

سنجش میزان هوش هیجانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران

علی شعبانی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران؛ alishabani@ut.ac.ir

دکتر غلامرضا فدایی

استاد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران؛ ghfadaie@ut.ac.ir

دکتر محمد علی بشارت

استاد روانشناسی دانشگاه تهران؛ beshara72000@gmail.com

تاریخ دریافت: ۸۸/۱۰/۱ تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۲/۹

چکیده

هدف: پژوهش حاضر به بررسی میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران می‌پردازد.

روش: روش این پژوهش توصیفی-تحلیلی است. جامعه این پژوهش کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران بودند که ۶۰ نفر کتابدار (۴۲ نفر مرد و ۱۸ زن) به صورت سرشماری انتخاب شدند.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که میزان هوش هیجانی کتابداران و مولفه‌های آن شامل خودآگاهی، خود انگیزی، مدیریت خود، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی متوسط به بالا است. نتایج همچنین نشان داد بین کتابداران دارای مدرک تحصیلی کتابداری و کتابداران فاقد این مدرک در برخورداری از هوش هیجانی تفاوت معناداری وجود ندارد. اما، تفاوت معناداری بین کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران در برخورداری از هوش هیجانی وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کتابخانه‌های دانشکده‌ای، دانشگاه تهران

مقدمه

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 نظریه‌پردازان مدیریت منابع انسانی و مهارت‌های اجتماعی به این نتیجه رسیده‌اند که یک عنصر ضروری دیگر تحت عنوان هوش هیجانی برای موفقیت افراد لازم است. امروزه صنعت، کارگاه و سازمان‌ها از جمله زمینه‌هایی هستند که هوش هیجانی^۱ در آن‌ها مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است. آشکار شدن ارتباط هوش هیجانی و موفقیت شغلی و حرفه‌ای، محققین را بر آن داشته تا با بررسی دقیق این قابلیت در کارکنان، مدیران و کارمندان، ارتباط آن را با ابعاد مختلف شغل و در نتیجه افزایش توان کاری و بهره‌وری بیابند. برخی از پژوهشگران هوش هیجانی را ظرفیت ادراک^۲، ابراز^۳، شناخت^۴ کاربرد^۵ و مدیریت^۶ (مهار) هیجان‌ها در خود و دیگران می‌دانند (می‌یر و سالوی^۷، ۱۹۹۷؛ نقل در بشارت ۱۳۸۷). هوش هیجانی از دیدگاه گلمن^۸، هوشی مرکب شامل توانایی‌های شناختی و جنبه‌های شخصیتی است او آن را به عنوان ظرفیت بازشناسی احساسات خود و دیگران، برانگیختن خود و مدیریت درست هیجان‌های خود در روابطمان تعریف می‌کند (کار^۹، ۲۰۰۴). پژوهش انجام شده تا اواخر دهه ۱۹۹۰ درباره هوش هیجانی بسیار اندک بود و توجه اصلی پژوهشگران بیشتر به هوش شناختی معطوف بود. پژوهشگران اعتقاد دارند که افراد با هوش هیجانی بالا، دارای رهبری موثرتری هستند (ابراهام^{۱۰}، ۲۰۰۰؛ لندبری^{۱۱}، ۲۰۰۳)؛ احساس رضایت بیشتری از کار دارند و متعهد به سازمان و شغل خود هستند (کارملی^{۱۲}، ۲۰۰۳) و در نتیجه آن‌ها تجربه‌های موفق شغلی زیاد (وایزینگر^{۱۳}، ۱۹۹۸)؛ احساس امنیت شغلی بالاتر (جوردن^{۱۴}، ۲۰۰۳)؛ و تمایل به انزوا و سکون کمتری دارند (کارملی، ۲۰۰۳). پژوهشگران همچنین در پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند که هوش هیجانی با رضایت مشتری (کرنباخ و شاته^{۱۵}، ۲۰۰۵؛ لانگهورن^{۱۶}، ۲۰۰۴)؛ بهره‌وری (بویانز^{۱۷}، ۲۰۰۰)؛ تعهد سازمانی

(دوستدار ۱۳۸۶)؛ عملکرد (ترابی، ۱۳۸۲)؛ کیفیت روابط اجتماعی (بشارت، ۱۳۸۴) رهبری تحول آفرین (مرادی، ۱۳۸۴) رابطه مثبت معنا دار دارد.

