

«زن و مطالعات خانواده»

سال چهارم - شماره چهاردهم - زمستان ۱۳۹۰

ص ص ۲۶-۱۳

تاریخ ارسال: ۹۱/۱۰/۰۹

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۱/۲۶

## سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ و رتبه بندی مؤلفه های آن

دکتر زهرا ابادری<sup>۱</sup>  
مهری انوشا<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش به تجزیه و تحلیل هوش هیجانی کتابداران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ می پردازد. برای انجام آن از پرسشنامه محقق ساخت استفاده شده که پس از تکمیل آن، اطلاعات به دست آمده به وسیله ابزارهای آماری تکنیک TOPSIS تجزیه و تحلیل گردیده است. با سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران زن، وجوه مختلف آن نیز رتبه بندی شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که از میان وجوه هوش هیجانی، بخش های مربوط به تمایل به خدمت رسانی به مراجعان، کمک به رشد مراجعان، برقراری ارتباط و نفوذ در مراجعان، همدلی و درک مراجعان نسبت به سایر مؤلفه ها به طور قوی تری در کتابداران زن وجود دارد. در حالی که، مؤلفه های اعتماد به نفس، خودکنترلی، کارگروهي، خودآگاهی عاطفی به طور ضعیف تر و کمتری در آنها دیده می شود. در پایان مقاله پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت ارائه شده است.

### واژه های کلیدی:

هوش هیجانی، کتابدار زن، کتابخانه دانشگاهی، تکنیک TOPSI

<sup>۱</sup>. عضو هیات علمی (دانشیار) دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

<sup>۲</sup>. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

## مقدمه

در قرنهای اخیر، غلبه بر فشارهای و مسائل روحی و روانی، به یکی از دغدغه های بشر در زندگی روزمره مبدل شده است. بسیاری از این فشارها و دغدغه ها ناشی از محیط و وضعیت کاری افراد است. به عنوان مثال، تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و .... عواملی هستند که تا حد زیادی برافراد فشار می آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می کنند (رابینز، ۱۳۷۲).

کتابداران نیز همانند شاغلان بسیاری، تحت تاثیر این چالش ها قرار داشته، در زندگی حرفه ای خود فشارها و دغدغه های زیادی را متحمل می شوند (فتاحی، ۱۳۸۳). صاحب نظران هوش هیجانی مانند دانیل گولمن، بار- آن و پیتر سالووی معتقدند که هوش هیجانی نوعی استعداد عاطفی است که به ما کمک می کند تا بتوانیم به بهترین نحو ممکن از مهارت های خود استفاده کرده، از عقل و خرد خود در مسیری درست بهره بگیریم.

گولمن<sup>۱</sup> هوش هیجانی را با عناصر درونی مانند میزان خودآگاهی، خودانگاری، احساس استقلال، ظرفیت، خود شکوفایی و قاطعیت مرتبط می داند و همچنین ارتباط آن با عناصر بیرونی روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسؤولیت مطرح می کند (گولمن<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴).

هوش هیجانی به برقراری ارتباط مناسب با دیگران کمک می کند و فرد را قادر می سازد تا در انجام فعالیت های اجتماعی و ارتباطات صمیمانه با دیگران موفق گردد (استریت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱).

وجود هوش هیجانی در کتابداران باعث می شود که آنان بر چالش ها و فشارهای روانی غلبه نموده و در انجام وظایف محوله، ارائه خدمات هرچه بهتر به مراجعان موفق شوند. این مقاله درصدد است تا درجه هوش هیجانی کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ را ارزیابی کرده، مؤلفه های آن را در سطوح مختلف شناسایی و رتبه بندی نماید، با انجام بررسی های لازم بر اساس

<sup>۱</sup>-Goleman

<sup>۲</sup>-Sterrett

فرضیه‌های مطرح شده، از نتایج حاصله می‌توان در بهبود برنامه های آتی کتابخانه های مذکور استفاده کرد.

امروزه کتابخانه ها به عنوان مراکز اطلاع رسانی نقش خیلی مهمی را در پیشبرد اهداف علمی و پژوهشی جوامع ایفا می‌کنند. از یک سو، کتابداران با تلاش و کوشش باعث پیشرفت های بسیاری در برنامه های آموزشی و پژوهشی می‌شوند، و از سوی دیگر، فشارهای روانی مضاعفی را متحمل می‌شوند. و در نتیجه، فشارها باعث می‌شوند که کتابداران همیشه در معرض مسائل و مشکلات روانی و شغلی باشند. تحقیقات انجام یافته مؤید این مسأله است که کتابداران امروزه در کانون فشارهای روانی قرار دارند (صیامیان و همکاران، ۲۰۰۶).

افراد هر اندازه هوش هیجانی بالایی داشته باشند، قدرت بیشتری برای سازگاری با مسائل جدید و روزمره خواهند داشت. همچنین هوش هیجانی بالا، با برون گرایی، انعطاف پذیری، دلپذیربودن و توانایی برای هماهنگ کردن احساسات مختلف، رابطه مستقیم دارد (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱). در مقابل، هوش هیجانی پایین باعث رفتارهای مسأله ساز درونی، مانند: سطوح پایین همدلی، ناتوانی در تنظیم خلق و خو، افسرده خویی، روان رنجوری، استرس و نیز رفتارهای مسأله ساز بیرونی، مانند: کاهش پیشرفت تحصیلی، تخریب اموال، دزدی و پرخاشگری می‌شود (کاجوب<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). بنابراین، با توجه به وضع موجود کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ که همیشه در معرض چالش ها و فشارهای شغلی فراوانی قرار دارند و تاثیر هوش هیجانی در رفع مسائل و مشکلات متعدد، انجام چنین پژوهش هایی که وضعیت هوش هیجانی کتابداران زن را بررسی کند و با رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی، راه را برای بهبود آن هموار می‌سازد، ضروری به نظر می‌رسد.

مایر<sup>۲</sup> و سالووی<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۰ اولین تعریف هوش عاطفی را ارائه کردند و آن را توانایی کنترل احساسات و هیجان های خود و دیگران، تشخیص و تفاوت قائل شدن بین آنها و به کارگیری این اطلاعات برای راهنمایی و هدایت افکار و فعالیت های خود دانستند (سالووی، ۱۹۹۰). گولمن در تعریف هوش هیجانی، آن را نوع دیگری از هوش می‌داند که حاکی از شناخت احساسات خویشتن است و از آن برای تصمیم گیری های

<sup>۱</sup>-Kaschub

<sup>۲</sup>-Mayer

<sup>۳</sup>-salovey

مناسب در زندگی استفاده می شود. هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تراکنشها و عاملی است که به هنگام شکست ناشی از دست نیافتن به هدف، در شخص انگیزه و امید ایجاد می کند(هارمن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). این نوع هوش، حاکی از همدلی، یعنی آگاهی یافتن از احساسات افراد پیرامون ما نیز هست(رستمی، ۱۳۸۴).

هوش هیجانی، آگاهی از احساس و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم های مناسب در زندگی و توانایی تحمل ضربه های روحی و مهار آشفتگیهای روانی است و اعتماد به نفس و کنترل درونی افراد را افزایش می دهد(عیوضی، ۱۳۸۵).

هوش هیجانی به توانایی درک درست محیط، خودانگیزی، شناخت و کنترل احساسات خود و دیگران اشاره می کند، طوری که این فرایند بتواند تفکر و ارتباطات را تسهیل کند(مایر و سالووی، ۱۹۹۵). به بیان دیگر، منظور از هوش هیجانی، توانایی مهار کردن تمایلات عاطفی و هیجانی خود، درک خصوصی ترین احساسات دیگران، رفتار آرام و سنجیده در روابط انسانی با دیگران، خویشن داری، شور، اشتیاق و پشتکار است (عیوضی، ۱۳۸۵).

به دلیل جدید و جالب بودن مفهوم هوش هیجانی، پژوهش های زیادی در این زمینه انجام شده که از آن جمله می توان به پژوهش های سیگلمن<sup>۲</sup> در سال ۱۹۸۴، بلاک<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۵، ترینیداد و جانسون<sup>۴</sup> در سال ۱۹۹۹، آرنولد<sup>۵</sup> در سال ۱۹۸۲، امسیو<sup>۶</sup> در سال ۱۹۹۴، مایر و سالووی در سال ۱۹۹۰، گاردنر<sup>۷</sup> در سال ۱۹۸۳، اسجورگ<sup>۸</sup> در سال ۲۰۰۱ و کاچوب در سال ۲۰۰۲ اشاره کرد(قمرانی و جعفری، ۱۳۸۲)(کاچوب، ۲۰۰۲).

<sup>۱</sup>-Harman

<sup>۲</sup>-Sigelman

<sup>۳</sup>-Bellack

<sup>۴</sup>-Trinidad and Janson

<sup>۵</sup>-Arnold

<sup>۶</sup>-Emasive

<sup>۷</sup>-Gardner

<sup>۸</sup>-Sjoberg

### هدف و فرضیه ها:

هدف از انجام پژوهش، تعیین درجه هوش هیجانی کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ و به دنبال آن رتبه بندی مؤلفه های آن مدنظر می باشد.

سؤال پژوهش: بنا بر مقیاس لیکرت، هوش هیجانی کتابداران زن کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ در چه سطحی است؟

این پژوهش با طرح فرضیه هایی به شرح ذیل اجرا شده است:

۱. کتابداران زن در انجام کارهایشان خودآگاهانه عمل می کنند.
۲. کتابداران زن چگونگی انجام کارهای خود را مدیریت می کنند.
۳. کتابداران زن در انجام کارهای خود، آگاهی اجتماعی دارند.
۴. کتابداران زن ارتباط های خود را با دیگران مدیریت می کنند.
۵. بین میانگین مؤلفه های گوناگون هوش هیجانی، اختلاف معناداری وجود دارد، به طوری که می توان آنها را رتبه بندی کرد.

### روش تحقیق

این پژوهش از نوع تحلیلی- ریاضی است که به روش مقطعی و با هدف ارزیابی سطح هوش هیجانی و شناسایی و رتبه بندی مؤلفه های آن در بین کتابداران زن کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ انجام شده است. ابتدا با استفاده از منابع کتابخانه ها و مطالعه برخی از پژوهش های موجود، از طریق پرسشنامه، از جامعه آماری پژوهش اطلاعات جمع آوری گردیده و سپس به روشهای آماری پارمتریک و تکنیک TOPSIS تجزیه و تحلیل انجام شده است.

### جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این پژوهش، کتابداران زن شاغل در کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ می باشد. تعداد کتابداران زن شاغل در کتابخانه های مذکور ۵۸ نفر است. با توجه به محدود بودن حجم جامعه، در فرایند انجام پژوهش از روش سرشماری استفاده شده است؛ تعداد ۵۸ عدد پرسشنامه بین کتابداران زن توزیع گردیده، که همه

کتابداران همکاری لازم به عمل آورده و همه پرسشنامه ها را عودت دادند. به عبارت دیگر، میزان بازگشت پرسشنامه های پژوهش ۱۰۰٪ بوده است. در طراحی پرسشنامه این پژوهش، از مقیاس لیکرت برای ارزیابی مؤلفه ها و درجه هوش هیجانی استفاده شده است. برای تعیین درجه پایایی پرسشنامه این پژوهش نیز، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که برابر ۹۳٪ است و نشان دهنده میزان پایایی پرسشنامه است.

### نمودار درختی سلسله مراتب مؤلفه های هوش هیجانی

برای سنجش هوش عاطفی از پرسشنامه تخصصی « لرد و هوگان» که در سال ۲۰۰۱ طراحی شده و شامل ۶۱ مؤلفه هوش هیجانی است، استفاده گردید. این مؤلفه ها در ۴ گروه اصلی و ۱۶ گروه فرعی طبقه بندی شده است، که شمای درختی آن به شرح زیر می باشد:



### تکنیک های تصمیم گیری چند شاخصه ای و تکنیک Topsis

در سال های اخیر، مدل های تصمیم گیری چند شاخصه ای در زمینه تصمیم گیری، مورد توجه محققان قرار گرفته است که با توجه به وجود معیارهای گوناگون، کارایی وسیعی دارند. از ویژگی های مهم این تکنیک ها می توان به قدرت بالا در کاهش پیچیدگی تصمیم گیری، استفاده همزمان از معیارهای کیفی و کمی، ایجاد ساختار در مسائل تصمیم گیری و کاربرد آسان آن اشاره کرد.

یکی از تکنیک های تصمیم گیری چند شاخصه ای، تکنیک Topsis است که در این مقاله برای رتبه بندی و اولویت بندی مؤلفه های هوش هیجانی استفاده شده است. این روش در سال ۱۹۸۱ توسط هوانگ و یون ارائه شده است. در این تکنیک، هر عامل انتخابی باید در نزدیک ترین فاصله با عامل ایده آل مثبت، و با دورترین فاصله با عامل ایده آل منفی قرار بگیرد. به عبارت دیگر، میزان فاصله یک عامل با عامل ایده آل مثبت و منفی با این روش سنجیده می شود، که این خود، معیار درجه بندی و اولویت بندی عوامل است (آذر و رجب زاده، ۱۳۸۱).

### یافته ها

با انجام پیمایش ها و جمع آوری اطلاعات لازم از جامعه آماری پژوهش، از ابزارهای آماری و ریاضی جهت بررسی فرضیه ها و تجزیه و تحلیل نتایج استفاده گردید. برای پاسخ به سؤال پژوهش، از میانگین، جهت بررسی ۴ فرضیه از فرض آماری یا همان آزمون  $t$  (T- student Test) و برای بررسی فرضیه پنجم از آزمون تحلیل واریانس استفاده شده است. همچنین برای رتبه بندی مؤلفه ها از تکنیک TOPSIS بهره گرفته شده است.

بر اساس پرسشنامه تکمیل شده توسط کتابداران زن، میانگین سطح هوش عاطفی آنان محاسبه گردید. نتایج نشان می دهد که درجه هوش عاطفی کتابداران زن در دامنه ۱ تا ۵ طیف لیکرت، عدد ۴/۱ می باشد که گویای این مسأله است که هوش عاطفی

کتابداران زن بین متوسط تا زیاد است و در نتیجه درجه هوش عاطفی کتابداران زن در حد نسبتاً زیاد می باشد.

پس از تعیین درجه هوش عاطفی کتابداران زن، که هدف اصلی پژوهش بوده و محقق به منظور دستیابی به درجه هوش هیجانی آنان، این پژوهش را انجام می داد، به بررسی فرضیه های ۱ الی ۴ پرداخته شد. برای بررسی آنها، مؤلفه های هوش هیجانی در پرسشنامه « لرد و هوگان» به طبقات اصلی و فرعی طبقه بندی شدند، سپس برای تحلیل فرضیه ها از آزمون فرض آماری (T- student Test) استفاده گردید.

بررسی فرضیه های ۱ الی ۴ نشان دهنده این است که هر چهار بعد اصلی هوش عاطفی (خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت ارتباطات) در کتابداران زن به اندازه قابل قبولی می باشد.

جدول شماره ۱: نتایج بررسی فرضیه های ۱ الی ۴

فرضیه ها	آمار آزمون	سطح معناداری	تصمیم گیری
۱	۹/۸۳۵	۰/۰۰	قبول فرضیه
۲	۸/۹۱۴	۰/۰۰	قبول فرضیه
۳	۹/۰۳۱	۰/۰۰	قبول فرضیه
۴	۱۹/۲۱۱	۰/۰۰	قبول

از آنجائی که رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی کتابداران زن، یکی از اهداف این پژوهش می باشد، لذا باید در صورت معنادار بودن اختلاف بین مؤلفه ها، آنها را رتبه بندی کرد. با استفاده از آزمون تحلیل واریانس بررسی فرضیه پنجم که به این منظور طرح شده به انجام رسید و مشخص گردید، اختلاف معنادار بین میانگین مؤلفه های گوناگون هوش هیجانی وجود دارد. بنابراین، می توان به این نتیجه رسید که در بین کتابداران زن مؤلفه های هوش هیجانی در درجه های متفاوتی وجود دارد که به رتبه بندی آنها باید توجه نمود.

جدول ۲ نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه ۵

فرضیه	آمار آزمون	سطح معناداری	تصمیم گیری
۵	۹/۶۵۹	۰/۰۰	وجود اختلاف



در جدول ۳ رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی با استفاده از تکنیک TOPSIS آمده است و نشان دهنده آن است که مؤلفه های هوش هیجانی به مقدار زیادی در کتابداران زن وجود دارد.

جدول ۳ رتبه بندی مولفه های هوش هیجانی با استفاده از تکنیک TOPSIS

رتبه	مولفه	وزن
۱	تمایل به خدمت رسانی به دیگران	۰/۷۹۱
۲	کمک به رشد دیگران	۰/۷۵۹
۳	برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران	۰/۷۲۱
۴	همدلی و درک دیگران	۰/۷۱۳
۵	انطباق پذیری	۰/۷۰۱
۶	تیم سازی	۰/۶۹۵
۷	قابل اعتماد بودن	۰/۶۸۲
۸	خود ارزیابی دقیق	۰/۶۵۵
۹	رهبری و سازمان دهی تغییرات	۰/۶۴۸
۱۰	آگاهی سازمانی	۰/۶۱۷
۱۱	مدیریت تعارض	۰/۵۶۳
۱۲	موفقیت طلبی	۰/۵۳۴
۱۳	اعتماد به نفس	۰/۵۱۴
۱۴	خود کنترلی	۰/۴۹۲
۱۵	کار گروهی	۰/۴۳۳
۱۶	خودآگاهی عاطفی	۰/۳۸۶

### بحث و نتیجه گیری

هوش هیجانی، مفهوم جدیدی است که در سال های اخیر مطرح شده است و در مقابل هوش شناختی و بهره هوشی به کار می رود. هوش هیجانی، هوش غیر شناختی است، که مشتمل بر احساسات و استفاده درست از آنها، گرفتن تصمیم های مناسب، توانایی اداره مطلوب خلق و خوی، کنترل تکانه ها و مهارت های اجتماعی مطلوب است (قمرانی و جعفری، ۱۳۸۲).

هدف عمده در انجام دادن این پژوهش، تعیین درجه هوش هیجانی کتابداران زن بوده است که در یافته های این پژوهش مشاهده می شود، هوش هیجانی کتابداران زن شاغل در دانشگاه های آزاد اسلامی منطقه ۱۳، در سطح قابل قبول و حتی مطلوب می باشد. به طوری که ۴ بعد اصلی و ۱۶ بعد فرعی هوش هیجانی در بین همه آنان در حد قابل قبولی وجود دارد. از نتایج مهم تحقیق هارمن نیز این است که کتابداران معمولاً از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند (هارمن، ۲۰۱۰). نتایج به دست آمده با نتایج

تحقیقات (تهامی منفرد و همکاران، ۱۳۸۱)، (حیدرزاده، ۱۳۸۸) و (حسن زاده، ۱۳۹۰) همسو می باشد.

در این پژوهش فرضیه اول عبارت بود از اینکه کتابداران زن در انجام کارهایشان خود آگاهانه عمل می کنند، با توجه به نتایج به دست آمده فرضیه مذکور تأیید می گردد. بدین معنی که کتابداران زن کتابخانه های دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ کارهای خودشان را خود آگاهانه انجام می دهند. در حالی که در تحقیق (عیوضی، ۱۳۸۵) فرضیه ای شبیه به این وجود داشت که نتایج تحقیق مذکور، آنرا به اثبات نمی رساند. با به دست آوردن اطلاعات لازم، فرضیه دوم نیز ثابت می شود که کتابداران زن نحوه انجام کارهای خود را مدیریت می نمایند، که از نقاط قوت کتابداران زن می باشد. در تحقیق (دهشیری، ۱۳۸۳) فرضیه ای شبیه به این وجود داشت که نتایج آن تحقیق نیز مؤید مدیریت معلمان در کارهای خود است.

اثبات فرضیه سوم از دیگر نتایج مهم این پژوهش می باشد، بدین معنی که کتابداران زن با آگاهی اجتماعی که دارند، وظایف محوله را به انجام می رسانند. نتایج پژوهش مؤید این امر است که کتابداران زن در انجام کارهای خود، آگاهی اجتماعی داشته و با توانایی خود را در ارائه خدمات بهتر به مراجعان تقویت می کنند. در حالی که در تحقیق (تهامی فرد و همکاران، ۱۳۸۱) به این مسأله اشاره ای نشده است.

فرضیه چهارم عبارت بود از اینکه کتابداران زن، ارتباط های خود را با دیگران مدیریت می کنند. در راستای انجام پژوهش، این فرضیه نیز به اثبات رسید که کتابداران زن می توانند به نحو احسن ارتباط لازم را با مراجعان برقرار نمایند. برقراری روابط مناسب با همکاران و مراجعان از ویژگیهای مثبت در تحقیقات (حیدرزاده، ۱۳۸۸)، (دهشیری، ۱۳۸۳) و (عیوضی، ۱۳۸۵) ذکر گردیده است. به طور کلی نتایج تحقیق حاضر، به بخشی از یافته های تحقیقات ذیل مرتبط و همسو می باشد؛ (حیدرزاده، ۱۳۸۸)، (دهشیری، ۱۳۸۳)، (رستمی، ۱۳۸۵)، (عیوضی، ۱۳۸۵)، (هارمن، ۲۰۱۰) و (استریت، ۲۰۱۱).

با توجه به فرضیه پنجم که به رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی اشاره کرده است، در رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی مشاهده می شود که برخی از آنها همانند «تمایل به خدمت رسانی به دیگران»، «کمک به رشد دیگران»، «برقراری ارتباط و نفوذ در دیگران»، «همدلی و درک دیگران» نسبت به سایر مؤلفه ها در کتابداران زن قوی تر است. در حالیکه برخی مؤلفه ها مانند «اعتماد به نفس»، «خودکنترلی»، «کار گروهی»

و « خودآگاهی عاطفی» به صورت ضعیفی در کتابداران زن مشاهده گردید. در حالی که در تحقیق (حیدرزاده، ۱۳۸۸) مؤلفه هایی همچون «خودآگاهی عاطفی»، « اعتماد به نفس»، « همدلی و درک دیگران» و « خودکنترلی» در اولویت قرار دارند. به طور کلی وقتی این رتبه بندی را با نتایج تحقیقات (دهشیری، ۱۳۸۳)، (رستمی، ۱۳۸۴) و (عیوضی، ۱۳۸۵) مورد مقایسه قرار می دهیم، تفاوت‌های مختلفی در نحوه اولویت بندی مؤلفه های متعدد به چشم می خورد. در کل یک وجه تشابه بین همه پژوهشهای مذکور وجود دارد، و آن عبارت است از اینکه رتبه بندی مؤلفه های هوش هیجانی به نوعی در آنها نیز صورت پذیرفته است. با توجه به نتایج حاصله از این پژوهش و رتبه بندی موجود، به نظر می رسد برنامه هایی برای ارتقای مؤلفه های ضعیف در کتابداران زن تدوین و اجرا گردد تا ایشان در چنین مؤلفه هایی نیز به وضع مطلوب نائل شوند. تا در انجام وظایف شغلی و خدمت رسانی هر چه بهتر به مراجعان موفق بوده و رضایت آنان را به دست آورند.

در پایان باید خاطر نشان ساخت که تحقیق حاضر همانند سایر تحقیقات با محدودیت های غیرقابل کنترلی مواجه بوده است که به تعدادی از آنها به صورت گذرا اشاره می شود:

- عدم آشنایی اکثر کتابداران با بحث مربوط به هوش هیجانی
- محدود بودن زمان انجام تحقیق به مدت یک نیمسال تحصیلی
- احتمال خودداری از پاسخ منطقی توسط تعدادی از کتابداران به سؤالات.
- محدود بودن جامعه آماری کتابداران زن منطقه ۱۳

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می شود در سایر دانشگاه ها و مراکز اطلاع رسانی، پژوهشی مشابه انجام گیرد همچنین با عنایت به یافته های تحقیق پیشنهادهای زیر ارائه می گردد:

- برگزاری دوره و کلاس های متعدد مرتبط می تواند در راستای افزایش مقدار هوش هیجانی کتابداران زن مؤثر باشد.
- در هنگام انتخاب افراد برای اشتغال در کتابخانه ها، یکی از معیارهای مهم، هوش هیجانی در نظر گرفته شود.
- منابع انسانی، برخلاف منابع ماشینی دارای احساس و عواطف هستند، در برخورد با کتابداران زن به هوش هیجانی آنان توجه کافی شود.

## منابع:

- آذر، عادل و علی رجب زاده (۱۳۸۱)، تصمیم گیری کاربردی . تهران : نگاه دانش.
- آقاییار، سیروس، علیرضا رزقی رستمی (۱۳۸۹)، تعرض و حل آن با رویکرد هوش هیجانی. اصفهان: سپاهان.
- تهامی منفرد، شراره، شهین علیایی زند و مجید یوسفی لویه (۱۳۸۱)، بررسی رابطه هوش هیجانی و راهبردهای رویارویی در دانش آموزان عادی و تیزهوش دبیرستانهای شهر تهران، اولین همایش ملی استعدادهای درخشان، شیراز.
- حسن زاده، رمضان، مرتضی ساداتی کیادهی (۱۳۹۰)، هوش هیجانی: مدیریت احساس، عاطفه و قلب . تهران: روان.
- حیدرزاده، جمیله (۱۳۸۸)، بررسی رابطه هوش هیجانی با خلاقیت مدیران مدارس راهنمایی شهرستان سراب، پایان نامه کاشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم انسانی و تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
- دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳)، بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه، تازه ها و پژوهشهای مشاوره، جلد ۴، شماره ۱۲.
- رایبیز، استیفن (۱۳۷۲)، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۷۲.
- رستمی، نادیا (۱۳۸۴)، بررسی رابطه وضعیت مذهبی با هوش هیجانی در دانش آموزان مقطع پیش دانشگاهی شهر تهران در سال تحصیلی ۸۴-۱۳۸۳، نوآوریهای آموزشی، سال ۳، شماره ۱۰، (۱۳۸۴)، ۱۱۷-۱۲۸.
- عیوضی، نرگس (۱۳۸۵)، تاثیر هوش هیجانی در بهداشت روانی خانواده ها <http://www.aftabir>
- فتاحی، رحمت الله (۱۳۸۳)، 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 (۱۳۸۲)، درآمدی بر هوش هیجانی و نابینایی، سومین همایش دانشجویان و دانش آموختگان نابینای ایران، ایران.
- لین، آل بی (۱۳۸۹)، پنجاه فعالیت علمی برای ارتقای هوش هیجانی در محیط کار، ترجمه بهرام علی قنبری... [و دیگران]. مشهد: آستان قدس رضوی، شرکت به نشر.
- مورتی بویز، آلن (۱۳۸۹)، آموزش همراه با هوش هیجانی: راهنمای گام به گام برای متخصصان آموزش عالی و فراگیر، ترجمه حمیدرضا آقامحمدیان شهرباف، مرضیه قناعت. مشهد: آستان قدس رضوی، شرکت به نشر.
- یوسفی، حمید (۱۳۸۹). هوش هیجانی. تهران: قطره.

- 
- Goleman, D (1995), Emotional intelligence. New York: Bantam Books.
  - Goleman, D (1998), working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
  - Harman, John (2010), Emotional Intelligence at work. San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
  - Kaschub, M (2002), Defining Emotional Intelligence in Music Education. Arts Education policy Review, 103,5,9 – 15
  - Mayer, J.D, Salovey, P(1995), Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. Applied and preventive psychology, 4 197- 208.
  - Salovey, P, Mayer, G.D (1990), Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185 - 211.
  - Siamian, H., Shahrabi, A., Vahedi, M., Abbsai Rad, A. M., and Yadani Cherati, J (2006), STR and burnout in libraries and information centers. Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library and Information Education and Practice Singapore, pp.263-268
  - Sterrett, Emily. (2011), The managers pocket Guide To Emotional Intelligence. New York: Bantam books

