

## بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

حسن بهزادی<sup>۱</sup>

محمد هادی اسماعیلی زاده<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف: هدف پژوهش، بررسی وضعیت هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی و وجود رابطه بین این دو متغیر است. روش‌شناسی: پژوهش از نوع کاربردی است و به روش همبستگی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۰۰ مدیر شاغل در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان و کجری و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به تعداد ۸۶ نفر انتخاب شد و پرسش‌نامه پژوهش بین آنها توزیع گردید که در نهایت تعداد ۷۸ پرسش‌نامه برگشت داده شد. برای گردآوری داده‌ها از دو پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است: ۱. پرسش‌نامه هوش اجتماعی ۲. پرسش‌نامه عملکرد وظیفه‌ای - زمینه‌ای. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد وضعیت عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی بالاتر از حد متوسط و وضعیت هوش اجتماعی آنان کمتر از حد متوسط است. مشخص شد بین هوش اجتماعی مدیران با عملکرد شغلی وظیفه‌ای آنان و نیز بین هوش اجتماعی با عملکرد زمینه‌ای آنان رابطه معناداری وجود دارد، اما بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) رابطه معناداری مشاهده نشد. همچنین بین متغیرهای جمعیت‌شناختی

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)

hasanbehzadi@um.ac.ir

۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، کارشناس سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس

رضوی.

(تحصیلات، جنسیت، سابقه کار و نوع استخدام) و عملکرد شغلی مدیران نیز تفاوت معناداری وجود نداشت و هوش اجتماعی مدیران بر حسب جنسیت متفاوت بود. نتیجه‌گیری: با تقویت مؤلفه‌های مختلف هوش اجتماعی مدیران، می‌توان ضمن ارتقای هوش اجتماعی آنان، زمینه بهبود و افزایش عملکرد شغلی آنها را نیز فراهم آورد. کلیدواژه‌ها: هوش اجتماعی، عملکرد شغلی، عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد زمینه‌ای، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.

### مقدمه و بیان مسئله

در دهه‌های پایانی قرن بیستم و در آغاز هزاره سوم، موضوعی که نظر پژوهشگران حوزه مدیریت را به خود جلب نموده این است که ضریب هوشی، تنها عامل موفقیت و بهبود عملکرد مدیران نیست، بلکه مدیر ضمن برخورداری از هوش فکری، باید از بهره هوشی بالایی در حوزه‌های هوش هیجانی<sup>۱</sup> و هوش اجتماعی<sup>۲</sup> نیز برخوردار باشد (نورایی و ساعی ارسی، ۱۳۸۹)؛ به گونه‌ای که برخی پژوهشگران، نقش هوش اجتماعی را تا ۸۰٪ و نقش هوش منطقی را - در زندگی و رهبری سازمان‌ها - تنها ۲۰٪ می‌دانند (سرفرازی و معمارزاده، ۱۳۸۹).

هوش اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مباحث علوم اجتماعی و علوم انسانی از جمله در حوزه مدیریتی، سازمانی و آموزشی مورد توجه قرار گرفته و همواره کاربردها و توانایی‌های آن در مقایسه با دیگر هوش‌ها مورد توجه بوده است (رضایی و خلیل زاده، ۱۳۸۸). در واقع، افراد در موقعیت‌های اجتماعی به سبب تفاوت‌های فردی، یکسان عمل نمی‌کنند که این تفاوت‌های فردی در ادبیات روان‌شناسی، به هوش اجتماعی اشاره دارد. افزون بر آن، سازمان‌ها نیز برای موفقیت و کامیابی به آمیزه‌ای از مهارت‌های فنی، توانایی‌های شناختی و ویژگی‌های شخصیتی نیروی انسانی خود نیاز دارند و مسائلی همچون: درک دیگران،

1. Emotional intelligence
2. Social intelligence

جهت گیری‌های مشتری‌مدار و رشد فردی را در اولویت قرار می‌دهند و از همان ابتدا در گزینش کارکنان و آموزش آنها بر مهارت‌های فنی و ویژگی‌های شخصیتی تأکید دارند. پژوهش‌های گوناگون مدعی شده‌اند که هوش هیجانی و هوش اجتماعی در عملکرد<sup>۱</sup> و بهره‌وری<sup>۲</sup> نقش دارند و بر تمام وجوه مدیریت تأثیرگذارند. این موضوع در میان کارکنانی که در طول خدمت خود با مراجعان بسیاری در تعامل هستند و با واکنش‌ها و رفتارهای هیجانی مختلفی روبه‌رو می‌شوند، بسیار دارای اهمیت است و می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری در سازمان گردد (فریدی، ۱۳۹۱). اصولاً، مدیران موفق سازمان‌ها، لزوماً نباید باهوش‌ترین فرد سازمان از لحاظ ضریب هوشی باشند، بلکه آنها شعور عاطفی بالاتری نسبت به سایرین دارند و به‌همین دلیل افراد را به سمتی که در نظر دارند، سوق می‌دهند و رمز نفوذ آنها بر سایر افراد در همین نکته است. رهبری و مدیریت یک سازمان برای انطباق با تغییرات و به‌منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، ویژگی‌های خاصی را می‌طلبد که عموماً مدیران برای پاسخ به آنها با مشکلات بسیاری مواجه می‌شوند. یکی از ویژگی‌هایی مهم که می‌تواند به رهبران و مدیران در پاسخ به این تغییرات کمک کند، هوش اجتماعی است (رضایی و خلیل‌زاده، ۱۳۸۸) زیرا فعالیت‌های شغلی مدیران شامل: تصمیم‌گیری راهبردی، توسعه شایستگی‌ها و توانایی‌های کلیدی، تدوین ساختارهای سازمانی و فرایندها، نظارت و اداره حوزه‌های چندگانه سازمان، فرهنگ‌سازی اثربخش و نظایر آن است که می‌تواند تحت تأثیر هوش اجتماعی، کارآمد و یا ناکارآمد باشد (مهاجری و فتاح‌زاده، ۱۳۸۳). در واقع، هوش اجتماعی به‌دلیل ظرفیت بالایی که در ایجاد شرایط و زمینه‌های توسعه و تغییر در سازمان

- .....
1. Performance
  2. Efficiency

دارد، می‌تواند برای باقی ماندن سازمان در صحنه رقابت، یک مزیت مهم به‌شمار آید.

کتابخانه‌ها از جمله سازمان‌های مؤثر و مفیدی هستند که از فعالیت‌های علمی، پژوهشی و فرهنگی حمایت و در گسترش علم و دانش نقش بسزایی را ایفا می‌کنند. (هرنون، گریسک و کامیلا، ۲۰۰۷). مدیران کتابخانه‌ها همواره تلاش می‌کنند تا همسو با اهداف کتابخانه، کیفیت ارائه خدمات خود را به سطح مطلوب و قابل قبولی ارتقا بخشند. آنان به‌منظور بقا و رشد در محیط‌های جدید، نیازهای کاربران و شرایط موجود را مورد توجه قرار می‌دهند تا بتوانند در رویارویی با کارمندان و مراجعان، بر هیجان‌های آنی خود غلبه کنند. از این رو، مدیران برخوردار از هوش اجتماعی، رهبران مؤثری هستند که اهداف کتابخانه‌ها را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهد کارکنان محقق می‌سازند.

کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در منطقه خاورمیانه و جهان اسلام منحصر به‌فرد هستند. در این کتابخانه‌ها مدیران و کتابداران با جامعه‌ای ناهمگون، تعامل‌ها و ارتباط‌های بسیاری دارند (وب‌سایت سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۹۳). بنابراین، مدیران کتابخانه‌ها باید در مسیر ارائه خدمات بهینه، به تعداد زیاد کارکنان و مراجعان خود توجه داشته باشند. همچنین، مدیران این کتابخانه علاوه بر نیاز به داشتن تخصص حرفه‌ای در رشته، اگر بخواهند عملکرد شغلی متناسبی با اهداف سازمانی و بلندمدت این کتابخانه داشته باشند، باید توانایی شکوفایی استعدادهای درون‌فردی، تقویت مهارت‌های بین‌فردی و همچنین توانایی درک متقابل در روابط خود با کتابداران (به‌عنوان کارکنان) و مراجعان (به‌عنوان ارباب رجوع) را نیز داشته باشند. به‌نظر می‌رسد این مهم در سایه اهمیت دادن به

.....  
1. Hernon; Gieseske & Camila

بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران ... / ۷

مبحث هوش اجتماعی و هم‌زمان با آن تقویت می‌شود و ارتقای عملکرد شغلی - که به نظر می‌رسد به نوعی مکمل یکدیگرند - قابل دسترس است. بنابراین، از آنجا که تاکنون پژوهشی درباره بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی در میان مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی انجام نشده است، پژوهش حاضر بر آن است که وضعیت هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی را بررسی کند تا مشخص شود بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد یا خیر؟ در راستای پاسخ به این مسئله اصلی پژوهش، پرسش‌های پژوهشی زیر مطرح و بررسی شد:

۱. وضعیت عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی به چه صورت است؟

۲. وضعیت هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی چگونه است؟

۳. بین هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی چه رابطه معناداری وجود دارد؟

۴. بین هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی چه رابطه معناداری وجود دارد؟

۵. بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی چه رابطه معناداری وجود دارد؟

### مبانی نظری

به منظور درک بهتر از دو مفهوم هوش اجتماعی و عملکرد شغلی، نخست باید درباره این مفاهیم توضیح مختصری داده شود که در ادامه به آنها پرداخته شده است.

### هوش اجتماعی

«ثراندیک»<sup>۱</sup> روان‌شناس نامداری که در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ در همگانی کردن نظریه بهره‌هوشی نقش مهمی داشته است، در مقاله‌ای در روزنامه هارپر<sup>۲</sup> بیان می‌کند: «هوش اجتماعی یعنی توانایی درک دیگران و عمل کردن عاقلانه در ارتباط‌های بشری که جنبه‌ای از هوش هیجانی است.» (نقل در حاجلو، ۱۳۸۷). به عبارت دیگر، در سال ۱۹۲۰ ثراندیک در برابر موجی که درباره ضریب هوش به راه افتاده بود، موضوع «هوش اجتماعی» را مطرح کرد. وی از نخستین کسانی بود که اصطلاح هوش اجتماعی را به کار برد و عقیده داشت، هوش اجتماعی نشانگر توانایی افرادی است که در خوب کنار آمدن با مردم و مشکلات، مهارت‌های کافی دارند (ثراندیک، ۱۹۲۰). وی عقیده داشت هوش از یک مؤلفه تشکیل نشده است، زیرا نمی‌توان با یک هوش توانایی‌های انسان را سنجید. به همین دلیل، سه‌نوع هوش را مطرح می‌کند: هوش اجتماعی، هوش عینی و هوش انتزاعی (احمدوند، ۱۳۷۵).

برخی از نظریه‌پردازان نیز اعتقاد دارند هوش اجتماعی زیرمجموعه‌ای از هوش هیجانی است، زیرا هوش هیجانی به دو دسته تقسیم می‌شود: الف) هوش هیجانی فردی که به آگاهی داشتن از احساسات شخصی خود و توانایی متمایز کردن آنها برای هدایت رفتار خویش اشاره دارد. ب) هوش هیجانی اجتماعی (بین‌فردی) که به معنای توانایی درک و سپس ارائه پاسخ مناسب به روحیات، خلق و خو و خواسته‌های دیگران است. به عبارت دیگر، هوش هیجانی اجتماعی، مبین ویژگی‌هایی است که بر اساس آنها فرد روابط بین خود و دیگران را مدیریت می‌کند (استرت، ۱۳۹۱)؛ یعنی همان جنبه اجتماعی هوش هیجانی.

1. Throndike
2. Harper Magazin

در مبانی هوش اجتماعی، مهارت‌هایی قابل طرح هستند که عبارتند از:

الف) مهارت ارائه راه‌حل، که به استعداد میانجی‌گری، اجتناب از تعارض‌ها یا حل تعارض‌های احتمالی اشاره دارد. افراد دارای این توانایی در پیوند دادن معاملات و همچنین داوری کردن یا وساطت در مشاجره‌ها، قابلیت زیادی دارند. آنان می‌توانند وارد سیاست، حکمیت یا وکالت شوند یا به‌عنوان واسطه یا مدیر که کارها را در دست می‌گیرد، مشغول کار شوند.

ب) مهارت ارتباط فردی: این استعداد، رویارویی با دیگران یا شناخت و پاسخ‌دادن مناسب به احساس‌ها و علائق مردم را آسان‌تر می‌سازد - که همان هنر برقراری ارتباط نامیده می‌شود.

ج) مهارت تجزیه و تحلیل اجتماعی: به‌معنای توانایی دریافت احساسات، انگیزش‌ها و علائق دیگران و داشتن درکی عمیق از آنهاست. این آگاهی نسبت به احساسات دیگران، سبب می‌شود آنان به‌سهولت با دیگران صمیمی و همدم شوند. به‌طور کلی، این مهارت‌ها به ارتباط‌های بین‌فردی لطافت می‌بخشد و برای جلب دیگران و موفقیت‌های اجتماعی ضروری‌اند. کسانی که از نظر هوش اجتماعی قدرتمندند، می‌توانند به‌راحتی با سایر افراد ارتباط برقرار کنند، واکنش‌ها و احساس‌های آنان را به‌سرعت دریابند، دیگران را رهبری و سازماندهی کنند و به مشاجراتی که می‌تواند در هر فعالیتی شعله‌ور شود، خاتمه دهند (گلمن، ۱۳۸۰). برخی از پژوهشگران نیز معتقدند هوش اجتماعی دارای سه مؤلفه است: مهارت‌های اجتماعی، آگاهی اجتماعی و پردازش اطلاعات اجتماعی. «ماتسون»<sup>۱</sup> مهارت‌های اجتماعی را رفتارهای قابل مشاهده و اندازه‌گیری تعریف کرده است که استقلال، قابلیت پذیرش و کیفیت مطلوب زندگی را بهبود می‌بخشند. این مهارت‌ها برای

.....  
1. Matson

سازش‌یافتگی و کارکرد بهنجار مهم هستند و نارسایی در مهارت‌های اجتماعی با اختلال‌های روانی و مشکلات رفتاری، مرتبط است (نقل در جلیلی آبکنار، ۱۳۸۹).

### عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای)

عملکرد شغلی با عوامل بسیاری از جمله: انگیزش، توانایی، شناخت شغل، عوامل محیطی و سازمانی مختلف، کانون کنترل و ویژگی‌های شخصیتی در ارتباط است (علیرضایی، مساح و اکرمی، ۱۳۹۲). عملکرد شغلی هر فرد در هر موقعیتی که قرار دارد، نشانگر بینش و آگاهی آن شخص نسبت به آن موقعیت و یا حل مسئله خاص است که در مورد آن مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (قره؛ فردوسی و مرعشیان، ۱۳۹۱). عملکرد شغلی عبارت است از مجموع رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل‌شان از خود بروز می‌دهند. در یک تعریف دیگر، عملکرد همان بازده افراد بر اساس وظایف قانونی مقرر است و میزان تلاش و حدود موفقیت کار افراد در اجرای وظایف شغلی و تکالیف رفتاری مورد انتظارشان را نشان می‌دهد (گریفین و موهر، ۱۳۹۵).

صاحب‌نظران سازمانی، عملکرد شغلی را به دو بُعد تقسیم کرده‌اند: عملکرد زمینه‌ای و عملکرد وظیفه‌ای یا فنی. عملکرد وظیفه‌ای عبارت است از مجموعه رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل‌شان از خود نشان می‌دهند (اسمینک و هانس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). عملکرد وظیفه‌ای به عنوان یک بُعد مهم عملکرد شغلی، مجموعه‌ای از وظایفی است که شاغلان یک شغل به صورت رسمی به عنوان قسمتی از شغل انجام می‌دهند و هسته فنی سازمان را تشکیل می‌دهد و جزئی از عملکرد است که در شرح شغل رسمی، در نظر گرفته شده است (موتو ویدلو، ۲۰۰۳). این در حالی است که عملکرد زمینه‌ای، فعالیت‌هایی را در برمی‌گیرد که در حفظ و نگهداری محیط

.....  
1. Smeank & Hance



روانی و بین فردی نقش دارند. این نوع از فعالیت‌ها به انگیزه‌ها، تمایلات و ویژگی‌های شخصیتی افراد بستگی دارند و به ندرت نقشی رسمی یا مکتوب هستند. همچنین عملکرد زمینه‌ای شامل فعالیت‌هایی به منظور حمایت محیط اجتماعی سازمان و کمک به اثربخشی سازمان از طریق اثر بر زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار است (ون اسکاتر و موتویدلو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). این رفتارها، منحصر به یک شغل خاص نیستند، اما جزء جدانشدنی همه مشاغل هستند (ویت؛ کارلسون؛ کاسمار و زیونوسکا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). برخلاف عملکرد وظیفه‌ای، محتوای عملکرد زمینه‌ای در موقعیت‌های مختلف مشابه است و به خوبی می‌تواند بر اساس شخصیت افراد پیش‌بینی شود (موتویدلو، ۲۰۰۳). از نظر «ون اسکاتر» و «موتویدلو»، عملکرد زمینه‌ای شامل دو زیرمجموعه وقف کردن خود برای شغل و تسهیل روابط بین فردی<sup>۳</sup> است که هر یک به‌طور جداگانه در عملکرد کلی نقش دارند (کانوی<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹).

### پیشینه پژوهش

با توجه به اینکه در پژوهش حاضر متغیرهای هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران بررسی شده است، تلاش شد تا پیشینه‌های موجود برای هر یک از این عوامل به تنهایی و همچنین در ارتباط با یکدیگر مرور شود؛ اما به دلیل گستردگی پیشینه‌ها، تنها پژوهش‌هایی بررسی خواهد شد که در آنها هر دو متغیر مورد سنجش قرار گرفته باشد. چنانکه در مطالب پیشین بیان شد، هوش اجتماعی، جنبه اجتماعی هوش هیجانی است؛ از این رو، در معرفی پژوهش‌های

1. Van Scotter; Motowidlo
2. Witt; Carlson; Kacmar & Zivnuska
3. Inter personal facilitation
4. Conway

انجام گرفته، تحقیقات صورت گرفته در این نوع هوش نیز در پژوهش‌های مرتبط با عملکرد شغلی مدنظر قرار گرفت که در ادامه به آنها اشاره شده است.

«سرجیو»<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در پژوهش خود دریافت که هوش هیجانی یکی از عوامل تعیین‌کننده عملکرد شغلی سرپرستان کارخانه است. همچنین «وانگ و لاو»<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) دریافتند که کارکنان با سطح بالای هوش هیجانی، عملکرد شغلی بالاتری نیز دارند. «باسو»<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) نیز تحقیقی را درباره بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد زمینه‌ای به انجام برساند که نتایج این مطالعه نشان داد هوش هیجانی ارتباط مثبتی با عملکرد زمینه‌ای و رضایت شغلی دارد. «کوت و ماینرز»<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) از منظر متفاوتی در پژوهشی که درباره رابطه بین هوش هیجانی و هوش شناختی با عملکرد شغلی انجام دادند، دریافتند که هوش هیجانی به خاطر روابط متقابلش با هوش شناختی، یک پیش‌بینی‌کننده مهم عملکرد وظیفه‌ای و رفتار شهروندی سازمانی است. یافته‌های پژوهش آنان همچنین نشان داد استفاده از آزمون‌های هوش شناختی به‌تنهایی برای پیش‌بینی عملکرد شغلی، با خطا همراه است، زیرا کارمندان با هوش شناختی پایین، اگر هوش هیجانی بالایی داشته باشند، می‌توانند به‌طور مؤثری عمل کنند.

«وانگ، هانگ و لی لاو»<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) از رویکردی دیگر ارتباط هوش هیجانی و عملکرد را بررسی و اظهار داشته‌اند که یکی از ابعاد هوش هیجانی، کاربرد عواطف برای تسهیل عملکرد فردی است. در همین راستا «شمس‌الدین و عبدالرحمان»<sup>۶</sup> (۲۰۱۳) با بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی نمایندگی یک مرکز

- .....
1. Sergio
  2. Wong & Law
  3. Busso
  4. Cote & Miners
  5. Law; Wong; Huang & Li
  6. Shamsuddin & Abdul Rahman

تماس، نتیجه گرفتند که بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، هوش هیجانی به ابعاد عملکرد شغلی کمک می‌کند، اما بین جنسیت و تأثیر آن بر هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه‌ای وجود ندارد. در پژوهشی جدید، «بویاتزیس؛ گاسکین و وای»<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر هوش اجتماعی و عاطفی بر رفتار کاری پرداختند و دریافتند که هوش اجتماعی و عاطفی پس از آنکه قابلیت اندازه‌گیری پیدا کند، می‌تواند به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده نتایج هم در شغل و هم در زندگی، راهگشا باشد.

