

## رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: مورد پژوهی کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز

دکتر فهیمه باب‌الجوائجی<sup>۱</sup>  
وحید آقا کیشی زاده<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز به انجام رسیده است.

روش: پژوهش حاضر با روش پیمایشی تحلیلی انجام گرفت. جامعه آماری پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز با نمونه ۱۳۶ نفر بود که با استفاده از جدول مورگان تعیین گردید. نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام گرفت. برای بدست آوردن نتایج، دو ابزار برای جمع‌آوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت: پرسشنامه سنجش هوش هیجانی، براساس مدل و مقیاس هوش هیجانی بار-آن (شامل ۳۰ سؤال برای سنجش هوش هیجانی کتابداران) و پرسشنامه سنجش توانمندسازی کتابداران طبق مدل نوکلئین و روهوتی (شامل ۱۰ سؤال برای سنجش توانمندسازی کتابداران)، که در بین نمونه آماری پژوهش توزیع شد و نتایج آن تجزیه و تحلیل گردید.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از وجود رابطه معنادار مثبت بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز، بود. در نهایت بین هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز با توانمندسازی آنها رابطه معنی‌داری با ضریب همبستگی ۰/۴۰۴ و ضریب تعیین ۰/۱۶۳ مشاهده گردید.

نتیجه‌گیری: با توجه به وجود رابطه معنی‌دار بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران به مسؤولین کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود که زمینه‌های لازم برای آموزش هوش هیجانی و افزایش مدیریت هیجانهایشان، باعث ارتقاء هوش هیجانی آنها شوند که در نهایت بتواند کتابدارانی توانمند برای کتابخانه متبوع شان باشند.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، توانمندسازی، کتابداران، مدیریت منابع انسانی، کتابخانه‌های دانشگاهی، تبریز

### مقدمه

هوش هیجانی موضوعی است که سعی در تشریح و تفسیر جایگاه هیجانات و عواطف در توانمندیهای انسانی دارد. مدیران برخوردار از هوش هیجانی، رهبران موثر هستند که اهداف را با حداکثر بهره‌وری و با کسب رضایت، و تعهد کارکنان، محقق می‌سازند (نجفی، ۱۳۸۷)، بهره‌وری به خوبی نمی‌تواند از عهده توضیح سرنوشت متفاوت افرادی برآید که فرصت‌ها و شرایط تحصیلی مشابهی دارند. سرنوشت افراد در بسیاری از موارد در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی یا بهره‌وری را تشکیل می‌دهند. یکی از امتیازهای هوش هیجانی نسبت به بهره‌وری، اکتسابی بودن آن است که به راحتی قابل یادگیری، تکامل، بهبود و اصلاح است. نه تحصیلات، نه تجربه، نه معلومات و نه هوش، هیچ‌یک نمی‌توانند تعیین‌کننده‌ی چرا یک نفر موفق می‌شود و یک نفر دیگر موفق نمی‌شود. چیز دیگری وجود دارد که ظاهراً جامعه برای آن هیچ توضیحی ندارد. ما نمونه‌های این موضوع را هر روز در محیط کار، خانه، مدرسه و در محله خود می‌بینیم. ما مردم باهوش و تحصیلکرده را

<sup>۱</sup> استادیار گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات f.babalhavaeji@gmail.com

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی کتابخانه مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب yahidkishi281@yahoo.com

می‌بینیم که موفق نیستند، در حالی که عده کمی بدون مهارتها یا خصوصیات بارز بسیار موفق هستند. باید پرسید چرا؟ پاسخ این سوال تقریباً همیشه به مفهومی به نام هوش هیجانی بر می‌گردد. اگر بتوانیم هیجان‌های خود، هیجان‌های دیگران و اثرات عمیقی را که بر زندگی روزمره ما دارند به طور کامل درک کنیم، می‌توانیم افراد موفق‌تری در زندگی باشیم (حسن زاده، ۱۳۸۶). «هوش هیجانی و اجتماعی» بیانگر توانایی شناسایی و مدیریت احساسات و توانایی پاسخ موثر به احساسات دیگران می‌باشد که شامل فهم محیط اجتماعی از منظری وسیع و توانایی تغییر مستقیم و سازگاری با آن تغییرات می‌باشد. «هوش هیجانی یا بهره هیجانی»<sup>۱</sup> واژه‌هایی هستند که مکرراً به جای هم به کار برده می‌شوند، چنانچه می‌توانید آنها را به یک مفهوم یکسان تعبیر نمایید (هاگز و برادفورد<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). در سال ۱۹۹۰ پیتر سالووی و جان دی مایر<sup>۳</sup> در مقاله‌ای با عنوان هوش هیجانی، چارچوبی برای هوش هیجانی ارائه می‌دهند. ایشان هوش هیجانی را مجموعه‌ای از مهارت‌هایی فرض می‌کنند که در ارزیابی صحیح و ابراز هیجان در فرد و دیگران دخیل بوده و نیز در احساسات فردی جهت‌انگیزش، برنامه‌ریزی و دست‌یابی به موفقیت در زندگی فردی شخص دخیل می‌باشد. آنها بررسی‌های خود را از بحث‌هایی که درباره سازگاری و ناسازگاری کیفیت هیجان است شروع می‌کنند، سپس متون هوش را بررسی نموده و پیشنهادات خود را ارائه می‌دهند. سپس، بار آن<sup>۴</sup> و دیگران (۲۰۰۳) شواهدی را بدست آوردند که نشان دهنده ساختار متفاوت هوش هیجانی از هوش شناختی در سیستم عصبی انسان بود. (کریج<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹). هم‌اکنون نیز در زمینه‌های تجاری و هم در زمینه‌های علمی ادعاهای زیادی درباره تاثیر هوش هیجانی بر روی کارکرد تیمی می‌شود. بنابر این علیرغم علاقه مشاوران شغلی و رسانه‌ای که بر هوش هیجانی تاثیر گذار هستند، ضمن افزایش سرعت رشد استفاده این مفهوم در سازمانها، شواهد تجربی خیلی کمی وجود دارد (گودیباج، و هانسن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). امروزه با بروز تحولات سریع محیطی در عرصه سازمان‌ها، نظیر استفاده از فناوری اطلاعات و شبکه‌های جهانی که موجب سهولت جریان اطلاعات در سطوح مختلف سازمان است، تخت شدن سازمان‌ها (یعنی فرایند کم شدن تعداد لایه‌های سلسله مراتب سازمانها، که معمولاً باعث عدم تمرکز و آزادی عمل مدیران سطوح پایین‌تر می‌گردد) و حرکت آنها به سمت ساختارهای پویایی مانند ساختارهای دایره‌ای و شبکه‌ای، افزایش میزان رقابت در دستیابی به بازار کار، خدمات و تولیدات سایر کشورها، سازمان‌ها به سمت کاهش نیروی انسانی و افزایش سطح کیفیت نیروی کار روی آورده‌اند. بنابراین سازمان‌ها کمتر مایل به جلب اطاعت اعضاء خود از طریق اجبار هستند بلکه بیشتر به سمت تعهد درونی شده و افزایش اعتماد در سازمان هستند. همه این عوامل با یکدیگر باعث شده‌اند که اهمیت و ضرورت فرآیند توانمندسازی در سازمانها روز افزون گردد (نوبری، ۱۳۸۷). لازم است که جهت بررسی مدیریت کتابخانه‌ها به عنوان سازمانی زنده و پویا و به جهت توانمند ساختن کتابداران، مطالعاتی جهت بررسی عوامل تاثیر گذار بر آن انجام گردد. با توجه به اینکه اخیراً هوش هیجانی در رفتار سازمانی مورد توجه واقع شده است لازم است که پژوهش‌های لازم در جهت یافتن تاثیرات و اثرات آن در منابع انسانی کتابخانه‌ها و علی‌الخصوص، کتابداران انجام پذیرد.

