجان‌های خود را به صورت صحیح مدیریت نمایند ( Song et al., 2014).

هوش هیجانی با مهارت‌های برقراری ارتباط با دیگران مرتبط است ( Eji & Soleimani, 2017; Saldar & Shahbazi, 2023). افرادی که هوش هیجانی بالاتری داشته باشند از رفتارهای هیجانی و غیرمنطقی در محیط‌های خودداری خواهند کرد. مهارت‌های ارتباطی، توانایی ارسال و دریافت مؤثر اطلاعات، افکار، احساسات و نگرش‌ها تعریف شده است. مهارت‌های ارتباطی<sup>۱</sup> یکی از عوامل مؤثر بر کاهش اضطراب افراد است (Babaei & Mosadeghi, 2022). همه انسان‌ها برای دستیابی به زندگی بهتر به آموختن مهارت‌های ارتباطی نیاز دارند. مهارت‌های ارتباطی به افراد کمک می‌کند افکار، احساسات و اطلاعات خود را به دیگران منتقل کرده و متقابلاً افکار، احساسات و اطلاعات طرف مقابل را بهتر درک نمایند. تقویت این مهارت باعث بهبود کیفیت دوستی‌ها، افزایش اعتماد، تعامل بهتر در محیط کار، کاهش اضطراب، و اصطکاک کمتر با دیگران خواهد شد.

دانشگاه شهید مدنی آذربایجان به‌عنوان دومین دانشگاه جامع استان آذربایجان شرقی، هر سال بودجه زیادی صرف کارکنان، خرید تجهیزات و منابع علمی کتابخانه می‌کند و انتظار به جایی است که هزینه‌ها متناسب با فایده بوده باشد. در این میان، وجود موانع و مشکلات احتمالی در بین دانشجویان و شناسایی و برنامه‌ریزی جهت رفع آن‌ها، از مواردی هستند که می‌توانند در سودمندی هزینه‌های صرف شده تأثیرگذار باشند. طراحان و برنامه‌ریزان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان در بخش‌های خدمات اطلاعاتی و آموزشی می‌توانند در برنامه‌ریزی‌های آتی از نتایج پژوهش استفاده نمایند. پژوهش حاضر بر آن است تا نقش واسطه‌ای مهارت‌های ارتباطی در رابطه میان هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای را در بین دانشجویان دانشگاه شهید مدنی آذربایجان مورد بررسی قرار دهد. انجام این قبیل پژوهش‌ها، می‌تواند ضمن برجسته نمودن نقش مهارت‌های ارتباطی، به پر کردن خلأ پژوهشی در این زمینه کمک نماید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## پیشینه پژوهش

در زمینه اضطراب کتابخانه‌ای پژوهش‌های متعددی (Abdoh, 2021; Anwar et al., 2004; Black, 2016; Bostick, 1992; Erfanmanesh, 2011; Gardijan, 2021; Gogoi et al., 2021; Hardesty, 2016; Jan & Anwar, 2018; Jiao & Onwuegbuzie, 1997; Nieves-Whitmore, 2021; Sinnasamy & Abusin & Zainab, 2010; Benjamin et al., 2024) انجام گرفته است. همچنین پژوهش‌های مختلفی در زمینه هوش هیجانی (Abdul Karim, 2017; Song et al., 2014; Świgoń, 2011; Yang & Khan, 2023) انجام گرفته است. مهارت‌های ارتباطی (Kulkarni & Deshpande, 2012; Radad & Ghotbzadeh, 2017) و هوش هیجانی با مهارت‌های ارتباطی (Cui, 2021; Kouchakzadeh et al., 2015; Mafi & Asefzadeh, 2014) انجام گرفته است.

جیاوو و آنووگبوزی (Jiao & Onwuegbuzie, 1997) دریافتند دانشجویان دارای اضطراب بالا، در استناددهی پایان‌نامه‌های تحصیلی اشتباهات بیشتری انجام می‌دهند. عرفان‌منش (Erfanmanesh, 2011) طی پژوهشی مقیاس اضطراب اطلاع‌یابی را با ۶ مؤلفه (موانع منابع اطلاعاتی، موانع کامپیوتر و اینترنت، موانع کتابخانه، موانع جستجوی اطلاعات، موانع فنی، موانع انتخاب موضوع) و ۴۷ گویه شناسایی و معرفی نمود. بلک (Black, 2016) دریافت کتابداران می‌توانند در کاهش و یا جلوگیری اضطراب کتابخانه‌ای مراجعان مؤثر باشند. هاردستی (Hardesty, 2016) نیز دریافت برخی موارد فیزیولوژیکی از قبیل ترس از نزدیک شدن به کتابداران، احساس سردرگمی و نیز ترس از نادان جلوه شدن ممکن است باعث شوند تأثیرگذاری کتابداران در کاهش اضطراب کتابخانه‌ای محدود گردد. سیناسامی و عبدالکریم (Sinnasamy & Abdul Karim, 2017) ضمن بررسی رابطه اضطراب کتابخانه‌ای، اضطراب ارتباطی و اضطراب زبان خارجی دریافتند مهم‌ترین عامل ایجاد اضطراب کتابخانه‌ای، موانع عاطفی است. کریم و انصاری (AbdulKarim & Ansari, 2017) نیز دریافتند میزان اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان در مالزی برحسب جنسیت متفاوت است. نتایج نظرسنجی در نیچر<sup>۱</sup> از بررسی ۶۳۰۰ دانشجوی تحصیلات تکمیلی در جهان نشان داد که حدود ۳۶ درصد از آن‌ها برای اضطراب یا افسردگی وابسته به دوران PhD خود درخواست کمک کرده‌اند (Woolston, 2019). براساس نتایج مذکور، اضطراب و افسردگی در محیط‌های دانشگاهی و ازجمله در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی در حال افزایش است. همچنین، نتایج نظرسنجی از ۵۰ هزار دانشجوی تحصیلات تکمیلی در انگلستان نشان داد حدود ۸۶ درصد از آنها، سطوحی از اضطراب را تجربه کرده‌اند (Germani, 2020). همچنین جان و همکاران (Jan et al., 2020) دریافتند مواردی از قبیل جنسیت و رشته تحصیلی در وضعیت میزان اضطراب دانشجویان در کشور پاکستان مؤثر هستند.