در داخل کشور نیز «گل‌پرور و خاکسار» (۱۳۸۷) در بررسی رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان، دریافتند که بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودارزیابی عملکرد شغلی فنی، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. «سرفرازی و معمارزاده» (۱۳۸۹) پس از آنکه تأثیر هوش هیجانی بر بهبود کیفیت عملکرد مدیران در دانشگاه علوم پزشکی استان فارس را مورد مطالعه قرار دادند، به این نتیجه رسیدند که هوش اجتماعی سبب بهبود عملکرد مدیران، افزایش قدرت کار فردی و گروهی در افراد، تصمیم‌گیری راحت‌تر، بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت افراد در حل تعارض‌ها و مشکلات و افزایش مهارت‌های کار گروهی می‌شود.

«کلنی، نامداری و عربی» (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین توانمندی‌های شخصیتی با عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای» به این نتیجه کلی دست یافتند که سه توانمندی زیر بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد وظیفه‌ای هستند: آزاداندیشی، معنویت و هوش اجتماعی. «فریدی» (۱۳۹۱) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود به مطالعه رابطه بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی با عملکرد کارکنان آموزشی دانشگاه شاهد پرداخت. وی به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و

1. Boyatzis; Gaskin & Wei

هوش اجتماعی و عملکرد شغلی کارکنان آموزشی، ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. در پژوهشی دیگر، «مرادی، زنجانی و جمالی» (۱۳۹۳) در بررسی خود با عنوان «مدل‌سازی عملکرد شغلی با استفاده از سیستم استنتاج فازی - عصبی» دریافتند ابعادی از هوش اجتماعی که به شناخت فرد از ادراک و احساس خود و توانایی ابراز احساسات وی ارتباط دارد، نمی‌تواند بر عملکرد وی تأثیرگذار باشد؛ اما ویژگی‌های میان‌فردی مانند: توانایی آگاه بودن از احساسات دیگران، قابلیت ایجاد روابط رضایت‌بخش متقابل و ابراز خود به‌عنوان عضو سازنده در گروه و همچنین ویژگی‌های سازش‌پذیری فرد که به توانایی حل مسئله، سازگار بودن با تغییرات و توانایی ایجاد هماهنگی بین واقعیت و آنچه به‌طور عاطفی تجربه کرده است ارتباط دارد، تا اندازه‌ای می‌تواند عملکرد فرد را تحت تأثیر قرار دهد.

«عزیزی‌نژاد، مددی کوجبه‌پاران و جناآبادی» (۱۳۹۳) از منظری دیگر رابطه عملکرد آموزشی اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی با هوش اجتماعی را بررسی کردند. آنها دریافتند که بین میانگین نمره‌های هوش اجتماعی در زنان و مردان، تفاوت معناداری وجود ندارد. «حاجلو، غفاری و موقر» (۱۳۹۴) به بررسی ارتباط هوش اجتماعی و اخلاقی با نگرش پرستاران نسبت به آموزش بیماران پرداختند. این پژوهش به این نتیجه دست یافت که چون بین هوش اجتماعی و خرده‌مقیاس‌های هوش اخلاقی با نگرش پرستاران نسبت به آموزش بیماران رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، برای افزایش عملکرد آموزشی پرستاران لازم است تا هوش اجتماعی و اخلاقی آنان از طریق آموزش گروهی تقویت شود. همچنین، هوش اجتماعی و اخلاقی در محیط‌های درمانی که از نظر تفاوت‌های فردی و شخصیتی تنوع بسیاری دارد، سبب افزایش سازگاری پرستاران شده و عملکرد شغلی آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

مرور نوشتار نشان داد نتایج پژوهش‌های انجام شده در زمینه عملکرد شغلی، بیانگر آن است که عوامل و عناصری همانند میزان پرداخت حقوق، احساس مثبت و تعهد نسبت به شغل، کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی، حمایت سازمانی، رهبری و هدایت خیرخواهانه، اخلاق و معنویت، رضایت از محیط و شرایط کاری، انسجام قوی شغلی، سن، محل فیزیکی شغل، ارتقای شغلی، وجدان کاری، توانمندی‌مذهبی، عدالت و همانند آن، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. همچنین در بررسی نقش هوش بر عملکرد شغلی نیز پژوهش‌ها حاکی از آن است که هوش و ابعاد گوناگون آن با پیش‌بینی عملکرد شغلی افراد، سبب توانمندسازی آنان می‌شود. همچنین، آموزش هوش اجتماعی سبب ارتقای عملکرد می‌شود و رضایت‌مندی شغلی را به همراه خواهد داشت. به علاوه، یافته‌های پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهد هوش و انواع آن باعث عینی شدن و به‌ظهور رسیدن بهتر مؤلفه‌های عملکرد شغلی می‌شود. به عبارت دیگر، آنچه در بحث عملکرد شغلی مطرح است، از قبیل: امور محوله، تکمیل شرح وظایف، انجام وظایف مورد انتظار و نظایر آن، در افرادی که هوش اجتماعی بالاتری دارند، بیشتر نمود دارد و همین افراد هستند که تسلط بیشتری بر فرایند شغلی و وظیفه‌ای خود دارند. افزون بر آن، هوش و به‌ویژه بُعد اجتماعی آن، منبعی از شناخت ارتباطات است که به فرد کمک می‌کند تا رفتار افراد را پیش‌بینی کند و متناسب با آن، رفتار متقابل مناسبی را از خود بروز دهد و با این ویژگی عملکرد شغلی خود را تعیین کند که از این رهگذر می‌تواند ابزار مفیدی برای مدیران کتابخانه‌ها باشد. ضمن اینکه مشخص شد پژوهشی در این حوزه در علم اطلاعات و دانش‌شناسی صورت نگرفته است که ضرورت این پژوهش را تبیین می‌کند.

## روش پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع و جامعه آماری پژوهش حاضر، می‌توان این پژوهش را از نوع کاربردی دانست. همچنین، این پژوهش از منظر ماهیت و روش از نوع همبستگی یا همخوانی است. جامعه مورد مطالعه این پژوهش متشکل از ۱۰۰ مدیر شاغل در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان‌قدس رضوی است که همگی آنها دارای این صفت مشترک هستند که پست سازمانی آنان مدیر، مسئول بخش و مسئول کتابخانه اقماری است و از سویی، هم با همکاران و هم با مراجعان در تعامل‌اند و محل فعالیت آنان، کتابخانه مرکزی و کتابخانه‌های اقماری آستان‌قدس رضوی است. در تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای<sup>۱</sup> استفاده شد. بدین منظور، در این پژوهش، پس از آنکه جامعه آماری به دو طبقه مدیران شاغل در کتابخانه مرکزی و مدیران شاغل در کتابخانه‌های اقماری تقسیم شد، حجم نمونه هر طبقه بر اساس جدول مورگان، برابر با جدول زیر تعیین گردید.

جدول ۱. حجم جامعه و نمونه پژوهش

حجم نمونه	حجم جامعه	طبقه
۶۱	۷۳	مدیران کتابخانه مرکزی
۲۵	۲۷	مدیران کتابخانه‌های اقماری
۸۶	۱۰۰	کل جامعه

با توجه به جدول ۱، پس از توزیع پرسش‌نامه در بین نمونه تعیین شده (۸۶ پرسش‌نامه) تعداد ۷۸ پرسش‌نامه (کتابخانه مرکزی ۵۴ عدد و کتابخانه‌های اقماری ۲۴ عدد) معادل ۹۰/۷٪ برگشت داده شد که در تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش، مورد استفاده قرار گرفت. همچنین، به منظور گردآوری داده‌های لازم برای

.....  
1. stratified random sampling

پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش حاضر، از دو پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده است. پرسش‌نامه هوش اجتماعی برای تعیین میزان هوش اجتماعی مدیران و پرسش‌نامه عملکرد وظیفه‌ای - زمینه‌ای نیز برای تعیین عملکرد شغلی مدیران مورد استفاده قرار گرفت که در ادامه به هر یک از این پرسش‌نامه‌ها به اختصار اشاره شده است.

پرسش‌نامه استاندارد هوش اجتماعی «آنگ تون‌ت» شامل ۴۵ پرسش دو گزینه‌ای (بلی، خیر) است و پاسخ‌ها با گزینه صحیح و غلط مشخص می‌شوند. در واقع، این پرسش‌نامه دارای ۴۵ گویه دو گزینه‌ای است که گزینه‌های آن با صفر و یک نمره گذاری می‌شود و نمره هر آزمودنی بین ۰ تا ۴۵ خواهد بود و امتیاز بیشتر به معنای هوش اجتماعی بالاتر است. همچنین پرسش‌نامه عملکرد شغلی در واقع مرکب از دو پرسش‌نامه عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای است. در این پژوهش، عملکرد وظیفه‌ای از طریق فهرست واریسی<sup>۱</sup> ۱۰ سؤالی توسط «بیرن»<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) سنجیده شد و عملکرد زمینه‌ای نیز از طریق فهرست واریسی<sup>۱</sup> ۱۷ سؤالی «کانوی» (۱۹۹۹) مورد سنجش قرار گرفت. در واقع، این پرسش‌نامه شامل ۲۷ سؤال از نوع پنج‌درجه‌ای لیکرت است که در آن برای پاسخ‌های خیلی زیاد (نمره ۴)، زیاد (نمره ۳)، متوسط (نمره ۲)، کم (نمره ۱) و خیلی کم (نمره صفر) داده می‌شود و در نهایت برای به دست آوردن نمره عملکرد کلی، نمره همه عبارت‌ها با هم جمع می‌شود. به عبارتی، برای نمره زیرمقیاس عملکرد وظیفه‌ای نمره سؤال‌های ۱ الی ۱۰ و برای زیرمقیاس عملکرد زمینه‌ای، نمره سؤال‌های ۱۱ الی ۲۷ با هم جمع می‌شود.

داده‌های پژوهش پس از گردآوری، در نرم افزار «اس. پی. اس»<sup>۲</sup> (ویرایش ۱۹) وارد و در دو سطح توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد. به

1. Byrne  
2. SPSS

منظور توصیف داده‌ها، از شاخص‌های میانگین، میانه، واریانس، انحراف معیار، فراوانی، درصد و نظایر آن استفاده شده است. در بخش آمار استنباطی، به‌منظور پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش، از آزمون تی تک نمونه‌ای<sup>۱</sup> و آزمون ضریب همبستگی پیرسون، استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

پیش از پرداختن به یافته‌های مربوط به پرسش‌های پژوهش، نخست باید از وضعیت مؤلفه‌های عملکرد شغلی و هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی اطلاع داشته باشیم که این اطلاعات در قالب جدول ۲ و ۳ ارائه شده است.

عملکرد شغلی دارای دو مؤلفه عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای است که داده‌های توصیفی هر یک از این مؤلفه‌ها، در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. شاخص‌های آمار توصیفی مؤلفه‌های عملکرد شغلی

ابعاد	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
عملکرد وظیفه‌ای	۱۰	۲۰	۴۰	۳۱/۶۷۹	۳/۹۹۱
عملکرد زمینه‌ای	۱۷	۴۱	۶۸	۵۲/۳۲۰	۵/۵۵۱
عملکرد شغلی	۲۷	۶۱	۱۰۵	۸۴	۸/۶۰۵

چنانکه در جدول ۲ قابل مشاهده است، نمره هر دو مؤلفه عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای و به‌طور کلی عملکرد شغلی، از حد متوسط بالاتر است؛ به‌گونه‌ای که نمره عملکرد شغلی مدیران می‌تواند از ۰ تا ۱۰۵ متغیر باشد که در این پژوهش میانگین عملکرد شغلی برابر با ۸۴ و از حد وسط (عدد ۵۲/۵) بیشتر است. توصیف داده‌های متغیر هوش اجتماعی نیز در جدول ۳ آورده شده است.

1. One Sample T-Test



جدول ۳. شاخص آمار توصیفی مؤلفه هوش اجتماعی

مؤلفه	تعداد گویه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار
هوش اجتماعی	۴۵	۸	۲۱	۱۲/۸۵۹	۳/۹۷۶

چنانکه در جدول ۳ قابل مشاهده است، میانگین هوش اجتماعی مدیران از حدّ وسط (عدد ۲۲/۵) کمتر است.

### پرسش‌های پژوهش

داده‌های لازم برای پاسخگویی به پرسش اول از پرسش‌نامه عملکرد شغلی، پرسش دوم از پرسش‌نامه هوش اجتماعی، پرسش سوم داده‌های پرسش‌نامه هوش اجتماعی و پرسش‌نامه عملکرد وظیفه‌ای، برای پرسش چهارم داده‌های هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای و در پرسش پنجم داده‌های هر دو پرسش‌نامه هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) استخراج گردیده است.

**پرسش اول: وضعیت عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، به چه صورت است؟**

پس از ارائه یافته‌های توصیفی مربوط به عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در جدول ۲، به منظور بررسی عملکرد شغلی آنان با حدّ متوسط، از آزمون t یک‌نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌های مربوط به این آزمون در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴. یافته‌های آزمون t یک‌نمونه‌ای مقایسه میانگین عملکرد شغلی مدیران

شاخص‌های آماری					متغیر	
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف		اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی		آماره t
کوان بالا	کوان پایین					
۳۱/۹۴۰	۲۸/۰۵۹	۳۰	۰/۰۰۰	۷۷	۳۰/۷۸۹	

عملکرد شغلی مدیران  
کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

یافته‌های جدول ۴ نشان می‌دهد، چون سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۰ و از ۰/۰۵ کمتر است و مقدار آماره  $t$  نیز مثبت است، و از آنجا که میانگین وضعیت عملکرد شغلی در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی نیز از حد متوسط (۵۲/۵) بیشتر است، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت وضعیت عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، بالاتر از حد متوسط است.

**پرسش دوم: وضعیت هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی چگونه است؟**

وضعیت هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، در جدول ۳ نشان داده شد. حال به منظور بررسی هوش اجتماعی آنان با حد متوسط، از آزمون  $t$  یک‌نمونه‌ای استفاده شد. یافته‌های مربوط به این آزمون در جدول ۵ گزارش شده است.

جدول ۵: یافته‌های آزمون  $t$  یک‌نمونه‌ای مقایسه میانگین هوش اجتماعی مدیران

شاخص‌های آماری					متغیر	
فاصله اطمینان ۹۵ درصد اختلاف		اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی		آماره $t$
کران بالا	کران پایین					
-۸/۷۴۴	-۱۰/۵۳۷	-۹/۶۴۱	۰/۰۰۰	۷۷	-۲۱/۴۱۴	هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی

با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، رابطه هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران بررسی و یافته‌ها در جدول ۶ آورده شد.

جدول ۶. آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای	۰/۲۶۱	۰/۰۲۱

بر اساس جدول ۶، چون سطح معناداری برابر با ۰/۰۲۱ و از ۰/۰۵ کمتر و مقدار ضریب همبستگی مثبت است، در این صورت با افزایش هوش اجتماعی، عملکرد وظیفه‌ای مدیران افزایش می‌یابد. بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان بیان داشت که بین هوش اجتماعی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

#### پرسش چهارم: بین هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی چه رابطه معناداری وجود دارد؟

برای بررسی رابطه هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای مدیران، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که یافته‌های آن در جدول ۷ ارائه شده است. جدول ۷. آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای	۰/۳۴۶	۰/۰۰۲

بر اساس جدول ۷، چون سطح معناداری برابر با ۰/۰۰۲ و از ۰/۰۵ کمتر و همچنین مقدار ضریب همبستگی مثبت است، در این صورت با افزایش هوش اجتماعی، عملکرد زمینه‌ای مدیران افزایش می‌یابد و می‌توان چنین استنباط کرد که با اطمینان ۹۵٪ بین هوش اجتماعی و عملکرد زمینه‌ای مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

#### پرسش پنجم: بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، چه رابطه معناداری وجود دارد؟

وجود رابطه بین دو متغیر ذکر شده در پرسش، با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد. یافته‌های اجرای این آزمون در جدول ۸ آورده شده است. جدول ۸. آزمون ضریب همبستگی پیرسون؛ بررسی رابطه هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران

متغیرها	ضریب همبستگی	سطح معناداری
هوش اجتماعی و عملکرد شغلی	۰/۲۳۷	۰/۰۳۷

بر اساس یافته‌های جدول ۸، چون سطح معناداری آزمون برابر با ۰/۰۳۷ و از ۰/۰۵ کمتر و مقدار ضریب همبستگی نیز مثبت است، چنین می‌توان استنباط کرد که با افزایش هوش اجتماعی، عملکرد شغلی مدیران افزایش می‌یابد. بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ می‌توان بیان داشت که بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی وضعیت دو متغیر هوش اجتماعی و عملکرد شغلی و رابطه بین آنها در میان مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، انجام شد. چنانکه بیان شد، توانمندی‌ها و قابلیت‌های هوش اجتماعی که به‌لحاظ روان‌شناختی تأثیرهای مفیدی بر جنبه‌های مختلف زندگی افراد دارد، می‌تواند به‌عنوان یکی از امکانات و ابزارهای مدیریتی در اختیار مدیران قرار گیرد و در برخی موارد راهگشای اداره سازمان تابعه باشد. پژوهش حاضر نشان داد وضعیت عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی بالاتر از حد متوسط (۵۲/۵) است (جدول‌های ۲ و ۴). از پژوهش‌های مشابه با پژوهش حاضر که به بررسی وضعیت عملکرد شغلی مدیران پرداخته باشد، می‌توان به پژوهش «مؤذن و دیگران» (۱۳۹۲) اشاره کرد که پس از بررسی عملکرد شغلی مدیران هنرستان‌های کشاورزی استان تهران، سطح عملکرد شغلی مدیران را در حد متوسط گزارش کردند. همچنین «فامیل‌روحانی و دیگران» (۱۳۹۰) نیز در پژوهش خود بر تأثیرگذاری تخصص کتابداری بر عملکرد مدیران کتابخانه‌ها تأکید کردند. می‌توان چنین استدلال نمود که هر چند بر اساس آزمون این متغیر و نتایج یافته‌های این پژوهش، به‌نظر می‌رسد وضعیت مطلوبی را به‌لحاظ عملکرد شغلی در بین مدیران کتابخانه‌های

آستان قدس رضوی شاهد هستیم و این خود احتمالاً می‌تواند دلیل داشتن مدیرانی شایسته در این مجموعه باشد، اما هنوز تا رسیدن به وضعیت ایده‌آل راه زیادی در پیش است. همچنین، با وجود اینکه یافته‌های پژوهش نشان داد در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در بحث عملکرد شغلی - چه آنجا که عملکرد شغلی وظیفه‌ای (عملکرد شغلی مطابق با شرح وظایف) و چه آنجا که عملکرد شغلی زمینه‌ای (عملکرد شغلی فراتر از شرح وظایف) مطرح است - مدیران کتابخانه‌ای در وضعیت مطلوبی قرار داشتند، لیکن باید با دخالت دادن عوامل مرتبط با عملکرد شغلی از جمله: انگیزش، توانایی، شناخت شغل، عوامل محیطی و سازمانی مختلف، کانون کنترل و ویژگی‌های شخصیتی و نظایر آن، علاوه بر پاسداشت و حفاظت این وضعیت، در جهت اعتلا و ارتقای آن گام برداشت (علیرضایی و دیگران، ۱۳۹۲).

یافته دیگر پژوهش نشان داد وضعیت هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، از حد متوسط کمتر است (جدول‌های ۳ و ۵). برخی پژوهش‌هایی که در خصوص وضعیت هوش اجتماعی مدیران صورت گرفته نیز به یافته‌ای مشابه با پژوهش حاضر رسیده‌اند. به‌عنوان نمونه «نصیری و لیک‌بنی و دیگران» (۱۳۹۳) دریافتند که وضعیت هوش اجتماعی دانشجویان تحصیلات تکمیلی پایین‌تر از سطح متوسط است. در پژوهشی دیگر نیز «نصیری و لیک‌بنی»؛ «احمدی و سلطان‌آبادی» (۱۳۹۲) پس از بررسی وضعیت هوش اجتماعی و رابطه آن با رفتار شهروندی و خلاقیت سازمانی در دانشگاه بوعلی‌سینا همدان، در یافته‌هایشان به وضعیت متوسط هوش اجتماعی در جامعه مورد بررسی خود اشاره کردند.

باید بیان داشت، مدیر کتابخانه اگر بخواهد همسو با تغییرات کنونی حرکت کند و در محیط‌های جدید موفق باشد، باید هوش اجتماعی و شناخت سبک‌های تفکر مدیریتی را همواره مورد نظر قرار دهد تا بتواند با مدیریت مؤثر خود، اهداف

کتابخانه را با حداکثر بهره‌وری، رضایت‌مندی و تعهد کارکنان محقق سازد (بیک‌زاده، بیک‌زاده، سلطان‌داداشی، ۱۳۹۰). به‌همین دلیل، رسیدن به این نتیجه که وضعیت هوش اجتماعی مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی در وضعیت قابل قبولی قرار نداشت، موجب پیدایش نگرانی‌هایی می‌شود، زیرا نمی‌توان پذیرفت مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی به‌دلیل آشنایی نداشتن با مقوله هوش اجتماعی یا اهمیت ندادن به آن و یا هر محدودیتی دیگر، از قابلیت‌ها و ظرفیت‌های هوش اجتماعی در جهت تعالی هدف‌های سازمانی خود بهره‌نبرند؛ زیرا هوش اجتماعی برای مدیران هر سازمانی دارای اهمیت است و از آن به‌عنوان سازه‌ای برای ارزیابی قدرت رهبری و مدیریت یاد شده است که به‌ویژه در بحران‌ها می‌تواند سودمند باشد (یزدانی و افراسیابی، ۱۳۹۲). شاید دلیل کسب چنین یافته‌ای، نداشتن آگاهی‌های لازم از کارکردهای هوش اجتماعی، طی نکردن دوره‌های آموزشی لازم، ارتباط اندک میان مدیران و نظایر آن باشد که باید برای حل آن چاره‌ای اندیشیده شود.

یکی از اصلی‌ترین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی، رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (جدول ۹). در همین زمینه و همانند این یافته پژوهش، «گل‌پرور و خاکسار» (۱۳۸۷)؛ «رضایی و خلیل‌زاده» (۱۳۸۸)؛ «سرفرازی و معمارزاده» (۱۳۸۸)؛ «فریدی» (۱۳۹۱)؛ «عزیزی‌نژاد و دیگران» (۱۳۹۳) و «مرادی و دیگران» (۱۳۹۳) نیز در پژوهش‌های خود به نتایجی مشابه با پژوهش حاضر دست یافتند. آنان نیز دریافتند که هوش اجتماعی سبب بهبود عملکرد مدیران و همچنین افزایش قدرت کار فردی و گروهی در افراد، تصمیم‌گیری راحت‌تر و نظایر آن می‌شود. تأیید یافته‌های پژوهش حاضر توسط پژوهش‌های دیگر و نظر به اینکه هوش اجتماعی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد - در ارزیابی این عملکرد

توسط خود، کارکنان و یا سرپرستان - تأثیر می‌گذارد (دلویترز و هیگنز، ۲۰۰۰) می‌تواند مؤید این یافته از پژوهش حاضر باشد. ضمن اینکه، امروزه به‌علت تغییرات سریع در تمامی عرصه‌ها، مدیران کتابخانه‌ها متحمل فشار روانی زیادی می‌شوند. یکی از قابلیت‌هایی که به مدیر امکان می‌دهد حیات و بقای کتابخانه را تضمین کند و افراد مفید و دارای عملکرد مناسب را از دیگران جدا سازد، هوش اجتماعی است که موجب ترقی و پیشرفت مدیران عملکرد مطلوب آنان می‌شود. در نتیجه، وجود رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی و وظیفه‌ای و زمینه‌ای در ارتباط با مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی نیز می‌تواند به‌گونه‌ای بهتر توجیه شود؛ زیرا بر اساس آمار، کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی دارای بیش از چند میلیون منبع اطلاعاتی و افزون بر ۳۰۰ کتابدار تحصیل کرده است. واضح است، مدیریت چنین مجموعه‌ای که بتواند رسالت خطیر حرکت به سمت چشم‌انداز از پیش تعیین شده را به انجام برساند، نیازمند مدیرانی با توانایی و قابلیت‌های ویژه است. به‌نظر می‌رسد در این زمینه هوش اجتماعی می‌تواند به‌عنوان یکی از این قابلیت‌ها در عملکرد وظیفه‌ای جهت انجام وظایف سازمانی مدیران و در جهت عملکرد زمینه‌ای برای تسهیل انجام عملکرد وظیفه‌ای راهگشا باشد. از این منظر عملکرد شغلی (وظیفه‌ای و زمینه‌ای) مدیران نیز ارتقا می‌یابد که البته به‌دلیل یافته مربوط به پایین بودن هوش اجتماعی این مدیران، باید توجه ویژه‌ای به پرورش این هوش در بین مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی صورت پذیرد.

با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهادهای زیر برای بهبود وضعیت مدیران کتابخانه‌های آستان‌قدس رضوی ارائه می‌شود:

- برگزاری دوره‌های آموزشی ارتقای عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌ها با هدف آشنایی با مؤلفه‌های تأثیرگذار بر عملکرد شغلی آنان.

- برگزاری دوره‌های آموزشی ویژه برای مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در جهت توانمندسازی آنان در زمینه‌های مرتبط با هوش اجتماعی.
- توجه مدیران سطح عالی کتابخانه‌ها در به‌کارگیری مدیرانی که از هوش اجتماعی مطلوبی برخوردارند، به‌ویژه برای سمت‌های سازمانی‌ای که نیازمند تعامل با سایر افراد است.
- برگزاری دوره‌های کوتاه‌مدت آموزشی برای مدیران تازه‌کار و استفاده از تجربه‌های مدیران پیشین.
- ارزیابی مداوم مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی در زمینه هوش اجتماعی و عملکرد شغلی.

### منابع

- احمدوند، محمدعلی (۱۳۷۵). روان‌شناسی کودکان استثنایی، تهران: پیام نور.
- بیک‌زاده، جعفر؛ یوسف بیک‌زاده و معصومه سلطان داداشی (۱۳۹۰). «رابطه هوش اجتماعی مدیران، ذهنیت فلسفی آنان و سلامت سازمانی مدارس در مقاطع تحصیلی سه‌گانه آموزش و پرورش شهرستان بناب»، مجله مدیریت فرهنگی، ۵ (۱۲)، ۶۹-۸۴.
- جلیلی آبکنار، سیده‌سمیه (۱۳۸۹). «آموزش مهارت‌های اجتماعی به دانش‌آموزان آسیب‌دیده‌شنوایی»، تعلیم و تربیت استثنایی، ۱۰۴، ۶۶-۷۲.
- حاجلو، مهناز (۱۳۸۷). هوش هیجانی: شیوه‌های سنجش و پرورش. تهران: قصیده.
- حاجلو، نادر؛ مظفر غفاری و منصور موقر (۱۳۹۴). بررسی ارتباط هوش اخلاقی و اجتماعی با نگرش پرستاران نسبت به آموزش بیماران، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، ۱ (۱)، ۶۷-۷۸.
- رضایی، علی اکبر و احمد خلیل‌زاده (۱۳۸۸). «رابطه بین هوش اجتماعی مدیران با رضایت شغلی مدارس»، مجله علوم تربیتی، ۲ (۷)، ۱۲۱-۱۴۵.



بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران ... / ۲۷

- سرفرازی، مهرزاد و غلامرضا معمارزاده (۱۳۸۹). «بررسی تأثیر هوش هیجانی بر بهبود کیفیت عملکرد مدیران؛ مطالعه موردی: دانشگاه علوم پزشکی استان فارس»، پژوهش‌نامه تحقیقات راهبردی، ۶۴، ۵۹-۱۱۹.
- فامیل روحانی، علی اکبر و دیگران (۱۳۹۰). «بررسی تفاوت عملکرد مدیران کتابدار و غیرکتابدار در مدیریت کتابخانه‌های دانشگاهی منطقه دو دانشگاه آزاد اسلامی»، کتابداری، آرشیو و نسخه‌پژوهی: دانش‌شناسی، ۱۲، ۶۹-۸۲.
- استرتر، امیلی (۱۳۹۱). هوش هیجانی (هوش عاطفی) از مدیریت تا رهبری. (ترجمه مونا فتحعلی‌خانی و هومن اهرامی). تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- عزیزی‌نژاد، بهاره؛ مددی کوکجه‌یاران، فاطمه؛ جناآبادی، حسین. (۱۳۹۳). رابطه عملکرد آموزشی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های علوم پزشکی با هوش اجتماعی. دو ماهنامه راهبردهای آموزشی در علوم پزشکی، ۷، (۵)، ۳۲۳-۳۲۷.
- علیرضایی، نفیسه؛ هاجر مسّاح و ناهید اکرمی (۱۳۹۲). «رابطه وجدان‌کاری با عملکرد شغلی»، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۸ (۲)، ۱۱-۲۵.
- فریدی، محمدرضا (۱۳۹۱). مطالعه رابطه بین هوش هیجانی و هوش اجتماعی با عملکرد کارکنان آموزشی دانشگاه شاهد. پایان‌نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور، دانشکده علوم انسانی.
- قره، محمدعلی؛ محمدحسن فردوسی و فاطمه‌سادات مرعشیان (۱۳۹۱). «رابطه هوش سازمانی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی در مدیران تربیت‌بدنی و هیئت‌های ورزشی شهر اهواز»، پژوهش‌های کاربردی مدیریت و علوم زیستی در ورزش، ۱ (۲)، ۷۳-۸۰.
- کلنی، سیمین‌دخت؛ کورش نامداری و حمیدرضا عریضی (۱۳۹۱). «رابطه بین توانمندی‌های شخصیتی با عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای»، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۴ (۱۴)، ۷۵-۹۷.

- گل‌پرور، مهدی و فاطمه خاکسار (۱۳۸۷). «رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان»، *دوماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار/ روان‌شناسی بالینی و شخصیت*، ۴۰، ۱۹-۳۴.
- گلمن، دانیل (۱۳۸۰). *هوش هیجانی*، ترجمه نسرين پارسا، تهران: رشد.
- مرادی، محمود؛ بهناز زنجانی و علی جمالی (۱۳۹۳). «مدل‌سازی عملکرد شغلی با استفاده از سیستم بیهوش استنتاج فازی عصبی تطبیقی (مطالعه موردی: شرکت گاز استان گیلان)». *مدیریت صنعتی*، ۶(۱)، ۱۱۱-۱۲۶.
- مؤذن، زینب و دیگران (۱۳۹۲). «بررسی عملکرد شغلی مدیران هنرستان‌های کشاورزی استان تهران از دیدگاه آموزشگران»، *تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*، ۴۴(۲)، ۲۱۱-۲۲۰.
- مهاجری، علیرضا و مریم فتاح‌زاده (مترجم). (۱۳۸۳). *نسل چهارم R&D*. مدیریت دانش، فن‌آوری و نوآوری. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- نصیری‌ولیک‌بنی، فخرالسادات؛ غلام‌علی احمدی و پروانه سلطان‌آبادی، پروانه. (۱۳۹۲). *بررسی وضعیت هوش اجتماعی و رابطه آن با رفتار شهروندی و خلاقیت سازمانی در دانشگاه بوعلی سینا همدان*. رهبری و مدیریت آموزشی، ۷(۴)، ۹۱-۱۱۰.
- نصیری‌ولیک‌بنی، فخرالسادات؛ مریم گیلانی و اصغر اسکندری. (۱۳۹۳). *رابطه بین هوش اجتماعی و رفتار مدنی - تحصیلی با اثر بخشی آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بوعلی سینا همدان*. *رهیافتی نو*، ۵(۱)، ۱۷۵-۱۸۸.
- نورایی، محمود و ایرج ساعی‌ارسی (۱۳۸۹). *بررسی اثر هوش عاطفی (هوش اجتماعی) بر عملکرد آموزشی اعضای هیأت علمی (مطالعه موردی واحدهای منطقه ۲ دانشگاه آزاد اسلامی)*. *فصلنامه علوم رفتاری*، ۲(۳)، ۱۵۵-۱۸۳.
- گریفین، ریکی؛ موهرد، گرگوری. (۱۳۹۵). *رفتار سازمانی (ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده)*، تهران: انتشارات مروارید.

- وبسایت سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی (۱۳۹۳). آئین اختتامیه هفتمین جشنواره بین‌المللی انتخاب کتاب سال رضوی [اخبار]. بازیابی - شده در ۲۴ شهریور ۱۳۹۳، از <http://aqlibrary.org/index.php/fa/2013-04-09-07-57-43/1510-78965>
- یزدانی، علی و رویا افراسیابی (۱۳۹۲). «هوش اجتماعی و رابطه آن با مشخصات دموگراف». مقاله‌های همایش‌های ایران، مقاله منتشر شده در کنفرانس بین‌المللی مدیریت، همایش‌ها و راهکارها، تهران (۱-۷).
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99- 109.
  - Boyatzis, R; Gaskin, J; Wei, H. (2015). *Emotional and social intelligence and behavior*. Handbook of intelligence. New York: Springer.
  - Busso, L. (2004). *The relationship between emotional intelligence and contextual performance as influenced by job satisfaction and locus of control orientation*, Unpublished Doctoral dissertation. Retrieved from:
  - Conway, JM. (1999). Distinguishing contextual performance from task performance for managerial Job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 3-13.
  - Cote, S; Miners, C. T. (2006). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. *Administrative Science Quarterly*, 51, 1-28.
  - Dulewicz, P; Higgs, M. (2000). *Emotional intelligence; A review and evaluation study*. Henely Management College, Henely-on-Thames.
  - Hernon, Peter; Giesecke, Joan; Camila, Alire. (2007). *Academic librarian as emotionally intelligent leader*. USA: Libraries Unlimited.
  - Law, K. S; Wong, Ch. S; Huang, G. H; Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific J Manage*, 25, 51-69.

- Motowidlo, J. S. (2003). Job Performance, Handbook of Psychology. *Industrial and organizational psychology*, 12, 39-55.
- Sergio, R. (2001). *Emotional intelligence and mental ability as determinants of job performance among plant supervisors in selected manufacturing firms. Unpublished master's thesis.* Dasmariñas: DeLa Salle University.
- Shamsuddin, N; Abdul Rahman. (2013). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Cal Center Agent. *Social and Behavioral Sciences*, 129, 75-81.
- Smeank, R; Hance, J. (2005). The relationship between job involvement, job satisfaction and task performance. *Journal of Vocational behavior*, 81, 190-208.
- Thronidike, E. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Van Scotter, J; Motowidlo, J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.
- Witt, L; Carlson, D; Kacmar, K; Zivnuskas. (2002). Interactive effects of performance. *Journal of organizational behavior*, 23, 911-926.
- Wong, C; Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.