## بیان مسأله

کتابخانه به عنوان نهادی اجتماعی باید بتواند در مرتفع نمودن نیازهای مراجعین خود توانمند عمل نماید. توانمندی نهایی کتابخانه نیز در سایه بهره‌گیری از نیروهایی توانمند جهت ارائه خدمات به جامعه خود حاصل می‌شود. پس همواره باید جهت توانمند سازی کتابداران تلاش‌هایی به طور مستمر و جاری انجام شود. متعاقباً لازم است که مدیران کتابخانه‌ها عواملی را که بر توانمندی کارکنان<sup>۷</sup> تاثیر گذار هستند را شناسایی و کنترل نمایند و عواملی را که تاثیر منفی دارد را حذف یا کم‌رنگ کنند. نیروی انسانی توسعه یافته را می‌توان به عنوان بزرگترین و اصلی‌ترین سرمایه هر جامعه دانست. زیرا منابع انسانی توسعه

<sup>1</sup> Emotional intelligence (EI) or Emotional Quotient (EQ)

<sup>2</sup> Hughes, & Bradford T.

<sup>3</sup> Salovey, Peter & John D. Mayer

<sup>4</sup> Bar-On

<sup>5</sup> Craig

<sup>6</sup> Quoidbach & Hansenne

<sup>7</sup> Employee Empowerment

یافته، راه رشد و توسعه را حتی در شرایط کمبود منابع مادی و فیزیکی هموار می‌کند؛ به تبع، آن سرمایه‌گذاری منابع انسانی در زمینه توسعه هرکشوری نقش اصلی را برعهده دارد. رئیس کتابخانه باید بتواند از هوش و استعداد همه کارکنان استفاده کند. در مدیریت صحیح شک و تردید جایی ندارد و در عین حال اعتماد به نفس نیز نباید منجر به خود رایی شود. کارمندان در برابر رئیس کتابخانه که مسؤولانه برخورد کند، خود را مسؤول می‌دانند و در غیر این صورت محافظه‌کار می‌شوند. رئیس کتابخانه باید تا حدودی به دیگران آزادی عمل داده و در مقابل از آنها انتظار همکاری متقابل داشته باشد و اختیاراتی به کارمندان تفویض کند تا آنها وظایف خود را با رضایت انجام دهند (علوم، ۱۳۷۷). هوش هیجانی مقوله‌ای است که اخیراً مطالعاتی درباره آن در حوزه‌های مدیریت و روانشناسی انجام گرفته است؛ اما جای مطالعات پژوهشی این مقوله در امور مدیریتی کتابخانه‌ها، بسیار خالی می‌باشد، به همین دلیل به تحقیق تاثیر هوش هیجانی در توانمندسازی کتابداران پرداخته می‌شود. از طرفی نیز در جامعه دانشگاهی به علت سطح بالای تعامل بین کتابداران با جامعه فرهیخته، نیاز داریم که کتابدارانی توانمند، امورات را اداره نمایند. این مقوله یک چالش مدیریتی برای کتابخانه‌ها می‌باشد. شهرستان تبریز نیز با داشتن حدود ۶۵ کتابخانه دانشگاهی، دارای مجموعه‌ای از کتابداران تحصیلکرده می‌باشد که جامعه استفاده‌کنندگان آنها؛ اساتید، کارمندان، پژوهشگران و دانشجویانی هستند که از سراسر کشور به نحوی در این مراکز و واحد های دانشگاهی مشغول کسب علم و دانش و انجام تحقیقات و پژوهشهای روزمره می‌باشند، دید علمی به مدیریت چنین کتابخانه‌هایی، نیازمند کاربرد اصول مدیریتی و پژوهشهایی مرتبط می‌باشد؛ در این میان، با توجه به اینکه داشتن نیروهایی توانمند جهت اداره امور کتابداری و کتابخانه‌ها، مسأله‌ای مهم و اساسی است، توجه به عوامل موثر بر توانمندی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز نظیر مقوله هوش هیجانی نیز اهمیت شایانی دارد. حال مسأله این است که آیا در کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز، بین هوش هیجانی کتابداران با توانمندسازی آنها رابطه‌ای وجود دارد؟

### اهداف پژوهش

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران با فرایند توانمندسازی آنها در جامعه آماری کتابخانه‌های مربوطه و مورد نظر می‌باشد، تا مشخص گردد که مؤلفه‌های هوش هیجانی چه رابطه‌ای می‌توانند با ابعاد مختلف توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز داشته باشند.