سیمیریان و همکاران (Simiarian et al., 2016) دریافتند بین مهارت‌های ارتباطی با اضطراب اجتماعی و روابط بین فردی دانش‌آموزان رابطه وجود دارد. برزگر و همکاران (Barzegar et al., 2017) نیز دریافتند مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش اضطراب اجتماعی نوجوانان می‌شود. همچنین برجلی و برهانی (Borjali & Borhani, 2022) دریافتند آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب اجتماعی و خشم نوجوانان تأثیرگذار است. بنابراین فقدان مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش اضطراب اجتماعی و عصبانیت نوجوانان بی‌سرپرست می‌شود و مشکلات اجتماعی به بار می‌آورد. یافته‌های حسین‌پور و همکاران (Hoseinpoor et al., 2022) نیز نشان داد مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی و کاهش اضطراب اجتماعی می‌شود.

بررسی پیشینه‌های مختلف نشانگر آن است که به‌طور کلی، هوش هیجانی در بسیاری از فرایندها دارای نقش محوری است. به بیان دیگر، هوش هیجانی نقش پیش‌بینی‌کننده پیامدهای مختلف در زندگی افراد است (Mohammadkhani et al., 2016). باین‌حال نوع و شدت رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای چندان روشن نیست؛ به همین دلیل انجام پژوهش در خصوص نقش هوش هیجانی در میزان اضطراب کتابخانه‌ای مهم و ضروری به نظر می‌رسد. همچنین، دانشجویان تحصیلات تکمیلی جهت کار پایان‌نامه، جمع‌آوری اطلاعات و پیشینه‌های پژوهش و انجام تکالیف درسی نیازمند استفاده از کتابخانه هستند، اضطراب کتابخانه‌ای می‌تواند تأثیر منفی بر عملکرد تحصیلی، کمیت و کیفیت تولیدات علمی آنان داشته باشد. از آنجایی که بخش عمده هوش هیجانی به قابلیت‌های اجتماعی، هیجانی و رفتاری اکتسابی مربوط می‌شود، می‌توان از طریق طراحی مداخلات آموزشی به بهبود وضعیت اضطراب کتابخانه‌های کمک نمود. از طرف دیگر، پژوهش رابطه هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای، به مدیران کتابخانه‌ها کمک نماید تا سطح اضطراب مراجعان را پیش‌بینی نموده و درصدد کاهش آن‌ها برآیند.

براساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی در قالب شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

- با توجه به مدل مفهومی، فرضیه‌های زیر در پژوهش حاضر مطرح هستند:
۱. هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان تأثیر مستقیم دارد.
  ۲. هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان تأثیر مستقیم دارد.
  ۳. مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان تأثیر مستقیم دارد.
  ۴. مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان دارای تأثیر غیرمستقیم است.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر رویکرد کمی است. روش پژوهش توصیفی همبستگی و مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری است. هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای سه متغیر این پژوهش هستند. جامعه آماری پژوهش، دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، به تعداد ۲۲۱۸ نفر در سال تحصیلی ۱۴۰۲ بودند. در این پژوهش، به دلیل جلوگیری از افت احتمالی نمونه و برای اطمینان از دست‌یابی به حداقل حجم نمونه لازم (۳۰۰ نفر) جهت مدل‌یابی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> (Habibi & Adenvar, 2022)، پرسش‌نامه‌ها برای ۳۷۰ نفر که به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند، تحویل داده شد. تعداد پرسش‌نامه‌های عودت‌داده شده ۳۴۵ عدد بودند که بعد از بررسی، ۵ پرسش‌نامه مخدوش کنار گذاشته شده و ۳۴۰ مورد وارد تحلیل شدند. لازم به توضیح است که از نمونه آماری، ۸۹ نفر از دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، ۸۵ نفر از دانشکده علوم پایه، ۵۹ نفر از دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ۵۰ نفر از دانشکده فنی و مهندسی، ۳۷ نفر از دانشکده الهیات و معارف اسلامی، ۱۴ نفر از دانشکده مهندسی کشاورزی و ۶ نفر از دانشکده فناوری اطلاعات بودند.

در این پژوهش از سه پرسش‌نامه استاندارد زیر برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است:

پرسش‌نامه اضطراب کتابخانه‌ای: از پرسش‌نامه اضطراب کتابخانه‌ای شهبازی و همکاران (Shahbazi et al., 2022)، که ۸ مؤلفه (Main Categories) و ۴۲ گویه (سؤال) دارد استفاده شد. هشت مؤلفه آن عبارت‌اند از: ۱. محیط و جو کتابخانه (۶ گویه)، ۲. موانع کارکنان (۵ گویه)، ۳. موانع روان‌شناختی (۵ گویه)، ۴. موانع عاطفی (۷ گویه)، ۵. موانع سواد کتابخانه‌ای و اطلاع‌یابی (۴ گویه)، ۶. موانع فناوری (۴ گویه)، ۷. موانع منابع علمی (۵ گویه)، و ۸. موانع ساختمان و تجهیزات (۵ گویه). پرسش‌نامه اضطراب کتابخانه‌ای شهبازی و همکاران (Shahbazi et al., 2022) براساس پرسش‌نامه‌های اضطراب کتابخانه‌ای بوستیک (Bostick, 1992)، شوهام و همکاران (Shoham & Mizrahi, 2001)، ون کمپن (Van

(Kampen, 2004)، انور و همکاران (Anwar et al., 2004)، عرفانمنش (M. Erfanmanesh, 2011) و شهاتا و القلاب (Shehata & Elgllab, 2019) ساخته شده بود.

پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی: پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی زادبود (Zadbood, 2022)، که ۲۶ گویه و ۴ مؤلفه دارد. ۴ مؤلفه آن عبارت‌اند از: ۱. مهارت کلامی با ۹ گویه، ۲. مهارت غیرکلامی با ۸ گویه، ۳. مهارت تنظیم عواطف و هیجانات با ۶ گویه، و ۴. مهارت شنیدن با ۵ گویه. پرسشنامه دارای طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

پرسشنامه هوش هیجانی: پرسشنامه هوش هیجانی شات (Schutte et al., 1998)، ۳۳ گویه و ۳ مؤلفه اصلی<sup>۱</sup> ارزیابی و/براز هیجان (۱۱ گویه)، مدیریت هیجانات خود و دیگران (۱۵ گویه)، و بهره‌برداری و/استفاده از هیجان (۵ گویه) و با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط ۹ نفر از استادان و متخصصان (روانشناسی، علوم تربیتی، جامعه‌شناسی و علم اطلاعات) تأیید شد. اعتبار ابزارهای اندازه‌گیری مجدداً از طریق تحلیل عاملی<sup>۲</sup> بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. تحلیل عاملی تأییدی در مورد تمامی پرسشنامه‌ها اجرا و برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری مجدداً تأیید شد. برای سنجش پایایی از روش سازگاری درونی، ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین گونه که ابتدا پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی برای نمونه‌ای به تعداد ۳۰ نفر از دانشجویان اجرا و ضریب پایایی پرسشنامه‌های هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای با استفاده از نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس<sup>۳</sup> به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۵ و ۰/۸۱ به دست آمد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در مبحث آمار توصیفی از جدول توزیع فراوانی، جدول شاخصه‌های گرایش مرکزی (میانگین) و شاخصه‌های پراکندگی (انحراف معیار) استفاده گردید. در مبحث آمار استنباطی نیز از تحلیل عاملی تأییدی و مدل‌یابی معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزارهای اسپ‌اس‌اس و ایموس<sup>۴</sup> استفاده شد. در گام اول از روش تحلیل عاملی تأییدی برای ارزیابی برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری و در گام دوم از مدل‌یابی معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل مفهومی پژوهش استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان (۳۴۰) نشان داد ۵۷ درصد (۱۹۴ نفر) مؤنث و ۴۳ درصد (۱۴۶ نفر) مذکر هستند. ۷/۶ درصد (۲۶ نفر) کمتر از ۲۴ سال، ۶۲/۷ درصد (۲۱۳ نفر) بین ۲۴ تا ۲۸

1. perception of emotions, managing own emotions, managing others' emotions, and utilization of emotions

2. confirmatory factor analysis (CFA)

3. Spss

4. Amos

سال، ۲۴/۴ درصد (۸۳ نفر) در گروه سنی ۲۹ تا ۳۳ سال و ۵/۳ درصد (۱۸ نفر) بالای ۳۳ سال دارند. به بیان دیگر، بیشترین درصد پاسخگویان، مربوط به رده سنی ۲۴ تا ۲۸ بوده است. براساس یافته‌ها، ۲۶/۴ درصد (۸۹ نفر) از پاسخگویان از دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، ۲۴/۹ درصد (۸۵ نفر) از دانشکده علوم پایه، ۱۴/۶ درصد (۵۰ نفر) از دانشکده فنی و مهندسی، ۱۷/۳ درصد (۵۹ نفر) از دانشکده ادبیات و علوم انسانی، ۱۱ درصد (۳۷ نفر) از دانشکده الهیات و معارف اسلامی، ۴ درصد (۱۴ نفر) از دانشکده کشاورزی، و ۱/۸ درصد (۶ نفر) از دانشکده فناوری اطلاعات و مهندسی کامپیوتر هستند.

براساس جدول (۱)، متغیر هوش هیجانی دارای میانگین ۳/۱۳ و انحراف معیار ۰/۵۷۱ و بیش از حد متوسط مورد انتظار طیف (۳) است. همچنین، متغیر مهارت‌های ارتباطی دارای میانگین ۳/۳۳ و انحراف معیار ۰/۳۵۱ بوده و از حد متوسط مورد انتظار یعنی ۳ بیشتر بوده است. نمره متغیر اضطراب کتابخانه‌ای نیز دارای میانگین ۳/۰۸ و انحراف معیار ۰/۲۹۱ بوده و اندکی بیش از حد متوسط مورد انتظار (۳) است.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرها (n=۳۴۰)

متغیر	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
نمره هوش هیجانی	۱/۵۵	۴/۰۵	۳/۱۳	۰/۵۷۱
نمره مهارت‌های ارتباطی	۲/۳۷	۴/۳۳	۳/۳۳	۰/۳۵۱
نمره اضطراب کتابخانه‌ای	۱	۵	۳/۰۸	۰/۲۹۱

#### ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

قبل از بررسی ارتباط بین متغیرها لازم بود نرمال بودن توزیع متغیرها بررسی شود. بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف انجام گرفت. براساس نتایج آزمون، مقدار Sig برای هر سه متغیر بالاتر از ۰/۰۵ بود و با اطمینان ۰/۹۵ می‌توان ادعا کرد که هر سه متغیر دارای توزیع نرمال هستند. برای بررسی پیش‌فرض پژوهش، رابطه بین متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون بررسی و مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌ها نشان داد همبستگی معنی‌داری بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای، و همچنین مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای به ترتیب با میزان ۰/۴۱، ۰/۴۵ - و ۰/۵۱ - وجود دارد (جدول ۲).

