

سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)

میشم شفیع رودپشتی¹

سید حبیب‌الله میرغفوری²

چکیده

امروزه هوش عاطفی، بخش عمده آثار تألیف شده در زمینه مباحث نوین مدیریت را به خود اختصاص داده است. این مفهوم، در مباحث تحقیق مدیریت نیز عاملی پراهمیت و تأثیرگذار بر مسائلی همچون عملکرد شغلی، خلاقیت شغلی، تعهد حرفه‌ای و امثال آن، شناخته و معرفی شده است. به همین دلیل، مطالعات مختلفی در زمینه سنجش و بهبود سطح هوش عاطفی کارکنان انجام شده است. همگام با بسیاری از سازمانهای نوین، کتابخانه‌ها نیز در جوامع امروز، نقش بسیار مهم و حساسی در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی در جوامع پیدا کرده‌اند. در این بین، کتابداران نقش مهمی در ارائه خدمات مفید به کاربران، ایفا می‌کنند که به موفقیت کتابخانه‌ها منجر می‌شود. بنابراین، تحلیل و تجزیه هوش عاطفی کتابداران می‌تواند کمک مفیدی باشد برای بهبود خدمات کتابخانه‌ها. این مقاله به بررسی هوش عاطفی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد می‌پردازد. پرسشنامه این تحقیق، با توجه به مدل «لرد و هوگان» طراحی و در بین همه کتابداران توزیع شد؛ سپس با استفاده از ابزارهای آماری و تکنیک TOPSIS، هوش عاطفی کتابداران، سنجیده و وجوه مختلف آن رتبه‌بندی گردید. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد از میان وجوه مختلف هوش هیجانی، بخشهای مربوط به برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران، قابل اعتماد بودن، تمایل به خدمت‌رسانی، به دیگران و تیم‌سازی نسبت به سایر مؤلفه‌ها به طور قوی‌تری در کتابداران وجود دارد؛ در حالی که مؤلفه‌های آگاهی سازمانی، خودکنترلی، انطباق‌پذیری، همدلی و درک دیگران، به طور ضعیف‌تر و کمتری در آنها دیده می‌شود. در پایان، پیشنهادهایی برای بهبود ابعاد ضعیف، ارائه شده است.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، کتابدار، کتابخانه عمومی، تکنیک TOPSIS

مقدمه

در قرنهای اخیر، غلبه بر فشارها و مسائل روحی و روانی، به یکی از دغدغه‌های بشر در زندگی روزمره خود مبدل شده است. بسیاری از این فشارها و دغدغه‌ها ناشی از محیط و شرایط کاری افراد است. به عنوان نمونه، تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و ... عواملی هستند که تا حد زیادی بر فرد فشار می‌آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌کنند (رایینز، 1372) (دهشیری، 1383).

کتابداران یا همان شاغلان حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز همچون شاغلان بسیاری از حرفه‌ها تحت تأثیر این چالشها قرار دارند و در دوران زندگی حرفه‌ای خود فشارها و دغدغه‌های زیادی را تحمل می‌کنند (فتاحی، 1383).

تحقیقات دانشمندان گوناگونی مانند «داودا و هارت»³، «کیاروچی و همکاران»⁴، «کیوبمن و روزل»⁵، «کاجوب»⁶، «پارکر»⁷ و ... نشان می‌دهد یکی از موهبت‌های الهی که انسان با استفاده از آن می‌تواند بر چالشهای

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه یزد M_Shafiee2004@yahoo.com

۲. عضو هیئت علمی و رئیس دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد Mirghafoori@yazduni.ac.ir

1. Dawda & Hart.

2. Ciarrochi and et al.

روانی غلبه کند، هوش عاطفی یا هوش هیجانی⁸ است (قمرانی و جعفری، 1382). نویسندگانمانند «گلمن»⁹، «بویاتزیس و همکارانش»¹⁰ نیز در نوشته‌های خود، هوش عاطفی را مهم‌ترین عامل در انجام موفق وظایف شغلی دانسته‌اند (گلمن، 1998) (گلمن، 1995) (بویاتزیس و همکاران، 2000).

افراد دارای هوش هیجانی بالا، هنر مراوده با مردم و مهارت کنترل و اداره احساسات دیگران را دارند. این مهارتها محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت و فرد را در هر گونه فعالیت اجتماعی و ارتباط صمیمانه با دیگران موفق می‌کند. چنین افرادی با شناخت و بصیرت درونی نسبت به تمایلات عاطفی خود و دیگران دارند، بهترین عملکرد را در موقعیتهای مختلف زندگی بروز می‌دهند (عیوضی، 1385).

با توجه به آنچه مطرح شد، می‌توان چنین نتیجه گرفت یکی از ابزارهایی که وجود آن در کتابداران، باعث غلبه بر چالشها و فشارهای روانی می‌شود و آنها را در انجام وظایف شغلی و خدمت‌رسانی هر چه بهتر به مراجعان، یاری می‌کند، هوش هیجانی است؛ زیرا این عامل در کاهش تنشها و بهبود شرایط حرفه‌ای کار، اثرگذار است. این مقاله درصدد است تا در مرحله اول، درجه هوش هیجانی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد را ارزیابی کند و سپس مؤلفه‌های آن را در سطوح مختلف، بین کتابداران، شناسایی و رتبه‌بندی نماید تا بدین وسیله برای به‌کارگیری هر چه بهتر این موهبت الهی و برنامه ریزی برای بهبود آن، گام مؤثری برداشته شود. به همین منظور، فرضیه‌هایی مطرح شده است که این تحقیق آنها را بررسی می‌کند.