در راستای هدف اصلی اهداف فرعی زیر دنبال می‌شود:

۱. تعیین میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز.
۲. تعیین میزان توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز.

### سؤالات پژوهش

۳. میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز چقدر است؟
۴. میزان توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز چقدر است؟

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی پژوهش حاضر به شرح ذیل می باشند:

۱. بین مسؤولیت پذیری و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین انعطاف پذیری و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین قاطعیت و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد

تعاریف مفهومی و عملیاتی واژه های پژوهش

## هوش هیجانی

تعریف مفهومی: توانایی فرد در شناسایی و ابراز هیجان در خود و دیگران است (توماس و استفان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳).  
تعریف عملیاتی: در پژوهش حاضر از مدل بار-آن، جهت سنجش هوش هیجانی استفاده شده است. در این مدل، هوش هیجانی متشکل از سه مؤلفه و شاخصهای ذیل می باشد:

جدول ۱: مدل عملیاتی هوش هیجانی (نوبری، ۱۳۸۷)

هوش هیجانی	مسئولیت پذیری	همراهی با دیگران
		کمک به دیگران
		رابطه صمیمی
		عدم گفتن نه
		رابطه خوب داشتن
		احترام گذاشتن
		همدلی
	انعطاف پذیری	تصمیم گیرنده در شغل (استقلال)
		پیروی از افکار دیگران
		عدم بیان احساسات
		مواجهه با مشکل
		داشتن انگیزه
		سازگاری با شرایط جدید
		حفظ آرامش
		رودرویی با مسائل ناخوشایند
		فکر کردن به راه حل ها
		انتخاب بهترین راه
		تسلط بر شرایط دشوار
		جمع آوری اطلاعات
	قاطعیت	عدم تحمل فشار
		نتیجه گرفتن از عملکرد
		اهمیت ندادن به احساسات
		مخالفت با برنامه های سازمان
		اهداف و برنامه های سازمان
		عدم کنترل اضطراب
		رضایت مندی
		نقض قانون
		لذت بخشی در انجام کارها
		بررسی نقاط ضعف و قوت
		دفاع نکردن در مقابل مشکلات

## توانمند سازی

تعریف مفهومی: به شخصی، اجازه کنترل روی زندگی خود یا موقعیت خاصی را دادن؛ به سازمانی قدرت یا حقوق قانونی جهت انجام کاری را دادن (لغتنامه آمریکایی پیشرفته لانگمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳).

تعریف عملیاتی: به نظر نوکلئین و روهوئی<sup>۳</sup> (۲۰۰۳). مدل عملیاتی توانمند سازی به شرح ذیل است:

جدول ۲: مدل عملیاتی توانمند سازی (نوکلئین و روهوئی، ۲۰۰۳، نقل در محمدی، ۱۳۸۰).

۳.۱	پاداش مبتنی بر عملکرد	صلاحیت
-----	-----------------------	--------

Thomas & Stephan

<sup>2</sup> Longman American Advanced dictionary

<sup>3</sup> Nokelainen & Ruohotie

اطمینان داشتن		
حق انتخاب	تفویض اختیار	
آزادی عمل		
احساس مسؤلیت	غنی سازی شغلی	
دانش و مهارت		
با مفهوم بودن وظایف		
تناسب اهداف با ارزشها		
احساس شایستگی	مدیریت مشارکتی	
احساس موثر بودن		

### پیشینه های پژوهش

#### پژوهش های انجام گرفته در ایران

شعبانی (۱۳۸۷) در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده ای دانشگاه تهران»، با هدف مشخص نمودن رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران دانشکده ای دانشگاه تهران از بین دو گروه کتابدار و دانشجو؛ کلیه کتابداران دانشکده‌ای دانشگاه تهران که با مراجعان ارتباط مستقیم و رو در رو داشتند و از بین دانشجویانی که عضو فعال کتابخانه های این دانشکده ها بودند؛ تعداد ۶۰ نفر کتابدار (۴۲ زن، ۱۸ مرد) به صورت سرشماری و تعداد ۱۴۵ دانشجو (۷۸ زن، ۶۷ مرد) به صورت تصادفی انتخاب نمود. وی برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی سبیریا شرینگ<sup>۱</sup> (۱۳۸۱) و برای سنجش کیفیت خدمات دریافتی، از پرسشنامه لیب کوال<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) استفاده نمود. برای تحلیل آماری داده های پژوهش از شاخص ها و روش های آماری شامل میانگین، فراوانی، درصد، T تک متغیره، T مستقل، آزمون لوین، و آزمون کروسکال - والیس، استفاده نمود. یافته های پژوهش نشان داد که میزان برخورداری کتابداران از هوش هیجانی و مؤلفه های آن در حد بالاتر از میانگین قرار دارد و کیفیت خدمات موجود این کتابخانه ها نیز بالاتر از میانگین است. یافته های مربوط به پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و کیفیت خدمات کتابداران دانشکده های دانشگاه تهران، رابطه مستقیم معنادار برقرار است، اما تفاوت معناداری بین مردان و زنان کتابدار در برخورداری از هوش هیجانی، ارزیابی کیفیت خدمات موجود و نیز میان کتابداران دارای تحصیلات دانشگاهی در رشته کتابداری و اطلاع رسانی و افراد فاقد این تحصیلات یافت نشد.