جدول ۲. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	مهارت‌های ارتباطی	هوش هیجانی	اضطراب کتابخانه‌ای
مهارت‌های ارتباطی	۱		
هوش هیجانی	** ۰/۴۱	۱	
اضطراب کتابخانه‌ای	** -۰/۵۱	** -۰/۴۵	۱

\*\* همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است (دوسویه)

## مدل‌یابی معادلات ساختاری

مطابق با خروجی مدل‌یابی معادلات ساختاری (شکل ۲ و جدول ۳)، یافته‌ها نشانگر تأیید فرضیه اول و حاکی از تأثیر معکوس و معنی‌دار هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای ( $\beta = -0/47, t = 3/63$ ) است. در ضمن، براساس یافته‌ها تأثیر هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی ( $\beta = 0/45, t = 3/87$ ) مثبت، و مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب کتابخانه‌ای ( $\beta = -0/52, t = 2/96$ ) منفی و از نظر آماری معنی‌دار است (تأیید فرضیه‌های دوم و سوم).

در خصوص فرضیه چهارم، از آنجایی که مقادیر  $t$  محاسبه‌شده بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی و همچنین بین مهارت‌های ارتباطی با اضطراب کتابخانه‌ای بزرگ‌تر از  $1/96$  بودند لذا معنی‌داری اثر سه متغیر با یکدیگر (دوبه‌دو) را نشان می‌دهند. بنابراین فرضیه چهارم تأیید می‌شود. می‌توان این‌طور استنباط کرد که متغیر مهارت‌های ارتباطی در ارتباط میان هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای به میزان (ضریب)  $-0/23$  واحد دارای تأثیر غیرمستقیم است.

جدول ۳. ضرایب تأثیر هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای با نقش میانجی مهارت‌های ارتباطی

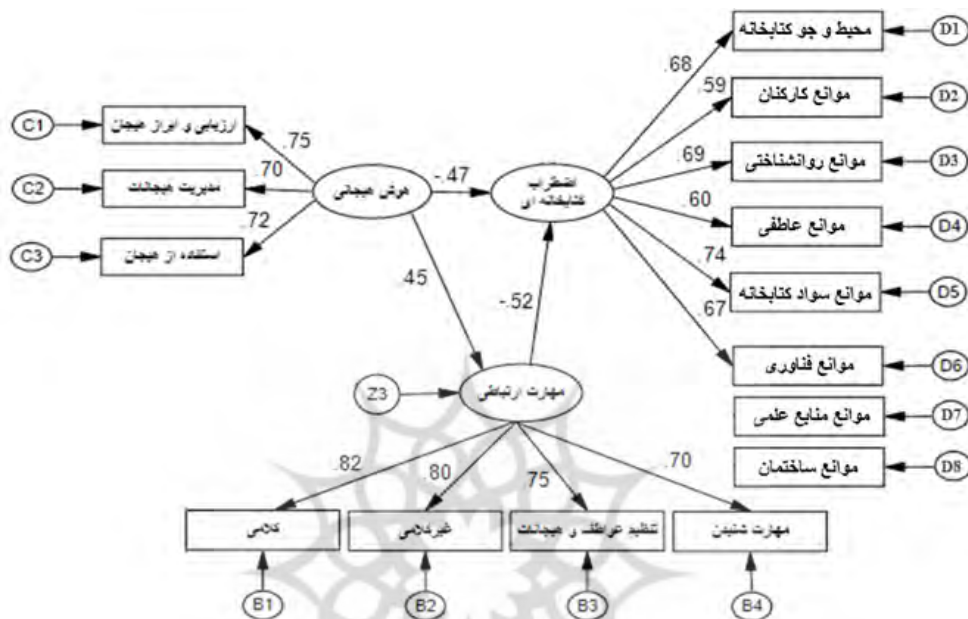
نتیجه بررسی	مقدار تی (t-value)	ضریب مسیر استاندارد ( $\beta$ )	مسیر فرضیه‌ها		شماره فرضیه
			از متغیر	از متغیر	
تأیید فرضیه اول	۳/۶۳	-۰/۴۷	هوش هیجانی $\leftarrow$ اضطراب کتابخانه‌ای (اثر مستقیم)		۱
تأیید فرضیه دوم	۳/۸۷	۰/۴۵	هوش هیجانی $\leftarrow$ مهارت‌های ارتباطی (اثر مستقیم)		۲
تأیید فرضیه سوم	۲/۹۶	-۰/۵۲	مهارت‌های ارتباطی $\leftarrow$ اضطراب کتابخانه‌ای (اثر مستقیم)		۳
تأیید فرضیه چهارم	$(0/45 \times -0/52) = -0/23$		هوش هیجانی $\leftarrow$ اضطراب کتابخانه‌ای (اثر غیرمستقیم از طریق مهارت‌های ارتباطی)		۴

مقادیر خروجی نرم‌افزار ایموس، حاکی از نیکویی برازش مدل مفهومی پژوهش است. مقدار  $\chi^2$  دو بر درجه آزادی<sup>۱</sup> به‌دست‌آمده برای مدل مفهومی پژوهش برابر با  $2/732$  است که عدد قابل قبولی به شمار می‌رود. همچنین، در خروجی مدل مقدار شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا<sup>۲</sup>

1. chi-square/df

2. root mean square error of approximation (RMSEA)

برابر با ۰/۰۴۷ و بر برازش خوب مدل دلالت دارد (جدول ۴). مقادیر CFI و GFI نیز به ترتیب با مقدار ۰/۹۳ و ۰/۹۴ نشان می‌دهند که داده‌های مشاهده‌شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش هستند. سایر شاخص‌ها از جمله AGFI، NFI و NNFI هر کدام وجهی از برازش مدل معادلات ساختاری را نشان می‌دهند (جدول ۴).



شکل ۲. خروجی نرم‌فزار ایموس در حالت تخمین ضرایب استاندارد

جدول ۴. برخی شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

ردیف	شاخص‌های برازش	مقدار مطلوب	نتیجه	نتیجه
۱	نسبت خی دو به درجه آزادی ( $\chi^2/df$ )	$\chi^2/df < 3$	۲/۷۳۲	برازش مناسب
۲	ریشه میانگین مجذورات خطا (RMSEA)	$< 0.08$	۰/۰۶۷	برازش مناسب
۳	شاخص نیکویی برازشی (GFI)	$> 0.9$	۰/۹۳	برازش مناسب
۴	شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI)	$> 0.85$	۰/۸۹۰	برازش مناسب
۵	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	$> 0.9$	۰/۹۴۵	برازش مناسب
۶	شاخص برازش هنجار شده (NFI)	$> 0.9$	۰/۹۲۱	برازش مناسب
۷	شاخص برازش نرم نشده (NNFI)	$> 0.9$	۰/۹۱۷	برازش مناسب

## نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه هوش هیجانی، مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای، و مهارت‌های ارتباطی؛ و نیز مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب کتابخانه‌ای تأثیر مستقیم و معنی‌دار دارند. همچنین براساس یافته‌ها، مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای دارای تأثیر غیرمستقیم بود.

یافته‌های فرضیه اول پژوهش نشان داد هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان تأثیر معکوس و معنی‌دار دارد. هم‌سو با این یافته، پژوهش‌های لطیفی و همکاران (Latifi et al., 2013)، هاشمی و همکاران (Hashemi et al., 2015)، شهبازی و همکاران (Shahbazi et al., 2022)، جان و انور (Jan & Anwar, 2018)، و آنگالیا و همکاران (Agalya et al., 2022) نشان داد با افزایش هوش هیجانی، اضطراب افراد کاهش می‌یابد. جان و انور (Jan & Anwar, 2018) دریافتند دانشجویان دارای هوش هیجانی بیشتر، اضطراب کمتری را در محیط دانشگاه تجربه می‌کنند. شهبازی و همکاران (Shahbazi et al., 2022) به این نتیجه رسیدند هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان اثر معکوس و معنی‌دار دارد. هاشمی و همکاران (Hashemi et al., 2015) نیز دریافتند ۳۳ درصد از تغییرات اضطراب امتحان دانشجویان توسط هوش هیجانی تبیین می‌گردد. لطیفی و همکاران (Latifi et al., 2013) گزارش کردند هوش هیجانی در مجموع ۱۷ درصد از واریانس اضطراب رایانه‌ای معلمان را تبیین می‌کند، که تا حدودی با یافته پژوهش حاضر مشابه است. آنگالیا و همکاران (Agalya et al., 2022) نیز دریافتند اثر هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان تحصیلات تکمیلی در هندوستان معکوس و معنی‌دار است. در تبیین این موضوع، به نظر می‌رسد هوش هیجانی مانند «سپر روانی» عمل می‌کند که با تشخیص، درک و مدیریت احساسات، میزان اضطراب را در مکان‌های گوناگون از جمله کتابخانه کاهش می‌دهد. با این اوصاف، هرچه محیط چالش‌برانگیزتر و شلوغ‌تر باشد نقش هوش هیجانی در کنترل اضطراب برجسته‌تر خواهد بود.

یافته‌های مربوط به فرضیه دوم پژوهش نشان داد هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. این یافته، با نتایج مطالعات امرایی و همکاران (Amraei et al., 2011)، کوچک‌زاده و همکاران (Kouchakzadeh et al., 2015)، میری و همکاران (Miri et al., 2019)، و شهبازی و بهشت‌دوست (Shahbazi & Beheshtdost, 2025) همسویی دارد. امرایی و همکاران (Amraei et al., 2011) دریافتند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران اثر مثبت و معنی‌دار دارد. کوچک‌زاده و همکاران (Kouchakzadeh et al., 2015) نیز دریافتند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان پرستاری تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. همچنین میری و همکاران (Miri et al., 2019) دریافتند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی پرستاران اثرگذار است. شهبازی و بهشت‌دوست (Shahbazi &

Beheshtdost, 2025) نیز دریافتند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشجویان اثر مثبت و معنی‌دار دارد. در تبیین چرایی این موضوع می‌توان گفت که هوش هیجانی با تقویت کنترل احساسات و درک هیجان‌های دیگران، پایه‌ای محکم برای مهارت‌های ارتباطی فراهم می‌کند. بنابراین هرچه سطح هوش هیجانی فرد بالاتر باشد، در مکالمات، حل تعارض‌ها و ایجاد روابط مثبت با دیگران، به‌ویژه محیط‌های دانشگاهی بهتر عمل خواهد کرد.

یافته‌های فرضیه سوم پژوهش نشان داد اثر مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب کتابخانه‌ای دانشجویان معکوس و معنی‌دار است؛ که با یافته‌های پژوهش‌های سیمیریان و همکاران (Simiarian et al., 2016)، برزگر و همکاران (Barzegar et al., 2017)، برجلی و برهانی (Borjali & Borhani, 2022)، و حسین‌پور و همکاران (Hoseinpoor et al., 2022) تا حدودی همخوانی دارد. سیمیریان و همکاران (Simiarian et al., 2016) دریافتند مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش اضطراب و بهبود روابط بین فردی در دانش‌آموزان می‌گردد. برزگر و همکاران (Barzegar et al., 2017) نیز دریافتند مهارت‌های ارتباطی باعث کاهش اضطراب نوجوانان می‌گردد. همچنین برجلی و برهانی (Borjali & Borhani, 2022) دریافتند آموزش مهارت‌های ارتباطی بر اضطراب افراد تأثیرگذار بوده و فقدان آن باعث افزایش اضطراب نوجوانان می‌گردد و مشکلات اجتماعی به دنبال دارد. حسین‌پور و همکاران (Hoseinpoor et al., 2022) نیز دریافتند مهارت‌های ارتباطی باعث افزایش خودکارآمدی و کاهش اضطراب دانش‌آموزان می‌گردد. در تبیین یافته فرضیه سوم می‌توان گفت که هرچه مهارت‌های ارتباطی (از پرسشگری و گوش دادن فعال تا زبان بدن مثبت و کنترل هیجان) قوی‌تر باشد، فرد اضطراب کتابخانه‌ای کمتر تجربه خواهد کرد و استفاده از منابع اطلاعاتی به تجربه‌ای مثبت و اثربخش بدل می‌گردد. با این اوصاف، نحوه تعامل و ارتباطات دانشجویان با دیگران یکی از عوامل مؤثر در موفقیت آنان است. به بیان دیگر، یک نظام آموزشی، متشکل از افراد و ارتباطات انسانی است، به همین دلیل، مهارت، در برقراری روابط با دیگران برای انجام امور روزمره و کسب نتیجه بهتر بسیار مهم و ضروری به نظر می‌رسد.

در فرضیه چهارم، تأثیر غیرمستقیم مهارت‌های ارتباطی در رابطه بین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای بررسی و تأیید شد؛ که با توجه به یافته‌های «فرضیه‌های دوم و سوم» این پژوهش، قابل پیش‌بینی بود. طبق یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان ادعا کرد، مهارت‌های ارتباطی نه‌تنها به‌طور مستقیم بر اضطراب کتابخانه‌ای تأثیرگذار است، بلکه می‌تواند به‌عنوان میانجی مابین هوش هیجانی و اضطراب کتابخانه‌ای عمل نماید. بر همین اساس، ضعف در مهارت‌های ارتباطی می‌تواند به‌نوعی تأثیری منفی بر تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی بر اضطراب کتابخانه‌ای داشته باشد. با تقویت هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانشجویان و تلاش مضاعف می‌توان انتظار داشت که اضطراب کتابخانه‌ای بیش‌ازپیش کاهش یابد. حاصل این کار بهبود یادگیری و عملکرد دانشجویان و نیز ورود دانش‌آموختگان شایسته به بازار کار

خواهد بود. آنچه مسلم است این‌که وجود نیروهای انسانی شایسته و کارآمد در عرصه‌های گوناگون می‌تواند احتمال موفقیت و رفاه بیشتر یک کشور را تقویت نماید.

اگرچه نتایج پژوهش حاضر، حاکی از وجود رابطه بین متغیرهای پژوهش بود؛ اما در عین حال این پژوهش نیز همانند هر پژوهش دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود که توجه به آن‌ها می‌تواند در نگاه واقع‌بینانه‌تر به نتایج، مفید باشد. یکی از محدودیت‌های پژوهش، روش جمع‌آوری داده‌ها و جنبه‌ی خودسنجی داشتن پرسش‌نامه‌ها بود که ممکن است در پاسخ‌ها سوگیری وجود داشته باشد. دوم این‌که، هرچند هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای تأثیرگذار است، ولی تنها با تقویت هوش هیجانی نمی‌توان مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای افراد - به خصوص دانشجویان - را تغییر داد و باید به دنبال شناسایی و بهبود سایر عوامل نیز بود. سوم این‌که، نتایج این پژوهش تنها محدود به دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهید مدنی آذربایجان است؛ بنابراین در هنگام تعمیم‌پذیری به سایر جوامع باید وسواس بیشتری صورت پذیرد.

در راستای پژوهش حاضر و با توجه به نتایج به‌دست‌آمده پیشنهاد می‌شود که آموزش رسمی دانشگاه‌ها به تقویت این مهارت‌ها توجه بیشتری داشته باشد. برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای ارتقای هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی و همچنین فراهم کردن محیط‌های کاربرپسند در کتابخانه‌ها می‌تواند در کاهش استرس و افزایش تمایل دانشجویان به استفاده از منابع علمی مؤثر باشد. علاوه بر این، ارائه برنامه‌های مشاوره‌ای برای مدیریت استرس دانشجویان ضروری به نظر می‌رسد.

همچنین برای گسترش ابعاد علمی این حوزه، انجام پژوهش‌های تکمیلی در محیط‌ها و فرهنگ‌های مختلف پیشنهاد می‌شود تا امکان مقایسه و تحلیل دقیق‌تر نتایج فراهم گردد. انجام تحقیقاتی با محوریت نقش هوش هیجانی در پیش‌بینی مهارت‌های ارتباطی و اضطراب کتابخانه‌ای نیز می‌تواند به تعمیق فهم علمی و کاربردی این موضوع کمک کند.

## References

- Abdoh, E. S. (2021). Library anxiety among Omani and Saudi Arabian international students: A case study at the University of South Carolina, USA. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(2), 102305. doi:https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102305
- AbdulKarim, N. H., & Ansari, N. (2017). Examining the effects of gender, nationality and bibliographic instruction on library anxiety. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 141–154. doi:https://ejournal.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6706
- Abusin, K., & Zainab, A. (2010). Exploring library anxiety among Sudanese university students. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(1), 55–81. doi:https://ejournal.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/6722
- Agalya, A., Mangkhollen, S., Thiyagarajan, S., & Tripti, G. (2022). Investigating the Relationship between emotional intelligence, library anxiety and academic performance of post graduate students. *Journal of Information and Knowledge*, 59(5), 295–306. doi:10.17821/srels/202/v59i5/170654
- Amraei, M., Ashrafi Rizi, H., Papi, A., Bahrami, S., & Samuei, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management*, 8(5), -. doi:https://him.mui.ac.ir/article\_11117\_22ad38551f08bcbd699b6c541cdfb5e5.pdf
- Anwar, M. A., Al-Kandari, N. M., & Al-Qallaf, 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. doi:https://doi.org/10.1016/j.lisr.2004.01.007
- Babaei, A., & Mosadeghi, F. (2022). The relationship between information literacy and communication skills of teachers with academic self-efficacy with the moderating role of students' intelligence beliefs. *Management and Educational Perspective*, 4(2), 1–20. doi:10.22034/jmep.2022.316796.1084
- Barzegar, K., Zareie, M., & Omidian, M. (2017). The effect of communicational skills training on social anxiety in boys adolescents with intellectual disability. *Psychology of Exceptional Individuals*, 7(26), 89–107. doi:10.22054/jpe.2017.4671.1164
- Benjamin, L. S., Pasay an, E., Vijayalakshmi, K., Alqarni, A. S., Aseeri, A., Alsulami, A., . . . Shanmugam, S. R. (2024). Emotional intelligence and self-esteem among Saudi Arabian and Indian nursing students: findings from two countries. *BMC Nursing*, 23(1), 349. doi:10.1186/s12912-024-02022-8
- Black, S. (2016). Psychosocial Reasons Why Patrons Avoid seeking help from librarians: A literature review. *The Reference Librarian*, 57(1), 35–56. doi:10.1080/02763877.2015.1096227
- Borjali, M., & Borhani, E. (2022). The effect of communication skills training on social anxiety and anger of abused and neglected adolescents in Tehran. *Social Psychology Research*, 11(44), 165–182. doi:10.22034/spr.2022.302114.1673
- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. (Phd). Wayne State University, Retrieved from https://www.proquest.com /

- Cui, Y. (2021). Withdrawn: The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Aggression and Violent Behavior*, 101602. doi:<https://doi.org/10.1016/j.avb.2021.101602>
- Eji, E., & Soleimani, N. (2017). Predicting students' media literacy based on their social intelligence and social capital. *Quarterly Journal of Educational Leadership and Management*, 11(4), 25–37. Retrieved from [https://journals.iau.ir/article\\_538416.html?lang=en](https://journals.iau.ir/article_538416.html?lang=en)
- Erfanmanesh, M. (2011). Use of multidimensional library anxiety scale on education and psychology students in Iran. *Library Philosophy and Practice*, 1(3), 8–7. doi:<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/563>
- Erfanmanesh, M., A. A., & Abdul Karim, N. H. (2017). Development and validation of the Information Seeking Anxiety scale. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 17(1), 21–39. Retrieved from <https://ejournal.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/1880>
- Gardijan, N. (2021). Library Anxiety: An overview of re-emerging phenomena. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 5021. Retrieved from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5021>
- Germani, F. (2020). The mental health of PhD students is at stake: scientific journals should take the blame. Retrieved from <https://bit.ly/3mx6h4G>
- Gogoi, T., Singson, M., & Thiyagarajan, S. (2021). Library anxiety among marginalized university students in Northeast India. *Evidence Based Library and Information Practice*, 16(1), 25–45. doi:10.18438/eblip29626
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2013). *Primal leadership: unleashing the power of emotional intelligence*: Harvard Business Press.
- Habibi, A., & Adenvar, M. (2022). *Structural equation modeling and factor analysis*. Tehran: Jahad Daneshgahi.
- Hardesty, E. A. (2016). *Lost and afraid in the library: How academic librarians are conquering library*. Paper presented at the Anxiety Today. <https://www.ideals.illinois.edu/items/94027>
- Hariri, N., & Nemati, S. (2009). Measuring library anxiety among students: Case study: Faculty of science and rehabilitation, Iran University of Medical Sciences. *Quarterly Journal of Knowledge (Library and Information Sciences and Information Technology)*, 7, 39–49. Retrieved from [https://journals.iau.ir/article\\_520705.html](https://journals.iau.ir/article_520705.html)
- Hashemi, S., Akbari, A., & Abbasi Asl, R. (2015). Relationship between Dimensions of Family Communication, Pattern Emotional Intelligence, Academic Self-efficacy and Test Anxiety in First Grad High School Male Students. *Journal of Modern Psychological Researches*, 10(40), 101–128. Retrieved from [https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article\\_4688\\_e175775db0f83dd7a8845fa17b50a3c2.pdf](https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article_4688_e175775db0f83dd7a8845fa17b50a3c2.pdf)
- Hoseinpoor, Z., Khosrojauid, M., & Kafi, M. (2022). The Effect of communication training skills on self-efficacy and social anxiety of students. *Journal of School Psychology*, 11(2), 39–50. doi:10.22098/jsp.2022.1701

- Jan, S. U., & Anwar, M. A. (2018). Emotions management skills and barriers with library staff: a correlational survey of agriculture students. *The Journal of Academic Librarianship*, 44(1), 33–38. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.12.006>
- Jan, S. U., Anwar, M. A., & Warraich, N. F. (2020). The relationship between emotional intelligence, library anxiety, and academic achievement. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(1), 237–248. doi:<https://doi.org/10.1177/0961000618790629>
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. (1997). *Factors associated with library anxiety*. Paper presented at the American Educational Research Association conference, Chicago. <https://eric.ed.gov/?id=ED416895>
- Kapur, N., & Rawat, V. (2016). Professional dance in relation to, quality of life, emotional intelligence, and self-concept. *International Journal of Indian Psychology*, 3(2), 1–17. Retrieved from <https://ijip.in/wp-content/uploads/2019/02/18.01.046-20160302.pdf>
- Khosravi, A., Basirian Jahromi, R., Seyyed Hosseini, S., & Motamed, N. (2012). Investigation the relationship between emotional intelligence and library anxiety among students of Bushehr University of Medical Sciences and Persian Gulf University. *Academic Librarianship and Information Research*, 46(2), 31–50. doi:10.22059/jlib.2012.36194
- Kouchakzadeh, M., Sohrabi, Z., & Mosadegh Rad, A. M. (2015). The Relationship of emotional intelligence and its dimensions on communication skills among emergency unit nurses. *Hospital*, 14(3), 67–74. Retrieved from <http://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5520-en.html>
- Kulkarni, M., & Deshpande, N. (2012). Empowering library users, establishing channel of communication for service quality expectations of trainers from government administrative training institute. *Libraries in India*. Retrieved from <https://www.ifla.org/past-wlic/2012/203-kulkarni-en.pdf>
- Latifi, S., Karami, A., & Babamoradi, A. (2013). Predicting teachers' computer anxiety based on personality traits and components of their emotional intelligence. *Quarterly Journal of Information and Communication Technology in Educational Sciences*, 4(2), 131–141. Retrieved from [https://journals.iau.ir/article\\_637821.html](https://journals.iau.ir/article_637821.html)
- Mafi, L., & Asefzadeh, S. (2014). The relationship between emotional intelligence and communication skills of nurses with patients. *Journal of Inflammatory Diseases*, 18(3), 34–40. Retrieved from <https://www.magiran.com/p1266093>
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory. *College & Research Libraries*, 113, 160–165. doi:<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>
- Miri, G., Jalalmanesh, S., & Fesharaki, M. (2019). The effect of emotional intelligence on communication skills of nursing students. *IJPN*, 7(1), 26–32. Retrieved from <http://ijpn.ir/article-1-1014-fa.html>
- Mohammadkhani, S., Salemi, A., & Hakimpour, S. (2016). Emotional intelligence as a predictor of psychological maturity. *Journal of Personality and Individual Differences*, 5(11), 9–26. Retrieved from <http://noo.rs/IJEiK>
- Nieves-Whitmore, K. (2021). The Relationship between Academic Library Design and Library Anxiety in Students. *portal: Libraries and the Academy*, 21(3), 485–510. doi:10.1353/pla.2021.0027
- Radad, I., & Ghotbzadeh, M. (2017). Survey about impact of Communication Skills of librarians of Central Library of Astan Quds Razavi on Quality of services. *Journal of*

- Studies in Library and Information Science*, 9(21), 91–110. Retrieved from [http://10/۲۲۰۵۵.slis.2018.13539](http://10.۲۲۰۵۵.slis.2018.13539)
- Saldar, N., & Shahbazi, R. (2023). Structural equation modeling of the relationship between media literacy and emotional intelligence with health literacy (Case study: students of Azarbaijan Shahid Madani University). *Payavard Salamat*, 17(2), 97–110 .
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167–17. <sup>۷</sup>doi:[https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(98\)00001-4](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4)
- Shahbazi, R., & Beheshtdost, F. (2025). The relationship between emotional intelligence and knowledge sharing: The mediating role of communication skills and social media literacy (study case: public librarians of East Azarbaijan Province). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 12(44), 101–120. doi:10.22054/jks.2024.79644.1649
- Shahbazi, R., Parvaneh, Z., & Ghasemzadeh, A. (2022). A study of the relationship between library anxiety and emotional intelligence. *International Journal of Information Science and Management*, 20(1), 1–14. Retrieved from [https://ijism.isc.ac/article\\_698354\\_57364a84f8a9a23eacd27be213231c77.pdf](https://ijism.isc.ac/article_698354_57364a84f8a9a23eacd27be213231c77.pdf)
- Shehata, A. M. K., & Elgllab, M. F. M. (2019). Library anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(4), 386–393. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.05.006>
- Shoham, S., & Mizrahi, D. (2001). Library anxiety among undergraduates: A study of Israeli B.Ed students. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(4), 305–311. doi:[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(01\)00216-6](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(01)00216-6)
- Simiarian, K., Simyarian, G., & Tadriz tabrizi, M. (2016). Assessing the effect of communication skills training by reducing social anxiety and improving the interpersonal relationships of female students. *Applied Research in Educational Psychology*, 3(1), 1–14. Retrieved from [https://aep.journals.pnu.ac.ir/article\\_2562.html?lang=en](https://aep.journals.pnu.ac.ir/article_2562.html?lang=en)
- Sinnasamy, J., & Abdul Karim, N. H. (2017). Academic related anxieties: A case study investigating the relationships among library, communication and language anxieties among non-native speakers of English. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 20(2), 21–37. Retrieved from <https://ajba.um.edu.my/index.php/MJLIS/article/view/1763>
- Song, Z., Zhang, S., & Clarke, C. P. (2014). Library anxiety among Chinese Students: modification and application of las in the context of Chinese academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(1), 55–61. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2013.10.014>
- Świgoń, M. (2011). Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish Library Anxiety Scale. *Library & Information Science Research*, 33(2), 144–150. doi:<https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.09.003>
- Thomas, C. L., Sung, W., & Bretl, B. L. (2023). Emotional intelligence and anxiety in university students: evidence of a curvilinear relationship. *Journal of Further and Higher Education*, 47(6), 797–809. doi:10.1080/0309877X.2023.2185773
- Van Kampen, D. (2004). Development and validation of the multidimensional library anxiety scale. *College & Research Libraries*, 65(1), 28–34. doi:<https://doi.org/10.5860/crl.65.1.28>

- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. doi:10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- Woolston, C. (2019). Nature's survey of more than 6,000 graduate students reveals the turbulent nature of doctoral research. *Nature*, 575, 403–406. doi: <https://doi.org/10.1038/d41586-019-03459-7>
- Yang, X., & Khan, A. U. (2023). Validity and reliability of factors causing information-seeking anxiety during information-seeking behaviors. *Collection and Curation*, 42(4), 128-136. doi:10.1108/cc-11-2022-0040
- Zadbood, N. (2022). *Investigating the relationship between information literacy and communication skills with library anxiety among students of Azarbaijan Shahid Madani University*. (Master Degree). Azarbaijan Shahid Madani University, Retrieved from [http://pajouhesh.azaruniv.ac.ir/\\_Pages/Research.aspx?ID=39813](http://pajouhesh.azaruniv.ac.ir/_Pages/Research.aspx?ID=39813)