همانطور که در بالا گفته شد نقش عاطفه و هیجان‌ها در دنیای امروزی بسیار محسوس است. عاطفه نقش مهمی در تصمیم‌گیری‌های روزانه ما دارد. از این رو اهمیت آن هم در هیچ زمینه‌ای، به ویژه دنیای کتابداری و اطلاع‌رسانی، قابل انکار نیست. چرنیس^{۱۸} (۲۰۰۱) معتقد است هوش هیجانی با تأکید بر زمینه‌هایی چون به‌کارگیری و حفظ و نگهداری کارکنان، توسعه و بهسازی افراد مستعد در کار تیمی، به بهبود روحیه کمک می‌کند و با افزایش تعهد، وفاداری به مشتری و بازده کارکنان، نوآوری، بهره‌وری، کارآیی، و کیفیت خدمت به اثربخشی سازمان کمک می‌کند. (نقل در نوری، ۱۳۸۵). بردی^{۱۹} (۲۰۰۸) معتقد است عاطفه نقش مهمی در تمایل یا عدم تمایل مشتری برای رفتار اطلاع‌یابی دارد که هر دوی آنها نقش مهمی در شکل‌گیری سازهای شخصی و تصویر ذهنی از کتابخانه و کتابدار دارند و کتابدار می‌تواند با به‌کارگیری و مدیریت هیجان‌های خود و دیگران نقش مثبتی را در این زمینه ایفا کند.

از این رو در دنیای پویا و رقابتی امروز احتمالاً سازمان‌های موفق هستند که بتوانند به طور صحیح هیجان‌ها و احساسات کارمندان و نیروی انسانی خود را به درستی مدیریت کنند (گودمن^{۲۰}، ۲۰۰۰). رسیدن به این امر در گرو شناسایی و سنجش میزان مهارت‌های هیجانی کارکنان سازمان‌ها - به طور اعم و کتابخانه‌ها به طور اخص- است. با توجه اهمیت و نقش محوری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در تحقیقات و توسعه کشور، آگاهی از سطح هوش هیجانی کتابداران و اطلاع‌رسانان شاغل در این سازمان‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد. با توجه به این که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نقش اساسی در امر تحقیق و پژوهش ایفا می‌کنند سنجش هوش هیجانی کتابداران با توجه به تاثیرگذاری هوش هیجانی بر کیفیت خدمات، بهره‌وری، رضایت شغلی و غیره- ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین، این پژوهش در صدد است تا میزان هوش هیجانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران را بسنجد.

هدف اصلی پژوهش حاضر مطالعه میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران و مولفه‌های آن شامل خودآگاهی، خودانگیزی، مدیریت خود، مهارت اجتماعی و آگاهی اجتماعی است. اهداف فرعی این پژوهش عبارتند از مطالعه تفاوت کتابداران دارای مدرک تحصیلی کتابداری و کتابداران فاقد مدرک کتابداری از نظر برخورداری از هوش هیجانی؛ مطالعه تفاوت کتابداران دانشکده‌ها در میزان برخورداری از هوش هیجانی است. بر این اساس سؤال‌های پژوهش به شرح زیر مورد بررسی قرار می‌گیرند: میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران چقدر است؟ آیا تفاوت معناداری بین دانش‌آموختگان کتابداری و غیر دانش‌آموختگان کتابداری در برخورداری از هوش هیجانی وجود دارد؟ آیا تفاوت معناداری بین کتابداران دانشکده‌ها در برخورداری از هوش هیجانی وجود دارد؟

جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران بودند و بدلیل تعداد کم آنها از روش سرشماری استفاده شد. از مجموع ۶۷ نفر، ۶۰ نفر (۱۸ مرد و ۴۲ نفر زن) جهت تجزیه و تحلیل نهایی انتخاب شدند. از شرایط شرکت در این پژوهش برای کتابداران این بود که حداقل مدرک کارشناسی داشته باشند. در ادامه پس از تشریح اهداف پژوهش و جلب مشارکت و همکاری کتابداران، پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ^{۲۱} به آنها ارایه شد.