**نوبری (۱۳۸۷)** در پایان نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی». با هدف تعیین روابط بین هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی با طرح یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی به جمع آوری اطلاعات پرداخت و با استفاده از روش پیمایشی تحلیلی به بررسی و کشف روابط بین این دو متغیر در جامعه آماری مورد پژوهش خود دست یافت، نتایج بدست آمده در این پژوهش پس از جمع آوری و تلخیص، با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و نتایج حاصل از پژوهش نشان می داد که ۳۷/۲۱ درصد از تغییر پذیری توانمندی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی ناشی از هوش هیجانی بوده است.

**سلیمی، معصومه، (۱۳۸۸)**. در پایان نامه خود با عنوان «بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی بر توانمندسازی کارکنان سازمان آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی» به بررسی تاثیر مهارت های ارتباطی مدیران بر توانمندسازی کارکنان سازمان آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی پرداخته شده است. هدف اصلی پژوهش، شناسایی تاثیر ابعاد سه گانه مهارت ارتباطی مدیران بر ابعاد توانمندسازی کارکنان بوده است. که از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است. نتیجه تحقیق نشان دهنده

<sup>۱</sup> Sherink

<sup>۲</sup> LibQual

این بود که مدیران سازمان آب منطقه ای به دلیل عدم آشنایی و شناخت کافی از ابعاد روانشناختی کارکنان نتوانستند با استفاده از مهارت های ارتباطی خود بر توانمند سازی کارکنان تاثیر بگذارند.

### پژوهش های انجام گرفته در خارج از ایران

نولند،<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در مقاله پژوهشی خود با عنوان « هوش هیجانی و موفقیت رهبری تیم تازه تاسیس در صنعت روشنایی » از دانشگاه کاپلا، با هدف تعیین ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت در توسعه محصولات جدید به تحقیق می پردازد. وی هوش هیجانی را با استفاده از چک لیست هوش هیجانی اندازه گیری می نماید. نتایج آماری تحقیق وی، ارتباطی را بین موفقیت رهبری و نمرات نهایی هوش هیجانی به دست نمی دهد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که باید ارتباط آماری بین امتیازات فردی بین اشخاص و سن، تجربه و جنسیت وجود داشته باشد. این پژوهش نشان می دهد که ضریب هوش هیجانی فردی، بین اشخاص، ارتباط منفی با سن و سطح تجربه دارد.

بار- آن (۲۰۰۵) در پژوهش خود با عنوان « مدل هوش هیجان - اجتماعی بار- آن » در سال ۱۹۹۷ با نمونه ای نرمال در آمریکای شمالی بیان کرد که در بیشتر شاخص های هوش هیجانی گروه های مسن تر نسبت به گروه های جوان تر طور قابل ملاحظه ای امتیاز بالاتر کسب کرده اند. پاسخ دهندگان با سن نزدیک به ۵۰ سال بالاترین میانگین امتیازها را کسب کردند. (بار آن، ۲۰۰۵، نقل در نویری، ۱۳۸۷)

### استنتاج از مرور پیشینه ها

طبق یافته ها و نتایج پژوهش های مربوط به هوش هیجانی که تاثیر هوش هیجانی را بر روی انواع مختلف متغیرهای وابسته مورد مطالعه قرار داده اند؛ می توان چنین نتیجه گیری کرد که هوش هیجانی به عنوان متغیری مهم، تلقی شده است. براساس نتایج پژوهش های انجام شده در داخل و خارج کشور، بین هوش هیجانی و توانمند سازی، سبک رهبری تحول آفرین، موفقیت ورزشی، سبک دلبستگی ایمن، ثبات ازدواج، توانایی حل مساله، موفقیت رهبری، عملکرد رهبری، رابطه مستقیم و معنادار و مثبتی در جوامع آماری مربوط به خودشان مشاهده شده است. همچنین طبق یافته ها و نتایج پژوهش های مربوط به توانمند سازی که تاثیر توانمندسازی را بر روی انواع مختلف متغیرهای وابسته مورد مطالعه قرار داده اند؛ می توان چنین نتیجه گیری کرد که توانمند سازی به عنوان مقوله ای مهم، در مدیریت سازمان ها می باشد. براساس نتایج پژوهش های انجام شده در داخل و خارج کشور، بین توانمند سازی و اثر بخشی، سبک های مدیریت توانمند سازی، رفتار خلاق، شکوفایی شغلی، سطح اعتماد بین فردی، قدرت حل مساله، مسؤولیت پذیری، رابطه مستقیم و معنادار و مثبتی در جوامع آماری مربوط به خودشان مشاهده شده است. در پژوهش های کتابداری و اطلاع رسانی، هوش هیجانی بیشتر در زمینه تعیین ویژگی های لازم برای رهبری و مدیریت کتابخانه ها مورد بحث و بررسی و مطالعه قرار گرفته است. و پژوهشها نشان دادند که کتابداران به عنوان کاوشگران اطلاعات باید که از ویژگی های عاطفی خاصی برخوردار باشند، متون پژوهشی و غیر پژوهشی متنوعی در حوزه هوش هیجانی کتابداران در حال تطور است. به نظر می رسد که شناسایی خصیصه های مطلوب هوش هیجانی برای کتابداران و اطلاع رسانی در عصر حاضر نیاز به پژوهش های بیشتری دارد، به نظر می رسد که مطالعات موردی بیشتری در بین جوامع کتابداران باید انجام پذیرد تا نتایج مطلوب، استنتاج شوند. می توان گفت که رهبری و مدیریت کتابخانه های دانشگاهی، دانشکده ای و تحقیقاتی، با توجه به موقعیت خاص خود، نیازمند مطالعات پژوهشی بیشتری می باشند؛ با توجه به پیشینه های پژوهشی می توان چنین نتیجه گرفت که: مدیریت و رهبری کتابخانه ها نیاز به هوش هیجانی بالایی دارد پس باید در استخدام مدیران و رهبران کتابخانه ها به مسئله سنجش هوش هیجانی کتابداران توجه نمود، نیز اذعان شده است که آن دسته از کتابداران و متخصصان اطلاعاتی کتابخانه ها که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، توانایی این را دارند که نقش خود را گسترش و خود را از میانجی صرف اطلاعات بودن، ارتقا دهند و با تعامل موفقیت آمیزی که با کاربران برقرار می کنند، ارزش

<sup>1</sup> Noland, David.S

<sup>2</sup> Bar-On-Reuven

بالایی کسب نمایند و از طرفی هم باعث تحقق اهداف کتابخانه‌های متبوع خود شوند. نهایتاً طبق نظر پژوهشگران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، مدیریت صحیح هوش هیجانی کتابداران، باعث توانمندی نسل جدید و مدیران آتی کتابخانه‌ها خواهد شد. از طرفی هم توانمندسازی کارکنان از عوامل مهم در موفقیت رهبری کتابخانه‌ها در سطح بین‌الملل شناخته شده است؛ با اینحال، برای شناسایی ابعاد و زوایا و زمینه‌های لازم و تدوین برنامه‌های سنجش و آموزش هوش هیجانی و توانمندسازی و تاثیر و تاثرات این متغیرها بر یکدیگر و سایر متغیرهای سازمانی کتابخانه‌ها، زمینه‌های مطالعات پژوهشی فراوانی وجود دارد.

### روش پژوهش و روایی آن

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی-تحلیلی می‌باشد. زیرا در این پژوهش فرضیه‌هایی مطرح شده است که باید از آمار استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شود، لذا روش تحقیق پژوهش حاضر پیمایشی تحلیلی است.

### جامعه و نمونه پژوهش

جامعه آماری این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز اعم از دولتی و غیردولتی با مدرک کارشناسی و بالاتر است که تعداد شان ۲۰۹ نفر می‌باشد. نمونه آماری برای جامعه آماری این پژوهش طبق جدول کرجسی و مورگان ۱۳۶ نفر بود. و نمونه‌گیری به روش تصادفی از بین جامعه آماری انجام گرفت.

### روش، ابزار گردآوری و تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات

#### پرسشنامه هوش هیجانی

در پژوهش حاضر برای تعیین روایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات از روایی صوری یا نمادی استفاده گردید. به این صورت که در مورد پرسشنامه‌ها با اساتید مربوطه مشورت گردید و پس از تأیید ایشان و اطمینان از اینکه پرسشنامه‌ها آن مواردی را که مدنظر است، اندازه‌گیری می‌کنند، پرسش‌نامه‌ها به طور آزمایشی بین ۳۰ نفر از جامعه آماری توزیع شد. در نهایت پرسشنامه‌های نهایی طراحی و در سطح کتابخانه‌های شهرستان تبریز و بین جامعه آماری مورد نظر توزیع گردید. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه هوش هیجانی در پژوهش حاضر، ۰/۸۹۴ بدست آمد. مقدار این آماره، نشان می‌دهد که اولاً پرسشنامه از همبستگی بالایی برخوردار است، ثانیاً پرسشنامه تحقیق از پایایی بالایی برخوردار می‌باشد.

#### پرسشنامه توانمندسازی

پرسشنامه توانمندسازی بر اساس مدل توانمندسازی نوکلئین و روهوتی، برای سنجش توانمندی کتابداران طراحی و مورد استفاده قرار گرفت. با مرور متون پژوهش مدیریت پرسشنامه مربوط به این مدل، مورد مطالعه قرار گرفت، در پژوهش‌های پیشین مدیریت (محمدی، ۱۳۸۰، نقل در نوبری، ۱۳۸۷) این پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد استفاده قرار گرفته بود، این پرسشنامه توسط محقق برای سنجش متغیر توانمندسازی کتابداران آماده شد و سپس جهت اعلام نظر در خصوص روایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات در اختیار اساتید مربوطه قرار گرفت. (روایی صوری یا نمادی) که بعد از جرح و تعدیل و اعلام نظر اساتید در بین ۳۰ نفر مذکور، (جهت مطالعه اولیه و تعیین اعتبار) به همراه پرسشنامه هوش هیجانی پخش گردید. سپس با استفاده از نرم افزار، آلفای کرونباخ؛ ابزار سنجش توانمندسازی کتابداران ۰/۷۷۶ محاسبه شد، با توجه به مقدار این آماره هم، می‌توان نتیجه گرفت که اولاً پرسشنامه از همبستگی بالایی برخوردار است، ثانیاً از پایایی بالایی برخوردار می‌باشد برای سنجش توانمندسازی نیز پرسشنامه‌ای بر اساس شاخص‌های استخراج شده از مدل عملیاتی توانمندسازی ارائه شده در تعاریف عملیاتی طراحی شد و پس از آزمون روایی و پایایی، برای گردآوری داده‌های مربوط به متغیرهای مربوطه به کار بسته شد. به منظور تعیین میزان هوش هیجانی و توانمندسازی جامعه آماری پژوهش از کلیدهای امتیاز دهی مربوط به هر کدام استفاده گردید.

### نتایج و یافته های پژوهش

در بررسی های جمعیت شناختی جامعه آماری پژوهش مشخص گردید که از تعداد کل ۱۳۶ نفر کتابدار کتابخانه های دانشگاهی تبریز ۱۰۹ نفر زن با ۸۰/۱ درصد در مقابل ۲۷ نفر مرد با ۱۹/۹ درصد از کل جامعه آماری، در اکثریت بوده اند. ۱۱۷ نفر یعنی ۸۷/۵ درصد دارای مدرک کارشناسی و ۱۲/۵ درصد یعنی ۱۷ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند و فاقد کتابدار با مدرک دکترا بودند. ضمناً ۳۹ نفر با ۲۸/۷ درصد سن زیر ۲۵ سال، ۶۹ نفر با ۵۰/۷ درصد بین ۲۵ و ۳۵ سال و ۲۱ نفر با ۱۵/۴ درصد بین ۳۵ و ۴۵ سال و ۷ نفر با ۵/۱ درصد بالای ۴۵ سال سن داشتند، نیروهای غیر رسمی جامعه پژوهش با ۶۲/۵ درصد در مقابل ۳۷/۵ درصد با فراوانی ۵۱ نفر در اکثریت قرار داشتند. همچنین ۶۵ نفر با درصد فراوانی ۴۷/۸ بین ۴-۱ سال و ۲۴/۳ درصد با فراوانی ۳۳ نفر بین ۵-۹ سال و ۲۳ نفر با ۱۶/۹ درصد بین ۱۰-۱۴ سال و ۸ نفر با ۵/۹ درصد بین ۱۵-۲۰ و ۵/۱ درصد با فراوانی ۷ نفر بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشته اند. به منظور سنجش هوش هیجانی از مقیاس هوش هیجانی بار- آن استفاده شده که معیارهای آن به ۳۰ شاخص تقسیم بندی گردید و ۳۰ سؤال استاندارد هوش هیجانی بار آن طبق مدل عملیاتی برگزیده شد و نهایتاً هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز سنجیده شد و بدست آمد. برای سنجش توانمند سازی کارکنان نیز از مدل توانمند سازی نوکلئین و روهوتی استفاده گردید و طبق مدل عملیاتی ارائه شده ۱۰ شاخص تعریف شد و ابزار اندازه گیری برای سنجش توانمندسازی کتابداران معیار سنجش قرار گرفت. در پاسخ به سؤالات پژوهش که به شرح ذیل مطرح شده بودند:

میزان هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز چقدر است؟

میزان توانمندسازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز چقدر است؟

نتایج حاصله نشان دادند که میانگین امتیاز نهایی هوش هیجانی جامعه پژوهشی مورد مطالعه ۱۱۱/۵۲۲۱ با انحراف استاندارد ۱۲/۰۷۵۰۵ بوده است، که باتوجه به مقیاس هوش هیجانی امتیازی است که در (۹۰-۱۲۰) سطح بالا قرار دارد و همچنین میانگین امتیاز توانمند سازی جامعه پژوهشی نیز ۴۰/۶۸۳۸ با انحراف استاندارد ۴/۷۴۸۰۲ بوده است که باتوجه به مقیاس توانمند سازی که امتیازی است که در (۴۰-۵۰) قرار داشته و در سطح خیلی بالا بوده است.

جدول ۳: آماره های توصیفی

تعداد	مسئولیت پذیری	انعطاف پذیری	قاطعیت	امتیاز نهایی هوش هیجانی	پاداش مبتنی بر عملکرد	تفویض اختیار	غنی سازی شغلی	مدیریت مشارکتی	امتیاز نهایی توانمند سازی
۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶	۱۳۶
۳۲/۶۳۹۷	۳۵/۶۸۲۳	۴۳/۱۹۸۵	۱۱۱/۵۲۲۱	۸/۶۳۲۴	۸/۱۲۵۰	۱۷/۰۴۴۱	۶/۸۸۲۴	۴۰/۶۸۳۸	
۳/۲۸۳۳۴	۵/۴۱۹۷۳	۵/۷۸۸۶۵	۱۲/۰۷۵۰۵	۱/۲۳۴۱۴	۱/۴۹۲۸۸	۲/۲۶۶۸۹	۱/۵۳۵۰۷	۴/۷۴۸۰۲	انحراف استاندارد

و همچنین نتایج آزمون فرضیه های پژوهش به نتایج ذیل منتج گردید:

**بین مسؤولیت پذیری و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری**

**وجود دارد:** این فرضیه بوسیله ۸ سؤال (۸-۱)، پرسشنامه هوش هیجانی، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده که سطح معنی داری آزمون پیرسون کوچکتر از حداقل سطح معنی داری است، لذا وجود رابطه معنی داری بین مسؤولیت پذیری و توانمندسازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز تأیید می گردد. همچنین با توجه به مقدار ضریب تعیین محاسبه شده، ۱۱/۳ درصد از واریانس متغیر وابسته (توانمندسازی) بوسیله مسؤولیت پذیری هوش هیجانی تبیین می گردد.

**بین انعطاف پذیری و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود**

**دارد:** این فرضیه بوسیله ۹ سؤال (۹-۱۷)، پرسشنامه هوش هیجانی، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده که



سطح معنی داری آزمون پیرسون کوچکتر از حداقل سطح معنی داری است، لذا وجود رابطه معنی داری بین انعطاف پذیری و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز تأیید می گردد. همچنین با توجه به مقدار ضریب تعیین محاسبه شده، ۸/۹ درصد از واریانس متغیر وابسته (توانمند سازی) بوسیله انعطاف پذیری هوش هیجانی تبیین می گردد. بین قاطعیت و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد: این فرضیه بوسیله ۱۳ سؤال (۳۰-۱۸)، پرسشنامه هوش هیجانی، اندازه گیری شده است. با توجه به نتایج بدست آمده که سطح معنی داری آزمون پیرسون کوچکتر از حداقل سطح معنی داری است، لذا وجود رابطه معنی داری بین قاطعیت و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز تأیید می گردد. همچنین با توجه به مقدار ضریب تعیین محاسبه شده، ۱۳/۸ درصد از واریانس متغیر وابسته (توانمند سازی) بوسیله انعطاف پذیری هوش هیجانی تبیین می گردد. بین هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معنی داری وجود دارد: برای آزمون فرضیه اصلی جمع سه مؤلفه به عنوان امتیاز نهایی توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز لحاظ شده است. ضریب همبستگی برابر ۰/۴۰۴ در بین ۱۳۵ نفر، بیانگر وجود رابطه معنی دار بین هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز می باشد و می توان چنین نتیجه گرفت که بالا بودن هوش هیجانی باعث بالا رفتن توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز، شده است.

#### جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه ها

متغیر وابسته	ضریب همبستگی پیرسون	متغیر مستقل (هوش هیجانی)	نتیجه آزمون فرضیه	ضریب تعیین	سطح اطمینان	تعداد
توانمند سازی	۰/۳۳۷	مسئولیت پذیری	رد فرضیه صفر	۰/۱۱۳	۰/۰۰۰	۱۳۶
	۰/۲۹۹	انعطاف پذیری	رد فرضیه صفر	۰/۰۸۹	۰/۰۰۰	۱۳۶
	۰/۳۷۲	قاطعیت	رد فرضیه صفر	۰/۱۳۸	۰/۰۰۰	۱۳۶
	۰/۴۰۴	امتیاز نهایی	رد فرضیه صفر	۰/۱۶۳	۰/۰۰۰	۱۳۶

اندازه گیری های پژوهش حاضر، میانگین مؤلفه مسئولیت پذیری هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز را ۳۲/۵۳۹۷؛ میانگین مؤلفه انعطاف پذیری هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز را ۳۵/۵۸۲۳ و میانگین مؤلفه قاطعیت هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز را ۴۳/۱۹۸۵؛ تعیین نمودند. نهایتاً تحلیل رگرسیون خطی بین متغیر مستقل و وابسته، نشان دهنده این بود که ۱۶/۳ درصد از تغییرپذیری امتیاز کلی توانمندسازی ناشی از امتیاز کلی هوش هیجانی بوده است.

#### جدول ۵: تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	استاندارد خطای تخمین
۰/۴۰۴ <sup>(۱)</sup>	۰/۱۶۳	۰/۱۵۷	۴/۳۵۹۶۰

۱ هوش هیجانی متغیر مستقل

#### جدول ۶: تحلیل واریانس

جمع مجزورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	F	سطح اطمینان
۴۹۶/۵۸۲	۱	۴۹۶/۵۸۲	۲۶/۱۲۷	۰/۰۰۰ <sup>(۱)</sup>
۲۵۴۶/۸۲۳	۱۳۴	۱۹/۰۰۶		
۳۰۴۳/۴۰۴	۱۳۵			

۱ هوش هیجانی متغیر مستقل

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج حاصل از اندازه گیری هوش هیجانی جامعه آماری پژوهش که میانگین امتیاز نهایی هوش هیجانی ۱۱۱/۵۲۲۱ کسب شده است، نشان دهنده میزان بالای هوش هیجانی جامعه آماری پژوهش حاضر می باشد. که آن را می توان با پایان نامه نوبری (۱۳۸۷) که رابطه بین هوش هیجانی با توانمند سازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی، را مورد مطالعه داده است مقایسه نمود وی میانگین ۸۶/۲۱ هوش هیجانی را برای جامعه آماری پژوهش خود بدست آورده است که سطح هوش هیجانی متوسط می باشد. و همچنین، در این پژوهش میانگین امتیاز نهایی توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر تبریز ۴۰/۶۸۳۸ به دست آمده است که نشان دهنده توانمندسازی خیلی بالای کتابداران کتابخانه های دانشگاهی تبریز می باشد ولی در مطالعه نوبری (۱۳۸۷)، توانمند سازی کارکنان اندازه گیری نشده بود و فقط ارتباط هوش هیجانی و توانمند سازی مورد آزمون قرار گرفته بود. در پژوهش نوبری (۱۳۸۸) بین مؤلفه مسؤولیت پذیری هوش هیجانی و توانمند سازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۶۱۱ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بدست آمد؛ در پژوهش حاضر هم بین مؤلفه مسؤولیت پذیری هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۳۳۷ در سطح اطمینان ۹۹ درصد بدست آمد. در پژوهش نوبری (۱۳۸۸) بین مؤلفه انعطاف پذیری هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۵۶۳ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بدست آمد؛ در پژوهش حاضر هم بین مؤلفه انعطاف پذیری هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۲۹۹ در سطح اطمینان ۹۹ درصد بدست آمد. در پژوهش نوبری (۱۳۸۸) بین مؤلفه قاطعیت هوش هیجانی و توانمند سازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۴۸۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بدست آمده بود ولی در پژوهش حاضر بین مؤلفه قاطعیت هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۳۷۲ در سطح اطمینان ۹۹ درصد دیده شد. نهایتاً بین هوش هیجانی و توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۶۱۶ در سطح اطمینان ۹۵ درصد بدست آمد؛ که در پژوهش حاضر بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز رابطه معناداری با ضریب همبستگی مثبت ۰/۴۰۴ در سطح اطمینان ۹۹ درصد مشاهده گردید.

### پیشنهادات

با توجه به وجود رابطه معنی دار بین انعطاف پذیری و توانمندسازی کتابداران، پیشنهاد می گردد که مسؤولین کتابخانه ها، زمینه های لازم را برای افزایش شایسته سالاری و رشد و ترقی کتابداران به وجود آورند، و با دادن پاداش، آزادی عمل و اختیار به کتابداران باعث انعطاف پذیر شدن آنان شوند تا که سطح توانمندی بالایی را کسب نمایند.

با توجه به وجود رابطه معنی دار بین قاطعیت و توانمند سازی کتابداران، پیشنهاد می گردد که مدیران کتابخانه ها، از دانش و نقطه نظرات کتابداران حمایت و پشتیبانی نمایند، تا اعتماد به نفس کتابداران بالا رفته و موجب شود که آنها، تصمیمات درستی اتخاذ نموده و حمایت قانونی و مدیریتی شده و نهایتاً باعث ارتقاء سطح تصمیم گیری فردی و گروهی شوند.

در نهایت با توجه به وجود رابطه معنی دار بین هوش هیجانی و توانمند سازی کتابداران به مسؤولین کتابخانه ها پیشنهاد می شود که زمینه های لازم برای آموزش هوش هیجانی و افزایش مدیریت هیجانهایشان، باعث ارتقاء هوش هیجانی آنها شوند که در نهایت بتواند کتابدارانی توانمند برای کتابخانه متبوع شان باشند.

### پیشنهادات برای پژوهش های آتی

با توجه به محدودیت جامعه آماری این پژوهش که فقط در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز انجام پذیرفته است، پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های آتی در سایر انواع کتابخانه و در بین کتابداران سایر شهرستانها و در سطح استانی یا کشوری انجام گردد. با توجه به اینکه در این پژوهش، هوش هیجانی بر اساس مدل بار-آن مورد سنجش قرار گرفته است، پیشنهاد می‌گردد که از مقیاس‌ها و دیدگاه‌های متفاوت نظریه پردازان در پژوهش‌های بعدی استفاده شود. هوش هیجانی کتابداران می‌تواند بر روی سایر رفتارهای سازمانی آنها موثر باشد و از آنها تاثیر پذیرد پس شایسته خواهد بود که پژوهشگران بعدی تاثیرات و تاثرات آن بر روی عملکرد، رضایت شغلی، رضایت مراجعه‌کنندگان، مهارت‌های ارتباطی، موفقیت و سلامت و بهداشت روانی کتابداران مورد بررسی قرار دهند.

## منابع

بار-آن (۱۳۸۴) "آزمون هوش هیجانی بار آن". ترجمه و هنجاریابی راحله سموعی و دیگران، تهران: روان تجهیز سینا.

حسن زاده، رمضان (۱۳۸۶). "انگیزش و هیجان". تهران: نشر ارسباران .

سلیمی، معصومه (۱۳۸۸). "بررسی تاثیر مهارت‌های ارتباطی بر توانمندسازی کارکنان سازمان آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی". پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی؛ استاد راهنما بهرام سرمست؛ استاد مشاور نادر بهلولی زیناب، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.

شعبانی، علی (۱۳۸۷). "بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده ای دانشگاه تهران". پایان نامه کارشناسی ارشد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی؛ استاد راهنما غلامرضا فدایی؛ استاد مشاور محمد علی بشارت، دانشگاه تهران.

علمی، طاهره (۱۳۷۷). "اداره کتابخانه‌ها". تهران: سمت.

محمدی، محمد (۱۳۸۰). "ارزیابی راه‌های توانمندسازی کارکنان دانشگاه بیرجند". پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.

محمدی، محمد (۱۳۸۰). "توانمندسازی نیروی انسانی". فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۳۱ و ۳۲، صفحه ۲۱۱.

نجفی، علی (۱۳۸۷). "هوش هیجانی برای مدیران". مجله مدیریت، شماره ۱۳۷ و ۱۳۸، صفحه ۴۱-۴۴.

نوبری، ام لیل (۱۳۸۷). "بررسی رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کارکنان سازمان بازرگانی استان آذربایجان شرقی". پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.

Bar-On, R. (2006). "The Bar-On model of emotional social intelligence (ESI)". *Psicothema*, 18, suppl, PP. 21. from [www.eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org).

Bar-On, R., Parker, D.A. (2000). "The Hand Book Of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, And Application At Home, School, Workplace". San Francisco: Jeesy press.

- Bar-On, R. ; Tranel, D. ; Denburg, N. L. ; Bechara, A. (2003). "Exploring the Neurological substrate of emotional and social intelligence". Brain Publishing.
- Craig,A. et al.(2009). "Psychological and neural correlates of emotional intelligence in a large sample of adult males and female". Personality and Individual Differences Issue,46, PP.111–115.
- Ford,Barbara J. & Schnuer, Susan & Wilcox Jonson,debra(2007)." Developing An International Library Leadership Institute: Thinkinb Outside The Borders".Ifla publication,vol.126.,pp.41.
- Goleman Daniel (2005)."working with Emotional Intelligence". London: Bloomsbury publishing PLC.
- Hughes, Marcia & Bradford Terrell, James.(2007). "Emotional intelligence" . Uk:Proquest.
- "Longman Advanced dictionary" (2003).US:Pearson Education limited.
- Mayer.John.D&Salovey.P.&Caruso.D,( 2002). "the Positive Psychology of Emotional Intelligence: Hand book of positive psychology".Newyork:psychopress.
- Noland, David S.(2008). "Emotional intelligence and new product development team leader success in the lighting industry".Capella University.
- Nokelainen, P., & Ruohotie, P. (2003). "Modeling the Prerequisites of Empowerment" . INB. Beairsto Press co.
- Quoidbach ,Jordi AND Hansenne, Michel.(2009). "The Impact Of Trait Emotional Intelligence On Nursing Team Performance And Cohesiveness" . Journal of Professional Nursing, Vol 25, No 1 (January–February), PP. 23–29.





پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی