

 <https://doi.org/10.22055/slis.2022.36422.1816>

Research Paper

The relationship between emotional intelligence & organizational commitment of public librarians in east azarbaijan province: the mediating role of job satisfaction

Rahim Shahbazi^{1*}, Aziz Hedayati², Mustafa Sefidi³

1. Assistant Professor, Department of Knowledge & Information Science, Faculty of Education & Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran
2. Assistant Professor, Department of Knowledge & Information Science, Faculty of Education & Psychology, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran
3. MA., Knowledge & Information Science, Iran Public Libraries Foundation, Tabriz, Iran

Article Info.

Received: 2023/01/18**Accepted:** 2023/07/02

Abstract

Background & Objectives: Libraries & information centers need human resources to survive & continue with their mission. Human resources, as the most important factor in the life of a library, can provide the talents needed for realizing the goals & programs of the library. Despite the current problems & shortcomings, human resources can sympathetically work to satisfy the interests of the library & reduce clients' complaints. Employees in libraries (especially public libraries) have a critical role to play in the "success of the organization" & "clients' contentment". Since the foundational philosophy of libraries is "to serve people & humanity", managers of public libraries should take effective steps to double their efforts at recruiting & maintaining their staff. Emotional Intelligence (known as emotional quotient or EQ) has a significant effect on human behavior. It justifies the lack of success among people with a high Intelligence Quotient (IQ) & unexpected success among people with an average IQ. The present research aimed to study the relationship between EQ & organizational commitment with the mediating role of job satisfaction among the librarians of public libraries in East Azarbaijan province.

Methodology: The present objective practical study utilizes a quantitative approach in a descriptive-correlational method based on structural equation modeling. The study's statistical population consisted of all librarians (421 people) at public libraries in East Azarbaijan province in 2020. The sample size (over 200 individuals) was determined based on the statistical population & the research type. Data were gathered using questionnaires of Siberia Schering's emotional intelligence (1998), Smith, Kendall, & Hollin's job satisfaction (1969), & Allen & Meyer's organizational commitment (1990). The reliability of the three questionnaires was confirmed by Cronbach's alpha coefficients of 0.81, 0.79, & 0.83, respectively.

Findings: The status of librarians' EQ & job satisfaction was below the average in public libraries in East Azarbaijan province. The average values of EQ, job satisfaction, & organizational commitment were 2.98, 2.70, & 3.32, respectively, among librarians in public libraries in East Azarbaijan province. A positive & significant correlation was observed between EQ & organizational commitment ($r = 0.317$) & EQ & job satisfaction ($r = 0.348$) among the librarians of public libraries. Moreover, EQ & organizational commitment ($\beta = 0.29$, $t = 5.42$) were significantly correlated in the librarians. Furthermore, there was a significant relationship between EQ & job satisfaction ($\beta = 0.33$, $t = 5.80$) & job satisfaction & organizational commitment ($\beta = 0.38$, $t = 7.07$). The results of the structural equation modeling test showed that the proposed conceptual model had an excellent goodness-of-fit (RMSEA = 0.001, CFI = 932, GFI = 0.938) regarding the relationship between EQ, job satisfaction, & organizational commitment of the librarians.

Discussion: The success of public libraries in serving the heterogeneous society is dependent on clients' satisfaction, which is created using the "emotional intelligence" & thus the "communication skills of librarians". In the bigger picture, libraries are proactive rather than reactive entities. In other words, libraries should proactively move in the direction of satisfying society's needs rather than reactively waiting for the visitors to show up. To become proactive, libraries need to have a special angle on "librarians' skills", "the relations between librarians & clients", & "increasing the level of client's contentment". The role of librarians as "the middle-men between a library & clients" necessitates "higher levels of emotional intelligence" & "communication skills" for librarians in public libraries since they constantly interact with "a heterogeneous society". Public libraries have a higher degree of interaction with a heterogeneous society & are the most popular ones among all kinds of libraries. As such, public librarians should be able to serve people with a very diverse set of tastes. Since most visitors to public libraries are unpredictable & have different needs, they should be managed with particular sensitivity & understanding. In other words, a heterogeneous set of clients with highly varied needs constitutes a big challenge for the public library managers & librarians. Hence, a due focus on EQ among officials of public libraries can increase the number of clients. It seems that the Iranian education system in the field of Library & Information Science does not include special lessons to foster EQ among students. This is the reason for the lack of relevant sufficient knowledge & skills in librarians who join the workforce to serve libraries in Iran. The managers of public libraries & the officials of the education system should seek solutions for the EQ problem among librarians. Due to the low level of EQ & job satisfaction among librarians of public libraries in East Azarbaijan province, it is necessary to make the essential plans to improve the current situation. Since EQ is an important determining factor for organizational commitment & job satisfaction among libraries, it is also suggested to consider the EQ criterion, among other criteria, in hiring librarians.

Keywords: Emotional intelligence, organizational commitment, librarians' job satisfaction, Structural Equation Modeling (SEM)

***Corresponding author:** Email: rshahbaz@gmail.com

How to Cite: Shahbazi, R., Hedayati, A., & Sefidi, M. (2023). The relationship between emotional intelligence & organizational commitment of public librarians in east azarbaijan province: the mediating role of job satisfaction. *Journal of Studies in Library & Information Science*, 15(4), 99-116.

فصلنامه

مطالعات کتابداری و علم اطلاعات. سال ۱۵، شماره ۴، زمستان ۱۴۰۲



مقاله پژوهشی

نقش واسطه‌ای رضایت شغلی کتابداران در رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی

رحیم شهبازی^{۱*}، عزیز هدایتی^۲، مصطفی سفیدی^۳

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران
۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، تبریز، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۲۸

چکیده

هدف: پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی با نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر رویکرد کمی و از نوع توصیفی-همبستگی مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کلیه کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آ. شرقی در سال ۱۳۹۹ (تعداد ۴۲۱) و نمونه آماری ۲۰۱ نفر بود. داده‌ها با کمک پرسشنامه‌های هوش هیجانی سیریا شرینگ (۱۹۹۸)، تعهد سازمانی آلن و میسر (۱۹۹۰) و رضایت شغلی اسمیت و کندال (۱۹۶۹) جمع‌آوری شدند. پایایی این پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید و به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ محاسبه شد.

یافته‌ها: بر اساس یافته‌ها میانگین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی به ترتیب ۲/۹۵ رضایت شغلی ۲/۷۰ و ۳/۳۲ است. یافته‌ها نشان داد که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ($r=0/317$) و هوش هیجانی و رضایت شغلی ($r=0/348$) کتابداران کتابخانه‌های عمومی وجود دارد. همچنین، یافته‌ها نشانگر رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی ($\beta=0/29, t=5/42$) کتابداران است. در ضمن، بر اساس یافته‌ها بین هوش هیجانی با رضایت شغلی ($\beta=0/33, t=5/80$) و رضایت شغلی با تعهد سازمانی کتابداران ($\beta=0/38, t=7/07$) رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین، نتایج آزمون مدل‌سازی معادلات ساختاری نیز نشان داد که مدل مفهومی ارائه‌شده در خصوص رابطه هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران از نیکویی برازش برخوردار است ($GFI=0/938, CFI=0/932, RMSEA=0/001$).

نتیجه‌گیری: رضایت شغلی کتابداران نه تنها به‌طور مستقیم بر تعهد سازمانی آنان مؤثر است، بلکه دارای نقش واسطه‌ای بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی است. به دلیل تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی افراد توصیه می‌شود که هنگام استخدام کتابداران به این موضوع توجه گردد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی کتابداران، مدل معادلات ساختاری

*نویسنده مسئول

ایمیل: rshahbaz@gmail.com

استاد به این مقاله: شهبازی، رحیم، هدایتی، عزیز، و سفیدی، مصطفی. (۱۴۰۲). نقش واسطه‌ای رضایت شغلی کتابداران در رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۵(۴)، ۹۹-۱۱۶.

مقدمه

هر سازمانی (از جمله کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی) برای بقا و تداوم فعالیت خود به نیروی انسانی وابسته است. نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین عامل در حیات سازمان می‌تواند با بکارگیری استعدادها و توانایی‌های خویش، آن را در رسیدن به اهداف و برنامه‌هایش یاری رساند. این منبع مهم سازمانی با وجود مشکلات و کاستی‌های موجود می‌تواند توانایی‌ها و استعدادهای خود را حتی به‌طور داوطلبانه در اختیار سازمان قرار داده و با انجام کار دلسوزانه نارضایتی مراجعان را کاهش دهد (Alirezaei et al., 2013).

در کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های عمومی کارکنان نقش مهمی در موفقیت سازمان و رضایتمندی مراجعان دارند؛ و چنانچه مشخص است تنها توجه به ساختمان خوب و مجموعه‌ای غنی و روزآمد برای موفقیت سازمان کافی نخواهد بود. از آنجایی که فلسفه اساسی وجودی "کتابخانه‌ها خدمت به مردم و انسانیت است"؛ مدیران کتابخانه‌های عمومی باید با حساسیت بیشتر و اتخاذ تدابیری از جمله "استفاده از نیروی انسانی شایسته" بر جذب و حفظ مراجعان تلاش مضاعفی داشته باشند (Kohi Rostami et al., 2019).

امروزه با توجه به ورود سازمان‌ها (از جمله کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی) به اقتصاد دانش بنیان، نیروی انسانی شایسته و وفادار جایگاه رفیع‌تری نسبت به سایر منابع پیدا کرده است. کارکنان شایسته و متعهد به ارزش‌های سازمان، عاملی برای برتری نسبت به سازمان‌های دیگر و به عنوان مزیت رقابتی برای سازمان به شمار می‌روند (Woolridge, 2002). به همین دلیل پژوهشگران متعددی به دنبال شناسایی و درک عمیق عوامل اساسی تأثیرگذار بر رفتار افراد در سازمان و بهره‌وری آن‌ها هستند (Rezaiean, 2008).

هوش هیجانی (Emotional Intelligence (EI) or Emotional Quotient (EQ)) یکی از عوامل مؤثر بر رفتار افراد در محیط‌ها و موقعیت‌های گوناگون به شمار می‌رود (Samadi & Keivan, 2013). هوش هیجانی - که توانایی سازماندهی احساسات برای برانگیختن خود و کنترل مؤثر احساسات و استفاده از آن در روابط با دیگران تعریف شده، در کسب موفقیت‌های بیشتر برای افراد (Salimi et al., 2016) و افزایش مشارکت و بهره‌وری کارکنان سازمان سهیم است (Taboli, 2013). به بیان دیگر، افراد دارای هوش هیجانی بیشتر، در ارتباطات بین فردی و سازمانی بهتر عمل کرده (Samadi & Keivan, 2013) و در افزایش موفقیت سازمان مؤثر هستند. هوش هیجانی زمانی بیشتر معنا و مفهوم پیدا کرد که متخصصان روان‌شناسی مشاهده کردند، آن‌طور که تصور می‌شد هوش شناختی یا ضریب هوشی (Intelligence Quotient (IQ)) نمی‌تواند در تمامی مراحل و جوانب مختلف زندگی، موفقیت افراد را تضمین نماید. محققان مشاهده کردند برخی افراد دارای هوش شناختی پایین، بر خلاف تصور در محیط کار و زندگی اجتماعی بسیار موفق عمل می‌کنند (Amirghodsi & Bonyadi, 2018). برخلاف هوش شناختی که میزان سطح آن نسبتاً ثابت و ایستا بوده و همبستگی کمی با موفقیت در زندگی دارد، هوش هیجانی ماهیت پویایی داشته و می‌توان از طریق تعلیم و تربیت هدفمند سطح آن را ارتقاء داد (Kapur & Rawat, 2016). در ضمن همبستگی بالایی میان موفقیت‌های شغلی و زندگی فردی با هوش هیجانی وجود دارد. همچنین، برای ارتقاء هوش شناختی نمی‌توان کار زیادی انجام داد ولی هوش هیجانی یا هوش عاطفی (EQ) را می‌توان تقویت نمود (Apte & Khandagle, 2016).

هوش هیجانی را بیشتر با نام دانیل گلمن (Golman) می‌شناسند (Ghoreishi et al., 2013). گلمن در سال ۱۹۹۸ میلادی عناصر هوش هیجانی را به دو دسته فردی (خود آگاهی، خود کنترلی، و خود انگیزشی) و اجتماعی (همدلی و مهارت‌های اجتماعی) تقسیم نمود (Wong & Law, 2002). به نظر گلمن (۱۹۹۸) هوش شناختی در بهترین شرایط در حدود ۲۰ درصد از موفقیت‌ها سهیم است و ۸۰ درصد دیگر به عوامل دیگر وابسته بوده و سرنوشت افراد در بسیاری از موفقیت‌ها در گرو مهارت‌هایی است که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند (Etebarian & Omidpanah, 2008). با این اوصاف، هوش هیجانی عدم موفقیت افراد با ضریب هوشی بالا و همچنین موفقیت غیرمنتظره افراد دارای هوش متوسط را توجیه می‌کند. به عبارت

دیگر، افراد با هوش عمومی متوسط و هوش هیجانی بالا می‌توانند موفق‌تر از کسانی ظاهر شوند که هوش عمومی بالا و هوش هیجانی پایینی دارند (Golman et al., 2013). انسان با هوش هیجانی بالا می‌تواند خود را با مشکلات (فردی، اجتماعی و اداری) بهتر سازگار نموده و هیجان‌های خود را به صورت صحیح مدیریت نماید (Ghoreishi et al., 2014). به عقیده اعتباریان و امیدپناه (Etebarian & Omidpanah, 2008) مجهز بودن سازمان به افراد با هوش هیجانی بالا، علاقمند به کار و متعهد از مشخصه‌های رجحان آن نسبت به سایر سازمان‌ها به شمار می‌رود؛ چرا که اصلی‌ترین منبع هر سازمان را نیروی انسانی آن تشکیل می‌دهد. وجود نیروی انسانی شایسته، منجر به ارزشمندی و پیشرفت سازمان می‌گردد و در مقابل، نیروی انسانی بی‌تعهد، ناراضی و کم استعداد باعث نوعی بی‌تفاوتی آنان نسبت به مشکلات سازمان می‌گردد (Rezaiean, 2008).

هوش هیجانی کارکنان می‌تواند در بهبود تعهد سازمانی (Organizational Commitment) آن‌ها نیز تاثیرگذار باشد (Boniadi & Amirghodsi, 2017). تعهد سازمانی از این لحاظ برای سازمان [از جمله کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی] اهمیت دارد که کارکنان متعهد فداکاری‌هایی بیشتری نسبت به سازمان از خود نشان می‌دهند (Scott & Anusorn, 2008). تعهد سازمانی به مفهوم تمایل برای درگیری و مشارکت در فرایندها و فعالیت‌های سازمانی است (Boniadi & Amirghodsi, 2017). از نظر گولریاز و دیگران (Guleryaz et al., 2008) تعهد سازمانی عبارت است از حالتی که فرد آرزو می‌کند در عضویت سازمان باقی بماند. به بیان دیگر، این مفهوم به بررسی نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی که در آن مشغول به کار هستند، می‌پردازد. کارکنان دارای تعهد سازمانی بالاتر، از آنچه به ضرر و زیان به سازمان‌شان باشد، امتناع می‌ورزند (Cullinan et al., 2008).

علاوه بر هوش هیجانی، رضایت شغلی (Job Satisfaction) نیز از متغیرهای اثرگذار بر تعهد سازمانی و موفقیت شغلی کارکنان است (Bazvand et al., 2014; Yarigholi et al., 2019). رضایت شغلی شرط اساسی حضور و همکاری فرد با سازمان توصیف شده و این امر به دلیل نقش مهم آن در افزایش بهره‌وری، تعهد سازمانی، تضمین سلامت روانی، تسریع در یادگیری مهارت‌های جدید شغلی و افزایش روحیه افراد است (Mrugan & Ashwin, 2005). فرد ناراضی از شغل خود، به احتمال زیاد آن را سرزنش کرده و درصدد تغییر آن بر می‌آید (Bazvand et al., 2014). آثار رضایت از شغل ممکن است از مرزهای سازمان فراتر رفته و در زندگی فردی و اجتماعی وی نیز مشاهده شود. در کارکنان به واسطه کار کردن در یک شغل حالت‌های متفاوتی ایجاد می‌شود. چنانچه افراد از شغل خود راضی باشند، با انگیزه و علاقه بیشتری وظایف خود را انجام خواهند داد و بالعکس (Samadi & Keivan, 2013).

به عقیده Newstrong (2007)، سازمان‌ها باید به سه دلیل رضایت شغلی کارکنان را پایش نمایند: نخست اینکه بین رضایت شغلی و بهره‌وری ارتباط وجود دارد؛ دوم اینکه رضایت شغلی با انصراف و غیبت رابطه معکوس دارد و سرانجام اینکه مدیران به واسطه مسئولیت انسانی خویش باید برای کارمندان، شغل دارای پاداش درونی و جذاب فراهم کنند. (Liu et al., 2004) نیز معتقد بودند مدیران برای اتخاذ تصمیمات صحیح و حل یا کاهش مشکلات کارکنان، به اطلاعاتی درباره رضایت شغلی کارکنان نیاز دارند. فهمیدن این که کارکنان نسبت به شغل‌شان چه دیدگاهی دارند در همه مؤسسات مهم است، چرا که مدیران سازمان‌ها در حین انتخاب و استخدام افراد، فقط به دنبال افرادی نیستند که دارای توانایی، تجربه و علاقه لازم باشند، بلکه به نظام ارزشی داوطلبان که با ارزش‌های سازمان نیز تناسب داشته باشد، توجه می‌کنند.

تاکنون پژوهش‌های متعددی در خصوص رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان در داخل (Ostovar & Amirzadeh, 2008; Yarmohammadi et al., 2010; Aminbeidokhti et al., 2017; Hasanzadeh et al., 2011; Mohammadtabar & eskandari, 2011; Keramati et al., 2012; Nazariyan & Mokhtari, 2013; Shooshtarian Dong & Howard, 2006;) و خارج از کشور (et al., 2013; Foladvandi et al., 2017; Amirghodsi & Boniadi, 2018) و مراکز اطلاع‌رسانی کشور تنها دو مطالعه (Afshani et al., 2016; Piri et al., 2017) و آن هم در ارتباط با "رضایت شغلی و

تعهد سازمانی" و "هوش هیجانی و رضایت شغلی" کتابداران انجام گرفته است.

Dong & Howard (2006) پژوهشی با هدف بررسی هوش هیجانی و رضایت شغلی و حس اعتماد بر روی کارمندان دانشگاه کالیفرنیا انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی کنندگی رضایت شغلی را دارد. (Ostovar & Amirzadeh (2008) نیز طی پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز" دریافتند که رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی معنادار است. همچنین بر اساس یافته‌ها، هوش هیجانی ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی و ۱۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند.

Guleryaz et al. (2008) نشان داد که رضایت شغلی نقش میانجی در ارتباط بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی پرستاران دارد. (Yarmohammadi (2010) نیز طی مطالعه‌ای با عنوان "رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی" دریافتند که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین هوش هیجانی با رضایت شغلی وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نیز نشان داد که از بین پنج مؤلفه هوش هیجانی، متغیرهای مهارت‌های اجتماعی، همدلی و خودانگیزی پیش‌بینی کننده رضایت شغلی معلمان بودند.

Mohammadtabar & Eskandari (2011) طی تحقیقی با عنوان "بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت هفت الماس" دریافتند که هوش هیجانی ۷۶ درصد تغییرات رضایت شغلی را تبیین می‌کند. بین رضایت شغلی از لحاظ جنسیت نیز تفاوت معناداری مشاهده نکردند. (Keramati et al. (2012) نیز طی پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان قوچان" دریافتند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون تحلیل واریانس نیز نشان داد بین کارکنان زن و مرد از نظر متغیر هوش هیجانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد اما از نظر متغیر رضایت شغلی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین Nazariyan & Mokhtari (2013) طی پژوهشی با عنوان "ارتباط بین رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران" دریافتند که رابطه بین هوش هیجانی و رضایت شغلی معنی‌دار بوده و در ضمن هوش هیجانی ۱۹ درصد از واریانس رضایت شغلی و ۱۷ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌کند. پژوهش Taboli (2013) نیز نشان داد که رضایت شغلی دارای نقش واسطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه‌های کرمان است. نتایج پژوهش همچنین آشکار کرد که هوش هیجانی ارتباط مثبت و مهمی با تعهد سازمانی دارد.

Bazvand et al. (2014) طی پژوهشی ضمن بررسی رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان دریافتند که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. (Afshani et al. (2016) نیز طی پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد" دریافتند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. (Aminbeidokhti et al. (2017) طی تحقیقی با عنوان "رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی کارکنان شرکت توزیع نیروی برق" دریافتند که ضریب تبیین رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی در نمونه کارکنان مرد شرکت توزیع تهران بزرگ $R^2 = 0/58$ است. نتایج ضرایب بتا نیز نشان داد متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی، قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان مرد و زن است.

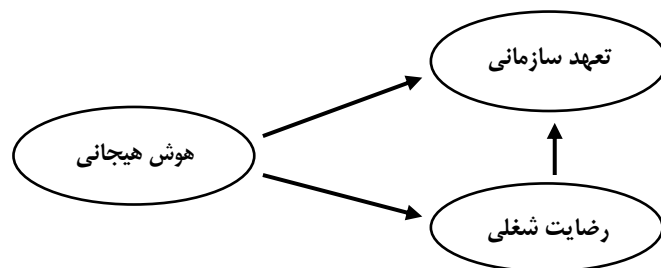
Boniadi & Amirghodsi (2017) دریافتند که هوش هیجانی بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اثرگذار است. همچنین Piri et al. (2017) طی پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران" دریافتند که رابطه معنی‌داری بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های دولتی وجود دارد. در ضمن، هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران بالاتر از حد متوسط بوده و بین کتابداران برخورداری

از هوش هیجانی و رضایت شغلی بر حسب جنسیت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت رابطه معنی داری یافت نشد. در پژوهش Amirghodsi & Bonyadi (2018) نیز هوش هیجانی و رضایت شغلی کارکنان شرکت نفت ایران ضمن قرار گرفتن در وضعیت مطلوب، در بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، پست سازمانی و جنسیت دارای تفاوت معناداری بودند. لیکن، تعهد سازمانی از وضعیت مطلوب کمی فاصله داشته ولی میزان آن بین گروه‌های مختلف سنی، سابقه خدمت، تحصیلات و پست سازمانی دارای تفاوت معناداری بود.

در برخی از مطالعات متعدد ضعف در تعهد سازمانی، رضایت شغلی و پایین بودن توانایی ارتباط مؤثر کارکنان با مراجعان گزارش شده که در درازمدت در کاهش بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر دارند. بررسی این موارد در کتابخانه‌ها و به ویژه در کتابخانه‌های عمومی و ارائه راهکارهایی در خصوص بهبود آن‌ها می‌تواند در کاهش مشکلات، جذب و حفظ مراجعان مؤثر واقع شود (Hasanzadeh et al., 2011; Shooshtarian et al., 2013; Boniadi & Amirghodsi, 2017).

بررسی پیشینه‌های پژوهش و دقت نظر در آن‌ها نشانگر آن است که علیرغم اهمیت موضوع، تاکنون رابطه سه متغیر رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان آذربایجان شرقی - که جزو پنج استان برتر کشور در حوزه کتابخانه‌هاست^۱، مورد بررسی قرار نگرفته است. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی است.

در این پژوهش علاوه بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، هوش هیجانی کتابداران به ویژه در کتابخانه‌های عمومی؛ که ذات وجودیشان خدمت به جامعه است به عنوان عناصر اساسی و تاثیرگذار در جذب و نگهداشت مراجعان به کتابخانه‌های عمومی مورد مطالعه قرار می‌گیرد. امروزه کتابخانه‌های عمومی به دلیل داشتن مراجعانی از اقشار، سلاط و فرهنگ‌های گوناگون جامعه باید کتابدارانی علاقمند، با هوش هیجانی بالا و توانایی ارتباط مؤثر با مراجعان مختلف را در خدمت داشته باشند. کمبود یا خلاء در این زمینه و کاهش رضایت مراجعان می‌تواند آسیب بیشتری به مقبولیت آن زده و فلسفه وجودی کتابخانه را زیر سؤال برد. این پژوهش در محیط کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی، استانی که دارای تنوع زبانی و فرهنگی است انجام شده؛ و به دنبال این است که رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی با نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی را مورد بررسی قرار دهد. با توجه به مبانی نظری و پیشینه‌های بررسی شده مدل مفهومی پژوهش در تصویر ۱ مشاهده می‌شود.



تصویر ۱. مدل مفهومی پژوهش
Figure 1. Conceptual model of research

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۲. بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۱. خدایی، شهرام (۱۳۹۹). بزرگترین و قدیمی‌ترین کتابخانه‌های کشور در تبریز قرار دارند. کد خبر 99082215099، دسترسی در <https://www.isna.ir/news/99082215099>

۳. بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۴. رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی دارای نقش واسطه‌ای بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی است.

روش‌شناسی پژوهش

این مطالعه بر اساس ماهیت و ویژگی کلی، کمی؛ بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس روش تحقیق و جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی بر پایه مدل معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) است. جامعه آماری پژوهش کلیه کتابداران نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آ. شرقی در سال ۱۳۹۹ و در مجموع ۴۲۱ نفر بودند. برای رسیدن به حداقل حجم نمونه جهت مدل‌یابی معادلات ساختاری (Loehlin, 2004; Hooman, 2009; Habibi & Adanvar, 2017) و نیز برای اطمینان بیشتر از دستیابی به نمونه لازم، پرسشنامه‌های الکترونیکی بعد از اخذ مجوزهای لازم از طریق اتوماسیون نهاد کتابخانه‌های عمومی بین تمامی جامعه آماری توزیع گردید. تعداد پرسشنامه‌های عودت داده شده ۲۰۸ مورد بودند که بعد از بررسی، تعداد ۲۰۱ پرسشنامه وارد تحلیل شدند. در این پژوهش، به دلیل وجود پرسشنامه‌های استاندارد به شرح زیر از آن‌ها برای گردآوری داده‌ها استفاده شد:

۱. **پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ** (۱۹۹۸)، شامل ۳۳ گویه بود. این مقیاس شامل ۵ مولفه اصلی، خود آگاهی (۸ گویه)، خود کنترلی (۷ گویه)، خود انگیزی (۷ گویه)، همدلی (۶ گویه) و مهارت‌های اجتماعی (۵ گویه) و با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

۲. **پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و میبر** (۱۹۹۰)، شامل ۲۴ گویه بود. این مقیاس شامل ۳ مولفه اصلی، تعهد مستمر (۸ گویه)، تعهد عاطفی (۸ گویه) و تعهد هنجاری (۸ گویه) و با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

۳. **پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت و کندال** (۱۹۶۹) شامل ۳۰ گویه (آیتم) بود. این مقیاس شامل ۵ مولفه اصلی کار (۶ گویه)، سرپرست (۶ گویه)، همکاران (۶ گویه)، ارتقاء (۶ گویه) و حقوق (۶ گویه) و با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت است.

روایی: برای تعیین روایی مجدد پرسشنامه‌ها از روایی صوری و محتوایی و روایی سازه (تحلیل عاملی تأییدی "CFA") استفاده شد. از آنجا که سازه‌های این تحقیق بر پایه پرسشنامه‌های استاندارد "هوش هیجانی شرینگ"؛ "تعهد سازمانی آلن و میبر"؛ و "رضایت شغلی اسمیت و کندال" بودند و قبلاً در پژوهش‌های دیگر (Amirghodsi & Bonyadi, 2018; Nazariyan & Mokhtari, 2013; Ostovar & Amirzadeh, 2008) مورد تأیید قرار گرفته بودند؛ از این روش‌ها به واریس دوباره آن در این تحقیق نبود. در عین حال، مجدداً روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها توسط ۱۲ نفر از اساتید و متخصصان (مدیریت، علوم تربیتی، روانشناسی و علم اطلاعات) مورد تأیید قرار گرفت. تحلیل عاملی تأییدی نیز در مورد تمامی پرسشنامه‌ها اجرا و برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری مجدداً مورد تأیید قرار گرفتند.

پایایی: برای سنجش پایایی از روش سازگاری درونی، ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین گونه که ابتدا پرسشنامه‌ها به صورت تصادفی برای نمونه‌ای به تعداد ۳۰ نفر از کتابداران اجرا شده و ضریب پایایی پرسشنامه‌های هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با استفاده از نرم‌افزار (SPSS) به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ به دست آمد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. در مبحث آمار توصیفی از جدول توزیع فراوانی، شاخصه‌های گرایش مرکزی (میانگین) و شاخصه‌های پراکندگی (انحراف استاندارد) استفاده گردید. در مبحث آمار استنباطی نیز از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تأییدی و مدل معادلات ساختاری در محیط نرم‌افزارهای SPSS 23 و LISREL 8.5 استفاده شد. در گام اول از روش تحلیل عاملی تأییدی برای ارزیابی برازندگی مدل‌های اندازه‌گیری استفاده شد. در گام دوم از ضریب همبستگی پیرسون برای ارزیابی رابطه متغیرها به عنوان پیش فرض و در گام سوم از مدل معادلات ساختاری برای ارزیابی مدل مفهومی پژوهش استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخگویان نشان داد که ۴۲/۳ درصد از اعضای جامعه آماری را مرد و ۵۷/۷ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. به بیان دیگر، میزان مشارکت زنان در پاسخ به پرسشنامه‌ها اندکی بیشتر از مردان است. ۲۸/۹ درصد پاسخگویان مجرد (۵۸ نفر) و ۷۱/۱ درصد (۱۴۳ نفر) متأهل بودند. از نظر تحصیلات، ۰/۵ درصد (۱ نفر) دیپلم، ۲ درصد (۴ نفر) فوق دیپلم، ۶۲/۷ درصد (۱۲۶ نفر) کارشناسی، ۳۰/۸ درصد (۶۲ نفر) کارشناسی ارشد، ۴ درصد (۸ نفر) دکتری بودند. این یافته نشانگر آن است که بیش از ۹۵ درصد پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات کارشناسی کتابداری و بالاتر هستند.

۳ درصد (۶ نفر) در رده سنی ۲۰ تا ۲۵ سال، ۴۰/۳ درصد (۸۱ نفر) در رده سنی ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۷/۹ درصد (۵۶ نفر) در رده سنی ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۳/۴ درصد (۴۷ نفر) در رده سنی ۳۶ تا ۴۰ سال و ۵/۵ درصد (۱۱ نفر) در رده سنی ۴۱ سال به بالاتر بودند. به تعبیری دیگر، ترکیب جمعیتی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی جوان بوده و بیش از ۷۰ درصد آن‌ها کمتر از ۳۵ سال سن دارند. همچنین بر اساس یافته‌ها، ۵۱/۷ درصد پاسخگویان ۵ سال و کمتر، ۷ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۸/۹ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ و ۱۲/۴ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۶/۵ درصد بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۳/۵ بیشتر از ۲۵ سال سابقه خدمت داشتند. در ضمن تعدادی از پاسخ‌دهندگان برخی از سؤال‌های جمعیت‌شناختی را بدون پاسخ گذاشته بودند.

یافته‌ها نشان داد هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی دارای میانگین ۲/۹۵ و انحراف معیار ۰/۴۴ است (جدول ۱). این یافته بیانگر هوش هیجانی تقریباً متوسط کتابداران تحت مدیریت نهاد کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی بوده و ضرورت برنامه‌ریزی جهت تقویت آن را گوشزد می‌کند. همچنین بر اساس جدول ۱ رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی دارای میانگین ۲/۷ و انحراف معیار ۰/۵۶ است. این یافته رضایت شغلی پایین‌تر از متوسط کتابداران را نشان می‌دهد و لازم است تدابیر لازم برای افزایش آن توسط متولیان امر صورت پذیرد. جدول ۱ همچنین نشان‌دهنده میانگین ۳/۳۲ تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی و انحراف معیار ۰/۵۴ است؛ یعنی کتابداران علیرغم رضایت شغلی پایین، تعهد سازمانی نسبتاً بهتری دارند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرها (تعداد نمونه = 201)

Table 1. Descriptive statistics of variables n=201

متغیرها Variables	میانگین Average	انحراف معیار Standard deviation	حد پایین lower limit	حد بالا upper limit
هوش هیجانی Emotional intelligence	2.95	0.44	2.2	4
رضایت شغلی Job satisfaction	2.70	0.56	1.40	3.67
تعهد سازمانی Organizational commitment	3.33	0.54	2.25	4.42

ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

قبل از تجزیه و تحلیل آماری، ابتدا پیش‌فرض‌های نرمال بودن توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف بررسی و نتایج به دست آمده حاکی از برقراری پیش‌فرض‌ها بود. سپس رابطه بین متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی پیش‌فرض و مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی بین متغیر هوش هیجانی و تعهد سازمانی کتابداران مثبت و معنی‌دار و شدت این همبستگی ۰/۳۱۷ است. ضریب همبستگی بین متغیر هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران نیز مثبت و معنی‌دار و شدت این همبستگی ۰/۳۴۸ است. همچنین ضریب همبستگی بین متغیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کتابداران مثبت و معنی‌دار و شدت این همبستگی ۰/۴۱۸ است. تحلیل همبستگی میان متغیرهای تحقیق، بیانگر آن است که هر گونه

افزایش در سطح متغیر هوش هیجانی، با افزایش در رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی همراه خواهد بود.

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای تحقیق

Table 2. Correlation matrix of research variables

متغیرهای تحقیق Research variables	هوش هیجانی Emotional Intelligence	رضایت شغلی Job Satisfaction	تعهد سازمانی Organizational Commitment
هوش هیجانی Emotional intelligence	1		
رضایت شغلی Job satisfaction	0.348**	1	
تعهد سازمانی Organizational commitment	0.317**	0.418**	1

* * همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار است (دو سویه)

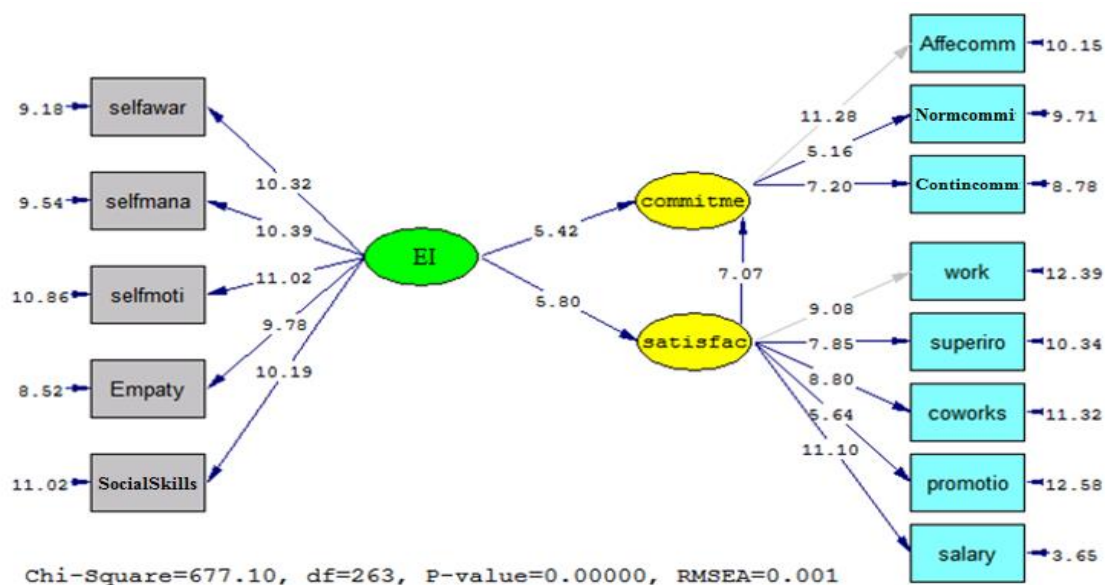
مدل معادلات ساختاری

مطابق با خروجی‌های مدل معادلات ساختاری، یافته‌ها نشانگر رابطه معنی‌دار بین متغیر هوش هیجانی و تعهد سازمانی است (تأیید می‌شود). کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی است (نمودار ۲ و جدول ۳). بنابراین فرضیه اول $(\beta=0/29, t=5/42)$ کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی است (نمودار ۲ و جدول ۳). بنابراین فرضیه اول تأیید می‌شود. در ضمن بر اساس یافته‌ها بین متغیر هوش هیجانی با رضایت شغلی $(\beta=0/33, t=5/80)$ و متغیر رضایت شغلی با تعهد سازمانی $(\beta=0/38, t=7/07)$ روابط معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌های دوم و سوم پژوهش نیز تأیید می‌شوند. در خصوص فرضیه چهارم، مقادیر t محاسبه شده بین هوش هیجانی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی به ترتیب $5/42$ و $5/80$ و همچنین بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی $7/07$ و بزرگتر از $1/96$ هستند معنی‌داری رابطه بین این سه متغیر با یکدیگر (دو به دو) را نشان دادند. بنابراین فرضیه چهارم مورد تأیید بوده و می‌توان این طور استنباط کرد که متغیر رضایت شغلی ارتباط میان هوش هیجانی و تعهد سازمانی را به میزان (ضریب) $0/12$ واحد $(0/33 \times 0/38)$ میانجی‌گری می‌نماید (افزایش می‌دهد). لازم به توضیح است که در تحلیل مدل معادلات ساختاری و رابطه بین متغیرها، ارزش t معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار t بیشتر از $1/96$ باشد اثر مثبت و معنی‌دار و اگر بین $1/96$ تا $-1/96$ باشد اثر معنی‌داری وجود ندارد (Hooman, 2009).

جدول ۳. ضرایب تأثیر هوش هیجانی بر تعهد سازمانی کتابداران با نقش واسطه‌ای رضایت شغلی

Table 3. Coefficients of the effect of emotional intelligence on librarians' organizational commitment with the mediating role of job satisfaction

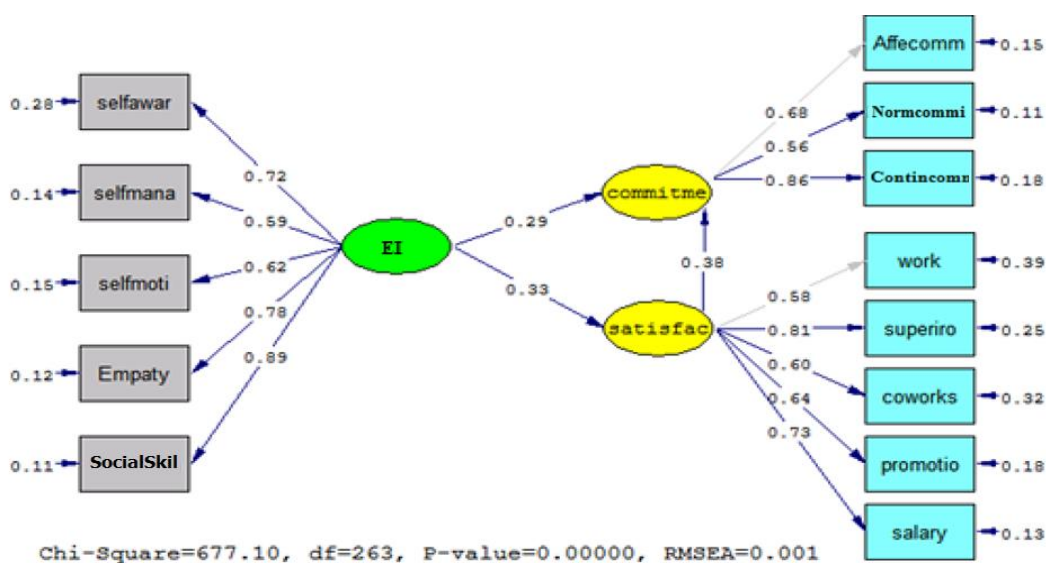
نتیجه بررسی Result	مقدار معنی‌داری (t-value)	ضریب مسیر استاندارد (β)	مسیر فرضیه Hypothesis path		شماره فرضیه Hypothesis number
			از متغیر From the variable	به متغیر To variables	
تأیید فرضیه اول Confirmation	5.42	0.29	هوش هیجانی Emotional Intelligence	تعهد سازمانی (اثر مستقیم) Organizational commitment (Direct effect)	1
تأیید فرضیه دوم Confirmation	5.80	0.33	هوش هیجانی Emotional Intelligence	رضایت شغلی (اثر مستقیم) Job satisfaction (Direct effect)	2
تأیید فرضیه سوم Confirmation	7.07	0.38	رضایت شغلی Emotional Intelligence	تعهد سازمانی (اثر مستقیم) Organizational commitment (Direct effect)	3
تأیید فرضیه چهارم Confirmation	--	0.12	هوش هیجانی Emotional Intelligence	تعهد سازمانی (اثر غیر مستقیم) Organizational commitment (Indirect effect)	4



نمودار ۲. خروجی نرم‌افزار بر اساس ضرایب t

Figure 2. Software output based on the t values

برازش مدل (Model Fit): برای ارزیابی برازش مدل کلی تحقیق از شاخصه‌های (χ^2/df) ، (GFI)، (IFI)، (NNFI)، (CFI) و (RMSEA) استفاده شده است. مقادیر شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری کلی تحقیق (نمودار ۲ و جدول ۴)، حاکی از برازش خوب مدل است. مقدار χ^2/df دو ۶۷۷/۱، درجه آزادی ۲۶۳ و مقدار حاصل تقسیم χ^2/df دو بر درجه آزادی (۴) برای مدل مفهومی عدد ۲/۵۷ به دست آمد که مقادیر قابل قبولی به شمار می‌روند. همچنین، در خروجی مدل مقدار شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا (RMSEA) برابر با ۰/۰۰۱ بوده که بر برازش خوب دلالت دارد (نمودار ۳ و جدول ۴). این یافته‌ها نشانگر آن است که داده‌های مشاهده شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش بوده و مدل از نیکویی برازش برخوردار است (CFI=۰/۹۳۲، GFI=۰/۹۳۸).



نمودار ۳. خروجی مدل معادلات ساختاری بر اساس ضرایب استاندارد

Figure 3. Structural equation model output based on standard coefficients

سایر شاخص‌های RMR، AGFI، NFI و NNFI که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می‌دهند در جدول ۴ آمده است. لازم به توضیح است که شاخص برازندگی ریشه میانگین مجذورات تقریب خطا (RMSEA) یکی از شاخص‌های مهم برازندگی مدل‌های معادلات ساختاری به شمار می‌رود و برای مدل‌های دارای برازندگی خوب باید مقدار آن کمتر از ۰/۰۸ باشد. در ضمن، مدلی را که عدد میانگین خطای مجذورات آن بیشتر از مقدار ۰/۰۸ باشد گفته می‌شود از برازش ضعیفی برخوردار است. همچنین، مقدار "خی-دو بر درجه آزادی" نیز نباید از ۳ بیشتر باشد (Hooman, 2009) تا مطلوب تلقی شود.

جدول ۴. برخی شاخص‌های برازش مدل پژوهش

Table 4. Some indicators of research model fit

ردیف	نام شاخص	مقدار مطلوب	نتیجه	نتیجه
Row	Indicator Name	Optimal rate	Result	Result
1	نسبت خی دو به درجه آزادی	$\chi^2/df < 3$	2.57	برازش مناسب Proper fit
2	ریشه میانگین مجذورات خطا Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	<0.08	0.001	برازش مناسب Proper fit
3	شاخص نیکویی برازشی Goodness of Fit Index (GFI)	>0.9	0.938	برازش مناسب Proper fit
4	شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	>0.85	0.942	برازش مناسب Proper fit
5	شاخص برازش تطبیقی Comparative Fit Index (CFI)	>0.9	0.932	برازش مناسب Proper fit
6	شاخص برازش هنجار شده Normed Fit Index (NFI)	>0.9	0.961	برازش مناسب Proper fit
7	شاخص برازش نرم نشده Non-Normed Fit Index (NNFI)	>0.9	0.954	برازش مناسب Proper fit
8	شاخص میانگین مجذور باقی مانده‌ها Root Mean Square Residual (RMR)	<0.05	0.026	برازش مناسب Proper fit

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر برای اولین بار نقش واسطه‌ای رضایت شغلی کتابداران را در رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی مورد بررسی قرار داد. یافته‌های مربوط به فرضیه اول پژوهش نشان داد که هوش هیجانی کتابداران با تعهد سازمانی آن‌ها دارای همبستگی مثبت و معنی‌داری است. به بیان دیگر، هر اندازه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی بالاتر باشد، به تبع آن تعهد سازمانی آنان نیز بیشتر خواهد بود. هوش هیجانی بالا در بین کتابداران باعث می‌شود آنان در مواجهه با مشکلات، کتابخانه را کمتر مسئول احساس ناکامی خود بدانند و نسبت به دیگر افراد، تعهد بیشتری نسبت کتابخانه و مراجعان آن داشته باشند. (Amirghodsi & Bonyadi (2018)؛ Guleryaz et al. (2008)؛ Taboli (2013) تحقیقات مختلف نشان داده کارکنان سازمان‌ها برای عملکرد مطلوب باید هوش هیجانی خوبی نیز داشته باشند. هوش هیجانی با مدیریت هیجانات می‌تواند به فرد کمک نماید شغل را از دریچه مثبتی نگاه کرده و در نتیجه تعهد بیشتری نیز نسبت به سازمان و محیط کار خود داشته باشند. نتایج فرضیه اول پژوهش با یافته‌های (Amirghodsi & Bonyadi (2018)؛ Ostovar & Amirzadeh (2008)؛ Nazariyan & Mokhtari (2013)؛ Boniadi & Amirghodsi (2017) یافته‌های پژوهش (Amirghodsi & Bonyadi (2018)؛ Guleryaz et al. (2008) و Taboli (2013) همراستا؛ ولی با یافته‌های پژوهش (Aghdasi et al. (2011) و Shooshtarian et al. (2013) مغایر است. Ostovar & Amirzadeh (2008) طی تحقیق خود دریافتند که هوش هیجانی ۱۴ درصد از واریانس تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. Nazariyan & Mokhtari (2013) طی پژوهشی ضمن

بررسی رضایت شغلی، هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان در ادارات تربیت بدنی دانشگاه‌های تهران، دریافتند که هوش هیجانی ۱۷ درصد از واریانس تعهد سازمانی را تبیین می‌کند.

یافته‌های مربوط به فرضیه دوم پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان شرقی همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که چون هوش هیجانی با مدیریت هیجانات و روابط افراد ارتباط دارد به همین خاطر می‌تواند در نگاه مثبت آنان به شغل نیز مؤثر باشد. هوش هیجانی بالا باعث تقویت روابط انسانی کتابداران می‌شود که حاصل آن افزایش رضایت از شغل و محیط کار خواهد بود (Haghighatjoo et al., 2008). یافته فرضیه دوم، با یافته‌های پژوهش (Ostovar & Amirzadeh (2008)، Yarmohammadi et al. (2010)، Shooshtarian (2013)، Nazariyan & Mokhtari (2013)، Keramati et al. (2012)، Mohammadtabar & Eskandari (2011)، et al. (2014)، Bazvand et al. (2017)، Aminbeidokhti et al. (2017)، Boniadi & Amirghodsi (2017)، Piri et al. (2017)، Foladvandi et al. (2017)، Amirghodsi & Bonyadi (2018) و Dong & Howard (2006) همسویی دارد. البته (Aghdasi et al. (2011) در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی ندارد که مغایر با یافته‌های پژوهش حاضر است. (Ostovar & Amirzadeh (2008) دریافتند که هوش هیجانی ۱۶ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند. (Yarmohammadi et al. (2010) نیز طی تحقیقی ضمن بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان دریافتند که شدت همبستگی بین هوش هیجانی با رضایت شغلی $r=0.349$ است. همچنین (Mohammadtabar & Eskandari (2011) طی تحقیقی دریافتند که هوش هیجانی ۷۶ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند. (Nazariyan & Mokhtari (2013) نیز طی پژوهشی دریافتند که هوش هیجانی ۱۹ درصد از واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند.

(Aminbeidokhti et al. (2017) طی تحقیقی دریافتند که ضریب تبیین رضایت شغلی از طریق هوش هیجانی $R^2=0.58$ است. همچنین نتایج ضرایب بتا نیز نشان داد متغیر هوش هیجانی بیشتر از متغیر ویژگی‌های شخصیتی قادر به پیش‌بینی رضایت شغلی کارکنان مرد و زن است. (Piri et al. (2017) نیز ضمن بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران دریافتند که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران رابطه معنی‌داری وجود داشته و هوش هیجانی و رضایت شغلی کتابداران بالاتر از حد متوسط است. همچنین (Amirghodsi & Bonyadi (2018) دریافتند که هوش هیجانی و رضایت شغلی بر حسب سن، سابقه خدمت و جنسیت معنی‌دار هستند. به بیان دیگر، با افزایش سن و سابقه کاری رضایت شغلی کارکنان بیشتر شده و مردان بیشتر از زنان از شغل خود رضایت داشته‌اند. در پژوهش (Dong & Howard (2006) در دانشگاه کالیفرنیا نیز مشخص شد که هوش هیجانی قدرت پیش‌بینی کنندگی رضایت شغلی را دارد.

یافته‌های مربوط به فرضیه سوم پژوهش، یعنی وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین رضایت شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی و تعهد سازمانی آنان دور از انتظار نبود؛ زیرا ابعاد رضایت شغلی (مثل کار، سرپرست و همکار) با ابعاد تعهد سازمانی (مثل تعهد عاطفی) رابطه تنگاتنگی دارند و و این متغیر بیش از هر متغیر دیگری دارای توان تبیین تعهد سازمانی است. به نظر می‌رسد وقتی فردی نسبت به شغلش راضی باشد او این رضایت را با رفتار مثبتی (مثل رفتار بهتر سازمانی)، که متوجه منافع سازمان است تلافی خواهد کرد. رضایت شغلی را می‌توان پیش‌شرط تعهد سازمانی نیز فرض نمود چرا که رضایت شغلی پس از ورود به سازمان شکل می‌گیرد در حالی که تعهد سازمانی معمولاً به کندی توسعه می‌یابد (Eydi & Azadi, 2016)، بنابراین وجود رابطه بین این دو چندان دور از انتظار نیست. یافته فرضیه سوم، با یافته‌های (Ostovar & Amirzadeh (2008)، Nazariyan & Mokhtari (2013)، (Aghdasi et al. (2011)، Bazvand et al. (2014)، Afshani et al. (2016)، Boniadi & Amirghodsi (2017) همخوانی دارد.

Bazvand et al. (2014) دریافتند که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان تربیت بدنی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. Afshani et al. (2016) نیز در پژوهش خود دریافتند که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان یزد رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

در فرضیه چهارم پژوهش، نقش واسطه‌ای سواد رسانه‌ای در رابطه بین هوش هیجانی و سواد سلامت بررسی شد. یافته‌ها نشان داد که بین این سه متغیر رابطه مثبت و معنی‌داری مشاهده می‌شود که با توجه به یافته‌های سه فرضیه قبل قابل پیش‌بینی است. بنابراین می‌توان این‌طور بیان کرد که متغیر هوش هیجانی عنصر مهمی است که توان تأثیرگذاری بر سواد رسانه‌ای و سواد سلامت دانشجویان و به تبع آن بر درک صحیح وقایع، سلامت و موفقیت‌های بیشتر آنان را دارد. به بیان دیگر، با تقویت هوش هیجانی می‌توان سواد رسانه‌ای و سواد سلامت دانشجویان را افزایش داد. حاصل این کار، سلامتی بیشتر دانشجویان و توانمندسازی و موفقیت بیشتر آنان در جامعه و بازار کار خواهد بود.

در فرضیه چهارم پژوهش، نقش واسطه‌ای رضایت شغلی در رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی بررسی شد. یافته‌ها نشان داد که بین این سه متغیر رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد که با توجه به یافته‌های سه فرضیه قبل قابل پیش‌بینی بود. رضایت از شغل در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی نه تنها به صورت مستقیم بر تعهد سازمانی آنان تأثیر دارد؛ بلکه دارای نقش واسطه‌ای بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی است. بر همین اساس، نارضایتی از شغل در بین کتابداران می‌تواند به نوعی تأثیری منفی بر تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی بر تعهد سازمانی داشته باشد. می‌توان این‌طور بیان کرد که متغیر هوش هیجانی عنصر مهمی است که توان تأثیرگذاری بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کتابداران را دارد و حاصل آن‌ها موفقیت بیشتر کتابخانه‌های عمومی و رضایت مراجعان آن‌ها خواهد بود. در خصوص برازش مدل مفهومی ارائه شده، مقادیر دو شاخص RMSEA و "خی دو بر درجه آزادی" و نیز باقی مقادیر شاخص‌های برازندگی تا حدود زیادی منطبق بر مدل مفهومی و نشانگر نیکویی برازش بودند. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های (Ostovar & Amirzadeh (2008)، (Nazariyan & Mokhtari (2013)، (Bazvand et al. (2014)، (Boniadi & Amirghodsi (2017)، (Guleryaz et al. (2008) و (Taboli (2013) همسو هستند.

کوتاه سخن این که، در بین انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های عمومی به دلیل تعامل با جامعه‌ای متکثر (از نظر فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، سنی، جنسی و غیره) و با سلاتق گوناگون، نیاز مضاعفی به کتابداران توانمند و علاقمند به شغل دارد تا بتوانند از پس پاسخگویی به تقاضای متنوع برآیند (Kohi Rostami et al., 2019). برای مدیریت کارآمد این نوع کتابخانه‌ها نیز لازم است شناخت لازم در خصوص کارکنان و سلاتق مراجعان وجود داشته باشد. پژوهش حاضر نشان داد کتابداران دارای هوش هیجانی بالا ضمن انطباق بیشتر با محیط کار خود، رضایت شغلی بیشتری احساس کرده و به کتابخانه و خدمات آن نیز بیشتر متعهد می‌شوند. در پرتو یافته‌های این پژوهش، نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور می‌تواند به هوش هیجانی کتابداران (در حین استخدام و ضمن خدمت) توجه ویژه‌ای مبذول دارد تا آن‌ها بتوانند با توانمندی و دلبستگی بیشتر به کار، اقبال مردم به کتابخانه‌های عمومی را تقویت نمایند.

به نظر می‌رسد در نظام آموزش علم اطلاعات و دانش‌شناسی در ایران نیز واحد درسی خاصی برای تقویت مهارت هوش هیجانی دانشجویان و مهارت‌های ارتباطی آنان پیش‌بینی نشده و به احتمال زیاد افرادی که وارد بازار کار این رشته می‌شوند فاقد توانایی لازم در این خصوص بوده و لازم است تدابیر لازم توسط متولیان امر صورت پذیرد. نتایج پژوهش حاضر اگر چه حاکی از روابط بین متغیرهای پژوهش بود؛ اما در عین حال این پژوهش نیز همانند هر تحقیق دیگری با محدودیت‌هایی مواجه بود که توجه به آن‌ها می‌تواند در نگاه واقع‌بینانه‌تر به نتایج مفید باشند. محدودیت اصلی پژوهش حاضر کم‌علاقگی و بی‌انگیزگی کتابداران در تکمیل پرسشنامه‌های پژوهش بود که باعث شد حجم نمونه به اندازه مطلوب افزایش نیابد. دوم این که، هرچند هوش هیجانی بر رضایت

شغلی و تعهد سازمانی تأثیرگذار است، ولی تنها با تقویت هوش هیجانی نمی توان مشکل رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان را حل کرد و باید به دنبال شناسایی و تقویت سایر عوامل بود. سوم این که، نتایج این پژوهش تنها محدود به کتابخانه های عمومی است؛ بنابراین در هنگام تعمیم پذیری به سایر جوامع باید با وسواس بیشتری اقدام نمود.

پیشنهادات کاربردی

بر اساس پژوهش حاضر و یافته های آن پیشنهادهای اجرایی زیر ارائه می گردند:

۱. برای بهبود وضعیت هوش هیجانی کتابداران کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی برگزاری کارگاه های آموزشی تعامل بین فردی و مهارت های ارتباطی می تواند در تقویت هوش هیجانی و برخورد مناسب آن ها با مراجعان مفید واقع شود.
۲. در هنگام استخدام کتابداران، وضعیت هوش هیجانی آن ها به دلیل نقش آن در تعهد سازمانی و رضایت شغلی افراد در کنار سایر معیارها مد نظر مدیران قرار گیرد.
۳. تفویض اختیار بیشتر به کارکنان شایسته و تقویت روحیه همکاری تیمی بین افراد، جهت افزایش رضایت شغلی آن ها مفید به نظر می رسد.
۴. نسبت به تقویت مهارت هوش هیجانی دانشجویان علم اطلاعات تدابیر لازم توسط نظام آموزشی کشور صورت پذیرد.
۵. با تقویت رضایت شغلی کتابداران توسط نهاد کتابخانه های عمومی کشور، تعهد سازمانی آنان نسبت به کتابخانه ها بیشتر شود. انجام این کار نیز می تواند بهبود کیفیت ارائه خدمات توسط کتابداران را به دنبال داشته باشد.

پیشنهاد برای پژوهش های آتی

۱. الگویی مناسب برای ارتقای هوش هیجانی کارکنان سازمان های مختلف از جمله کتابخانه ها طراحی گردد؛
۲. رابطه هوش هیجانی با سایر متغیرها از جمله مهارت های ارتباطی، اخلاق حرفه ای، هوش معنوی، عدالت سازمانی، مدیریت کتابخانه و کارآفرینی بررسی گردد؛
۳. پژوهش هایی مشابه پژوهش حاضر در سایر کتابخانه های عمومی و دانشگاهی کشور انجام گرفته و با یکدیگر مقایسه گردد.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان گزارش نشده است.


References

- Afshani, A., TavakoliZadeh, M., Soheili, F., & Jannatifar, A. (2016). A study on the relation between job satisfaction & organizational commitment among the librarians of public libraries in Yazd province. *Library & Information Science Studies (Educational Science & Psychology)*, 2(23), 119-142. (In Persian)
- Aghdasi, S., Kiamanesh, A., & Navehebrahim, A. (2011). Emotional intelligence & organizational commitment: Testing the mediatory role of occupational stress & job satisfaction. *Social & Behavioral Sciences*, 29(2011), 1965-1976. (In Persian)
- Alirezaei, N., Masah, H., & Akrami, N. (2013). The relation between work conscientiousness with job performance. *Ethics in Science & Technology*, 8(2), 76-86. (In Persian)
- Aminbeidokhti, A., Rahimi, M., & Akbari, M. (2017). The relationship between emotional intelligence & personality traits & job satisfaction in Tehran Electricity Power Distribution Company staff. *Iranian Electric Industry Journal of Quality and Productivity*, 5(2), 61-72. (In Persian)

- Amirghodsi, S., & Bonyadi, A. (2018). Investigating the relationship between emotional intelligence, organizational commitment & job satisfaction of employees. *Resource Management in Oil Industry*, 9(35), 105-134. (In Persian)
- Apte, S., & Khandagle, A. (2016). Assess the relation between emotional intelligence & quality of life. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(1), 133-140.
- Bazvand, K., Kashef, M., & Esmaeli, M. (2014). The relationship between emotional intelligence, organizational commitment & job satisfaction of employees in physical education general department of Lorestan province. *Journal of Sport Management*, 5(4), 125-143. (In Persian)
- Boniadi, A., & Amirghodsi, S. (2017). A study of the effect of emotional intelligence on employees' organizational commitment with regard to mediating role of job satisfaction. *The Public Management Perspective*, 32, 145-163. (In Persian)
- Cullinan, C., Blin, D., Farrar, R., & Lowe, D. (2008). Organization-harm vs. organization-gain ethical issues: An exploratory examination of the effects of organizational commitment. *Journal of Business Ethics*, 80(2), 225-235.
- Dong, Q., & Howard, T. (2006). Emotional intelligence, trust & job satisfaction. *Academic Journal*, 4(2), 381-388.
- Etebarian, A., & Omidpanah, A. (2008). The relation between emotional intelligence & job satisfaction. *Thought & Behavior*, 2(8), 55-66. (In Persian)
- Eydi, H., & Azadi, R. (2016). The effects of social capital & job satisfaction on employee performance with organizational commitment mediation role (Case Study, Youth & Sports Ministry). *Scientific Journal of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 2(4), 11-24. (In Persian)
- Foladvandi, M., Sadeghi, H., Tofighi, M., & Asadabadi, A. (2017). Relationship between job satisfaction & emotional intelligence in critical & emergency nurses. *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*, 24(1), 1-8. (In Persian)
- Fu, W. (2014). The impact of emotional intelligence, organizational commitment, & job satisfaction on ethical behavior of Chinese employees. *Journal of Business Ethics*, 122(1), 137-144.
- Ghoreishi, F. S., Zahirrodine, A. R., Assarian, F., Moosavi, S. G., & Zarezadeh Mehrizi, M. (2014). Evaluation of emotional intelligence & job satisfaction in employees of Kashan hospitals. *Nursing & Midwifery Studies*, 3(1), e11977. (In Persian)
- Guleryaz, G., Guney, S., Miski Aydin, E., & Asan, E. (2008). The mediating effect of Job satisfaction between emotional intelligence & organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625-1635.
- Habibi, A., & Adanvar, M. (2017). *Structural equation modeling*. Tehran: Jahad Daneshgahi Publications. (In Persian)
- Haghighatjoo, Z., Shafighpour, M. R., Ansari, H., & Haghighatjoo, Z. (2008). The relationship between emotional intelligence & job satisfaction on men & woman working for IRAN medical sciences universities. *Nurs Midwifery Journal*, 6(4), 159-169. (In Persian)
- Hasanzadeh, R., Sadati, M., & Soleimani, F. (2011). The study of relationship between Emotional intelligence, Job satisfaction & job morale among personnel. *Educational research paper Islamic Azad University Jump*, 6(26), 1-21. (In Persian)
- Hooman, H. (2009). *Structural equation modeling using LISREL software*. Tehran: Samt. (In Persian)
- Kapur, N., & Rawat, V. (2016). Professional dance in relation to quality of life, emotional intelligence & self-concept. *The International Journal of Indian Psychology*, 3, 90-98.
- Keramati, M., Elahyari, R., & Shahbazi, B. (2012). Exploring the relation between emotional intelligence & job satisfaction among employees of public offices in Quchan County. *Educational Leadership & Management Quarterly*, 6(4), 117-136. (In Persian)

- Kohi Rostami, M., Ghazizadeh, H., & Moori Bakhtyari, N. (2019). The effect of communication skills of public library librarians of Khuzestan Province through mediation by cultural intelligence on customer relationship management. *Journal of Studies in Library & Information Science*, 11(2), 159-178. (In Persian)
- Liu, C., Borg, I., & Spector, P. (2004). Measurement invariance of the German job satisfaction survey used in a multinational organization: Implications of Schwartz's culture model. *Journal of Applied Psychology*, 89(2), 1070-1082.
- Loehlin, J. C. (2004). *Latent Variable Models. An introduction to factor, path, & structural equation analysis*. 4th Ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Mohammadtabar, S., & Eskandari, H. (2011). Studying the impact of organized behavior of citizens & emotional intelligence on job satisfaction of the employees in Haft Almas Co. *Counseling Culture & Psychotherapy*, 2(7), 49-66. (In Persian)
- Mrugank, V. T. & Ashwin, W. J. (2005). Motivating salesperson customer orientation: Insights from the job characteristics model. *Journal of Business Research*, 58(5), 584-592.
- Nazariyan, A., & Mokhtari, M. (2013). The relationship between Job satisfaction & Emotional Intelligence & organization commitment physical education office staff of Tehran universities. *Applied Research in Sport Management*, 2(2), 43-56. (In Persian)
- Newstrong, J. W. (2007). *Organizational behavior: Human behavior at work (Twelfth edition)*. Irwin, McGraw-Hill.
- Ostovar, S., & Amirzadeh Khatouni, M. (2008). A study of the relation between emotional intelligence, job satisfaction & organizational commitment among the private sector workers in Shiraz city. *Journal of New Approaches in Educational Management*, 1(2), 23-41. (In Persian)
- Piri, Z., Asnafi, A., Pourebrahim, T., & Salemi, N. (2017). The study of the relationship between emotional intelligence & job satisfaction in librarians who work in university central libraries belonged to science. *Research & Technology Ministry in Tehran*, 10(38), 15-23. (In Persian)
- Rezaiean, A. (2008). *Fundamentals of organization & management*. Tehran: SAMT Publications. (In Persian)
- Salimi, G., Mohammadi, M., & Hosseini, T. (2016). Exploring the role of emotional intelligence in predicting job performance of school managers with regard to the mediating role of organizational learning. *School Management*, 4(2), 45-67. (In Persian)
- Samadi, A., & Keivan, N. (2013). Investigating the role of managers' emotional intelligence in establishing effective communication. *Governmental Management*, 59(1), 523-558. (In Persian)
- Scott, J. V., & Anusorn, S. (2008). The role of ethics institutionalization in influencing organizational commitment, job satisfaction, & esprit de corps. *Journal of Business Ethics*, 81(2), 343-353.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Amini Lari, M. (2013). The effect of labor's emotional intelligence on their job satisfaction, job performance & commitment. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 27-43. (In Persian)
- Taboli, H. (2013). Job satisfaction as a mediator in relationship between emotional intelligence & organizational commitment in employees Kerman universities. *Life Science Journal*, 10(1), 1-10.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effect of leader & follower emotional intelligence on performance & attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Woolridge, A. (2002). Come back, company. *New York Times Magazine*, 25(12), 75-98.
- Yarigholi, B., Golmohammadnejad Bahrami, G., & Fazli, M. (2019). The relationship between perceived ethical climate, organizational justice & job involvement with the mediation role of professional ethics of schools teachers. *School Administration*, 7(3), 251-235. (In Persian)

Yarmohammadi, S., Hemmati, M., & Ramazani, R. (2010). The relationship between emotional intelligence & job satisfaction in physical education teachers. *Journal of Sport Management*, 2(6), 47-111. (In Persian)

	<p>Copyrights © 2023, by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open-access article distributed under the terms & conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)</p>
---	---