اهمیت موضوع

جایگاه بسیار مهم و کاربردی کتابخانه‌ها در رشد و توسعه کشورها، امروزه باعث شده این مراکز علمی، بیش از گذشته در کانون توجه قرار بگیرند. این اثر، از یک سو باعث ارتقا و پیشرفت جامعه می‌شود؛ اما از سوی دیگر، فشارهای مضاعفی بر کتابخانه‌ها وارد می‌کند و سطح انتظارات را از آنها افزایش می‌دهد. به تبع این فشارها و انتظارات کتابداران به عنوان نیروی انسانی شاغل در کتابخانه‌ها، اولین و مهمترین کانون تحمل این چالشهای تحمیلی هستند و در نتیجه این چالشها دچار مسائل و مشکلات روانی و شغلی می‌شوند. تحقیقات دانشمندانی مانند «افلک»¹¹، «بکر»¹²، «پترسون و هاول»¹³ و «صیامیان و همکارانش» کاملاً مؤید این مسئله است که کتابداران، امروزه در کانون فشارهای روانی قرار دارند (افلک، 1996) (چارلز و همکاران، 1990) (صیامیان و همکاران، 2006) (بکر، 1993).

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد هوش هیجانی نه تنها یکی از نیازهای انسان برای مقابله با مشکلات و رفع فشارهای ناشی از آنهاست، بلکه بر سلامت حافظه و نیروی عقل، ادراک، معنا بخشی تجربه‌ها، داوری صحیح،

-
3. Quebbman & Rozell.
 4. Kaschub.
 5. Parcker.
 6. Emotional Intelligence.
 7. Goleman.
 10. Boyatzis and et al.
 11. Affleck.
 2. Becker.
 3. Petterson & Howell.

تصمیم‌گیری مناسب و رشد روانی - اجتماعی فرد، تأثیر چشمگیری دارد (گلمن، 1995) (تهامی منفرد و همکاران، 1381) (کاجوب، 2002).

پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهند افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید و روزمره، رشد شغلی و حرفه‌ای و رهبری از خود نشان می‌دهند. همچنین هوش هیجانی بالا با برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، دلبذیر بودن و توانایی برای هماهنگ‌کردن احساسات مختلف، شناسایی این احساسات و عمل آنها بر مغز و رفتار همبستگی دارد (تهامی منفرد و همکاران، 1381) (بویاتزیز، 2002) (سالکوفسکی و همکاران، 2003) (یلاتو، 2003) (اسجورگ، 2001) (وونگ و همکاران، 2002). در مقابل، هوش هیجانی پایین با رفتارهای مسئله‌ساز درونی، سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو، افسرده‌خویی، افسردگی، روان‌رنجوری، استرس و نیز رفتارهای مسئله‌ساز بیرونی شده، کاهش پیشرفت تحصیلی، مصرف الکل و مواد مخدر، انحراف جنسی، تخریب اموال، دزدی و پرخاشگری همراه است (کاجوب، 2002) (کوئیب مان و روزل، 2002). بنابراین، با توجه به چالش‌ها و فشارهای شغلی حرفه‌ کتابداری و تأثیر غیر قابل‌تردید هوش هیجانی در رفع آنها، انجام چنین پژوهش‌هایی که وضعیت هوش هیجانی کتابداران را بررسی کند و با رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی، راه را برای بهبود آن هموار می‌سازد، ضروری به نظر می‌رسد.

مروری بر ادبیات تحقیق

دانشمندان گوناگون، تعاریف متنوعی از هوش عاطفی ارائه کرده‌اند. اولین تعاریف هوش عاطفی را «مایر و سالووی»¹⁴ در سال 1990 ارائه کردند. آنها در تعریف هوش عاطفی، آن را توانایی کنترل احساسات و هیجانهای خود و دیگران، تشخیص و تفاوت‌قایل شدن بین آنها و به کارگیری این اطلاعات برای راهنمایی و هدایت افکار و فعالیتهای خود معرفی کردند (سالووی، 1990). «گلمن» در تعریف هوش هیجانی، آن را نوع دیگری از هوش می‌داند که حاکی از شناخت احساسات خویشتن است و از آن برای تصمیم‌گیریهای مناسب در زندگی استفاده می‌شود. هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکشنها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست‌نیافتن به هدف، در شخص‌انگیزه و امید ایجاد می‌کند. این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسات افراد پیرامون ما نیز هست (رستمی، 1384).

هوش هیجانی، آگاهی از احساس و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمهای مناسب در زندگی و توانایی تحمل ضربه‌های روحی و مهار آشفتگیهای روانی است و اعتماد به نفس و کنترل درونی افراد را افزایش می‌دهد (عیوضی، 1385). هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خودانگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران اشاره می‌کند، طوری که این فرایند بتواند تفکر و ارتباطات را تسهیل کند (مایر و سالووی، 1995) (غنائی و همکاران، 1383). به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی‌ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشنداری، شور، اشتیاق و پشتکار است (عیوضی، 1385).

به دلیل جدید و جالب بودن مفهوم هوش هیجانی، پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام شده که از آن جمله می‌توان به پژوهش‌های «سیگل‌من»¹⁵ در سال 1984، «بلاک»¹⁶ در سال 1995، «ترینیداد و جانسون»¹⁷ در سال 1999، «آرنولد»¹⁸ در سال 1982، «اماسیو»¹⁹ در سال 1994، مایر و سالووی در سال 1990، «گاردنر»²⁰ در سال 1983، بویاتریز در سال 2000، اسجورگ²¹ در سال 2001 و کاچوب در سال 2002 اشاره کرد (قمرانی و جعفری، 1382) (گل‌من، 1995) (نهامی منفرد و همکاران، 1381) (کاچوب، 2002) (اسجورگ، 2001).

نتایج این تحقیقات و سایر تحقیقات موجود در زمینه هوش هیجانی نشان می‌دهد که این عامل می‌تواند به اندازه هوشبهر²² و گاهی اوقات، بیش از آن، موفقیت‌های آتی را پیش‌بینی کند. افزون بر این، هوشبهر بالا به تنهایی، نشان‌دهنده رفاه، شخصیت اجتماعی و شادمانی فرد نیست. تلاش محققان نویسنده این مقاله برای یافتن تحقیقات مشابه که به سنجش درجه هوش عاطفی و رتبه بندی مؤلفه‌های آن در بین کتابداران پرداخته باشد، نتیجه‌ای نداشت؛ بنابراین امکان ارجاع و اشاره به نتایج به دست آمده از تحقیقات مشابه، وجود ندارد.

روش تحقیق

این پژوهش از نوع تحلیلی - ریاضی است که به روش مقطعی²³ و با هدف ارزیابی سطح هوش عاطفی و شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن در بین کتابداران در سطح کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد انجام شده است. در این راستا، ابتدا با استفاده از روش کتابخانه‌ای و مطالعه برخی تحقیقات مشابه، مؤلفه‌های هوش هیجانی، شناسایی شد؛ سپس اطلاعات مورد نیاز، از طریق پیمایش میدانی و با استفاده از ابزار پرسشنامه، از جامعه آماری تحقیق - شامل کتابداران شاغل در کتابخانه‌های شهرستان یزد - جمع‌آوری و در نهایت، اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از روش‌های آماری پارامتریک و همچنین تکنیک TOPSIS تحلیل و بررسی گردیده است. برای انجام این تحقیق، فرایندی 6 مرحله‌ای اجرا شده است که مراحل آن را می‌توان به طور خلاصه به شرح زیر برشمرد:

الف) بررسی هوش هیجانی و شناسایی مؤلفه‌های آن

ب) تنظیم نمودار درختی سلسله مراتب مولفه‌های هوش هیجانی

ج) تدوین پرسشنامه ابتدایی و شناسایی جامعه و نمونه آماری تحقیق

د) توزیع پرسشنامه‌ها میان کتابداران و جمع‌آوری آنها

ه) تحلیل فرضیه‌ها با استفاده از آزمونهای فرض آماری

و) رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی با استفاده از تکنیک TOPSIS

جامعه آماری و حجم نمونه

1. Sigelman.
2. Bellack.
3. Trinidad & Janson.
4. Arnold.
5. Emasive
6. Gardner.
1. Sjoberg.
2. Intelligence Quotient.
3. Cross-Sectional.

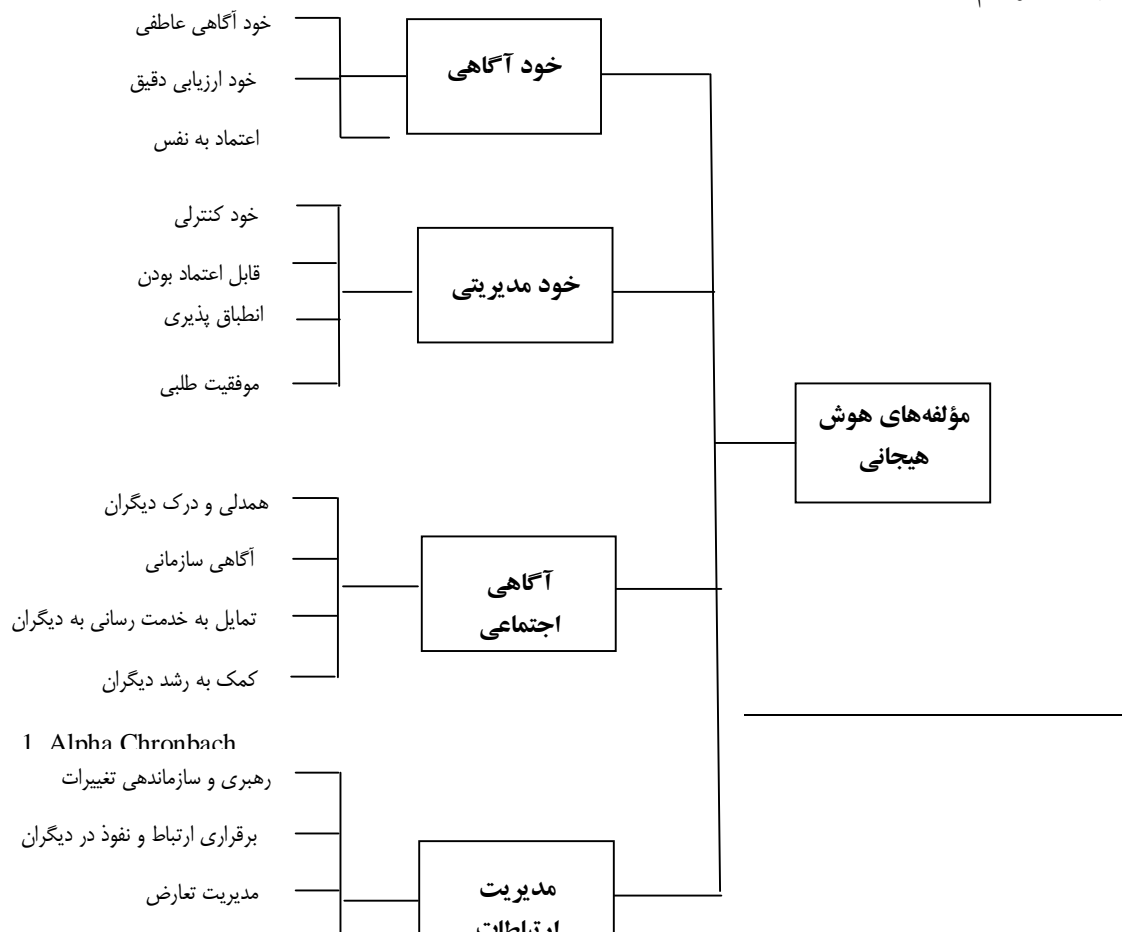
جامعه آماری این تحقیق، کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد را شامل می‌شود. آمار ارائه شده توسط مدیریت کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد، نشان می‌دهد تعداد کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی این شهرستان، 68 نفر است. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، در انجام فرایند تحقیق از روش سرشماری استفاده و 68 پرسشنامه بین کتابداران توزیع شده است. از بین 68 پرسشنامه توزیع شده در بین کتابداران، 55 کتابدار، همکاری کردند و پرسشنامه‌ها را تکمیل و عودت دادند. به بیان دیگر، نرخ بازگشت پرسشنامه‌های تحقیق، 81% بوده است.

در طراحی پرسشنامه این پژوهش، از مقیاس لیکرت برای ارزیابی مؤلفه‌ها و درجه هوش هیجانی استفاده شده است. این مقیاس، شامل یک پیوستار پنج گزینه‌ای است که از عدد 1 (برابر با گزینه خیلی کم) شروع شده و تا عدد 5 (برابر با گزینه خیلی زیاد) ادامه پیدا می‌کند. در ضمن، برای تعیین درجه پایایی پرسشنامه این پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ²⁴ استفاده شده است. مقدار این ضریب برای پرسشنامه پژوهش، برابر با 0/93 است که نشان‌دهنده میزان پایایی پرسشنامه است.

نمودار درختی سلسله مراتب مؤلفه‌های هوش هیجانی

با توجه به اینکه روش جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق، استفاده از پرسشنامه کتبی بوده است، از پرسشنامه تخصصی که برای سنجش هوش عاطفی به کار می‌رود و «لرد و هوگان»²⁵ در سال 2001 طراحی کرده‌اند، استفاده شده است. این پرسشنامه شامل 61 مؤلفه هوش هیجانی است و طوری طراحی شده که مؤلفه‌های خرد آن را می‌توان در 16 گروه فرعی و چهار گروه اصلی (شامل: خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباطات) طبقه‌بندی کرد. بر اساس این نوع طبقه‌بندی، گروه‌های شناسایی شده، مؤلفه‌های اصلی و فرعی هوش عاطفی را تشکیل می‌دهند.

با توجه به ساختار سلسله‌مراتبی مؤلفه‌های فرعی و اصلی هوش هیجانی، شمای درختی آن به صورت نمودار 1 ترسیم شده است.



نمودار 1. ساختار سلسله مراتبی مؤلفه‌های اصلی و فرعی هوش هیجانی

فرضیه‌های تحقیق

بر اساس نمودار درختی سلسله مراتب مؤلفه‌های هوش هیجانی و با توجه به بررسی وضعیت آنها در بین کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد، فرضیه‌ها و سؤال تحقیق به صورت زیر تدوین شد:

سؤال 1 پژوهش: بنابر مقیاس لیکرت، هوش هیجانی کتابداران شهرستان یزد در چه سطحی است؟

فرضیه‌های مهم 1: کتابداران در انجام کارهایشان خودآگاهانه عمل می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 1-1: کتابداران خودآگاهی عاطفی دارند.

فرضیه‌های اخص 1-2: کتابداران، خود را به طور دقیق، ارزیابی می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 1-3: کتابداران حس اعتماد به نفس دارند.

فرضیه‌های مهم 2: کتابداران، چگونگی انجام کارهای خود را مدیریت می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 2-1: کتابداران در محیط و شرایط گوناگون، خود را کنترل می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 2-2: کتابداران، انسانهای قابل اعتمادی هستند.

فرضیه‌های اخص 2-3: کتابداران می‌توانند خود را با شرایط گوناگون انطباق دهند.

فرضیه‌های اخص 2-4: کتابداران حس موفقیت‌طلبی دارند و دنبال کسب موفقیت‌های بیشتری هستند.

فرضیه‌های مهم 3: کتابداران در انجام کارهای خود، آگاهی اجتماعی دارند.

فرضیه‌های اخص 3-1: کتابداران، دیگران را درک و با آنها همدلی می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 3-2: کتابداران از محیط و فضای سازمان خود آگاهی دارند و آن را به طور کامل می‌شناسند.

فرضیه‌های اخص 3-3: کتابداران، تمایل دارند به دیگران خدمت کنند.

فرضیه‌های اخص 3-4: کتابداران، همواره به رشد دیگران کمک می‌کنند.

فرضیه‌های مهم 4: کتابداران، ارتباطات خود را با دیگران مدیریت می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 4-1: کتابداران، تغییرات راهبری و سازماندهی می‌کنند.

فرضیه‌های اخص 4-2: کتابداران در برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران موفقند.

فرضیه 3-4: هنگام بروز تعارض، کتابداران آنها را مدیریت می کنند.

فرضیه 4-4: کتابداران، در محیطهای شغلی خود، اقدام به ساختن تیم می کنند.

فرضیه 5-4: کتابداران، کارهای خود را به صورت گروهی انجام می دهند.

فرضیه 5: بین میانگین مؤلفه های گوناگون هوش هیجانی، اختلاف معناداری وجود دارد؛ به گونه ای که می توان اختلافهای بین آنها را رتبه بندی کرد.

تکنیکهای تصمیم گیری چند شاخصه ای و تکنیک Topsis

مدلهای تصمیم گیری چند شاخصه ای²⁶، مدلهایی هستند که در دو دهه اخیر، مورد توجه محققان در زمینه تصمیم گیری بوده است. این تکنیکها و مدلها در تصمیم گیریهای پیچیده، با وجود معیارهای متعدد و گاه متضاد کارایی وسیعی دارند. قدرت بسیار بالای این تکنیکها در کاهش پیچیدگی تصمیم گیری، استفاده همزمان از معیارهای کیفی و کمی و ساختارمند کردن مسائل تصمیم گیری و در نهایت، کاربرد آسان آنها باعث شده برای تصمیم گیری در موقعیتهای مختلف از آن استفاده کنند. این تکنیکها مسائل تصمیم گیری را در قالب یک ماتریس، همانند جدول 1، فرموله می کند و تحلیلهای لازم را روی آنها انجام می دهند.

جدول 1. ماتریس تصمیم گیری

شاخص گزینه	X1	X2	...	Xn
A1	r11	r12	...	r1n
A2	r21	r22	...	r2n
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
Am	rm1	rm2	...	Rmn

در این ماتریس A_i نشان دهنده گزینه i ام، x_j نشان دهنده شاخص j ام و r_{ij} نشان دهنده ارزش شاخص j ام برای گزینه i ام است (اصغرپور، 1383).

تکنیکهای تصمیم گیری چند شاخصه، متعددند و هر کدام خصوصیات و شرایط کاربرد خاص خود را دارند. یکی از تکنیکهای بسیار مهم و کاربردی، از این خانواده، تکنیک Topsis²⁷ است. که در این مقاله از آن برای رتبه بندی و اولویت بندی مؤلفه های هوش هیجانی استفاده شده است.

این روش را در سال 1981 «هوانگ»²⁸ و «یون»²⁹ ارائه کردند. در این روش، فرد یا گروهی از افراد تصمیم گیرنده را m عامل یا گزینه را ارزیابی می کنند. این تکنیک بر این مفهوم بنا شده است که هر عامل انتخابی باید کمترین فاصله را با عامل ایده آل مثبت (مهمترین) و بیشترین فاصله را با عامل ایده آل منفی (کم اهمیت ترین عامل) داشته باشد؛ به عبارت دیگر، در این روش، میزان فاصله یک عامل با عامل ایده آل مثبت و

1. Multiple Attribute Decision Making (MADM)
 1. Technique for Order-Preference by Similarity to Ideal Solution.
 2. Hwang.
 3. Yoon.

منفی سنجیده می شود و این خود، معیار درجه بندی و اولویت بندی عوامل است (آذر و رجب زاده، 1381). در ادامه، مراحل این روش، با ذکر مثال تشریح می شوند.

در این جا با ذکر یک مثال، کاربرد تکنیک TOPSIS را در رتبه بندی مؤلفه های مربوط به خودآگاهی پنج کتابدار توضیح می دهیم. همان گونه که از نمودار 1 پیداست، مؤلفه های خودآگاهی، شامل خودآگاهی عاطفی، خود ارزیابی دقیق و اعتماد به نفس است. در این راستا، پرسشنامه های مربوط، با توجه به طیف لیکرت، طراحی و در بین پنج کتابدار، توزیع می شود و پس از تکمیل، جمع آوری می شوند. حال اگر بخواهیم با استفاده از روش TOPSIS رتبه بندی کنیم، مراحل، به شرح زیر طی می شوند:

الف) تعیین ماتریس مقایسه عوامل: در این مرحله، ماتریسی رسم خواهد شد که در سطر آن، عوامل و در ستون آن، افراد نظر دهنده را می آوریم و در تلاقی سطر و ستون، میزان اهمیتی که هر پاسخگو برای هر کدام از عوامل قائل شده است، درج می شود. در این مثال، ماتریس مقایسه مؤلفه ها در قالب جدول 2 نمایش داده شده است.

جدول 2. ماتریس مقایسه مؤلفه های خودآگاهی کتابداران

کتابدار مؤلفه	کتابدار 1 ر	کتابدار 2 ر	کتابدار 3 ر	کتابدار 4 ر	کتابدار 5 ر
خودآگاه ی عاطفی	5	3	4	2	3
خودارزیا بی دقیق	5	5	2	5	4
اعتماد به نفس	4	5	5	4	5

ب) بهنجار کردن ماتریس تصمیم گیری: برای قابل مقایسه شدن مقیاسهای مختلف اندازه گیری، ماتریس تصمیم گیری به ماتریس بهنجار شده یا ماتریس بی مقیاس موزون تبدیل می شود. در این مرحله ابتدا با استفاده از رابطه $\frac{r_{ij}}{(\sum r_{ij^2})^{1/2}}$ ماتریس را بهنجار می کنیم و سپس با استفاده از ضریب اهمیت به دست آمده برای نظرات کتابداران، ماتریس موزون را تشکیل می دهیم. جدول 3، ماتریس بهنجار شده و موزون مؤلفه های خودآگاهی کتابداران را نشان می دهد.

جدول 3. ماتریس بهنجار شده موزون مؤلفه های خودآگاهی کتابداران

کتابدار مؤلفه	کتابدار 1 ر	کتابدار 2 ر	کتابدار 3 ر	کتابدار 4 ر	کتابدار 5 ر
خودآگاه ی عاطفی	0/123	0/078	0/119	0/06	0/085

0/113	0/149	0/06	0/13	0/123	خود ارزیابی دقیق
0/141	0/119	0/149	0/13	0/098	اعتماد به نفس

ج) تعیین عامل ایده آل مثبت و ایده آل منفی: در این مرحله باید آن دسته از عوامل را که از نظر پاسخ دهندگان مهم ترین و کم اهمیت ترین عوامل هستند، شناسایی نمود. جدول 4 نشان دهنده ایده آل مثبت و منفی خودآگاهی کتابداران است.

جدول 4. ایده آل مثبت و منفی خودآگاهی کتابداران

0/123	0/13	0/149	0/149	0/141	ایده آل مثبت
0/098	0/078	0/06	0/06	0/085	ایده آل منفی

د) محاسبه میزان نزدیکی هر کدام از عوامل به عامل ایده آل مثبت و ایده آل منفی: پس از شناسایی ایده آل مثبت و منفی، درجه نزدیکی هر مؤلفه با ایده آل مثبت و منفی آن محاسبه می شود. جدول 5 نشان دهنده ایده آل‌های محاسبه شده خودآگاهی کتابداران است.

جدول 5. ایده آل مثبت و منفی

ایده آل منفی	مؤلفه	ایده آل مثبت	مؤلفه
0/065	خودآگاهی عاطفی	0/122	خودآگاهی عاطفی
0/11	خود ارزیابی دقیق	0/094	خود ارزیابی دقیق
0/132	اعتماد به نفس	0/039	اعتماد به نفس

ه) محاسبه مقدار C_i بر اساس فرمول:

$$C_j = \frac{\text{مقدار فاصله با ایده آل منفی}}{\text{مقدار فاصله با ایده آل منفی} + \text{مقدار فاصله با ایده آل مثبت}}$$

و) دسته بندی عوامل بر اساس ترتیب نزولی C_i : به عبارت دیگر، C_i هر چه بالاتر باشد، درجه اهمیت عامل، بالاتر است. جدول 6 نشان دهنده آخرین مرحله از رتبه بندی مؤلفه‌های خودآگاهی کتابداران است.

مؤلفه	وزن
-------	-----

0/374	خودآگاهی عاطفی
0/54	خود ارزیابی دقیق
0/774	اعتماد به نفس

همان گونه که از نتایج جدول پیداست، در بین مؤلفه‌های خودآگاهی، بیش از همه «اعتماد به نفس»، پس از آن، «خودارزیابی» دقیق و در نهایت، «خودآگاهی عاطفی» در کتابداران وجود دارد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از انجام پیمایشهای لازم و جمع آوری داده های مورد نیاز از نمونه تحقیق، از ابزارهای تحلیلی آماری و ریاضی برای بررسی فرضیه‌ها و تحلیل نتایج استفاده شد. از بین ابزارهای آماری، از میانگین برای پاسخگویی به سؤال پژوهش، از آزمون فرض آماری یا آزمون t برای بررسی فرضیه‌های اهم و اخص 1 الی 4 و از آزمون تحلیل واریانس برای بررسی فرضیه 5 استفاده شد. از ابزارهای ریاضی متعلق به خانواده تکنیکهای تصمیم‌گیری چند شاخصه نیز از تکنیک TOPSIS که کاربردهای گوناگونی از جمله رتبه بندی عوامل و ... را دارد، برای رتبه‌بندی مؤلفه‌ها بهره گرفته شده.

مرحله اول تجزیه و تحلیل، با بررسی سؤال پژوهش آغاز شد. بدین منظور، بر اساس پرسشنامه تکمیل شده کتابداران، میانگین سطح هوش عاطفی آنها محاسبه گردید. نتایج محاسبه شاخص میانگین نشان می‌دهد درجه هوش عاطفی کتابداران در دامنه 1 تا 5 طیف لیکرت، 3/58 است. این مقدار بدین معناست که هوش عاطفی کتابداران، بین متوسط تا زیاد است. از این مقدار می‌توان نتیجه گرفت درجه هوش عاطفی کتابداران، در حد قابل قبول و یا به عبارت دیگر، نسبتاً زیاد است.

پس از تعیین و تأیید درجه هوش عاطفی کتابداران، نوبت به بررسی فرضیه‌های اهم 1 الی 4 رسید. بدین منظور، ابتدا مؤلفه‌های هوش هیجانی در پرسشنامه «لرد و هوگان» به طبقات اصلی و فرعی طبقه بندی شدند - که شرح کامل آن در نمودار 1 به صورت سلسله مراتبی نشان داده شده است - سپس با توجه به طبقه‌بندیهای انجام شده، بررسی فرضیه‌های اهم و اخص آغاز شد. در این راستا، از تکنیک آماری آزمون فرض آماری³⁰ برای تحلیل فرضیه‌ها استفاده شد. آمار آزمون و سطح معناداری به دست آمده از بررسی فرضیه‌های اصلی و اهم، نشان می‌دهد هر چهار بُعد اصلی هوش عاطفی، یعنی خود آگاهی، خود مدیریت، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباطات، در کتابداران، در اندازه قابل قبولی وجود دارد. جدول 6 نشان‌دهنده نتایج بررسی فرضیه‌های اهم 1 الی 4 است.

جدول 6. نتایج بررسی فرضیه‌های اهم 1 الی 4

فرضیه‌ها	آمار آزمون	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
----------	------------	--------------	------------

1. T-student Test.

قبول فرضیه	0/00	9/916	1
قبول فرضیه	0/00	8/835	2
قبول فرضیه	0/00	8/022	3
قبول فرضیه	0/00	10/913	4

پس از بررسی فرضیه‌های مهم، نوبت به بررسی فرضیه‌های اخص 1-1 الی 4-1 رسید. برای بررسی این فرضیه‌ها نیز از همان تکنیک آزمون فرض آماری استفاده شده است. مقدار آمار آزمون و سطح معناداری به دست آمده از بررسی فرضیه‌های اخص 1-1 الی 4-4 نیز نشان می‌دهد، از 16 بُعد فرعی هوش هیجانی - که در این تحقیق، برای هر کدام از آنها یک فرضیه اخص بیان شده است - تمام ابعاد، در اندازه قابل قبولی در کتابداران وجود دارند. جدول 7 نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه‌های 1-1 الی 4-4 را نشان می‌دهد.

جدول 7. نتایج بررسی فرضیه‌های اخص 1-1 الی 4-4

فرضیه‌ها	آمار آزمون	سطح معناداری	تصمیم‌گیری
1-1	6/542	0/00	قبول فرضیه
1-2	8/586	0/00	قبول فرضیه
1-3	8/601	0/00	قبول فرضیه
2-1	2/808	0/01	قبول فرضیه
2-2	10/488	0/00	قبول فرضیه
2-3	4/019	0/00	قبول فرضیه
2-4	6/065	0/00	قبول فرضیه
3-1	4/956	0/00	قبول فرضیه
3-2	-1/528	0/13	قبول فرضیه
3-3	9/896	0/00	قبول فرضیه
3-4	8/427	0/00	قبول فرضیه
4-1	7/2	0/00	قبول فرضیه
4-2	12/351	0/00	قبول فرضیه
4-3	6/065	0/00	قبول فرضیه
4-4	9/5	0/00	قبول فرضیه
4-5	9/377	0/00	قبول فرضیه

با توجه به اینکه یکی از هدفهای تحقیق، رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران معرفی شده است، ابتدا باید معنادار بودن اختلاف بین مؤلفه‌ها تأیید شود تا در صورت معنادار بودن اختلاف، بتوان مؤلفه‌ها را رتبه‌بندی کرد. جهت بررسی فرضیه پنجم که بدین منظور مطرح شده، از آزمون تحلیل واریانس استفاده گردید. سطح معناداری به دست آمده از این آزمون مؤید وجود اختلاف معنادار بین میانگین مؤلفه‌های گوناگون هوش هیجانی است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت ابعاد و مؤلفه‌های هوش هیجانی در درجه‌های

متفاوتی در کتابداران وجود دارد و می توان آنها را رتبه بندی نمود. جدول 8، نتایج به دست آمده از بررسی این فرضیه را نشان می دهد.

جدول 8. نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه 5

تصمیم گیری	سطح معناداری	آمار آزمون	فرضیه
وجود اختلاف	0/00	10/875	5

در این مرحله، از تکنیک TOPSIS برای رتبه بندی مؤلفه ها استفاده شد که نتایج آن در جدول 9 ارائه شده است. نتایج به دست آمده از این رتبه بندی، نشان دهنده آن گروه از مؤلفه های هوش هیجانی است که به مقدار بیشتر و قوی تری در کتابداران وجود دارد.

جدول 9. رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی با استفاده از تکنیک TOPSIS

وزن	مؤلفه	رتبه
0/695	برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران	1
0/688	قابل اعتماد بودن	2
0/666	تمایل به خدمت رسانی به دیگران	3
0/639	تیم سازی	4
0/624	کار گروهی	5
0/602	اعتماد به نفس	6
0/599	کمک به رشد دیگران	7
0/593	خود ارزیابی دقیق	8
0/549	رهبری و سازمان دهی تغییرات	9
0/532	خود آگاهی عاطفی	10
0/527	موفقیت طلبی	11
0/509	مدیریت تعارض	12
0/504	همدلی و درک دیگران	13
0/462	انطباق پذیری	14
0/429	خود کنترلی	15
0/286	آگاهی سازمانی	16

بحث و نتیجه گیری

هوش هیجانی، مفهوم جدیدی است که در سالهای اخیر مطرح شده است و در مقابل هوش شناختی و بهره هوشی به کار می رود. هوش هیجانی، هوش غیرشناختی است، که مشتمل بر شناخت احساسات و استفاده

درست از آنها، گرفتن تصمیمهای مناسب، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، کنترل تکانه‌ها و مهارتهای اجتماعی مطلوب است (قمرانی و جعفری، 1382).

از یافته‌های این مقاله می‌توان چنین نتیجه گرفت که هوش هیجانی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد، در سطح قابل قبول و تقریباً مطلوب است؛ به طوری که همگی، 4 بُعد اصلی و 16 بُعد فرعی هوش هیجانی را که در قالب جنبه‌های مهم و اخص مطرح شد، در حد قابل قبولی دارند. نتایج رتبه‌بندی مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان می‌دهد مؤلفه‌هایی از قبیل «برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران»، «قابل اعتماد بودن»، «تمایل به خدمت‌رسانی به دیگران و تیم‌سازی»، نسبت به سایر مؤلفه‌ها در کتابداران قوی‌تر است؛ در حالی که برخی مؤلفه‌های دیگر که کتابداران برای انجام بهتر وظایف شغلی و خدمت‌رسانی بهتر به ارباب رجوع، به آنها احتیاج دارند؛ مانند آگاهی سازمانی، شامل شناخت کامل سازمان و خرده سیستم‌های آن، خودکنترلی، کنترل عواطف و چالشهای روحی ناشی از تعارضها و فشارهای روزمره، انطباق‌پذیری (قابلیت انطباق با محیط سازمان و چالشهای آن) و همدلی و درک دیگران (درک و شناخت نیازهای ارباب رجوع و همکاران و آگاهی به چگونگی پاسخگویی به آنها)، به طور ضعیف‌تر و کمتری در آنها مشاهده می‌شود. البته، تحقیقات بالینی و علمی نشان می‌دهند هوش هیجانی مهارتی آموختنی است و می‌توان از طریق برگزاری دوره‌های تخصصی، میزان آن را در افراد بهبود بخشید (ادیب‌راد، 1383)؛ بنابراین، راهکار بهبود آن دسته از مؤلفه‌هایی که در کتابداران وضعیت چندان مطلوبی ندارند، از طریق آموزش، مهیاست و می‌توان این مؤلفه‌ها را نیز در کتابداران تقویت کرد و بدین وسیله، آنها را در انجام بهتر وظایف شغلی، خدمت‌رسانی هر چه بهتر به ارباب رجوع، کاهش تنشها و استرس شغلی و افزایش رضایت شغلی، یاری نمود.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیقات سایر محققان که در آنها هوش هیجانی، یک عامل کلیدی در موفقیت شغلی، افزایش تعهد حرفه‌ای و کاهش استرس شغلی و فشارهای روانی و ... شناخته شده است و همچنین، نتایج به دست آمده از رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران در این تحقیق، برخی پیشنهادهای کاربردی و پژوهشی، ارائه می‌شود.

پیشنادهای کاربردی

1- با استناد به نتایج تحقیقات سایر محققان مبنی بر اینکه هوش هیجانی، مهارتی آموختنی است که می‌توان از طریق آموزش، میزان آن را بهبود بخشید؛ پیشنهاد می‌شود با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق، دوره‌های آموزشی برای تقویت آن دسته از مؤلفه‌هایی که در سطح ضعیف‌تری در کتابداران وجود دارد، برگزار شود تا آنها به طور کامل، از این موهبت الهی در راستای مقابله با مشکلات، خدمت‌رسانی بهتر و افزایش کارایی بهره ببرند.

2- با توجه به طیف گسترده دانش‌آموختگان رشته کتابداری که هر سال، آماده اشتغال در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند، پیشنهاد می‌شود از این پس، هوش هیجانی به عنوان یکی از معیارهای استخدام و گزینش کتابداران، بیشتر مورد توجه قرار گیرد تا بدین وسیله، افراد مستعدتری وارد این مراکز شوند.

پیشنهادهای پژوهشی

1- نتایج این تحقیق، بدون در نظر گرفتن جنسیت و سطح تحصیلات کتابداران ارائه شده است. پیشنهاد می شود در تحقیقی دیگر، هوش هیجانی کتابداران بر اساس جنسیت و سطح تحصیلات ارزیابی و نتایج به دست آمده به تفکیک بررسی شود.

2- نتایج تحقیقات گوناگون نشان می دهد هوش هیجانی بر عوامل متعددی همچون کاهش استرس شغلی، افزایش تعهد حرفه ای، خلاقیت شغلی و ... تأثیر گذار است؛ به عنوان نمونه « کارسون و کارسون»³¹ در سال 1998 در پژوهشی که روی کارکنان بخش پرستاری یک بیمارستان انجام داده اند، رابطه هوش هیجانی و تعهد حرفه ای کارکنان را بررسی کردند. در این پژوهش که با شرکت 75 کتابدار صورت گرفت، فرضیه ارتباط مثبت بین هوش هیجانی کتابداران و تعهد حرفه ای تأیید شد (ادیب راد، 1383). یافته های تحقیقات «آگوستو لاندا و همکارانش»³² در سال 2006 نیز مؤید این حقیقت است که مؤلفه های هوش هیجانی بر استرس و سلامتی پرستاران تأثیر گذار است. نتایج به دست آمده از تحقیقات آنها نشان می دهد آن دسته از پرستارانی که درجه هوش هیجانی بالاتری دارند، استرس کمتری هم دارند و به راحتی می توانند خود را از لحاظ روانی بازیابی کنند (آگوستو لاندا و همکاران، 2007). از این تحقیقات و سایر تحقیقات انجام شده در این زمینه می توان الگو گرفت و آن را در بین کتابداران نیز انجام داده و ارتباط هوش هیجانی و عوامل دیگر مربوط به عملکرد موفق تر شغلی را بررسی کرد.

3- پیشنهاد می شود در تحقیقی زیربنایی، عوامل مؤثر بر بهبود هوش عاطفی شناسایی و پس از رتبه بندی آنها، الگویی مناسب برای ارتقای هوش هیجانی افراد، طراحی شود.

منابع

- رابینز، استیفن (1372). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران، انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، 1372.
- دهشیری، غلامرضا (1383). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه، تازه های و پژوهشهای مشاوره، جلد 4، شماره 12.
- فتاحی، رحمت الله (1383). پاسخ به تغییر: برنامه ریزی و مدیریت توسعه خدمات برون کتابخانه ای در مراکز اطلاع رسانی تخصصی، ارائه شده به هشتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- قمرانی، امیر، حمیدرضا جعفری (1382). درآمدی بر هوش هیجانی و ناینبایی، سومین همایش دانشجویان و دانش آموختگان ناینبای ایران، 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.

1. Carson & Carson.

1. Augusto Landa and et al.

- عیوضی، نرگس (1385). تأثیر هوش هیجانی در بهداشت روانی خانواده‌ها.

<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.

- تهامی منفرد، شراره، شهین علیایی زند و مجید یوسفی لویه (1381). بررسی رابطه هوش هیجانی و راهبردهای رویارویی در دانش آموزان عادی و تیزهوش دبیرستانهای شهر تهران، اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.

- Kaschub, M (2002). Defining Emotional Intelligence in Music Education. Arts Education Policy Review, 103, 5, 9-15.

- Boyatzis, E (2002). Developing Emotional Intelligence. to be published in San Francisco: 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). Effective Education and The Role of Emotional Intelligence. Internet Address: www.advancedcommunication.com.au/html.

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

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

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

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

- رستمی، نادیا (1384). بررسی رابطه وضعیت مذهبی با هوش هیجانی در دانش آموزان مقطع پیش دانشگاهی شهر تهران در سال تحصیلی 83-84، نوآوریهای آموزشی، 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.

- غنائی، زیبا، محمدنقی فراهانی، محمدحسین عبداللهی و امید شکری (1383). اثر خستگی شناختی و

هوش هیجانی بر حل مسایل شناختی، تازه های علوم شناختی، سال 6، شماره 3 و 4.

- اصغرپور، محمدجواد (1383). *تصمیم‌گیری‌های چند معیاره*، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ سوم.
- عادل آذر و علی رجب‌زاده (1381). *تصمیم‌گیری کاربردی*، انتشارات نگاه دانش.
- ادیب راد، نسترن (1383). *بررسی تأثیر دوروش آموزش ایمن‌سازی در مقابل استرس STT و آموزش هوش هیجانی EIT در نشانگان استرس زنان شاغل در حرفه خدمات کتابداری و راه‌های مقابله با آن*، پایان‌نامه اخذ درجه دکتری، دانشگاه تربیت معلم.
- Augusto Landa J.M, Lopez Zafra E.L, Martos M.P, Aguilar Luzon M.C (2007). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*. Article in Press.