**نام مقاله: سنجش درجه هوش هيجاني كتابداران و رتبه بندي مولفه هاي آن(مطالعه موردي: كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد)**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 43 \_ شماره سوم، جلد 11**

**پديدآور: ميثم شفيعي رودپشتي، سيد حبيب الله ميرغفوري**

ميثم شفيعي رودپشتي[[1]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ")

سيد حبيب الله ميرغفوري [[2]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ")

**چكيده**

**امروزه هوش عاطفي، بخش عمدة آثار تأليف شده در زمينة مباحث نوين مديريت را به خود اختصاص داده است. اين مفهوم، در مباحث تحقيق مديريت نيز عاملي پراهميت و تأثيرگذار بر مسائلي همچون عملكرد شغلي، خلاقيت شغلي، تعهد حرفه‌اي و امثال آن، شناخته و معرفي شده است. به همين دليل، مطالعات مختلفي در زمينه سنجش و بهبود سطح هوش عاطفي كاركنان انجام شده است. همگام با بسياري از سازمانهاي نوين، كتابخانه‌ها نيز در جوامع امروز، نقش بسيار مهم و حساسي در توسعة اقتصادي، اجتماعي، فرهنگي و سياسي در جوامع پيدا كرده‌اند. در اين بين، كتابداران نقش مهمي در ارائة خدمات مفيد به كاربران، ايفا مي‌كنند كه به موفقيت كتابخانه‌ها منجر مي‌شود. بنابراين، تحليل و تجزيه هوش عاطفي كتابداران مي تواند كمك مفيدي باشد براي بهبود خدمات كتابخانه‌ها. اين مقاله به بررسي هوش عاطفي كتابداران كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد مي پردازد. پرسشنامة اين تحقيق، با توجه به مدل «لرد و هوگان» طراحي و در بين همة كتابداران توزيع شد؛ سپس با استفاده از ابزارهاي آماري و تكنيك TOPSIS، هوش عاطفي كتابداران، سنجيده و وجوه مختلف آن رتبه‌بندي گرديد. يافته‌هاي اين پژوهش نشان مي‌‌دهد از ميان وجوه مختلف هوش هيجاني، بخشهاي مربوط به برقراري ارتباط و نفوذ در ديگران، قابل اعتماد بودن، تمايل به خدمت‌رساني، به ديگران و تيم‌سازي نسبت به ساير مؤلفه‌ها به طور قوي‌تري در كتابداران وجود دارد؛ در حالي كه مؤلفه هاي آگاهي سازماني، خودكنترلي، انطباق‌پذيري، همدلي و درك ديگران، به طور ضعيف‌تر و كمتري در آنها ديده مي‌شود. در پايان، پيشنهادهايي براي بهبود ابعاد ضعيف، ارائه شده است.**

**كليدواژه‌ها: هوش هيجاني، كتابدار، كتابخانة عمومي، تكنيك TOPSIS**

**مقدمه**

در قرنهاي اخير، غلبه بر فشارها و مسائل روحي و رواني، به يكي از دغدغه هاي بشر در زندگي روزمره خود مبدّل شده است. بسياري از اين فشارها و دغدغه ها ناشي از محيط و شرايط كاري افراد است. به عنوان نمونه، تحولات شغلي نظير تغييرات سازماني، تغيير حقوق و دستمزد، ترفيعات شغلي، كاهش يا افزايش نيروي انساني و ... عواملي هستند كه تا حد زيادي بر فرد فشار مي‌آورند و او را دچار آشفتگي، نگراني، تشويش و اضطراب مي‌كنند (رابينز، 1372) (دهشيري،1383).

كتابداران يا همان شاغلان حرفه كتابداري و اطلاع‌رساني نيز همچون شاغلان بسياري از حرفه ها تحت تأثير اين چالشها قرار دارند و در دوران زندگي حرفه‌اي خود فشارها و دغدغه‌هاي زيادي را تحمل مي‌كنند (فتاحي، 1383).

تحقيقات دانشمندان گوناگوني مانند «داودا و هارت»[[3]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ")، «كياروچي و همكاران»[[4]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ")، «كيوبمن و روزل»[[5]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ")،، «كاچوب»[[6]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ")، «پاركر»[[7]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") و ... نشان مي‌دهد يكي از موهبتهاي الهي كه انسان با استفاده از آن مي تواند بر چالشهاي رواني غلبه كند، هوش عاطفي يا هوش هيجاني[[8]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ")است (قمراني و جعفري، 1382). نويسندگاني مانند «گلمن»[[9]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ")، «بوياتزيس و همكارانش»[[10]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn10" \o ") نيز در نوشته‌هاي خود، هوش عاطفي را مهم‌ترين عامل در انجام موفق وظايف شغلي دانسته‌اند (گلمن، 1998) (گلمن، 1995) (بوياتزيز و همكاران، 2000) .

افراددارايهوشهيجاني بالا،هنرمراودهبامردمومهارتكنترلوادارهاحساساتديگرانرادارند. اينمهارتهامحبوبيت،قوةرهبريونفوذشخصيراتقويتوفردرادرهرگونهفعاليتاجتماعيوارتباطصميمانهباديگرانموفقمي‌كند.چنينافراديباشناختوبصيرتدرونينسبتبهتمايلاتعاطفيخودوديگراندارند،بهترينعملكردرادرموقعيتهايمختلفزندگيبروزمي‌دهند (عيوضي، 1385).

با توجه به آنچه مطرح شد، مي‌توان چنين نتيجه گرفت يكي از ابزارهايي كه وجود آن در كتابداران، باعث غلبه بر چالشها و فشارهاي رواني مي‌شود و آنها را در انجام وظايف شغلي و خدمت‌رساني هر چه بهتر به مراجعان، ياري مي‌كند، هوش هيجاني است؛ زيرا اين عامل در كاهش تنشها و بهبود شرايط حرفه‌اي كار، اثرگذار است. اين مقاله درصدد است تا در مرحلة اول، درجه هوش هيجاني كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد را ارزيابي كند و سپس مؤلفه‌هاي آن را در سطوح مختلف، بين كتابداران، شناسايي و رتبه‌بندي نمايد تا بدين وسيله براي به‌كارگيري هر چه بهتر اين موهبت الهي و برنامه ريزي براي بهبود آن، گام مؤثري برداشته شود. به همين منظور، فرضيه‌هايي مطرح شده است كه اين تحقيق آنها را بررسي مي‌كند.

**اهميت موضوع**

جايگاه بسيار مهم و كاربردي كتابخانه‌ها در رشد و توسعه كشورها، امروزه باعث شده اين مراكز علمي، بيش از گذشته در كانون توجه قرار بگيرند. اين اثر، از يك سو باعث ارتقا و پيشرفت جامعه مي‌شود؛ اما از سوي ديگر، فشارهاي مضاعفي بر كتابخانه‌ها وارد مي‌كند و سطح انتظارها را از آنها افزايش مي‌دهد. به تبع اين فشارها و انتظارها كتابداران به عنوان نيروي انساني شاغل در كتابخانه‌ها، اولين و مهمترين كانون تحمل اين چالشهاي تحميلي هستند و در نتيجة اين چالشها دچار مسائل و مشكلات رواني و شغلي مي‌شوند. تحقيقات دانشمنداني مانند «افلك»[[11]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn11" \o ")، «بكر»[[12]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn12" \o ")، «پترسون و هاول»[[13]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn13" \o ") و «صياميان و همكارانش» كاملاً مؤيد اين مسئله است كه كتابداران، امروزه در كانون فشارهاي رواني قرار دارند (افلك، 1996) (چارلز و همكاران، 1990) (صياميان و همكاران، 2006) (بكر، 1993) .

نتايج تحقيقات نشان مي‌دهد هوش هيجاني نه تنها يكي از نيازهاي انسان براي مقابله با مشكلات و رفع فشارهاي ناشي از آنهاست، بلكه بر سلامت حافظه و نيروي عقل، ادراك، معنا بخشي تجربه ها، داوري صحيح، تصميم گيري مناسب و رشد رواني ـ اجتماعي فرد، تأثير چشمگيري دارد (گلمن، 1995) (تهامي منفرد و همكاران، 1381) (كاچوب، 2002) .

پژوهشهاي مختلف نشان مي‌دهند افرادي كه هوش هيجاني بالايي دارند، قدرت بيشتري براي سازگاري با مسائل جديد و روزمره، رشد شغلي و حرفه اي و رهبري از خود نشان مي‌دهند. همچنين هوش هيجاني بالا با برون‌گرايي، انعطاف‌پذيري، دلپذير بودن و توانايي براي هماهنگ كردن احساسات مختلف، شناسايي اين احساسات و عمل آنها بر مغز و رفتار همبستگي دارد(تهامي منفرد و همكاران،1381) (بوياتزيز، 2002) (سالكوفسكي و همكاران، 2003) (پلاتو، 2003) (اسجوبرگ، 2001) (وونگ و همكاران، 2002) . در مقابل، هوش هيجاني پايين با رفتارهاي مسئله ساز دروني، سطوح پايين همدلي، ناتواني در تنظيم خلق وخو، افسرده‌خويي، افسردگي، روان رنجوري، استرس و نيز رفتارهاي مسئله ساز بيروني شده، كاهش پيشرفت تحصيلي، مصرف الكل و مواد مخدر، انحراف جنسي، تخريب اموال، دزدي و پرخاشگري همراه است (كاچوب، 2002) (كوئيب مان و روزل، 2002). بنابراين، با توجه به چالشها و فشارهاي شغلي حرفة كتابداري و تأثير غير قابل ترديد هوش هيجاني در رفع آنها، انجام چنين پژوهشهايي كه وضعيت هوش هيجاني كتابداران را بررسي كند و با رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني، راه را براي بهبود آن هموار مي‌سازد، ضروري به نظر مي‌رسد.

**مروري بر ادبيات تحقيق**

دانشمندان گوناگون، تعاريف متنوعي از هوش عاطفي ارائه كرده‌اند. اولين تعاريف هوش عاطفي را «ماير وسالووي»[[14]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn14" \o ")درسال۱۹۹۰ارائه كردند. آنها در تعريف هوش عاطفي، آن را تواناييكنترلاحساساتوهيجانهايخودوديگران،تشخيصوتفاوتقايلشدنبينآنهاوبهكارگيريايناطلاعاتبرايراهنماييوهدايتافكاروفعاليتهايخود معرفي كردند (سالووي، 1990). «گلمن» در تعريف هوش هيجاني، آن را نوع ديگري از هوش مي‌داند كه حاكي از شناخت احساسات خويشتن است و از آن براي تصميم‌‌گيريهاي مناسب در زندگي استفاده مي شود. هوش هيجاني، توانايي اداره مطلوب خلق و خوي و وضع رواني و كنترل تراكنشها و عاملي است كه به هنگام شكست ناشي از دست نيافتن به هدف، در شخص انگيزه و اميد ايجاد مي كند. اين نوع هوش، حاكي از همدلي، يعني آگاهي يافتن از احساسات افراد پيرامون ما نيز هست (رستمي، 1384).

 هوشهيجاني،آگاهيازاحساسواستفادهازآنبراياتخاذتصميمهايمناسبدرزندگيوتواناييتحملضربه‌هايروحيومهارآشفتگيهايروانياستواعتمادبهنفسوكنترلدرونيافرادراافزايشمي‌دهد (عيوضي،1385). هوش هيجاني به توانايي درك درست محيط، خودانگيزي، شناخت و كنترل احساسات خود و ديگران اشاره مي‌كند، طوري كه اين فرايند بتواند تفكر و ارتباطات را تسهيل كند (ماير و سالووي، 1995) (غنائي و همكاران، 1383). به بيان ديگر، منظورازهوشهيجاني،تواناييمهاركردنتمايلاتعاطفيوهيجانيخود،دركخصوصي‌تريناحساساتديگران،رفتارآراموسنجيدهدرروابطانسانيباديگران،خويشتنداري،شور،اشتياقوپشتكاراست (عيوضي، 1385).

به دليل جديد و جالب بودن مفهوم هوش هيجاني، پژوهشهاي زيادي در اين زمينه انجام شده كه از آن جمله مي‌توان به پژوهشهاي «سيگلمن»[[15]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn15" \o ") در سال 1984، «بلاك»[[16]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn16" \o ") در سال 1995، «ترينيداد و جانسون»[[17]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn17" \o ") در سال 1999، «آرنولد»[[18]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn18" \o ") در سال 1982، «اماسيو»[[19]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn19" \o ") در سال 1994، ماير و سالووي در سال 1990، «گاردنر»[[20]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn20" \o ") در سال 1983، بوياتزيز در سال 2000، اسجوبرگ[[21]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn21" \o ") در سال 2001 و كاچوب در سال 2002 اشاره كرد(قمراني و جعفري، 1382) (گلمن، 1995) (تهامي منفرد و همكاران، 1381) (كاچوب، 2002) (اسجوبرگ، 2001) .

نتايج اين تحقيقات و ساير تحقيقات موجود در زمينه هوش هيجاني نشان مي‌دهد كه اين عامل مي‌تواند به اندازه هوشبهر[[22]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn22" \o ")و گاهي اوقات، بيش از آن، موفقيتهاي آتي را پيش‌بيني كند. افزون بر اين، هوشبهر بالا به تنهايي، نشان‌دهندة رفاه، شخصيت اجتماعي و شادماني فرد نيست. تلاش محققان نويسنده اين مقاله براي يافتن تحقيقات مشابه كه به سنجش درجه هوش عاطفي و رتبه بندي مؤلفه‌هاي آن در بين كتابداران پرداخته باشد، نتيجه‌اي نداشت؛ بنابراين امكان ارجاع و اشاره به نتايج به دست آمده از تحقيقات مشابه، وجود ندارد.

**روش تحقيق**

اين پژوهش از نوع تحليلي ـ رياضي است كه به روش مقطعي[[23]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn23" \o ") و با هدف ارزيابي سطح هوش عاطفي و شناسايي و رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي آن در بين كتابداران در سطح كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد انجام شده است. در اين راستا، ابتدا با استفاده از روش كتابخانه‌اي و مطالعة برخي تحقيقات مشابه، مؤلفه‌هاي هوش هيجاني، شناسايي شد؛ سپس اطلاعات مورد نياز، از طريق پيمايش ميداني و با استفاده از ابزار پرسشنامه، از جامعه آماري تحقيق ـ شامل كتابداران شاغل در كتابخانه هاي شهرستان يزد ـ جمع‌آوري و در نهايت، اطلاعات جمع‌آوري شده با استفاده از روشهاي آماري پارامتريك و همچنين تكنيك‌ TOPSIS تحليل و بررسي گرديده است. براي انجام اين تحقيق ، فرايندي 6 مرحله‌اي اجرا شده است كه مراحل آن را مي توان به طور خلاصه به شرح زير برشمرد:

الف) بررسي هوش هيجاني و شناسايي مؤلفه‌هاي آن

ب) تنظيم نمودار درختي سلسله مراتب مولفه هاي هوش هيجاني

ج) تدوين پرسشنامة ابتدايي و شناسايي جامعه و نمونة آماري تحقيق

د) توزيع پرسشنامه ها ميان كتابداران و جمع‌آوري آنها

هـ) تحليل فرضيه‌ها با استفاده از آزمونهاي فرض آماري

و) رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني با استفاده از تكنيك Topsis

**جامعه آماري و حجم نمونه**

جامعة آماري اين تحقيق، كتابداران شاغل در كتابخانه‌هاي عمومي شهرستان يزد را شامل مي‌شود. آمار ارائه شده توسط مديريت كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد، نشان مي دهد تعداد كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي اين شهرستان، 68 نفر است. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، در انجام فرايند تحقيق از روش سرشماري استفاده و 68 پرسشنامه بين كتابداران توزيع شده است. از بين 68 پرسشنامة توزيع شده در بين كتابداران، 55 كتابدار، همكاري كردند و پرسشنامه‌ها را تكميل و عودت دادند. به بيان ديگر، نرخ بازگشت پرسشنامه‌هاي تحقيق، 81% بوده است.

در طراحي پرسشنامة اين پژوهش، از مقياس ليكرت براي ارزيابي مؤلفه‌ها و درجة هوش هيجاني استفاده شده است. اين مقياس، شامل يك پيوستار پنج گزينه‌اي است كه از عدد 1 (برابر با گزينه خيلي كم) شروع شده و تا عدد 5 (برابر با گزينه خيلي زياد) ادامه پيدا مي كند. در ضمن، براي تعيين درجه پايايي پرسشنامة اين پژوهش، از ضريب آلفاي كرونباخ[[24]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn24" \o ") استفاده شده است. مقدار اين ضريب براي پرسشنامة پژوهش، برابر با 93/0 است كه نشان‌دهنده ميزان پايايي پرسشنامه است.

**نمودار درختي سلسله مراتب مؤلفه‌هاي هوش هيجاني**

با توجه به اينكه روش جمع‌آوري اطلاعات در اين تحقيق، استفاده از پرسشنامة كتبي بوده است، از پرسشنامة تخصصي كه براي سنجش هوش عاطفي به كار مي‌رود و «لرد و هوگان»[[25]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn25" \o ") در سال 2001 طراحي كرده‌اند، استفاده شده است. اين پرسشنامه شامل 61 مؤلفة هوش هيجاني است و طوري طراحي شده كه مؤلفه‌هاي خرد آن را مي توان در 16 گروه فرعي و چهار گروه اصلي (شامل: خودآگاهي، خودمديريتي، آگاهي اجتماعي و مديريت ارتباطات) طبقه‌بندي كرد. بر اساس اين نوع طبقه بندي، گروه‌هاي شناسايي شده، مؤلفه‌هاي اصلي و فرعي هوش عاطفي را تشكيل مي دهند.

|  |
| --- |
| انطباق پذيري |

|  |
| --- |
| **مؤلفه‌هاي هوش هيجاني** |

|  |
| --- |
| **خود آگاهي** |

|  |
| --- |
| **خود مديريتي** |

|  |
| --- |
| **آگاهي اجتماعي** |

|  |
| --- |
| **مديريت ارتباطات** |

|  |
| --- |
| خود آگاهي عاطفي |

|  |
| --- |
| خود ارزيابي دقيق |

|  |
| --- |
| اعتماد به نفس |

|  |
| --- |
| خود كنترلي |

|  |
| --- |
| قابل اعتماد بودن |

|  |
| --- |
| موفقيت طلبي |

|  |
| --- |
| همدلي و درك ديگران |

|  |
| --- |
| آگاهي سازماني |

|  |
| --- |
| تمايل به خدمت رساني به ديگران |

|  |
| --- |
| كمك به رشد ديگران |

|  |
| --- |
| رهبري و سازماندهي تغييرات |

|  |
| --- |
| برقراري ارتباط و نفوذ در ديگران |

|  |
| --- |
| مديريت تعارض |

|  |
| --- |
| تيم سازي |

|  |
| --- |
| كار گروهي |

با توجه به ساختار سلسله مراتبي مؤلفه‌هاي فرعي و اصلي هوش هيجاني، شماي درختي آن به صورت نمودار 1 ترسيم شده است.

**نمودار1. ساختار سلسله مراتبي مؤلفه‌هاي اصلي و فرعي هوش هيجاني**

**فرضيه‌هاي تحقيق**

براساس نمودار درختي سلسله مراتب مؤلفه‌هاي هوش هيجاني و با توجه به بررسي وضعيت آنها در بين كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد، فرضيه‌ها و سؤال تحقيق به صورت زير تدوين شد:

سؤال 1 پژوهش: بنابر مقياس ليكرت، هوش هيجاني كتابداران شهرستان يزد در چه سطحي است؟

فرضية اهم 1: كتابداران در انجام كارهايشان خودآگاهانه عمل مي‌كنند.

فرضية اخص 1-1: كتابداران خودآگاهي عاطفي دارند.

فرضية اخص 2-1: كتابداران، خود را به طور دقيق، ارزيابي مي كنند.

فرضية اخص 3-1: كتابداران حس اعتماد به نفس دارند.

فرضية اهم 2: كتابداران، چگونگي انجام كارهاي خود را مديريت مي كنند.

فرضية اخص 1-2: كتابداران در محيط و شرايط گوناگون، خود را كنترل مي‌كنند.

فرضية اخص 2-2: كتابداران، انسانهاي قابل اعتمادي هستند.

فرضية اخص 3-2: كتابداران مي توانند خود را با شرايط گوناگون انطباق دهند.

فرضية اخص 4-2: كتابداران حس موفقيت‌طلبي دارند و دنبال كسب موفقيتهاي بيشترند.

فرضية اهم 3: كتابداران در انجام كارهاي خود، آگاهي اجتماعي دارند.

فرضية اخص 1-3: كتابداران، ديگران را درك و با آنها همدلي مي‌كنند.

فرضية اخص 2-3: كتابداران از محيط و فضاي سازمان خود آگاهي دارند و آن را به طور كامل مي شناسند.

فرضية اخص 3-3: كتابداران، تمايل دارند به ديگران خدمت كنند.

فرضية اخص 4-3: كتابداران، همواره به رشد ديگران كمك مي‌كنند.

فرضية اهم 4: كتابداران، ارتباطهاي خود را با ديگران مديريت مي‌كنند.

فرضية اخص 1-4: كتابداران، تغييرات را رهبري و سازماندهي مي‌كنند.

فرضية اخص 2-4: كتابداران در برقراري ارتباط و نفوذ در ديگران موفقند.

فرضية اخص 3-4: هنگام بروز تعارض، كتابداران آنها را مديريت مي‌كنند.

فرضية اخص 4-4: كتابداران، در محيطهاي شغلي خود، اقدام به ساختن تيم مي‌كنند.

فرضية اخص 5-4: كتابداران، كارهاي خود را به صورت گروهي انجام مي‌دهند.

فرضية اهم 5: بين ميانگين مؤلفه‌هاي گوناگون هوش هيجاني، اختلاف معناداري وجود دارد؛ به گونه‌اي كه مي توان اختلافهاي بين آنها را رتبه‌بندي كرد.

**تكنيكهاي تصميم‌گيري چند شاخصه‌اي و تكنيك Topsis**

مدلهاي تصميم‌گيري چند شاخصه‌اي[[26]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn26" \o ")، مدلهايي هستند كه در دو دهة اخير، مورد توجه محققان در زمنيه تصميم‌گيري بوده است. اين تكنيكها و مدلها در تصميم‌گيريهاي پيچيده، با وجود معيارهاي متعدد و گاه متضاد كارايي وسيعي دارند. قدرت بسيار بالاي اين تكنيكها در كاهش پيچيدگي تصميم‌گيري، استفاده همزمان از معيارهاي كيفي و كمّي و ساختارمند كردن مسائل تصميم‌گيري و در نهايت، كاربرد آسان آنها باعث شده براي تصميم‌گيري در موقعيتهاي مختلف از آن استفاده كنند. اين تكنيكها مسائل تصميم‌گيري را در قالب يك ماتريس، همانند جدول 1، فرموله مي‌كند و تحليلهاي لازم را روي آنها انجام مي‌دهند.

**جدول1. ماتريس تصميم گيري**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Xn | … | X2 | X1 | شاخصگزينه |
| r1n | … | r12 | r11 | A1 |
| r2n | … | r22 | r21 | A2 |
|   |  |  |  |  |
| Rmn | … | rm2 | rm1 | Am |

در اين ماتريس Ai نشان دهنده گزينة i ام، xj نشان دهندة شاخص j ام و rij نشان دهندة ارزش شاخص j ام براي گزينه i ام است (اصغرپور، 1383).

تكنيكهاي تصميم‌گيري چند شاخصه، متعددند و هر كدام خصوصيات و شرايط كاربرد خاص خود را دارند. يكي از تكنيكهاي بسيار مهم و كاربردي، از اين خانواده، تكنيك Topsis[[27]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn27" \o ") است. كه در اين مقاله از آن‌ براي رتبه‌بندي و اولويت‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني استفاده شده است.

 اين روش را در سال 1981 «هوانگ»[[28]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn28" \o ") و «يون»[[29]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn29" \o ") ارائه كردند. در اين روش، فرد يا گروهي از افراد تصميم گيرنده را m عامل يا گزينه را ارزيابي مي‌كنند. اين تكنيك بر اين مفهوم بنا شده است كه هر عامل انتخابي بايد كمترين فاصله را با عامل ايده‌آل مثبت (مهمترين) و بيشترين فاصله را با عامل ايده‌آل منفي (كم اهميت‌ترين عامل) داشته باشد؛ به عبارت ديگر، در اين روش، ميزان فاصله يك عامل با عامل ايده‌آل مثبت و منفي سنجيده مي‌شود و اين خود، معيار درجه‌بندي و اولويت بندي عوامل است(آذر و رجب زاده،1381) . در ادامه، مراحل اين روش، با ذكر مثال تشريح مي شوند.

در اين‌جا با ذكر يك مثال، كاربرد تكنيك TOPSIS را در رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي مربوط به خودآگاهي پنج كتابدار توضيح مي‌دهيم. همان گونه كه از نمودار 1 پيداست، مؤلفه‌هاي خودآگاهي، شامل خودآگاهي عاطفي، خود ارزيابي دقيق و اعتماد به نفس است. در اين راستا، پرسشنامه‌هاي مربوط، با توجه به طيف ليكرت، طراحي و در بين پنج كتابدار، توزيع مي‌شود و پس از تكميل، جمع آوري مي شوند. حال اگر بخواهيم با استفاده از روش TOPSIS رتبه‌بندي كنيم، مراحل، به شرح زير طي مي‌شوند:

**الف) تعيين ماتريس مقايسة عوامل:** در اين مرحله، ماتريسي رسم خواهد شد كه در سطر آن، عوامل و در ستون آن، افراد نظر دهنده را مي‌آوريم و در تلاقي سطر و ستون، ميزان اهميتي كه هر پاسخگو براي هر كدام از عوامل قائل شده است، درج مي‌شود. در اين مثال، ماتريس مقايسة مؤلفه‌ها در قالب جدول 2 نمايش داده شده است.

**جدول 2. ماتريس مقايسة مؤلفه‌هاي خودآگاهي كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **كتابدار****مؤلفه** | **كتابدار 1** | **كتابدار 2** | **كتابدار 3** | **كتابدار 4** | **كتابدار 5** |
| خودآگاهي عاطفي | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| خودارزيابي دقيق | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| اعتماد به نفس | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |

**ب) بهنجار كردن ماتريس تصميم‌گيري:** براي قابل مقايسه شدن مقياسهاي مختلف اندازه‌گيري، ماتريس تصميم‌گيري به ماتريس بهنجار شده يا ماتريس بي‌مقياس موزون تبديل مي‌شود. در اين مرحله ابتدا با استفاده از رابطة ماتريس را بهنجار مي‌كنيم و سپس با استفاده از ضريب اهميت به دست آمده براي نظرات كتابداران، ماتريس موزون را تشكيل مي‌دهيم. جدول 3، ماتريس بهنجار شده و موزون مؤلفه‌هاي خودآگاهي كتابداران را نشان مي دهد.

**جدول3. ماتريس بهنجار شده موزون مؤلفه‌هاي خودآگاهي كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **كتابدار****مؤلفه** | **كتابدار 1** | **كتابدار 2** | **كتابدار 3** | **كتابدار 4** | **كتابدار 5** |
| خودآگاهي عاطفي | 123/0 | 078/0 | 119/0 | 06/0 | 085/0 |
| خود ارزيابي دقيق | 123/0 | 13/0 | 06/0 | 149/0 | 113/0 |
| اعتماد به نفس | 098/0 | 13/0 | 149/0 | 119/0 | 141/0 |

**ج) تعيين عامل ايده‌آل مثبت و ايده‌آل منفي:** در اين مرحله بايد آن دسته از عوامل را كه از نظر پاسخ‌دهندگان مهم‌ترين و كم‌اهميت‌ترين عوامل هستند، شناسايي نمود. جدول 4 نشان دهندة ايده آل مثبت و منفي خودآگاهي كتابداران است.

**جدول4. ايده‌آل مثبت و منفي خودآگاهي كتابداران**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ايده‌آل مثبت | 141/0 | 149/0 | 149/0 | 13/0 | 123/0 |
| ايده‌آل منفي | 085/0 | 06/0 | 06/0 | 078/0 | 098/0 |

**د) محاسبه ميزان نزديكي هر كدام از عوامل به عامل ايده‌آل مثبت و ايده‌آل منفي:** پس از شناسايي ايده آل مثبت و منفي، درجه نزديكي هر مؤلفه با ايده آل مثبت و منفي آن محاسبه مي شود. جدول 5 نشان دهندة ايده‌آلهاي محاسبه شده خودآگاهي كتابداران است.

**جدول5. ايده‌آل مثبت و منفي**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **مؤلفه** | **ايده‌آل مثبت** | **مؤلفه** | **ايده‌آل منفي** |
| خودآگاهي عاطفي | 122/0 | خودآگاهي عاطفي | 065/0 |
| خود ارزيابي دقيق | 094/0 | خود ارزيابي دقيق | 11/0 |
| اعتماد به نفس | 039/0 | اعتماد به نفس | 132/0 |

**ه‍( محاسبة مقدار Ci بر اساس فرمول:**

|  |  |
| --- | --- |
| مقدار فاصله با ايده‌‌آل منفي | Cj = |
| مقدار فاصله با ايده‌آل منفي + مقدار فاصله با ايده‌آل مثبت |

**و) دسته‌بندي عوامل بر اساس ترتيب نزولي Ci:** به عبارت ديگر، Ci هرچه بالاتر باشد، درجة اهميت عامل، بالاتر است. جدول 6 نشان دهندة آخرين مرحله از رتبه بندي مؤلفه‌هاي خودآگاهي كتابداران است.

|  |  |
| --- | --- |
| **مؤلفه** | **وزن** |
| خودآگاهي عاطفي | 374/0 |
| خود ارزيابي دقيق | 54/0 |
| اعتماد به نفس | 774/0 |

همان‌گونه كه از نتايج جدول پيداست، در بين مؤلفه‌هاي خودآگاهي، بيش از همه «اعتماد به نفس»، پس از آن، «خودارزيابي» دقيق و در نهايت، «خودآگاهي عاطفي» در كتابداران وجود دارد.

**تجزيه و تحليل داده‌ها**

پس از انجام پيمايشهاي لازم و جمع آوري داده هاي مورد نياز از نمونه تحقيق، از ابزارهاي تحليلي آماري و رياضي براي بررسي فرضيه‌ها و تحليل نتايج استفاده شد. از بين ابزارهاي آماري، از ميانگين براي پاسخگويي به سؤال پژوهش، از آزمون فرض آماري يا آزمون t براي بررسي فرضيه‌هاي اهم و اخص 1 الي 4 و از آزمون تحليل واريانس براي بررسي فرضية 5 استفاده شد. از ابزارهاي رياضي متعلق به خانوادة تكنيكهاي تصميم‌گيري چند شاخصه نيز از تكنيك TOPSIS كه كاربردهاي گوناگوني از جمله رتبه بندي عوامل و ... را دارد، براي رتبه‌بندي مؤلفه‌ها بهره گرفته شده.

مرحلة اول تجزيه و تحليل، با بررسي سؤال پژوهش آغاز شد. بدين منظور، بر اساس پرسشنامة تكميل شده كتابداران، ميانگين سطح هوش عاطفي آنها محاسبه گرديد. نتايج محاسبة شاخص ميانگين نشان مي دهد درجة هوش عاطفي كتابداران در دامنة 1 تا 5 طيف ليكرت، 58/3 است. اين مقدار بدين معناست كه هوش عاطفي كتابداران، بين متوسط تا زياد است. از اين مقدار مي توان نتيجه گرفت درجه هوش عاطفي كتابداران، در حد قابل قبول و يا به عبارت ديگر، نسبتاً زياد است.

پس از تعيين و تأييد درجه هوش عاطفي كتابداران، نوبت به بررسي فرضيه‌هاي اهم 1 الي 4 رسيد. بدين منظور، ابتدا مؤلفه‌هاي هوش هيجاني در پرسشنامه «لرد و هوگان» به طبقات اصلي و فرعي طبقه بندي شدند ـ كه شرح كامل آن در نمودار 1 به صورت سلسله مراتبي نشان داده شده است ـ سپس با توجه به طبقه‌بنديهاي انجام شده، بررسي فرضيه‌هاي اهم و اخص آغاز شد. در اين راستا، از تكنيك آماري آزمون فرض آماري[[30]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn30" \o ") براي تحليل فرضيه‌ها استفاده شد. آمار آزمون و سطح معناداري به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي اصلي و اهم، نشان مي‌دهد هر چهار بُعد اصلي هوش عاطفي، يعني خود آگاهي، خود مديريتي، آگاهي اجتماعي و مديريت ارتباطات، در كتابداران، در اندازة قابل قبولي وجود دارد. جدول 6 نشان‌دهندة نتايج بررسي فرضيه‌هاي اهمّ 1 الي 4 است.

**جدول 6. نتايج بررسي فرضيه‌هاي اهمّ 1 الي 4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه‌ها** | **آمار آزمون** | **سطح معناداري** | **تصميم‌گيري** |
| 1234 | 916/9835/8022/8913/10 | 00/000/000/000/0 | قبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيه |

پس از بررسي فرضيه‌هاي اهم، نوبت به بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-1 الي 4-1 رسيد. براي بررسي اين فرضيه‌ها نيز از همان تكنيك آزمون فرض آماري استفاده شده است. مقدار آمار آزمون و سطح معناداري به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-1 الي 4-4 نيز نشان مي‌دهد، از 16 بُعد فرعي هوش هيجاني ـ كه در اين تحقيق، براي هر كدام از آنها يك فرضية اخص بيان شده است ـ تمام ابعاد، در اندازة قابل قبولي در كتابداران وجود دارند. جدول 7 نتايج به دست آمده از بررسي فرضيه‌هاي 1-1 الي 4-4 را نشان مي دهد.

**جدول 7. نتايج بررسي فرضيه‌هاي اخص 1-1 الي 4-4**

| **فرضيه‌ها** | **آمار آزمون** | **سطح معناداري** | **تصميم‌گيري** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1-12-13-11-22-23-24-21-32-33-34-31-42-43-44-45-4 | 542/6586/8601/8808/2488/10019/4065/6956/4528/1-896/9427/82/7351/12065/65/9377/9 | 00/000/000/001/000/000/000/000/013/000/000/000/000/000/000/000/0 | قبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيهقبول فرضيه |

با توجه به اينكه يكي از هدفهاي تحقيق، رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني كتابداران معرفي شده است، ابتدا بايد معنادار بودن اختلاف بين مؤلفه‌ها تأييد شود تا در صورت معنادار بودن اختلاف، بتوان مؤلفه‌ها را رتبه‌بندي كرد. جهت بررسي فرضيه پنجم كه بدين منظور مطرح شده، از آزمون تحليل واريانس استفاده گرديد. سطح معناداري به دست آمده از اين آزمون مؤيد وجود اختلاف معنادار بين ميانگين مؤلفه‌هاي گوناگون هوش هيجاني است؛ بنابراين مي توان نتيجه گرفت ابعاد و مؤلفه‌هاي هوش هيجاني در درجه‌هاي متفاوتي در كتابداران وجود دارد و مي توان آنها را رتبه‌بندي نمود. جدول 8، نتايج به دست آمده از بررسي اين فرضيه را نشان مي‌دهد.

**جدول 8. نتايج به دست آمده از بررسي فرضية 5**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **فرضيه** | **آمار آزمون** | **سطح معناداري** | **تصميم گيري** |
| 5 | 875/10 | 00/0 | وجود اختلاف |

در اين مرحله، از تكنيك TOPSIS براي رتبه بندي مؤلفه‌ها استفاده شد كه نتايج آن در جدول 9 ارائه شده است. نتايج به دست آمده از اين رتبه‌بندي، نشان‌دهندة آن گروه از مؤلفه‌هاي هوش هيجاني است كه به مقدار بيشتر و قوي تري در كتابداران وجود دارد.

**جدول 9. رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني با استفاده از تكنيك TOPSIS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رتبه** | **مؤلفه** | **وزن** |
| 1 | برقراري ارتباط و نفوذ در ديگران | 695/0 |
| 2 | قابل اعتماد بودن | 688/0 |
| 3 | تمايل به خدمت رساني به ديگران | 666/0 |
| 4 | تيم سازي | 639/0 |
| 5 | كار گروهي | 624/0 |
| 6 | اعتماد به نفس | 602/0 |
| 7 | كمك به رشد ديگران | 599/0 |
| 8 | خود ارزيابي دقيق | 593/0 |
| 9 | رهبري و سازمان دهي تغييرات | 549/0 |
| 10 | خود آگاهي عاطفي | 532/0 |
| 11 | موفقيت طلبي | 527/0 |
| 12 | مديريت تعارض | 509/0 |
| 13 | همدلي و درك ديگران | 504/0 |
| 14 | انطباق پذيري | 462/0 |
| 15 | خود كنترلي | 429/0 |
| 16 | آگاهي سازماني | 286/0 |

**بحث و نتيجه‌گيري**

هوش هيجاني، مفهوم جديدي است كه در سالهاي اخير مطرح شده است و در مقابل هوش شناختي و ‌بهرة هوشي به كار مي‌رود. هوش هيجاني، هوش غيرشناختي است، كه مشتمل بر شناخت احساسات و استفادة درست از آنها، گرفتن تصميمهاي مناسب، توانايي ادارة مطلوب خُلق و خوي، كنترل تكانه‌ها و مهارتهاي اجتماعي مطلوب است (قمراني و جعفري، 1382) .

از يافته‌هاي اين مقاله مي‌توان چنين نتيجه گرفت كه هوش هيجاني كتابداران شاغل در كتابخانه هاي عمومي شهرستان يزد، در سطح قابل قبول و تقريباً مطلوب است؛ به طوري كه همگي، 4 بُعد اصلي و 16 بُعد فرعي هوش هيجاني را كه در قالب جنبه‌هاي اهم و اخص مطرح شد، در حد قابل قبولي دارند. نتايج رتبه‌بندي مؤلفه‌هاي هوش هيجاني نشان مي‌دهد مؤلفه‌هايي از قبيل «برقراري ارتباط و نفوذ در ديگران»، «قابل اعتماد بودن»، «تمايل به خدمت‌رساني به ديگران و تيم‌سازي»، نسبت به ساير مؤلفه‌ها در كتابداران قوي‌تر است؛ در حالي كه برخي مؤلفه‌هاي ديگر كه كتابداران براي انجام بهتر وظايف شغلي و خدمت‌رساني بهتر به ارباب رجوع، به آنها احتياج دارند؛ مانند آگاهي سازماني، شامل شناخت كامل سازمان و خرده سيستمهاي آن، خود كنترلي، كنترل عواطف و چالشهاي روحي ناشي از تعارضها و فشارهاي روزمره، انطباق‌پذيري (قابليت انطباق با محيط سازمان و چالشهاي آن) و همدلي و درك ديگران (درك و شناخت نيازهاي ارباب رجوع و همكاران و آگاهي به چگونگي پاسخگويي به آنها)، به طور ضعيف‌تر و كمتري در آنها مشاهده مي‌شود. البته، تحقيقات باليني و علمي نشان مي‌دهند هوش هيجاني مهارتي آموختني است و مي‌توان از طريق برگزاري دوره‌هاي تخصصي، ميزان آن را در افراد بهبود بخشيد(اديب راد،1383)؛ بنابراين، راهكار بهبود آن دسته از مؤلفه‌هايي كه در كتابداران وضعيت چندان مطلوبي ندارند، از طريق آموزش، مهياست و مي‌توان اين مؤلفه‌ها را نيز در كتابداران تقويت كرد و بدين وسيله، آنها را در انجام بهتر وظايف شغلي، خدمت‌رساني هر چه بهتر به ارباب رجوع، كاهش تنشها و استرس شغلي و افزايش رضايت شغلي، ياري نمود.

**پيشنهادها**

با توجه به نتايج به دست آمده از تحقيقات ساير محققان كه در آنها هوش هيجاني، يك عامل كليدي در موفقيت شغلي، افزايش تعهد حرفه اي و كاهش استرس شغلي و فشارهاي رواني و ... شناخته شده است و همچنين، نتايج به دست آمده از رتبه‌بندي مؤلفه‌ها و سنجش درجة هوش هيجاني كتابداران در اين تحقيق، برخي پيشنهادهاي كاربردي و پژوهشي، ارائه مي‌شود.

**پيشنهادهاي كاربردي**

1- با استناد به نتايج تحقيقات ساير محققان مبني بر اينكه هوش هيجاني، مهارتي آموختني است كه مي‌توان از طريق آموزش، ميزان آن را بهبود بخشيد؛ پيشنهاد مي شود با توجه به نتايج به دست آمده از اين تحقيق، دوره‌هاي آموزشي براي تقويت آن دسته از مؤلفه‌هايي كه در سطح ضعيف‌تري در كتابداران وجود دارد، برگزار شود تا آنها به طور كامل، از اين موهبت الهي در راستاي مقابله با مشكلات، خدمت رساني بهتر و افزايش كارايي بهره ببرند.

2- با توجه به طيف گستردة دانش‌آموختگان رشته كتابداري كه هر سال، آمادة اشتغال در كتابخانه ها و مراكز اطلاع‌رساني هستند، پيشنهاد مي‌شود از اين پس، هوش هيجاني به عنوان يكي از معيارهاي استخدام و گزينش كتابداران، بيشتر مورد توجه قرار گيرد تا بدين وسيله، افراد مستعدتري وارد اين مراكز شوند.

**پيشنهادهاي پژوهشي**

1- نتايج اين تحقيق، بدون در نظر گرفتن جنسيت و سطح تحصيلات كتابداران ارائه شده است. پيشنهاد مي شود در تحقيقي ديگر، هوش هيجاني كتابداران بر اساس جنسيت و سطح تحصيلات ارزيابي و نتايج به دست آمده به تفكيك بررسي شود.

2- نتايج تحقيقات گوناگون نشان مي‌دهد هوش هيجاني بر عوامل متعددي همچون كاهش استرس شغلي، افزايش تعهد حرفه اي، خلاقيت شغلي و ... تأثيرگذار است؛ به عنوان نمونه «كارسون و كارسون»[[31]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn31" \o ") در سال 1998 در پژوهشي كه روي كاركنان بخش پرستاري يك بيمارستان انجام داده‌اند، رابطة هوش هيجاني و تعهد حرفه‌اي كاركنان را بررسي كردند. در اين پژوهش كه با شركت 75 كتابدار صورت گرفت، فرضية ارتباط مثبت بين هوش هيجاني كتابداران و تعهد حرفه اي تأييد شد (اديب راد،1383) . يافته‌هاي تحقيقات «آگوستو لاندا و همكارانش»[[32]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn32" \o ")در سال 2006 نيز مؤيد اين حقيقت است كه مؤلفه‌هاي هوش هيجاني بر استرس و سلامتي پرستاران تأثيرگذار است. نتايج به دست آمده از تحقيقات آنها نشان مي‌دهد آن دسته از پرستاراني كه درجه هوش هيجاني بالاتري دارند، استرس كمتري هم دارند و به راحتي مي توانند خود را از لحاظ رواني بازيابي كنند (آگوستولاندا و همكاران،2007). از اين تحقيقات و ساير تحقيقات انجام شده در اين زمينه مي‌توان الگو گرفت و آن را در بين كتابداران نيز انجام داده و ارتباط هوش هيجاني و عوامل ديگر مربوط به عملكرد موفق تر شغلي را بررسي كرد.

3- پيشنهاد مي‌شود در تحقيقي زيربنايي، عوامل مؤثر بر بهبود هوش عاطفي شناسايي و پس از رتبه بندي آنها، الگويي مناسب براي ارتقاي هوش هيجاني افراد، طراحي شود.

**منابع**

- رابينز، استيفن (1372). **مديريت رفتار سازماني**، ترجمة علي پارسائيان و محمد اعرابي، تهران، انتشارات مؤسسة مطالعات و پژوهشهاي بازرگاني،1372.

- دهشيري، غلامرضا (1383). **بررسي رابطه هوش هيجاني و مديريت زمان با استرس شغلي معلمان مقطع متوسطه**، تازه‌هاي و پژوهشهاي مشاوره، جلد 4، شماره 12.

- فتاحي، رحمت‌الله (1383). **پاسخ به تغيير: برنامه ريزي و مديريت توسعه خدمات برون كتابخانه اي در مراكز اطلاع رساني تخصصي**، ارائه شده به هشتمين همايش كتابداران سازمان مديريت و برنامه‌ريزي كشور.

- قمراني، امير، حميدرضا جعفري (1382). **درآمدي بر هوش هيجاني و نابينايي**، سومين همايش دانشجويان و دانش آموختگان نابيناي ايران، تهران.

- Goleman, D (1998). Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.

- Goleman, D (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.

- Boyatzis, R. E, Goleman, D, & Rhee, K. S (2000). Clustering competence in emotional intelligence. Insights from the Emotional Competence Inventory. In R. Bar-On & J. D. A. Parker, The handbook of emotional intelligence, 343-362.

- عيوضي، نرگس (1385). **تأثيرهوشهيجانيدربهداشتروانيخانواده‌ها**. [http://www.aftab.ir](http://www.aftab.ir/)

- Affleck M.A (1996). “Burnout among Bibliographic Instruction Librarians,” Library& Information Science Research 18: 169 –172,197-198.

- Charles D. Patterson & Donna W. Howell (1990). “Library User Education: Assessing the Attitudes of Those Who Teach.” RQ 29: 521.

- Siamian, H., Shahrabi, A., Vahedi, M., Abbsai Rad, A. M., & Yazdani Cherati, J (2006). Stress and burnout in libraries & information centers., Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice Singapore, pp. 263-268.

- Becker A.K (1993). “The Characteristics of Bibliographic Instruction in Relation to the Causes and Symptoms of Burnout,” RQ 32: 346 –355.

- تهامي منفرد، شراره، شهين عليايي زند و مجيد يوسفي لويه (1381). **بررسي رابطه هوش هيجاني و راهبردهاي رويارويي در دانش آموزان عادي و تيزهوش دبيرستانهاي شهر تهران**، اولين همايش ملي استعدادهاي درخشان، شيراز.

- Kaschub, M (2002). Defining Emotinal Itelligence in Music Education. Arts Education policy Review, 103, 5, 9-15.

- Boyatxzis, E (2002). Developing Emotional Intelligence. to be published in San Francico: Jossey – Bass.

- Saklofski, H. Austin, J . Minski, P (2003). Factor structure and validity of a trait emotional Intelligence Measure. Personality and Individual Differences. 34, 4, 707-721.

- Plato (2003). Effwctive Education and The Role of Emotional Intelligence. Internet Sddress: www.advanced connunication. Com. Au/html.

- Sjoberg, L (2001). Emotional intelligence and life adjustment. Center fof Economic psychology.

- Wong, chi-sum, Law (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude . The leadership Quartely. 13, 3, 243-274.

- Quebbeman, J. Rozell, Elizabeth (2002). Emotional Intelligence and dispositionsl affectivity Human Resource management Review. 12, 1, 125-143.

- Salovey, P, Mayer, J.D (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185–211.

- رستمي، ناديا (1384). **بررسي رابطه وضعيت مذهبي با هوش هيجاني در دانش آموزان مقطع پيش دانشگاهي شهر تهران در سال تحصيلي 84-83**، نوآوريهاي آموزشي، شماره 10، سال سوم،1384،  117- 128.

- Mayer, J.D, Salovey, P (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied and preventive psychology, 4, 197-208.

- غنائي، زيبا، محمدنقي فراهاني، محمدحسين عبداللهي و اميد شكري (1383). **اثر خستگي شناختي و هوش هيجاني بر حل مسايل شناختي**، تازه هاي علوم شناختي ، سال 6، شماره 3و4.

- اصغرپور، محمدجواد (1383). **تصميم‌گيري‌هاي چند معياره**، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ سوم.

- عادل آذر و علي ‌رجب‌زاده (1381). **تصميم‌گيري كاربردي**، انتشارات نگاه دانش.

- اديب راد، نسترن (1383). **بررسي تأثير دو روش آموزش ايمن سازي در مقابل استرس STT و آموزش هوش هيجاني EIT در نشانگان استرس زنان شاغل در حرفه خدمات كتابداري و راه هاي مقابله با آن**، پايان نامه اخذ درجه دكتري، دانشگاه تربيت معلم.

- Augusto Landa J.M, Lopez Zafra E.L, Martos M.P, Aguilar Luzon

1. دانشجوي كارشناسي ارشد مديريت صنعتي دانشگاه يزد  M\_Shafiee2004@yahoo.com

2. عضو هيئت علمي و رئيس دانشكده اقتصاد،مديريت و حسابداري دانشگاه يزد Mirghafoori@yazduni.ac.ir

1. Dawda & Hart.

2. Ciarrochi and et al.

3. Quebbman &Rozell.

4. Kaschub.

5. Parcker.

6. Emotional Intelligence.

7. Goleman.

[[10]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref10" \o "). Boyatzis and et al.

[[11]](http://128.168.0.10/lib/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref11" \o "). Affleck.

2. Becker.

3. Petterson & Howell.

1. Mayer & Salovey.

1. Sigelman.

2. Bellack.

3. Trinidad & Janson.

4. Arnold.

5. Emasive

6. Gardner.

1. Sjoberg.

2. Intellingence Quotient.

3. Cross-Sectional.

1. Alpha Chronbach.

2. Lord & Hogan.

1. Multiple Attribute Decision Making (MADM)

1. Technique for Order-Preference by Similarity to Ideal Solution.

2. Hwang.

3. Yoon.

1. T-student Test.

1. Carson & Carson.

1. Augusto Landa and et al.