

بررسی تأثیر میزان هوش هیجانی کتابداران بر رضایت مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کتابخانه‌های دانشگاه رازی

مهسا نصرتی^۱ | فرامرز سهیلی^۲ | مظفر چشمه سهرابی^۳

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی nosratim90@yahoo.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسؤل) fsohieli@gmail.com

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه اصفهان sohrabi51@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۹/۱۱

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر میزان رضایت مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کتابخانه‌های این دانشگاه است.

روش پژوهش: روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی است. برای سنجش میزان هوش هیجانی از آزمون استاندارد هوش هیجانی بار-آن و برای سنجش رضایت مندی دانشجویان نیز از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده گردید که این میزان برای پرسش‌نامه هوش هیجانی ۸۴٪ و برای پرسش‌نامه رضایت مندی ۹۱٪ گزارش شد. جامعه آماری شامل ۴۳ نفر مدیران و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه رازی و ۱۵۶۸ نفر دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۲۹۱ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. برای تجزیه و تحلیل داده در سطح آمار توصیفی از فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار، در سطح آمار استنباطی از آزمون‌ها ضریب همبستگی پیرسون، تی تک نمونه‌ای و تی برای نمونه‌های مستقل استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی بر میزان رضایت مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی بر سازماندهی امور کتابخانه، بهره‌وری از زمان و کیفیت رفتار پرسنل تأثیر دارد. همچنین هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی و میزان رضایت مندی دانشجویان از خدمات کتابخانه بالاتر از حد متوسط است.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان داد هر چه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی افزایش یابد میزان رضایت مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی بیشتر خواهد شد. همچنین نتایج نشان دهنده‌ی بالا بودن هوش هیجانی کتابداران و رضایت مندی مراجعان کتابخانه‌های دانشگاه رازی است.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، هوش هیجانی کتابداران، رضایت مندی دانشجویان، کتابخانه‌های دانشگاهی.

مقدمه

مهم‌ترین کارکرد کتابخانه‌های دانشگاهی، ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان است. به بیان دیگر، وجود و هویت کتابخانه‌ها با ارائه خدمت شکل می‌گیرد و کتابخانه بدون خدمت نمی‌تواند معنا و مفهوم داشته باشد. لذا توجه به کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌ها و نیز توجه به ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان به منظور تأمین نیازهای آنان، از اهمیت بسزایی برخوردار است (هرنون و وایتمن^۱، ۲۰۰۱).

یکی از روش‌های تأمین نیازهای مراجعه‌کنندگان بررسی کیفیت خدمات است که در آن به مشخصه‌های ساده‌ی خدمات کتابخانه مانند دانش کتابدار، سرعت عمل، توجه انفرادی، توانایی ایجاد اعتماد، رفتار مؤدبانه و دوستانه‌ی کتابدار، همراهی کتابدار با کاربر نیز توجه شده است (اسنوج^۲، ۲۰۰۱). ویژگی‌های مشترک و مهم هیجان به‌عنوان اطلاعات و هوش هیجانی، همانند شناخت هیجان و کنترل آن، همچنین رضایت‌مندی به عنوان شناخت نیازهای مراجعین و پاسخ به آن‌ها، می‌تواند این نظریه را مطرح نماید که بین ارزیابی رضایت مراجعین به عنوان روش و هوش هیجانی به عنوان میدان، ارتباط دورنی و ارگانیک وجود دارد (فتیحی، ۱۳۸۹).

نحوه‌ی برقراری ارتباط مؤثر با مراجعه‌کننده، ارتباط تنگاتنگی با چگونگی شناخت و کنترل عواطف دارد؛ به این معنی که فرد برای برقراری ارتباط مؤثر باید توانایی کنترل و ابزار صحیح عواطف و هیجان‌های خود و دیگران را داشته باشد. امروز چنین توانایی‌هایی را تحت عنوان هوش هیجانی یا هوش عاطفی می‌شناسند. در حقیقت هوش هیجانی دربردارنده شناخت احساسات خویش و دیگران و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیمات مناسب در زندگی است. به عبارتی هوش هیجانی عاملی است که به هنگام شکست، در شخص ایجاد انگیزه می‌کند و فرد به واسطه داشتن مهارت‌های اجتماعی بالا، منجر به برقراری رابطه خوب با مردم می‌شود. یکی از امتیازهای هوش هیجانی نسبت به بهره‌ی هوشی، اکتسابی بودن

