

بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران

زهرا پیری^۱ | امیر رضا اصنافی^۲ | تقی پور ابراهیم^۳ | نجمه سالمی^۴

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی، zahrapiri85@yahoo.com

۲. استاد یار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه شهید بهشتی، a_asnafi@sbu.ac.ir

۳. استاد یار گروه مشاوره دانشگاه شهید بهشتی، t_pouebrahim@sbu.ac.ir

۴. دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، najmehsalemi@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۱۳

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران انجام شد.

روش پژوهش: روش پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی بوده است. جامعه آماری این پژوهش ۳۰۰ نفر از کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران بودند که از این تعداد با استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان ۱۷۰ نفر به روش تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبریاشرینک و پرسشنامه رضایت شغلی فیلد و روث استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آزمون‌های همبستگی پیرسون، t تک نمونه‌ای و مستقل و واریانس یک‌راهه استفاده گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که رابطه معنی‌داری هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران وجود دارد. در این پژوهش مشخص شد هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران بالاتر از حد متوسط بوده است. اما تفاوت معنی‌داری در بین کتابداران در برخورداری از هوش هیجانی و رضایت شغلی بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت یافت نشد.

نتیجه‌گیری: هوش هیجانی و رضایت شغلی شاخص‌های مهمی در جهت ارتقای سطح کیفی خدمات کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی محسوب می‌شوند. بنابراین، اهمیت دارد که کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران شرایط ایجاد رضایت شغلی را برای کتابداران خود بدون در نظر گرفتن جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت فراهم نمایند و از سوی دیگر، از کتابدارانی استفاده شود که از مهارت‌های هوش هیجانی بهره‌مند باشند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، رضایت شغلی، کتابخانه‌های دانشگاهی.

مقدمه

تا مدت‌ها قبل شرط موفقیت در زندگی و محیط کار و تحصیل فقط داشتن توانایی فنی و تحلیلی بوده است. 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 (شعبانی، فدایی، بشارت، ۱۳۸۸، ص. ۳۰). دانیل گلمن^۱ معتقد است که هوش شناختی در بهترین شرایط تنها ۲۰ درصد از موفقیت‌ها را شامل می‌شود و ۸۰ درصد از موفقیت‌ها به عوامل دیگر وابسته است و سرنوشت افراد در بسیاری از موقعیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند. هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجان‌ات و عواطف در توانمندی‌های انسان دارد. افراد برخوردار از هوش هیجانی، اشخاصی هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و با کسب رضایت و تعهد، محقق می‌سازند (نجفی، ۱۳۸۷، ص ۴۱). از طرفی موفقیت سازمان، تا حد بسیار زیادی منوط به تلاش و کوشش کارکنان آن سازمان است و این تلاش و کوشش زمانی به حد کمال خواهد رسید که کارکنان از شغل خود راضی باشند. در راستای رسیدن به اهداف هر سازمان، باید شرایطی را فراهم ساخت تا کارکنان سازمان در محیط‌های جذاب و با خشنودی و رضایت کامل به انجام وظایف محوله بپردازند تا کارایی و اثربخشی لازم را در اجرای این امر خطیر داشته باشند. رضایت شغلی را به عنوان حالت هیجانی لذت‌بخشی تعریف می‌کنند که ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغلی فرد است (نوربخشی، ۱۳۸۴، ص. ۱۰).

کتابخانه‌های دانشگاهی که در نقش مراکز اطلاع‌رسانی ظاهر می‌شوند، در گسترش علوم و دانش‌های نوین نقش به‌سزایی ایفا می‌کنند. پشتیبانی از فرایندهای آموزشی و پژوهشی از طریق فراهم‌آوری، سازمان‌دهی و اشاعه‌ی اطلاعات ضروری و مرتبط با رشته‌های تحصیلی موجود، رسالت اصلی کتابخانه‌های دانشگاهی و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی است

(هرون^۲، ۲۰۰۷، ص. ۳۷). کتابداران موفق کتابدارانی هستند که به خوبی از قابلیت‌های عاطفی خود بهره بگیرند و رابطه‌ای اثربخش و سازنده برقرار کنند؛ زیرا هر مراجعه‌کننده‌ای نیاز اطلاعاتی خاص خود را دارد که می‌تواند ساده یا پیچیده باشد. در برخورد با نیاز اطلاعاتی پیچیده، نیاز به کتابداران با تخصص ویژه که بتوانند ابهام موجود در تقاضای مراجعه‌کننده را برطرف کنند و او را به اطلاعات مورد نیازش هدایت کنند، بیشتر احساس می‌شود. در واقع کتابداران موفق به ارتقای هوش هیجانی و پرورش قابلیت‌های عاطفی تاکید دارند. اگر کتابداران یک کتابخانه علاوه بر دانش و تجربه، از هوش هیجانی کافی برخوردار باشند، می‌توانند با ارتباط سالم با مراجعین، فضای دوستانه و سالمی را به وجود آورند و در راستای اهداف کتابخانه و ترغیب مراجعین گام بردارند (رئسی، ۱۳۸۸، ص ۵۸). رضایت شغلی کتابداران یکی از عوامل اساسی در اداره نیروی انسانی کتابخانه‌ها است و طبیعتاً اداره صحیح نیروی انسانی کتابخانه‌ها می‌تواند تأثیر به‌سزایی در اشاعه اطلاعات داشته باشد. جامعه استفاده‌کننده از کتابخانه‌های دانشگاهی وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران، استادان، پژوهشگران، دانشجویان و کارکنانی هستند که در این دانشگاه‌ها در فرایند تولید علم، نقش آفرینی می‌کنند. در این میان سروکار داشتن روزمره کتابداران کتابخانه‌ها با مسائل هوش هیجانی و نقش مهم رضایت شغلی کتابداران در کتابخانه‌ها باعث پرداختن به تعیین رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران شده است. از آنجا که اکثر دانشگاه‌های عمده و مادر در داخل شهر تهران قرار دارد و این دانشگاه‌ها دارای کتابخانه‌هایی با سابقه و قدمت زیاد هستند و از طرف دیگر تا کنون درباره بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران پژوهشی انجام نشده،

۲. Hernon

۱. Daniel Goleman

هوش هیجانی کتابداران این دانشگاه‌ها را کمتر از حد متوسط برآورد کرده‌اند و ارتباطی مثبت و معنا دار بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران یافته‌اند.

توگیا و همکاران^۱ (۲۰۰۹) به بررسی میزان رضایت شغلی در میان کتابداران دانشگاهی کشور یونان پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که این کتابداران بیشترین رضایت را از ماهیت کار، مدیریت و شرایط کاری؛ و کمترین رضایت را از حقوق و شرایط ارتقاء داشته‌اند. نولند^۲ (۲۰۱۰) در مقاله پژوهشی خود با عنوان "هوش هیجانی و موفقیت رهبری تیم تازه تأسیس در صنعت روشنایی" با هدف تعیین ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت در توسعه محصولات جدید به پژوهش پرداخت. وی هوش هیجانی را با استفاده از چک لیست هوش هیجانی اندازه‌گیری کرده بود. نتایج آماری پژوهش وی، ارتباطی را بین موفقیت رهبری و نمرات نهایی هوش هیجانی نشان نداد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که باید ارتباط آماری بین امتیازات فردی بین اشخاص و سن، تجربه و جنسیت وجود داشته باشد. این پژوهش نشان داد که ضریب هوش هیجانی فردی، بین اشخاص، ارتباط منفی با سن و سطح تجربه داشته است. دانگ و هوارد^۳ (۲۰۱۱) در مطالعه‌ای که هدف آن بررسی هوش هیجانی و رضایت شغلی و حس اعتماد بر روی کارمندان دانشگاه کالیفرنیا بود، به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و همچنین هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی‌کنندگی رضایت شغلی را دارد. عبدالله سانی جوهری^۴ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان "بررسی هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در مالزی" به بررسی هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی پرداخت. در این پژوهش داده‌ها با استفاده از پرسشنامه هوش هیجانی کتابداران عمومی جمع‌آوری شد. روش پژوهش پیمایشی بود که بر روی ۱۸۰ کتابدار به صورت تصادفی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که سطح هوش هیجانی کتابداران مورد پژوهش بالاتر از متوسط بوده

تحقیق حاضر در نظر دارد از این منظر به مطالعه و بررسی بپردازد.

فرضیه پژوهش: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران رابطه وجود دارد. بررسی‌ها نشان داد که در داخل و خارج از کشور در حوزه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران پژوهش‌هایی انجام شده است که برخی از مرتبط‌ترین آنها ارائه می‌شود. باقری (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های تخصصی و دانشگاهی شهرستان کرج پرداخت. یافته‌های پژوهش وی نشان داد که به طور کلی میزان رضایت کتابداران از امکانات مادی، رفاهی، بهداشتی، آموزشی و امنیت شغلی در سطحی پایین‌تر از حد متوسط قرار داشت. به طور کلی، حدود نیمی از افراد از شغل خویش رضایت داشتند؛ در حالی که میزان رضایت آنان از روابط انسانی موجود در محیط کارشان بیش از دیگر جنبه‌های شغلی آنان بوده است.

یار محمدی و منفرد و همکارانش (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی به این نتیجه رسیدند که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی با رضایت شغلی و همچنین بین سه مؤلفه مهارت‌های اجتماعی، همدلی و خود انگیزی با رضایت شغلی وجود دارد. رحیمی پور نجاتی (۱۳۸۹) به بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی با کیفیت ارائه خدمات آنها پرداخت و علاوه بر سنجش هوش هیجانی این کتابداران بدین نتیجه رسید که میان سطح تحصیلات و یا جنسیت افراد و برخورداری از هوش هیجانی رابطه معنا داری وجود ندارد. امرایی و همکارانش (۱۳۹۰)، در پژوهشی تحت عنوان "رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان"

1. Togia et a
2. Noland, David.
۳. Dong & Howard
۴. Abdullah sani, johari

شهر تهران چگونه است؟

روش پژوهش

روش انجام این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری این پژوهش شامل کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های سراسری وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری در شهر تهران بوده است که تعداد آنها ۳۰۰ نفر بوده و طبق جدول مورگان حجم نمونه ۱۷۰ نفر انتخاب شد که از این تعداد ۱۱۰ نفر به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. به منظور انتخاب نمونه از روش تصادفی ساده استفاده شده است.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی سیبریاشرینک (cibriashearing) و رضایت شغلی فیلد و روث (Fild & roth) بوده است. پایایی پرسشنامه‌های هوش هیجانی و رضایت شغلی با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۷۵ و ۰/۸۹ بوده است. جهت تعیین روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوایی و صوری توسط متخصصان این حوزه استفاده شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. در آمار توصیفی تعداد، فراوانی، میانگین و... مربوط به متغیرهای هوش هیجانی و رضایت شغلی گزارش شده است. برای بررسی داده‌ها به لحاظ استنباطی روش آزمون t تک نمونه‌ای و مستقل، همبستگی پیرسون، تجزیه و تحلیل واریانس یک راهه مورد استفاده قرار گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز با استفاده از نرم افزار spss انجام شده است.

یافته‌های پژوهش

سؤال اول: آیا بین کتابداران از نظر جنسیت، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی در برخورداری از هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟

است. طبق یافته‌ها و نتایج پیشینه‌های مربوط به هوش هیجانی و رضایت شغلی، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که هوش هیجانی و رضایت شغلی به عنوان متغیری مهم تلقی شده است. در پژوهش‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی، هوش هیجانی بیشتر در زمینه تعیین ویژگی‌های لازم برای رهبری و مدیریت کتابخانه‌ها مورد بحث و مطالعه قرار گرفته است و پژوهش‌ها نشان دادند که کتابداران به عنوان کاوشگران اطلاعات باید از ویژگی‌های عاطفی خاصی برخوردار باشند. با توجه به پیشینه‌های پژوهشی می‌توان چنین نتیجه گرفت که مدیریت و رهبری کتابخانه‌ها نیاز به هوش هیجانی و رضایت شغلی بیشتر کتابداران کتابخانه‌ها دارد تا به هدف اصلی که جلب رضایت مراجعه کننده است دست یابند. به نظر می‌رسد که شناسایی خصیصه‌های مطلوب هوش هیجانی برای کتابداران در عصر حاضر نیاز به پژوهش‌های بیشتری دارد.

با در نظر گرفتن اهداف ذکر شده، پژوهش حاضر در نظر دارد به سؤالات زیر پاسخ دهد:

۱. آیا بین کتابداران از نظر جنسیت، سابقه خدمت، و مدرک تحصیلی در برخورداری از هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۲. آیا بین کتابداران از نظر جنسیت، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی در برخورداری از رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد؟
۳. وضعیت هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران چگونه است؟
۴. وضعیت رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

جدول ۱. نتایج آزمون t گروه‌های مستقل در رابطه با هوش هیجانی بر حسب جنسیت

نتیجه	سطح معنی داری	آزمون t	df	خطای استاندارد تفاوت‌ها	تفاوت میانگین‌ها	میانگین	تعداد	متغیر
تأیید فرض صفر	$P > 0.05$	۱/۸۳	۱۰۸	۰/۰۶	۰/۱۱	۳/۷۷	۳۴	زن
						۳/۶۵		مردان

(عدم وجود تفاوت دو گروه مستقل) تأیید می‌شود. با توجه به تأیید فرض صفر یعنی با ۹۹٪ اطمینان می‌توان نتیجه گرفت که بین دیدگاه پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت درباره هوش هیجانی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

نتایج آزمون t در جدول (۱) نشان می‌دهد چون ارزش (t) محاسبه شده (۱/۸۳) از ارزش بحرانی t با درجه‌ی آزادی ۱۰۸ و سطح معنی‌داری $P > 0.05$ ، کوچک‌تر است، فرض صفر

جدول ۲. نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه پیرامون وضعیت هوش هیجانی بر حسب تحصیلات و سابقه خدمت

نتیجه	سطح معنی داری	آزمون F	DF	مجموع مجذورات	منابع تغییر
فرضیه		تحصیلات سابقه خدمت	تحصیلات سابقه خدمت	تحصیلات سابقه خدمت	
تأیید			۴	۰/۱۴	بین گروهی
فرض	$P > 0.05$	۱/۰۲	۱۰۵	۳/۶۱	درون گروهی
صفر		۰/۴۲	۱۰۶	۳/۷۵	کل

سابقه خدمت تأیید می‌شود. با توجه به تأیید فرض صفر می‌توان نتیجه گرفت که بین دیدگاه کتابداران بر حسب تحصیلات و سابقه خدمت آنها نسبت به هوش هیجانی تفاوتی وجود ندارد.

سؤال دوم: آیا بین کتابداران از نظر جنسیت، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی در برخورداری از رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد؟

الف) جنسیت

با توجه به نتایج جدول (۲) چون F محاسبه شده (۰/۴۲) از ارزش بحرانی F با درجه‌ی آزادی ۳ و ۱۰۶ و سطح معنی‌داری $p > 0.05$ کوچک‌تر است، پس فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین هوش هیجانی کتابداران بر اساس مدرک تحصیلی تأیید می‌شود و همچنین با توجه به نتایج جدول چون F محاسبه شده (۱/۰۲) از ارزش بحرانی F با درجه‌ی آزادی ۴ و ۱۰۵ و سطح معنی‌داری $P > 0.05$ ، کوچک‌تر است، پس فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین هوش هیجانی کتابداران بر حسب

جدول ۳. نتایج آزمون t گروه‌های مستقل در رابطه با رضایت شغلی بر حسب جنسیت

نتیجه	سطح معنی داری	آزمون t	df	خطای استاندارد تفاوت‌ها	تفاوت میانگین‌ها	میانگین	تعداد	متغیر
-------	---------------	---------	----	-------------------------	------------------	---------	-------	-------

رضایت شغلی	زنان	۷۶	۳/۹۵	۰/۰۲	۰/۰۶	۱۰۸	۰/۰۳	$P > 0/05$	تأیید فرض صفر
	مردان	۳۴	۳/۹۳						

فرض صفر می‌توان نتیجه گرفت که در بین دیدگاه پاسخ‌گویان بر حسب جنسیت درباره رضایت شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

با توجه به نتایج جدول (۳) چون ارزش (t) محاسبه شده از ارزش بحرانی t با درجه‌ی آزادی ۱۰۸ و سطح معنی داری $P > 0/05$ ، کوچک‌تر است، فرض صفر (عدم وجود تفاوت بین دو گروه مستقل) تأیید می‌شود. با توجه به تأیید

جدول ۴. نتایج آزمون تحلیل واریانس یکراهه پیرامون وضعیت رضایت شغلی بر حسب تحصیلات و سابقه خدمت

منابع تغییر	مجموع مجدورات	DF	آزمون F	سطح معنی داری	نتیجه فرضیه
	تحصیلات سابقه خدمت	تحصیلات سابقه خدمت	تحصیلات سابقه خدمت		
بین گروهی	۰/۲۸	۳	۴		
درون گروهی	۱۰/۳۲	۱۰۶	۱۰۵	$P > 0/05$	تأیید فرض صفر
کل	۱۰/۳۷	۱۰۹	۱۰۹		

و ۱۰۵ و سطح معنی داری $P > 0/05$ ، کوچک‌تر است، پس فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین رضایت شغلی کتابداران بر حسب سابقه خدمت تأیید می‌شود. با توجه به تأیید فرض صفر می‌توان نتیجه گرفت که بین دیدگاه کارکنان بر حسب سابقه خدمت تفاوتی وجود ندارد.

سؤال سوم: وضعیت هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران چگونه است؟

با توجه به نتایج جدول (۴) چون F محاسبه شده (۰/۱۶) از ارزش بحرانی F با درجه آزادی ۳ و ۱۰۶ و سطح معنی داری $P > 0/05$ کوچک‌تر است، پس فرض صفر مبنی بر عدم تفاوت بین میانگین رضایت شغلی کتابداران بر اساس مدرک تحصیلی تأیید می‌شود. با توجه به تأیید فرض صفر می‌توان نتیجه گرفت که بین دیدگاه کارکنان بر حسب مدرک تحصیلی تفاوت معنی داری وجود ندارد و همچنین با توجه به نتایج جدول چون F محاسبه شده (۰/۷۴) از ارزش بحرانی F با درجه‌ی آزادی ۴

جدول ۵. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای پیرامون هوش هیجانی

متغیر	تعداد	میانگین تجربی	میانگین نظری	خطای استاندارد تفاوتها	df	t تک نمونه‌ای	سطح معنی داری	نتیجه
هوش هیجانی	۱۱۰	۳/۷۳	۳	۰/۰۲	۱۰۹	۴۱/۴	$P < 0/01$	رد فرض صفر

دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران ارائه شده است. یافته‌ها نشان داد که میانگین وضعیت هوش هیجانی از دیدگاه کتابداران ۳/۷۳ و میانگین مورد انتظار

برای بررسی این سؤال از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید. در جدول (۵) نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در زمینه وضعیت هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی

و این تفاوت ناشی از خطای اندازه‌گیری نیست. همچنین از آنجا که میانگین تجربی (نمونه) بزرگ‌تر از میانگین نظری (جامعه) بود، می‌توان گفت وضعیت هوش هیجانی کتابداران بالاتر از متوسط بوده است.

سؤال چهارم: وضعیت رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران چگونه است؟

(نظری) برابر با ۳ بود.

با توجه به نتایج جدول (۵) چون ارزش آزمون t تک نمونه‌ای محاسبه شده (۴۱/۴) از ارزش بحرانی آن با درجه‌ی آزادی ۱۰۹ و سطح معنی‌داری $P < 0/01$ بزرگ‌تر است، پس فرض صفر (عدم تفاوت بین میانگین تجربی و میانگین نظری) رد می‌شود. با توجه به رد فرض صفر، با ۹۹٪ اطمینان می‌توان نتیجه‌گرفت که بین میانگین مذکور در نمونه مورد پژوهش (۳/۷۳) با میانگین مورد انتظار (۳)، تفاوت معنی‌داری وجود دارد

جدول ۶. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای پیرامون رضایت شغلی

نتیجه	سطح معنی‌داری	t تک نمونه‌ای	df	خطای استاندارد تفاوتها	میانگین نظری	میانگین تجربی	تعداد	متغیر
رد فرض صفر	$P < 0/01$	۳۲/۲	۱۰۹	۰/۰۳	۳	۳/۹۵	۱۱۰	رضایت شغلی

نتیجه‌گرفت که بین میانگین مذکور در نمونه مورد پژوهش (۳/۹۵) با میانگین مورد انتظار (۳)، تفاوت معنی‌داری وجود دارد و این تفاوت ناشی از خطای اندازه‌گیری نیست. همچنین از آنجا که میانگین تجربی (نمونه) بزرگ‌تر از میانگین نظری (جامعه) بود، می‌توان گفت وضعیت رضایت شغلی کتابداران بالاتر از متوسط بوده است.

فرضیه پژوهش: بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم تحقیقات و فناوری شهر تهران رابطه وجود دارد.

برای بررسی این سؤال نیز از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده گردید. در جدول (۶) نتایج آزمون t تک نمونه‌ای پیرامون وضعیت رضایت شغلی کتابداران ارائه شده است. یافته‌ها نشان داد که میانگین رضایت شغلی از دیدگاه کتابداران (۳/۹۵) و میانگین مورد انتظار (نظری) برابر با (۳) بوده است.

با توجه به نتایج جدول (۶) چون ارزش آزمون t تک نمونه‌ای محاسبه شده (۳۲/۲) از ارزش بحرانی آن با درجه‌ی آزادی ۱۰۹ و سطح معنی‌داری $p < 0/01$ بزرگ‌تر است، پس فرض صفر (عدم تفاوت بین میانگین تجربی و میانگین نظری) رد می‌شود. با توجه به رد فرض صفر، با ۹۹٪ اطمینان می‌توان

جدول ۷. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون پیرامون رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی

نتیجه فرض	سطح معنی‌داری	ضریب تعیین $r^2 \times 100$	درجه آزادی	همبستگی پیرسون	واریانس $Cov_{x,y}$	متغیرهای مورد بررسی
رد	$p < .01$	۱۲٪	۱۰۸	۰/۳۴	۰/۱۹۷	هوش هیجانی و رضایت شغلی

بزرگ‌تر است، پس فرض صفر (عدم رابطه) رد می‌شود. با توجه به رد فرض صفر، با (۹۹٪) اطمینان می‌توان نتیجه‌گرفت که بین نمره رضایت شغلی و هوش هیجانی در نمونه مورد پژوهش

با توجه به نتایج جدول (۷) چون قدر مطلق ضریب همبستگی محاسبه شده (۰/۳۴) از ارزش بحرانی ضریب همبستگی با درجه آزادی ۱۰۸ و سطح معنی‌داری ۰/۰۱

همبستگی معنی‌داری وجود دارد و این روابط ناشی از خطای نمونه‌گیری یا عوامل تصادفی نیست. لذا نتیجه گرفته می‌شود که رابطه دو متغیر به صورت خطی و مستقیم بوده است و با افزایش هوش هیجانی افراد رضایت شغلی او نیز افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. یعنی هر اندازه هوش هیجانی کتابداران بالاتر باشد، رضایت شغلی آنان نیز بیشتر می‌شود. به اعتقاد پژوهشگر، این همبستگی معنادار و مستقیم می‌تواند اتفاق خوبی در بین کتابداران تلقی شود؛ چرا که تحقیقات مختلف نشان می‌دهد که سازمان‌ها و شرکت‌ها برای اینکه بتوانند عملکرد خوبی داشته باشند نیاز به کارکنان با هوش هیجانی بالا دارند. هوش هیجانی با شناسایی هیجان‌ها، استفاده از آنها در جهت تسهیل بخشی به فکر و اندیشه، درک احساسات و هیجان‌ها و بالاخره مدیریت هیجان‌ها، به کارکنان کمک می‌کند شغل را از دریچه دیگری نگاه کنند و از این جهت می‌توانند آنها را در جهت ایجاد احساس و تفکر خوب در مورد شغل رهنمون سازد. نتایج حاصل از این بخش از پژوهش، با پژوهش دانگ و هوارد هم‌سو بوده است. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران بالاتر از حد متوسط بوده است. بحثی که در این جا حائز اهمیت است، این است که بالا بودن هوش هیجانی به عنوان عنصر مهمی در مورد پیشبرد اهداف سازمان توسط کارکنان می‌توان لحاظ کرد. در بسیاری از مشاغل هوش هیجانی نقش مهمی در فرصت‌های شغلی، مهارت‌های شغلی، چگونگی موفقیت در مشاغل دارد. هر شغل با توجه به نوع آن به سطح خاصی از هوش هیجانی نیازمند است. بعضی از مشاغل به درجه بالایی از هوش هیجانی نیاز ندارند. اینگونه مشاغل بیشتر بر انجام وظایف تمرکز دارند. در مقابل در بعضی از مشاغل، کارکنان باید با ایجاد رابطه همدلی و از طریق ارتباطات اثر