ابزار سنجش

پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ

این پرسشنامه به منظور اندازه‌گیری میزان هوش هیجانی توسط منصور (۱۳۸۱) هنجاریابی شده است. فرم اصلی و اولیه این آزمون دارای ۷۰ سوال است. این پرسشنامه دارای دو قسمت است. قسمت اول دارای ۴۰ سوال و قسمت دوم دارای ۳۰ سوال است. قسمت دوم این پرسشنامه به دلیل عدم تطابق فرهنگی

حذف گردید. در اجرای این آزمون از قسمت اول که شامل ۴۰ سوال بود استفاده شد که در نتیجه تعداد ۷ سوال آن به علت همبستگی اندک با نمره کل آزمون حذف شده‌اند. این پرسشنامه شامل ۳۳ سؤال است که مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل مؤلفه‌های خودآگاهی، مدیریت خود، هوشیاری اجتماعی، خودانگیزی، مهارت‌های اجتماعی را در اندازه‌های پنج درجه‌ای لیکرت از نمره یک (همیشه) تا پنج (هیچ‌وقت) اندازه‌گیری می‌کند. ضرایب پایایی کل آزمون ۰/۸۴ بوده که می‌توان گفت آزمون هوش هیجانی ترجمه شده از پایایی خوبی برخوردار است. فهیم دوین (۱۳۸۴) نیز جهت انجام پژوهش خود از این پرسشنامه استفاده نمود، ولی وی مجدداً جهت سنجش پایایی و روایی آن پرسشنامه را ترجمه نموده، پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه کرد که پایایی پرسشنامه هوش عاطفی ۰/۸۰ محاسبه گردید. پژوهشگران هم در این پژوهش از این روش استفاده نمودند که در این جامعه، آلفای آن ۰/۷۸۵ به دست آمد؛ که پایایی مناسبی دارد. روایی^{۲۲} این پرسشنامه همانطور که اشاره شد، مرتبط و کافی گزارش شده است (منصوری، ۸۱؛ فهیمم دوین، ۱۳۸۴؛ نوری، ۱۳۸۵).

یافته‌ها

اطلاعات حاصل از تحلیل توصیفی نتایج به تفکیک دانشکده و مؤلفه‌ها در جدول شماره ۱ آورده شده است. همانگونه که از جدول ۱ بر می‌آید بالاترین میانگین دریافتی هوش هیجانی با نمره (۱۳۳) مربوط به دانشکده تربیت بدنی است. بالاترین میانگین دریافتی در زمینه مؤلفه‌های هوش هیجانی یعنی خودانگیزی، خودآگاهی، کنترل خود، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی به ترتیب به دانشکده‌های کارآفرینی (۳۰)، کارآفرینی (۳۲)، تربیت بدنی (۳۰)، فنی (۲۲/۶۶)، و زبان (۲۲) متعلق است. اما پایین‌ترین میانگین دریافتی نیز به ترتیب به دانشکده‌های الهیات (۱۷/۶۶)، الهیات (۲۴/۶۶)، مطالعات جهان (۲۰)، ادبیات (۱۶/۲۵)، و ادبیات (۱۵/۲۵) اختصاص دارد.

جدول ۱. میانگین نمرات هوش هیجانی و مولفه‌های آن به تفکیک دانشکده‌ها

| دانشکده | هوش هیجانی | خود انگیزی | خود آگاهی | خود کنترلی | هوشیاری اجتماعی | مهارت‌های اجتماعی |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|-----------------|-------------------|
| اقتصاد | ۱۲۰/۴ | ۲۳/۸ | ۳۰/۶ | ۲۵/۸ | ۱۸ | ۱۹/۶ |
| تربیت بدنی | ۱۳۳/۵ | ۲/۵۸ | ۳۱ | ۳۰ | ۲۱ | ۲۱ |
| زبان | ۱۲۸ | ۲۸/۳۳ | ۲۹ | ۲۶/۶۶ | ۱۸/۶۶ | ۲۲ |
| مدیریت | ۱۲۶ | ۲۵/۷۵ | ۳۰/۷۵ | ۲۷ | ۱۸/۵ | ۷۵ |
| علوم اجتماعی | ۱۱۵ | ۲۵/۸ | ۳۰/۲۰ | ۲۶/۶ | ۱۶/۶ | ۱۸/۸۳ |
| مطالعات جهان | ۱۱۳ | ۲۴ | ۲۷ | ۲۰ | ۲۲ | ۱۷ |
| کارآفرینی | ۱۳۰/۵ | ۳۰ | ۳۲ | ۲۴ | ۲۱ | ۲۵/۵ |
| علوم تربیتی | ۱۱۵ | ۲۴/۶۶ | ۲۷/۶۶ | ۲۵ | ۱۹/۳۳ | ۱۵/۶۶ |
| دامپزشکی | ۱۰۸/۲۵ | ۲۲ | ۲۵/۵ | ۲۱ | ۱۶/۷۵ | ۱۹/۵ |
| هنر | ۱۲۰/۸ | ۲۷/۸ | ۲۸/۸ | ۲۴/۴ | ۱۷/۶ | ۱۸/۶ |
| حقوق | ۱۲۳/۳۳ | ۱۲۳/۳۳ | ۳۱/۳۳ | ۲۶/۶۶ | ۱۸/۳۳ | ۱۸/۳۳ |
| ادبیات | ۱۰۸/۷۵ | ۲۳/۵ | ۲۸/۲۵ | ۲۲/۲۵ | ۱۶/۲۵ | ۱۵/۲۵ |
| علوم پایه | ۱۱۶ | ۲۵/۸ | ۲۹/۴ | ۲۴ | ۱۸/۴ | ۱۸ |
| فنی | ۱۲۷/۳۳ | ۲۷/۳۳ | ۲۸/۳۳ | ۲۷ | ۲۲/۶۶ | ۱۹ |
| الهیات | ۱۰۰/۳۳ | ۱۷/۶۶ | ۲۴/۶۶ | ۲۳/۳۳ | ۱۷ | ۱۵/۶۶ |
| محیط زیست | ۱۲۳ | ۲۳/۶۶ | ۳۰/۳۳ | ۲۵ | ۱۸/۶۶ | ۲۱/۳۳ |
| جغرافیا | ۱۲۶/۳۳ | ۲۴/۶۶ | ۲۹/۳۳ | ۲۶ | ۲۰/۶۶ | ۲۱/۶۶ |
| میانگین | ۱۱۸/۸۶ | ۲۵/۰۵ | ۲۹/۱۰ | ۲۴/۶۳ | ۱۸/۵۵ | ۱۸/۸۵ |

جدول ۲. T تک متغیره برای تعیین میزان هوش هیجانی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین |
|------------|---------|---------|--------|----|---------------|
| هوش هیجانی | ۶۰ | ۱۱۸/۸۶ | ۱۲/۸۴۱ | ۵۹ | ۱۹/۸۶ |

به منظور سنجش میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران، ۳۳ سوال پرسشنامه سیبیریا شرینگ از طریق آزمون T تک متغیره، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. آزمون T تک متغیره از این جهت مورد استفاده قرار گرفته است تا بتوانیم به واسطه آن وضعیت کیفیت خدمات را مورد ارزیابی قرار دهیم. با اجرای این آزمون، می‌توان دریافت که میزان هوش هیجانی کتابداران در کتابخانه‌های مذکور پایین‌تر از حد متوسط، در حد متوسط، یا بالاتر از حد متوسط است. از آنجا که در زمینه سنجش میزان هوش هیجانی کتابداران ۳۳ سوال مطرح گردیده بود و به علاوه در طیف‌های ۵ گزینیه‌ای لیکرت، حد وسط عدد ۳ می‌باشد (طبق سنجه‌ای که از سوی خود پژوهشگر در نظر گرفته شد) برای سوال اول نمره میانگین ۹۹ به دست آمده است؛ نمره میانگین میزان هوش هیجانی کتابداران نیز مطابق جدول ۲، برابر با ۱۱۸/۸۶ می‌باشد که از حد متوسط (یعنی ۹۹) بالاتر است.

جدول ۳. T تک متغیره برای تعیین میزان مهارت اجتماعی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|---------------|---------|---------|-------|----|---------------|--------------|
| مهارت اجتماعی | ۶۰ | ۱۸/۸۵ | ۱۹/۵۸ | ۵۹ | ۳/۸۵۰۰ | ۰/۰۰۰ |

برای سنجش میزان مهارت اجتماعی کتابداران ۵ سوال مطرح گردیده بود، نمره

میانگین میزان مهارت اجتماعی کتابداران نیز مطابق جدول ۳، برابر با ۱۸/۸۵ است که از حد متوسط (یعنی ۱۵) بالاتر است

جدول ۴. T تک متغیره برای تعیین میزان هوشیاری اجتماعی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|-----------------|---------|---------|-------|----|---------------|--------------|
| هوشیاری اجتماعی | ۵۸ | ۱۸/۵۵ | ۱/۵۱۵ | ۵۷ | ۰/۵۵۱۷۲ | ۱۰/۳۵ |

از آنجا که در زمینه تعیین میزان هوشیاری اجتماعی کتابداران ۶ سوال مطرح گردیده بود، نمره میانگین میزان هوشیاری اجتماعی کتابداران نیز مطابق جدول ۴، برابر با ۱۸/۵۵ می باشد که از حد متوسط (یعنی ۱۸) بالاتر است.

جدول ۵. T تک متغیره برای تعیین میزان خودکنترلی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|-----------|---------|---------|-------|----|---------------|--------------|
| خودکنترلی | ۵۸ | ۲۴/۶۳ | ۶/۹۴۴ | ۵۷ | ۳/۶۳ | ۰/۰۰۰ |

در زمینه تعیین میزان خودکنترلی کتابداران ۷ سوال مطرح گردیده بود، نمره میانگین میزان خودکنترلی کتابداران نیز مطابق جدول ۵، برابر با ۲۴/۶۳ می باشد که از حد متوسط (یعنی ۲۱) بالاتر است.

جدول ۶. T تک متغیره برای تعیین میزان خودآگاهی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|----------|---------|---------|--------|----|---------------|--------------|
| خودآگاهی | ۵۸ | ۲۴/۰۳ | ۱۱/۵۸۷ | ۵۷ | ۰/۰۳ | ۰/۰۰۰ |

از آنجا که در زمینه تعیین میزان خودآگاهی کتابداران ۸ سوال مطرح گردیده بود، نمره میانگین میزان خودآگاهی کتابداران نیز مطابق جدول ۶، برابر با ۲۴/۱۰۳

می‌باشد که از حد متوسط (یعنی ۲۴) بالاتر است.

جدول ۷. T تک متغیره برای تعیین میزان خودانگیزی کتابداران

| مقیاس | فراوانی | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|------------|---------|---------|-------|----|---------------|--------------|
| خود انگیزی | ۵۸ | ۲۵/۰۵ | ۹/۲۹۰ | ۵۷ | ۴/۰۵۱ | ۰/۰۰۰ |

از آنجا که در زمینه تعیین میزان خودانگیزی کتابداران ۷ سوال مطرح گردیده بود، نمره میانگین میزان خودانگیزی کتابداران نیز مطابق جدول ۷ برابر با ۲۵/۰۵ می‌باشد که از حد متوسط (یعنی ۲۱) بالاتر است.

جدول ۸. آزمون لوین جهت سنجش برابری واریانس دو گروه کتابدار و غیرکتابدار

| سطح معناداری | F |
|--------------|-------|
| ۰/۹۵۵ | ۰/۰۰۰ |

از آنجایی که دو گروه تعداد نمونه‌های متفاوتی دارند برای سنجش این پیش فرض از آزمون لوین استفاده نمودیم. همانطور که در جدول ۸ مشخص گردیده F برابر ۰/۰۰۰ نشان می‌دهد که واریانس‌ها با هم تفاوت معناداری نداشته و در نتیجه واریانس دو گروه برابر بوده و می‌توان از آزمون T استیودنت استفاده نمود. برای مقایسه میانگین بین دو گروه مستقل کتابدار و غیرکتابدار نیز از آزمون T استیودنت استفاده نموده‌ایم.

جدول ۹. T مستقل برای سنجش معناداری تفاوت هوش هیجانی کتابداران دارای تحصیلات کتابداری و غیر کتابداری

| مقیاس | N | میانگین | T | df | تفاوت میانگین | سطح معناداری |
|--------------|----|---------|-------|----|---------------|--------------|
| کتابداری | ۳۶ | ۱۲۰/۳۳۳ | ۱/۵۵۰ | ۵۶ | ۳/۴۶۹ | ۰/۲۹۶ |
| غیر کتابداری | ۲۲ | ۱۱۶/۸۶۳ | | | | |

همانطور که از جدول ۹ پیداست با T برابر $1/550$ و سطح معناداری $0/296$ تفاوت معناداری بین دو گروه وجود ندارد. پس به عبارت بهتر می‌توان گفت که بین کتابداران دارای تحصیلات کتابداری و کتابداران دارای تحصیلات غیر کتابداری در این دانشگاه تفاوتی از نظر هوش هیجانی ندارند.

جدول ۱۰. آزمون کروسکال والیس جهت سنجش تفاوت برخورداری از هوش هیجانی در بین دانشکده‌ها

| سطح معناداری | درجه آزادی | خی دو |
|--------------|------------|--------|
| ۰/۰۳۶ | ۱۶ | ۲۷/۴۸۴ |

برای مقایسه میانگین نمرات هوش هیجانی دانشکده‌ها چون فرض همگنی واریانس‌ها برای دو گروه برقرار نبود، از آزمون کروسکال-والیس که با آزمون F متناظر است، استفاده شد. این آزمون در مواردی به کار برده می‌شود که مانند آزمون F تعداد آزمودنی‌ها بیش از ۲ گروه باشد. علاوه بر آن، بتوان مشاهدات را در گروه‌های مختلف دسته‌بندی کرد؛ یعنی مقیاس اندازه‌گیری دست کم، ترتیبی باشد. مطابق جدول ۱۰ آزمون کروسکال-والیس نشان می‌دهد که بین نمرات هوش هیجانی دانشکده‌ها با آلفای $0/036$ ، تفاوت معناداری وجود دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

میزان برخورداری کتابداران از هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با توجه به یافته‌های پژوهش در حد متوسط به بالا قرار دارد. در این بین بالاترین میانگین هوش هیجانی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای مربوط به کتابخانه دانشکده تربیت بدنی است در حالیکه پایین‌ترین میانگین را کتابداران کتابخانه دانشکده الهیات به خود اختصاص داده‌اند. این در حالی است که کتابداران دانشکده کارآفرینی بالاترین میانگین را در مؤلفه‌های خودانگیزی و خودآگاهی دارا هستند. به نظر صاحب نظران خود آگاهی مبنای اعتماد به نفس است، افرادی که نسبت به شناخت عواطف خود اطمینان بیشتری دارند؛ ضعف‌ها و

قدرت‌های خود را می‌شناسند؛ خودارزیابی واقعی دارند و دارای حس قوی از شایستگی خود هستند؛ بنابراین، بهتر می‌توانند عواطف خویش را هدایت نموده و در زمینه اتخاذ تصمیمات شخصی احساس اعتماد به نفس بیشتری دارند. اما خیلی از روانشناسان، خود‌انگیزی را شرط بقا می‌دانند. به عقیده آنان انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن به هدف و حتی انتخاب هدف، خود‌انگیزی لازم می‌باشد. کسانی که قادرند احساسات خود را به موقع برانگیزند و آن‌ها را در راه رسیدن به هدفی خاص صف آرایی نمایند در هر کاری که به آنها واگذار می‌شود، سعی می‌کنند که مولد و مؤثر باشند. از این‌رو به نظر می‌رسد که با توجه موارد گفته شده کتابداران دانشکده کارآفرینی با توجه به ماهیت و کارکرد دانشکده آن‌ها یعنی تکیه به توانایی‌ها و خلاقیت‌های فرد، برای تکیه به توانایی‌های و شناخت درست آن در محیط کار خود توانسته‌اند این دو مهارت را در خود افزایش دهند.

کتابداران دانشکده تربیت بدنی بالاترین میانگین را در مؤلفه مدیریت خود داشتند. مدیریت خود، سرمایه بزرگی است که به فرد این امکان را می‌دهد که چگونه، چه زمان و در چه مکانی عواطف خود را ابراز کند و بدین ترتیب فرد را قادر می‌سازد به گونه‌ای که به روابط او با دیگران آسیب نرسد به اهداف نایل شود و هیجانات خود را اظهار کند. تحقیق (لانگهورن، ۲۰۰۴) نشان داد که وسعت دادن به عواطف مثبت، وانمود کردن یا افراط کردن در عواطف مثبت به وسیله لبخند زدن و سرحال و شاد رفتار کردن واقعاً رضایت کار شخصی کارکنان را افزایش می‌دهد و قصد ترک کردن کار را کاهش می‌دهد. و این تحقیق نشان می‌دهد که ابراز هیجان‌های مثبت، محیط کاری خوشایندتری را ایجاد می‌کند.

کتابداران دانشکده فنی هم در مؤلفه آگاهی اجتماعی بالاترین میانگین را کسب کردند. شعور اجتماعی یا همدلی توانایی دیگری است که بر اساس خودآگاهی شکل می‌گیرد و نوعی «مهارت مردمی» محسوب می‌شود. همدلی، داشتن حساسیت عاطفی نسبت به دیگران، استعداد برای دقیق شدن در

احساسات دیگران و توانایی خواندن پیام‌های غیر قابل بیان آنها است (منصوری، ۱۳۸۱). این مولفه با احساس مسئولیت در قبال دیگران نسبت بیشتری دارد؛ زیرا، هر چه افراد پیرامون یا مقابل برای ما اهمیت بیشتری داشته باشند، سعی بیشتری خواهیم کرد که واکنش مناسب در مقابل آنها نشان دهیم و شرط واکنش مناسب درک نوع احساس طرف مقابل می‌باشد

کتابداران دانشکده زبان در مؤلفه مهارت اجتماعی بالاتر از سایر دانشکده‌ها قرار گرفتند مهارت اجتماعی عبارت است از: داشتن جذابیت و ظرافت در تماس با دیگران، هنر مراوده و ارتباط با مردم به مقدار زیاد و توانایی مدیریت روابط، با خود و دیگران می‌باشد. مهارت اجتماعی تسهیل کننده زندگی اجتماعی افراد است که به آن‌ها کمک می‌کند تا با استفاده از روشهای موثر و مناسب به تعامل اجتماعی بپردازند (بویاترز، ۲۰۰۰). از یک نظر می‌توان گفت: مهارت‌های اجتماعی مهمترین مؤلفه هوش هیجانی می‌باشند؛ زیرا، چنانچه ما، دیگر مولفه‌های هوش هیجانی را در سطح بالا داشته، ولی توانایی ابراز آنها را نداشته باشیم؛ باز هم از لحاظ هوش هیجانی ضعیف هستیم و نمی‌توانیم از دیگر توانایی‌های عاطفی خود در حد مطلوب و مورد نیاز استفاده ببریم و این مهارت برای شکل دادن به نوع و کیفیت ارتباطات خود و ابراز احساسات درونی لازم می‌باشد. از این رو به نظر می‌رسد کتابداران دانشکده زبان با رشد دادن در این ویژگی‌ها توانسته‌اند مهارت اجتماعی را گسترش دهند. نتایج این تحقیق همچنین نشان داد که تفاوت معناداری میان کتابداران دارای تحصیلات آکادمیک در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی با کتابداران فاقد این تحصیلات نیز مشاهده نشد. یافته‌های تحقیق در این زمینه در مجموع با نظرات و یافته‌هایی که در طی دو دهه اخیر توسط گلمن^{۳۳} و همکاران (۱۹۹۸ و ۱۹۹۵ و بار-آن^{۳۴} ۱۹۸۶، آرنولد^{۳۵} ۱۹۹۱) انجام گرفته است همسویی دارد ولی با یافته‌های زارع (۱۳۸۰) همسویی ندارد. گلمن و بار-آن معتقدند که ارتقای جایگاه علمی در سازمان‌ها نمی‌تواند به

تنهایی باعث افزایش هوش هیجانی گردد مگر اینکه افراد تحت بررسی ذاتاً دارای هوش هیجانی بالایی باشند و یا با گذراندن دوره‌های آموزشی - تخصصی این مهارت‌ها را آموخته باشند. اما تفاوت معناداری بین کتابداران دانشکده‌ها در برخورداری از هوش هیجانی مشاهده شد.

با توجه به نتایج این پژوهش می‌توان برای افزایش مهارت هوش هیجانی با توجه به اکتسابی بودن این هوش راهبردهای مناسب را به فرد آموزش داد. همچنین با توجه به اهمیت هوش هیجانی برنامه‌های تدارک دید که با استفاده از آن بتوانیم کارمندان و مدیران بهتری را گزینش کنیم. و با توجه به این که سطح هوش هیجانی در بین دانشکده‌ها دارای تفاوت معناداری است پیشنهاد می‌شود تمهیداتی برای همسان کردن و بالا بردن هوش هیجانی در بین کتابداران تدارک دیده شود. با توجه به این که این پژوهش در سطح دانشگاه تهران انجام شد پیشنهاد می‌شود تحقیق مشابه در سایر دانشگاه‌ها و سایر کتابخانه‌ها نیز صورت پذیرد و نتایج آن با این پژوهش مقایسه گردد.

پی‌نوشت‌ها

1. emotional intelligence
2. perception
3. expression
4. understanding
5. using
6. emotional management
7. Mayer & Salovey
8. Goleman
9. Carr
10. Abraham
11. Landbery
12. Carmeli
13. Weisinger
14. Jordan
15. Kernback & Shatte
16. Longhorn
17. Boyatzies

- 18 -Chernnis
- 19 Bordi
- 20.Goodman
- 21. Sybira shrink questionnaire
- 22. validity
- 23. Goleman
- 24.Bar-on
- 25. Arnold

منابع

- بشارت، محمدعلی؛ رضازاده، سید محمدرضا؛ فیروزی، منیژه؛ حبیبی، مجتبی (۱۳۸۴) بررسی تاثیر هوش هیجانی بر سلامت روانی و موفقیت تحصیلی در مرحله انتقال از دبیرستان به دانشگاه. مجله علوم روانشناختی، ۱۳، ۴۱-۲۶.
- بشارت، محمدعلی؛ زبردست، عذرا؛ نادعلی، حسین؛ صالحی، مریم (۱۳۸۷). هوش هیجانی، نارسایی هیجانی و مشکلات بین شخصی. مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۳۸(۲).
- ترابی، منوچهر (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد مدیران میانی گروه هتل های هما، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- 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.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۲). هنجار یابی پرسشنامه بهره هیجانی بار - آن (EQ-I) برای ارزیابی جنبه های مختلف هوش هیجانی دانشجویان دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- فهمید دین، حسن (۱۳۸۴). بررسی رابطه هوش عاطفی و مهارت های ارتباطی با راهبردهای مدیریت تعارض بین مدیران آموزشی و اجرایی دانشکده های تربیت بدنی دانشگاه های ایران. رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران.
- گلمن، دانیل (۱۳۸۰). هوش هیجانی؛ ترجمه نسرین پارسا. تهران، انتشارات رشد.
- مرادی، محمد (۱۳۸۴). بررسی رابطه بین هوش عاطفی و رهبری تحول آفرین در شرکت البرز چیلک. پایان نامه کارشناسی، دانشگاه تهران، تهران.
- نوری، زیبا (۱۳۸۵). بررسی هوش عاطفی و عملکرد مدیران مدارس دخترانه شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران.

Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134(2):. 69-84

Bar-on, R. (1986). *Behavior in Organizations*. Boston, Ally, Bacon Inc: 32-35

- Brodi, B, Wilsson, K. Cocker, J. (2008). The public library, exclusion and empathy: a literature review. *Library Review*. 57(8):576-592.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. and Rhee, K.S. (2000). Clustering competence in emotional intelligence, in Baron, R. and Parker, J.D.A. (Eds), *The Handbook of Emotional intelligence*, Jossey-Bass, San Francisco, CA. 343-62
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work, attitudes, behavior and outcomes, *Journal of Managerial Psychology*. 18(8):788-81.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The science of happiness and human strength*. New York: Brunner-Rutledge.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Benton
- holahan, pl. and seyers, E.D (1995). Intelligence, and interests, *psychological Bulletin*, 121:219-245
- Jordan, P.J., Ashkanasy, N.M. and Hartel, C.E. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*. 27: 361-72
- Longhorn, S. (2004) How emotional intelligence can improve management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 16 (4):220-230.
- Lounsbury, J.W., Loveland, J.M., Sundstrom, E.D., Gibson, L.W., Drost, A.W. and Hamrick, F.L. (2003). An investigation of personality traits in relation to career satisfaction. *Journal of Career Assessment*. 11 (3): 287-307
- Pellack, J (2003). Working within emotional intelligence: interpersonal skills in the reference work place. Access from www.public.iastate.edu/~pellack/View_EText.pdf
- Rosete, E. and Ciarrochi, F. (2005). Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness, *Leadership & Organization Development Journal*, 26(5): 388-99.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.