آن است که به راحتی قابل یادگیری، تکامل، بهبود و اصلاح است. نه تحصیلات، نه تجربه، نه معلومات و نه هوش، هیچ یک نمی‌توانند تعیین کنند که چرا یک نفر موفق می‌شود و یک نفر دیگر موفق نمی‌شود (باب الحوائجی، آقا کیشی‌زاده، ۱۳۸۹). با توجه به موارد عنوان شده می‌توان ادعا داشت که کتابدارانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند، احتمالاً از توانایی برقراری ارتباط مؤثری نسبت به سایرین برخوردارند، این امر موجب بالا رفتن کیفیت ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان خواهد شد. زیرا کتابداری که از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردار باشد، می‌تواند به همراهی و هم‌دلی بیش‌تر با مراجعه‌کننده پرداخته و نیازهای وی را در رابطه با کتابخانه و منابع اطلاعاتی برآورده سازد (بوردی، ویلسون و کوکر^۳، ۲۰۰۸، ۲۹).

دانشگاه رازی نیز با داشتن کتابخانه‌های دانشگاهی، دارای مجموعه‌ای از کتابداران تحصیل‌کرده است که جامعه استفاده‌کنندگان آنها، استادان، کارمندان، پژوهشگران و دانشجویانی هستند که از سراسر کشور، به نحوی در این مراکز و واحدهای دانشگاهی مشغول کسب علم و دانش و انجام پژوهش‌های روزمره هستند. 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، مسئله‌ای مهم و اساسی است، توجه به عوامل مؤثر بر ارائه خدمات توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی نظیر مقوله هوش هیجانی نیز اهمیت شایانی دارد.

در زمینه رابطه هوش هیجانی و رضایت‌مندی از خدمات کتابخانه پژوهش‌هایی در ایران و خارج از ایران صورت گرفته که به قرار زیر هستند:

شعبانی، فدایی و بشارت (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران»، به این نتیجه رسیدند که میزان بر خورداری کتابداران از هوش هیجانی و مؤلفه‌های

¹. Hrnvn and Whitman

². Snooy

³. Bordi, Wilson & Cocker

مربوط به آن در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان کمتر از سطح متوسط بود؛ اما مؤلفه‌ی خودآنگیزی در کتابداران دانشگاه اصفهان، بیشتر از سطح متوسط بود. میانگین کلیه‌ی ابعاد مهارت‌های ارتباطی در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان بیشتر از سطح متوسط بود. همچنین بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در دانشگاه اصفهان و در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود داشت. سی، ترام و اهارم^۱ (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی ارتباط بین هوش هیجانی کارکنان، مدیران و رضایت شغلی کارکنان و نحوه عملکرد خدمات غذایی»، نتایج زیر حاصل گردید: هوش هیجانی کارکنان به طور مثبتی در ارتباط با رضایت شغلی و نحوه عملکرد آن‌ها بود. به علاوه، هوش هیجانی مدیران، همبستگی و ارتباط مستقیم و مثبتی با رضایت شغلی کارکنان که دارای هوش هیجانی پایین‌تری بودند، داشت تا با کارکنان با هوش هیجانی بالا. نولند^۲ (۲۰۰۸) در مقاله پژوهشی خود با عنوان «هوش هیجانی و موفقیت رهبری تیم تازه تأسیس، در صنعت روشنایی» از دانشگاه کاپلا، با هدف تعیین ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت در توسعه محصولات جدید، به پژوهش پرداخت. نتایج آماری پژوهش وی، ارتباطی بین موفقیت رهبری و نمرات نهایی هوش هیجانی به دست نداد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که باید ارتباط آماری بین امتیازهای فردی 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 دارد.