بخشی با دیگران، وظایف خود را به انجام برسانند. با توجه به نتیجه این بخش از پژوهش به نظر می‌رسد از آنجا که مراجعه‌کنندگان کتابخانه‌های دانشگاهی استادان، پژوهشگران و دانشجویانی هستند که در دانشگاه‌ها در فرایند تولید علم نقش آفرینی می‌کنند کتابداران تلاش کرده‌اند تا مهارت‌های هوش هیجانی و توانایی برقراری ارتباط مؤثر را کسب کنند. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش عبدالله سانی جوهری (۲۰۱۳) و نتایج پژوهش شعبانی (۱۳۸۷) هم‌سو بوده است.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که رضایت شغلی کتابداران بالاتر از حد متوسط بوده است. خشنودی یا رضایت از کار در نتیجه عامل‌هایی نظیر رضایت از حقوق و دستمزد، ارتقا و پیشرفت در کار، رضایت از نحوه سرپرستی، رضایت از همکاران، اعتماد متقابل بین افراد در سازمان به دست می‌آید. صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند. نتایج حاصل از این پرسش پژوهش با یافته‌های باقری (۱۳۸۷) هم‌سو بوده است. در ضمن نتایج تحقیق نشان داد بین دیدگاه کتابداران بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در برخورداری از هوش هیجانی تفاوتی وجود ندارد. شاید نتیجه این سؤال تحولاتی را در وضعیت استخدامی کتابداران داشته باشد زیرا در بعضی از کتابخانه‌ها جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت یکی از شاخص‌های مهم استخدامی است در حالی که با توجه به نتیجه این بخش از پژوهش بین کتابداران بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سنوات خدمت در برخورداری از هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که بین دیدگاه کتابداران بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت در برخورداری از رضایت شغلی تفاوتی وجود ندارد. بحث حائز اهمیت این است کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شهر تهران شرایط ایجاد رضایت شغلی را برای کتابداران خود بدون در نظر گرفتن جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت فراهم نموده است. نتایج حاصل از این

کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی.

شعبانی، علی؛ فدایی، غلام‌رضا و بشارت، محمد علی. (۱۳۸۸). سنجش هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران، *اطلاع‌شناسی*، ۷ (۱)، ۵ - ۱۴.
نجفی، علی. (۱۳۸۷). هوش هیجانی برای مدیران، *مجله مدیریت*، (۱۳۸)، ۴۱ - ۴۴.

نوبری، لیلا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی.

نوربخشی، مهوش. (۱۳۸۴). بررسی رابطه جو سازمانی با رضایت شغلی در معلمان تربیت بدنی دوره متوسطه شهر اهواز، *فصلنامه المپیک*، ۳ (۱)، ۷-۱۶.

یار محمدی منفرد، سعید؛ همتی نژاد، مهر علی و رمضانی نژاد، رحیم. (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی، *مدیریت ورزشی*، ۷، ۴۵-۶۷.

Abdullah Sani, Johari (2013). "Assessing the Emotional Intelligence Profile of Public Librarians in Malaysia: Descriptive Analysis". *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1-11

Dong &, Howard, T. (2011). Emotional intelligence trust and job satisfaction competition forum. Vol4, Issue2. p381.

Hernonp, Gieseckej, Alire CA (2007). *Academic librarians as emotionally intelligence leaders*. Newyork: libraries unlimited.

Togia, A., A. Koustelios, & N. Tsigilis. 2004. Job Satisfaction among Greek Academic Librarians. *LIS Research* 26(3):373-383.

پرسش پژوهش با یافته‌های حاصل از پژوهش رحیمی پور نجاتی (۱۳۸۹) هم‌سو بوده است.

پیشنهادهای حاصل از یافته‌ها عبارتند از:

- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنی‌دار هوش هیجانی و رضایت شغلی در جامعه کتابداران تحت بررسی پیشنهاد می‌شود که در گزینش کتابداران، هوش هیجانی نیز به عنوان معیاری مناسب در کنار سایر معیارها قرار بگیرد؛

- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر وجود رابطه مثبت هوش هیجانی و رضایت شغلی پیشنهاد می‌گردد که در کتابخانه‌ها برنامه‌های آموزشی خاصی در جهت افزایش هوش هیجانی کتابداران به اجرا گذاشته شود.

منابع

امرابی، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن؛ سموعی؛ راحله. (۱۳۹۰). رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۸ (۵)، ۶۶۲ - ۶۷۲.
باقری، فاطمه. (۱۳۸۷). *بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران تخصصی و دانشگاهی (دولتی) شهر کرج*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی.

رئیس، پوران. (۱۳۸۹). همبستگی هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در مدیران بیمارستان آموزشی قزوین، *مجله علوم پزشکی دانشگاه قزوین*، ۱۳ (۴)، ۵۷ - ۶۲.

رحیمی پورنجاتی، مریم (۱۳۸۹). *بررسی رابطه هوش هیجانی*