تنها پژوهشی که شباهت زیادی از نظر عنوان و جامعه با پژوهش حاضر دارد، پژوهش شعبانی، فدایی و بشارت (۱۳۸۷) است. هر چند این پژوهش، به‌جز هدف کلی، از لحاظ فرضیات و نحوه محاسبه‌ی هوش هیجانی، با پژوهش حاضر متفاوت است. در درجه بعدی، پژوهش آقاکشی‌زاده و باب الحوائجی (۱۳۸۹) که به توانمندسازی کتابداران پرداخته،

آن، در حد بالاتر از میانگین قرار دارد و کیفیت خدمات موجود این کتابخانه‌ها نیز بالاتر از میانگین است. نتایج پژوهش وی همچنین نشان داد که بین هوش هیجانی و کیفیت خدمات کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران، رابطه مستقیم معنی‌دار برقرار است؛ اما تفاوت معنی‌داری بین مردان و زنان کتابدار در برخورداری از هوش هیجانی و ارزیابی کیفیت خدمات موجود، همچنین میان کتابداران دارای تحصیلات دانشگاهی در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی و افراد فاقد این تحصیلات، یافت نشد. شفیع‌ی رودپشتی و میر غفوری (۱۳۸۷) در پژوهش خود با عنوان «سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه بندی مؤلفه‌های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)»، به بررسی هوش عاطفی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد پرداخته است. نتایج 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. آقاکشی‌زاده و باب الحوائجی (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان «رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: مورد پژوهی کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز»، به بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهرستان تبریز پرداخته است. یافته‌های پژوهش حاکی از وجود رابطه معنی‌دار مثبت 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 مشاهده شد.

امرابی و همکاران (۱۳۸۹)، به پژوهشی با عنوان «رابطه‌ی هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان» پرداختند. یافته‌ها بیانگر این بود که میانگین هوش هیجانی و مؤلفه‌های

^۱. Sy, Tram, & O'Hara,

^۲. Noland

۲. رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رازی و رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات کتابخانه چگونه است؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل دو گروه می‌باشد. گروه اول شامل تمامی مدیران و کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه رازی در سال ۱۳۹۱ است که تعداد آن‌ها ۴۳ نفر است. گروه دوم نیز شامل ۱۵۶۸ نفر دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۳۱۴ نفر از دانشجویان به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه استفاده شده است. برای سنجش میزان هوش هیجانی از آزمون استاندارد هوش هیجانی بار-آن که شامل ۹۰ سؤال، دربرگیرنده مؤلفه‌های درون فردی، برون فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی است؛ برای سنجش رضایت‌مندی دانشجویان نیز از پرسش‌نامه محقق ساخته شامل ۱۶ سؤال، در برگیرنده مؤلفه‌های بهره‌وری زمان، رفتار پرسنل و سازماندهی امور کتابخانه است، استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ به دست آمد. میزان آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه هوش هیجانی ۰/۸۴٪ و پرسش‌نامه رضایت‌مندی ۰/۸۱٪ است. روش تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی با کمک نرم افزار اسپاس و ویرایش 21 صورت گرفته است. در سطح آمار توصیفی از شاخصه‌های مرکزی نظیر فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار استفاده شده است و در سطح آمار استنباطی از آزمون‌ها ضریب همبستگی پیرسون، تی تک نمونه‌ای و تی برای نمونه‌های مستقل استفاده گردیده است.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱، اطلاعات نمره خرده مقیاس‌های هوش هیجانی کتابداران نمایش داده شده است.

همچنین پژوهش امرایی و همکاران (۱۳۸۹) که به مهارت‌های ارتباطی کتابداران اشاره داشته، شباهت‌هایی در زمینه تأثیر هوش هیجانی بر رفتار کتابداران و عدم تفاوت معنی‌داری بین جنسیت و میزان هوش هیجانی آنان داشته است. پژوهش شفیع‌ی رودپشتی و میر غفوری (۱۳۸۷) نیز تنها به سنجش میزان هوش هیجانی و همچنین رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن پرداخته است. در میان پژوهش‌های خارج از ایران نیز می‌توان گفت که در همه آن‌ها به تأثیر هوش هیجانی بر رفتار کارکنان پرداخته شده است. یکی دیگر از نکات قابل توجه، استفاده اکثر پژوهش‌های فوق از پرسش‌نامه شریک برای سنجش هوش هیجانی بوده است که این پژوهش به دلیل استفاده از پرسش‌نامه بار-آن، متفاوت است.

هدف اصلی این پژوهش بررسی تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کتابخانه‌های این دانشگاه است. اهداف فرعی نیز عبارتند از:

- بررسی تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از سازماندهی امور کتابخانه؛
- بررسی تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از بهره‌وری از زمان انجام کار؛
- بررسی تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی و از رفتار پرسنل.

پژوهش حاضر به منظور رسیدن به اهداف فوق در صد پاسخ‌گویی به پرسش ذیل است.

۱. تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از سازماندهی امور کتابخانه، بهره‌وری از زمان انجام کار و رفتار پرسنل چگونه است؟

جدول ۱. نمره خرده مقیاس‌های هوش هیجانی کتابداران

فراوانی	میانگین	انحراف معیار	واریانس	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز
حل مسئله	۴۳	۲۴/۴۸	۳/۰۵	۹/۳۵	۱۸
خوشبختی	۴۳	۲۱	۱/۹۸	۳/۹۵	۱۸
تحمل فشار	۴۳	۱۹/۴۱	۳/۶۳	۱۳/۲۰	۱۲
خودشکوفایی	۴۳	۲۰/۲۷	۲/۷۱	۷/۳۹	۱۲
خودآگاهی	۴۳	۲۰/۹۵	۲/۵۵	۲/۶۵	۱۵
واقع‌گرایی	۴۳	۲۱/۰۹	۳/۵۲	۱۲/۴۲	۱۲
روابطین	۴۳	۲۴/۱۶	۳/۳۳	۱۱/۱۴	۱۷
خوش بینی	۴۳	۲۳/۷۹	۳/۴۱	۱۱/۶۴	۱۷
عزت نفس	۴۳	۲۰/۳۹	۱/۹۱	۳/۶۷	۱۶
کنترل تکانش	۴۳	۱۸/۳۹	۳/۸۶	۱۴/۹۵	۱۲
انعطاف‌پذیری	۴۳	۱۷/۵۳	۳/۳۹	۱۱/۴۹	۱۳
مسئولیت	۴۳	۲۰/۶۰	۱/۷۲	۲/۹۵	۱۷
همدلی	۴۳	۲۵/۳۹	۲/۰۹	۴/۳۸	۲۲
خودابرازی	۴۳	۱۸/۶۵	۲/۳۷	۵/۶۶	۱۳

همان‌گونه که در جدول ۱، مشاهده می‌شود، میانگین نمره خرده مقیاس‌های هوش هیجانی کتابداران، نشان دهنده‌ی بالا بودن مقیاس همدلی با میانگین ۲۵/۳۹ و بعد از آن مقیاس حل مسئله با میانگین ۲۴/۴۸، مقیاس روابط بین افراد با میانگین ۲۴/۱۶، مقیاس خوش بینی با میانگین ۲۳/۷۹، مقیاس استقلال با میانگین ۲۱/۰۹، مقیاس واقع‌گرایی با میانگین ۲۱/۰۹، مقیاس خوشبختی با میانگین ۲۱، مقیاس خودآگاهی هیجانی با میانگین ۲۰/۹۵، مقیاس مسئولیت‌پذیری با میانگین ۲۰/۶۰، مقیاس همدلی با میانگین ۲۵/۳۹، مقیاس خودابرازی با میانگین ۱۸/۶۵، مقیاس کنترل تکانش با میانگین ۱۸/۳۹ و مقیاس انعطاف‌پذیری با میانگین ۱۷/۵۳ بالاترین نمره‌ها را به خود اختصاص داده‌اند. در جدول ۲، نمره هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی به تفکیک مؤلفه‌ها نمایش داده شده است.

همان‌گونه که در جدول ۱، مشاهده می‌شود، میانگین نمره خرده مقیاس‌های هوش هیجانی کتابداران، نشان دهنده‌ی بالا بودن مقیاس همدلی با میانگین ۲۵/۳۹ و بعد از آن مقیاس حل مسئله با میانگین ۲۴/۴۸، مقیاس روابط بین افراد با میانگین ۲۴/۱۶، مقیاس خوش بینی با میانگین ۲۳/۷۹، مقیاس استقلال با میانگین ۲۱/۰۹، مقیاس واقع‌گرایی با میانگین ۲۱/۰۹، مقیاس خوشبختی با میانگین ۲۱، مقیاس خودآگاهی هیجانی با میانگین ۲۰/۹۵، مقیاس مسئولیت‌پذیری با میانگین ۲۰/۶۰، مقیاس همدلی با میانگین ۲۵/۳۹، مقیاس خودابرازی با میانگین ۱۸/۶۵، مقیاس کنترل تکانش با میانگین ۱۸/۳۹ و مقیاس انعطاف‌پذیری با میانگین ۱۷/۵۳ بالاترین نمره‌ها را به خود اختصاص داده‌اند. در جدول ۲، نمره هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی به تفکیک مؤلفه‌ها نمایش داده شده است.

جدول ۲. نمره هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی به تفکیک مؤلفه‌ها

فراوانی	میانگین	انحراف معیار	واریانس	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز
مؤلفه درون فردی	۴۳	۱۰۱/۶۰	۷/۵۵	۵۷/۱۵	۸۲
مؤلفه برون فردی	۴۳	۷۰/۱۶	۴/۹۲	۲۴/۲۳	۶۰
مؤلفه سازگاری	۴۳	۶۳/۱۱	۶/۹۷	۴۸/۵۸	۵۰
مؤلفه کنترل استرس	۴۳	۳۷/۸۱	۶/۳۲	۴۰/۰۱	۲۵
مؤلفه خلق عمومی	۴۳	۴۴/۷۹	۳/۶۸	۱۳/۵۵	۳۵
هوش هیجانی	۴۳	۳۱۷/۷۴	۲۳/۳۹	۵۴۷/۱۰۰	۲۶۴

است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۱۲ تا ۶۰) در حد بالایی قرار دارد.

به طور کلی متغیر اساسی این جدول میزان هوش هیجانی کتابداران است. نتایج حاصل از جدول نشان می‌دهد که میانگین نمره هوش هیجانی کتابداران برابر با ۳۱۷/۷۴ است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۹۰ تا ۴۵۰) در حد به نسبت بالایی است که بیانگر این مطلب است که هوش هیجانی کتابداران دانشگاه رازی در حد خوبی است.

سؤال اول پژوهش: تأثیر هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی بر رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از سازماندهی امور کتابخانه، بهره‌وری از زمان انجام کار و رفتار پرسنل چگونه است؟

همان‌گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، میانگین نمره مؤلفه درون فردی برای کتابداران برابر ۱۰۱/۶۰ است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۳۰ تا ۱۵۰) در حد متوسطی قرار دارد.

میانگین نمره مؤلفه برون فردی برای کتابداران برابر ۷۰/۱۶ است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۱۸ تا ۹۰) در حد بالایی قرار دارد؛ میانگین نمره مؤلفه سازگاری برای کتابداران برابر با ۶۳/۱۱ است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۱۸ تا ۹۰) در حد به نسبت بالایی قرار دارد؛ میانگین نمره مؤلفه کنترل استرس برای کتابداران برابر با ۳۷/۸۱ است که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۶۰ تا ۱۲) در حد متوسطی قرار دارد؛ میانگین نمره مؤلفه خلق عمومی برای کتابداران برابر با ۴۴/۷۹

جدول ۳. همبستگی بین هوش هیجانی کتابداران و رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از سازماندهی امور کتابخانه

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخ‌گو کتابداران	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
تأثیر هوش هیجانی بر رضایت‌مندی از	۴۳	۰/۴۳۱	۰/۰۰۴
تأثیر هوش هیجانی بر رضایت‌مندی از	۴۳	۰/۳۲۷	۰/۰۰۳
تأثیر هوش هیجانی بر رضایت‌مندی از رفتار	۴۳	۰/۴۱۲	۰/۰۰۶

۰/۰۰۶؛ چون این مقادیر از سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچک‌تر هستند، پس پرسش اول پژوهش معنی‌دار می‌باشد. سؤال دوم پژوهش: رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی رازی و رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات کتابخانه چگونه است؟

با توجه به جدول ۳، چون مقدار سطح معنی‌داری با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و رضایت‌مندی از سازماندهی برابر با ۰/۰۰۴؛ سطح معنی‌داری برای هوش هیجانی و رضایت‌مندی از بهره‌وری از زمان برابر با ۰/۰۰۳؛ هوش هیجانی و رضایت‌مندی از رفتار پرسنل برابر با

جدول ۴. همبستگی بین هوش هیجانی کتابداران و رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از خدمات کتابخانه

متغیر مورد بررسی	تعداد پاسخ‌گو کتابداران	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
هوش هیجانی بر رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات کتابخانه	۴۳	۰/۵۳۷	۰/۰۰۰۱

کتابخانه، بهره‌وری از زمان و رفتار پرسنل که کاملاً از برخورد کتابداران با مراجعان به کتابخانه قابل درک است.

سازماندهی امور کتابخانه دربرگیرنده شش مؤلفه است که عبارتند از: به روز بودن منابع، فراوانی و تعدد منابع پراستفاده، بازگشت به موقع منابع امانت داده شده، سالم و منظم بودن اثاثه‌ی جست‌وجوی منابع (رایانه و سیستم‌های جست‌وجو)، به موقع قرار گرفتن مجله‌ها و نشریات و مرتب و منظم بودن فضای کتابخانه. نتایج حاصل از پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها نشان می‌دهد هر چه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از سازماندهی امور کتابخانه بیشتر خواهد شد. بهره‌وری از زمان دربرگیرنده چهار مؤلفه است که عبارتند از: تهیه و خرید به موقع منابع و نشریات، فاصله زمانی درخواست یک منبع تا تحویل آن، فاصله زمانی خرید و تهیه یک منبع سفارشی تا ثبت آن و اطلاعات کتابداران در تسریع برآورده شدن نیاز مراجعان است. نتایج حاصل از پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها نشان می‌دهد، هر چه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی افزایش یابد، میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از بهره‌وری از زمان بیشتر خواهد شد. کیفیت رفتار پرسنل دربرگیرنده شش مؤلفه است که عبارتند از: دانش کتابداران در دسترسی مراجعان به منابع، میزان صبر و حوصله کتابداران، رضایت از نحوه برقراری ارتباط کتابداران، میزان آموزش استفاده از منابع، تسلط و تخصص کتابداران به مجموعه کتابخانه و علاقه نشان دادن کتابداران به راهنمایی مراجعان است. نتایج حاصل از پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها نشان می‌دهد، هر چه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی افزایش یابد، از میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی از کیفیت رفتار پرسنل کتابخانه بیشتر خواهد شد. در کل رضایت از کیفیت رفتار پرسنل با میانگین $23/25$ درصد، رضایت از سازماندهی امور کتابخانه با $20/52$ درصد و رضایت از بهره‌وری از زمان با $14/14$ درصد به ترتیب بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند.

با توجه به جدول ۴، چون مقدار سطح معنی‌داری برابر با $0/0001$ ، این مقدار از سطح معنی‌داری $0/05$ کوچک‌تر است، پس پرسش فوق معنی‌دار است. مقدار ضریب همبستگی این دو متغیر مثبت بوده و برابر با $0/537$ است که نشان می‌دهد این دو متغیر از همبستگی به نسبت قوی برخوردارند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی و میزان رضایت‌مندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی رابطه معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی هر اندازه هوش هیجانی کتابداران بالاتر باشد، کیفیت ارائه خدمات نیز بالاتر است؛ در نتیجه میزان رضایت‌مندی مراجعان از خدمات کتابخانه بیشتر می‌شود. نتیجه این پژوهش با نتایج شعبانی و همکاران (۱۳۸۷) هم‌سو است. نتایج وی نشان داد که بین هوش هیجانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران و کیفیت خدمات آنان رابطه معنادار وجود دارد. نتایج پژوهش باب‌الحوائجی و آقا کشی‌زاده (۱۳۸۹) به طور غیر مستقیم با نتایج پژوهش حاضر هم‌خوان است که حاکی از وجود رابطه معنی‌دار مثبت مؤلفه‌های هوش هیجانی و توانمندسازی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی تبریز می‌باشد؛ یعنی افزایش هوش هیجانی باعث ارتقاء توان‌مندی کتابداران برای کتابخانه متبوع‌شان می‌شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش باید گفت که هوش هیجانی می‌تواند به عنوان معیاری مهمی در استخدام مدیران و کارکنان لحاظ گردد. هوش هیجانی به عنوان یک دسته از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد، امروزه بسیار مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است. کتابخانه‌ها نیز از این امر مستثنی نیستند و می‌توانند در جذب کتابداران به هوش هیجانی آنان توجه نمایند. رضایت‌مندی در این پژوهش از طریق سه مقیاس که به طور مستقیم تحت تأثیر کتابداران، سنجیده شده است. این سه مقیاس شامل سازماندهی امور

کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۵)، ۶۳-۸۷.
باب حوائجی، ف.؛ آفاکشی‌زاده، و. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: موردپژوهی کتابخانه‌ای دانشگاهی شهرستان تبریز. فصلنامه دانش‌شناسی، ۳ (۱۰)، ۱۳-۲۴.
شعبانی، ع.؛ فدایی، غ.ر.؛ بشارت، م.ع. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران. فصلنامه اطلاع‌شناسی، ۷ (۲۵)، ۱۸۷-۲۰۴.

شفیعی رودپشتی، م.؛ میرغفوری، ح.ا. (۱۳۸۷). سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴۳ (۳)، ۷-۲۸.
فتحی، م. (۱۳۸۹). بررسی و مقایسه رابطه هوش هیجانی و سواد بصری دانشجویان رشته‌های هنر، علوم پایه و علوم انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته تکنولوژی آموزشی، دانشکده تحصیلات تکمیلی، دانشگاه آزاد کرمانشاه.

Bordi, B.; Wilsson, K.; Cocker, J. (2008). The public library, exclusion and empathy: a literature review. *Library Review*. 57 (8), 576-592.
Heron, P. & Whitman. J. R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: A customer based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.
Noland, D. S. (2008). *Emotional intelligence and new product development team leader success in the lighting industry*. Capella University.
Snoj, B.; Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library service. *New Library World*. 32(34), 353-377.
Sy, Th.; Tram, S.; O'Hara, L. A (2006). Relation of Employee and manger emotional Intelligence to job satisfaction and per Formance. *Journal of Vocatonal Behavior*, 68(3), 491-473.

هوش هیجانی کتابداران نیز با استفاده از شش مؤلفه سنجیده شد که عبارتند از: درون فردی، برون فردی، سازگاری، کنترل استرس، خلق عمومی و هوش هیجانی که به‌جز نمره مؤلفه درون فردی و مؤلفه کنترل استرس که در حد متوسطی بودند، نمره سایر مؤلفه‌ها در حد بالایی قرار داشتند. در کل میانگین نمره هوش هیجانی کتابداران برابر با ۳۱۷/۷۴ که این نمره در مقایسه با دامنه نمره (۹۰ تا ۴۵۰) در حد به نسبت بالایی قرار دارد که این نشان از هوش هیجانی در حد خوب، کتابداران است

پیشنهادهای بر گرفته از یافته‌های پژوهش

- ایجاد بسترهای لازم به منظور توسعه همه‌ی مؤلفه‌ها و خرده مقیاس‌های هوش هیجانی توسط مسئولان کتابخانه‌ها؛
- تدوین سازوکار مدون جهت آموزش مهارت‌های عاطفی، کنترل هیجان و احساسات برای کتابداران کتابخانه‌ها؛
- ایجاد کارگاه‌های آموزشی نحوه بررسی نقادانه و ارزشیابی اطلاعات هیجانی، رفتاری و منابع آن؛
- سنجش میزان رضایت‌مندی مراجعین از رفتار کتابداران کتابخانه‌های مختلف دانشگاه رازی به صورت هر نیمسال، جهت برانگیخته شدن حس رقابت در بین کارکنان.

منابع

امرای، م.؛ اشرفی ریزی، ح.؛ پاپی، ا.؛ بهرامی، س.؛ سموعی، ر. (۱۳۸۹). رابطه‌ی بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی