



Identification and ranking of psychological factors affecting the job performance of public library librarians in Qom province

Nazila Mehrabi ^{1*}, Ahmad Reza Varnaseri ², Sahar Khorashadizadeh ³,
Mansour Koochi Rostami ^{4*}

1. MA Student in Information Science and Knowledge Studies, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
2. PhD Student in Information Retrieval and Epistemology, Tehran University, Tehran, Iran
3. MA Student in Information Science and Knowledge Studies, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
4. Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge Studies, Shahid Chamran University of Avaz, Ahvaz, Iran

Article Info.

Received: 2023/09/06

Accepted: 2024/03/15

Abstract

Background and Objectives: One of the influencing variables in job performance is psychological factors. The aim of the current research is to identify the psychological factors affecting the job performance of public library employees in Qom province.

Methodology: This research has been carried out under the pragmatism paradigm and of an exploratory type. In order to collect information, library and field methods have been considered. In the qualitative phase of this research, the Delphi method was used to identify psychological factors through a semi-structured questionnaire that was provided to the members of the Delphi panel; used and then approved; And in the quantitative phase, the quantitative AHP method was used to rank the factors. In this way, the questionnaire was distributed among academic staff members and employees with master's and doctorate degrees in public libraries of Qom province, and AHP method was used to analyze the data. In order to analyze the resulting data, Spss 25 and Expert Choice 11 software were used to analyze the data.

Findings: The findings obtained in this research show that psychological factors affecting the job performance of public library employees in Qom province include 7 categories of emotional intelligence including 14 components, cognitive intelligence including 4 components, emotional creativity including 3 components, creativity including 7 components, extroversion including 5 components, problem solving ability including 5 components, and responsibility also including 9 components. Based on the comparative analysis, the factor of emotional intelligence with a coefficient of 0.227 in the first degree, the factor of problem solving ability with a coefficient of 0.186 in the second degree, the factor of responsibility with a coefficient of 0.184 in the third degree, the factor of creativity with a coefficient of 0.169 In the 4th grade, the factor of cognitive intelligence was ranked 5th with a coefficient of 0.076, the factor of emotional creativity was ranked 6th with a coefficient of 0.056, and finally the extraversion factor was ranked 7th with a coefficient of 0.053.

Discussion: The results obtained from this research indicate that the mentioned psychological factors are effective in the performance of librarians of public libraries in Qom province. According to the identified psychological factors, it can be said that in the selection of librarians, their emotional intelligence should be identified and since it is ranked A, more attention should be paid to it, and it is also necessary that librarians have the ability to solve problems. and be able to help in solving the problems related to the identification of the information of their clients and be able to fulfill the responsibilities and duties assigned to them well. The extroversion factor was among the psychological factors that had the lowest rank and importance among other factors. Therefore, in the selection of librarians, these psychological factors should be considered and investigated.

Keywords: Psychological factors, Job performance, Librarians, Public libraries of Qom province

*Corresponding author

Email: m.rostami@scu.ac.ir

How to Cite: Mehrabi, N., Varnaseri, A. R., Khorashadizadeh, S., & Koochi Rostami, M. (2024). Identification and ranking of psychological factors affecting the job performance of public library librarians in Qom province. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 16(3), 73-92.

فصلنامه

مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، سال ۱۶، شماره ۳، پاییز ۱۴۰۳



مقاله پژوهشی

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم

نازیلا محرابی^۱، احمدرضا ورناصری^۲، سحر خراشادی‌زاده^۳، منصور کوهی رستمی^{۴*}

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
۲. دانشجوی دکتری بازیابی اطلاعات و دانش، دانشگاه تهران، تهران، ایران
۳. دانشجوی کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
۴. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۲/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۶/۱۵

چکیده

هدف: یکی از متغیرهای تأثیرگذار در عملکرد شغلی عوامل روان‌شناختی است. هدف پژوهش حاضر شناسایی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم است.

روش‌شناسی: این پژوهش در سایه پارادایم پراگماتیسم و از نوع اکتشافی صورت گرفته است. جهت گردآوری اطلاعات، روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی مدنظر بوده است. در فاز کیفی این پژوهش، از روش دلفی برای شناسایی عوامل روان‌شناختی از طریق پرسش‌نامه‌های نیمه‌ساختاریافته که در اختیار اعضای پل دلفی قرار گرفت؛ استفاده و سپس تأیید شد و در فاز کمی به جهت رتبه‌بندی عوامل از روش کمی AHP استفاده شد. بدین شکل که پرسش‌نامه میان اعضای هیات علمی و کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری کتابخانه‌های عمومی استان قم توزیع و جهت تحلیل داده‌ها از روش AHP استفاده شد. به منظور تحلیل داده‌های حاصل، از نرم‌افزارهای 11 Expert Choice و 25 Spss جهت تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: یافته‌های به‌دست آمده در این پژوهش نشان از آن دارد که عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم شامل ۷ مقوله هوش هیجانی که شامل ۱۴ مؤلفه، هوش شناختی شامل ۴ مؤلفه، خلاقیت هیجانی شامل ۳ مؤلفه، خلاقیت شامل ۷ مؤلفه، برونگرایی شامل ۵ مؤلفه، توانایی حل مسئله شامل ۵ مؤلفه و مسئولیت‌پذیری نیز شامل ۹ مؤلفه است. براساس تحلیل مقایسه صورت گرفته نیز عامل هوش هیجانی با ضریب ۰/۲۲۷ در درجه اول، عامل توانایی حل مسئله با ضریب ۰/۱۸۶ در درجه ۲، عامل مسئولیت‌پذیری با ضریب ۰/۱۸۴ در درجه ۳، عامل خلاقیت با ضریب ۰/۱۶۹ در درجه ۴، عامل هوش شناختی با ضریب ۰/۰۷۶ در درجه ۵، عامل خلاقیت هیجانی با ضریب ۰/۰۵۶ در درجه ۶ و در آخر عامل برونگرایی با ضریب ۰/۰۵۳ در درجه ۷ قرار گرفت.

نتیجه‌گیری: نتایج به‌دست آمده از این پژوهش حاکی از آن است که عوامل روان‌شناختی مذکور در نحوه عملکرد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم مؤثر هستند. با توجه به عوامل روان‌شناختی شناسایی شده می‌توان این چنین بیان کرد که در گزینش کتابداران باید هوش هیجانی آن‌ها شناسایی شود و از آنجایی که در رتبه الف قرار دارد باید به آن توجه بیشتری شود، همچنین لازم است که کتابداران توانایی حل مسئله را دارا باشند و بتوانند در حل مسائل مربوط به شناسایی اطلاعات مراجعین آن‌ها را کمک کنند و بتوانند مسئولیت و وظایف محوله به آن‌ها را به خوبی به انجام برسانند. عامل برونگرایی از جمله عوامل روان‌شناختی‌ای بود که کمترین رتبه و اهمیت را در بین سایر عوامل به خود اختصاص داد. بنابراین در گزینش کتابداران باید به این عوامل روان‌شناختی توجه شود و مورد بررسی قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: عوامل روان‌شناختی، عملکرد شغلی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی استان قم

ایمیل: m.rostami@scu.ac.ir

*نویسنده مسئول:

استناد به این مقاله: محرابی، نازیلا، ورناصری، احمدرضا، خراشادی‌زاده، سحر، کوهی رستمی، منصور (۱۴۰۳). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۶ (۳)، ۹۲-۷۳.

مقدمه و بیان مسئله

کتابخانه‌های عمومی تقریباً از آغاز پیدایش دارای ویژگی‌های معینی به‌عنوان یک سازمان بوده‌اند (Hassanzadeh & Hakam, 2015) و به‌عنوان مراکز خدماتی، با افزایش انتظارات از سطح کیفیت خدمات روبه‌رو شده‌اند. با این حال کیفیت امری دفاعی و اتفاقی نیست و عوامل بسیار زیادی در کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی تأثیرگذار هستند که می‌توان به کیفیت مکان و تجهیزات، کیفیت محتوا، کیفیت مدیریت و کیفیت کتابداران اشاره کرد. در این میان کتابداران مهم‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین عامل در کتابخانه‌های عمومی به حساب می‌آیند و همه عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات، در صورت وجود توانمندی و اراده کتابدار معنا و مفهوم پیدا می‌کند. توده مردم یا قشر خاصی از آن‌ها نظیر کودکان، کارمندان، کارگران، معلولان، نوسودان، باسودان، متخصصین، محققین و غیره در حوزه خدماتی این کتابخانه قرار دارند و در خدمت کسانی است که بتوانند از آن بهره‌گیرند. هدف کتابخانه‌های عمومی خدمت به توده مردم یا گروه خاصی از افراد است و همچون یک مرکز فرهنگی در جامعه است که با خدمات گسترده خود می‌تواند در حفاظت از دموکراسی آگاهی سیاسی، اجتماعی، علمی و تشویق فعالیت‌های خلاق زمان فراغت مؤثر باشد. از آنجا که مراجعین به کتابخانه‌های عمومی طیف وسیعی را در بر می‌گیرند و از نظر درجات تحصیلی، علایق و زمینه فرهنگی تا حد زیادی متغیر هستند و به دلیل تنوع مجموعه در کتابخانه‌های عمومی لازم است که کتابخانه‌ها جهت پاسخ به تقاضاهای گسترده مراجعین در زمینه‌های موضوعی مختلف، افرادی را به استخدام خود درآورد که علاوه بر دارا بودن تخصص، باید از نظر عوامل روان‌شناختی نیز مورد توجه قرار بگیرند. درجه صلاحیت یک کتابخانه را با توجه به کارمندان آن می‌توان سنجید. وجود کارمندان شایسته باعث بهره‌وری بیشتر و وجود کارمندان نالایق، باعث ناتوانی کتابخانه می‌گردد.

در هر سازمانی رسالت و هدف اصلی، استفاده مطلوب و اثربخش از منابع و امکانات مختلفی از جمله نیروی کار است. بر همین اساس اگر نیروی انسانی با انگیزه و توانمند باشد به راحتی می‌توان از عملکرد بهینه او بهره برد. زیرا در نهایت عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد. از این رو پژوهش‌های متعددی به منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی و افزایش بازدهی شغلی نیروی انسانی انجام شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که حیات سازمانی در گرو عملکرد صحیح کارکنان است و با مدیریت مؤثر عملکرد می‌توان کارکنان را پرورش داد. به همین خاطر، عملکرد شغلی کارکنان از موضوعات اساسی و مهمی است که مدیران سازمان‌ها به دنبال افزایش آن هستند (Rahimi-Baghmalek & Malekzadeh, 2018). (Borman & Motowidlo, 1993) عملکرد شغلی را به عملکرد و وظیفه و زمینه‌ای تقسیم کردند؛ در عملکرد وظیفه‌ای وظایف حول محور دستورالعمل‌ها و انتظارات انجام می‌شود و شامل اطلاعات فنی و توانایی حل مسئله است. مفهوم عملکرد زمینه‌ای این است که کارکنان با میل و رغبت خود به سازمان و بدون توجه به مقررات و سیستم کنترلی وظایف خود را انجام می‌دهند. این نوع از عملکرد می‌تواند کارایی سازمان و افراد را شدت بخشد و عملکرد شغلی را ارتقاء دهد (Bakhshi & Kalantari, 2016). از مسائلی که سبب پیشرفت در حیطه شغل و فعالیت‌های اجتماعی افراد می‌شود؛ تطابق محیط و الگوهای محیطی با ویژگی‌های شخصیتی و روان‌شناختی (Psychological factors) افراد است. کتابخانه‌های عمومی از جمله مراکز مهم و حیاتی در بخش‌های اطلاع‌رسانی کشورها محسوب می‌شوند و تمام افراد را از اقشار و سطوح مختلف اقتصادی، فرهنگی و با سطح سواد متفاوتی پذیرا هستند. بنابراین نحوه عملکرد کتابداران مهم و نحوه برخورد با افراد جامعه می‌تواند در کشور نقش مهمی را داشته باشد. با بهبود اثربخشی کتابداران می‌توان کارهای فراوانی را برای بهبود عملکرد کتابخانه‌های عمومی انجام داد؛ چراکه کارکنان اثربخش، کارکنانی هستند که با داشتن صلاحیت‌های حرفه‌ای و اخلاقی، زمینه را برای ارائه خدمات بهتر به افراد جامعه فراهم می‌کنند و از این طریق منجر به پیشرفت و توسعه هر چه بهتر افراد در کشور می‌شوند. (Farajzadeh & Keyvanlou, 2020).

یکی از متغیرهایی که می‌تواند عملکرد افراد را در زمینه شغلی تحت تأثیر قرار دهد، ویژگی‌های روان‌شناختی افراد است (Faghih-Aram & Mirzaei, 2017). از آنجا که پیشرفت و تعالی سازمان تابع عملکرد مؤثر است، بی‌تردید شخصیت یکی از مباحث عمده و محوری روان‌شناسی و هدف نهایی همه بررسی‌ها مربوط به انسان است.

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که عوامل روان‌شناختی بر عملکرد شغلی کارمندان اثرگذار است. در ادامه به بررسی تعدادی از این پژوهش‌ها پرداخته خواهد شد. (Soltaninejad et al. (2018) در پژوهش خود به بررسی سازوکارهای لازم جهت ارتقای عملکرد شغلی کارکنان اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کرمان پرداختند و نتایج پژوهش نشان داد که مؤلفه توانمندسازی روان‌شناختی و مؤلفه حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی تأثیر معناداری می‌گذارد. (Farajzadeh & Keyvanlou (2020) در بررسی تأثیر نیازهای روان‌شناختی در عملکرد شغلی کارکنان نشان دادند که سازمان‌ها از کارمندان انتظار دارند که نه تنها در کارشان خلاقیت و نوآوری داشته باشند بلکه بتوانند به آسانی با دیگران همکاری کرده برای رشد حرفه‌ای‌شان احساس مسئولیت کنند و به داشتن کیفیت بالای عملکردشان متعهد باشند. (Elyasi (2021) در بررسی عملکرد شغلی معلمان تربیت‌بدنی براساس مدیریت‌دانش و توانمندی روان‌شناختی نشان داد که مؤلفه مدیریت‌دانش و مؤلفه توانمندی روان‌شناختی با عملکرد شغلی ارتباط معنادار دارد و مؤلفه ارتقاء سطح آگاهی و دانش معلمان و مؤلفه توانمندسازی شناختی آنان منجر به بهبود عملکرد شغلی آنان خواهد شد. (Shakeri (2022) در بررسی اثربخشی روابط علی‌جو روان‌شناختی، ویژگی‌های شغلی و اشتیاق شغلی با انگیزش و عملکرد شغلی کارکنان شرکت گاز استان هرمزگان نشان داد که بین مؤلفه‌های جو روان‌شناختی، ویژگی‌های شغلی و اشتیاق شغلی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد که از این بین مؤلفه اشتیاق شغلی بیشترین توانایی پیش‌بینی عملکرد شغلی را داراست. (Kundu et al. (2019) در بررسی اثرات توانمندسازی رهبری با میانجی‌گری توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی نشان دادند که مؤلفه رفتارهای رهبری توانمندساز تأثیر مثبتی بر توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی کارمندان دارد. همچنین این پژوهش نشان داد که ابعاد فردی توانمندسازی روان‌شناختی به‌طور متوالی تأثیرات رفتارهای رهبری توانمندساز بر عملکرد شغلی کارمندان را واسطه می‌کند. (Ahmed & Malik (2019) در بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی به‌عنوان میانجی بین عملکرد شغلی معلمان نشان دادند که مؤلفه توانمندسازی روان‌شناختی و مؤلفه رفاه به طرز معناداری با عملکرد شغلی معلمان رابطه مثبت دارد. علاوه بر این زمانی که معلمان در سطح بالاتری از عوامل روان‌شناختی قرار دارند عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند.

(Bin Abu Bakar et al. (2021) در بررسی عوامل روان‌شناختی و تأثیر آن بر عملکرد شغلی کارکنان نشان دادند که عوامل روان‌شناختی به‌طور قابل ملاحظه‌ای بر مؤلفه رفاه و بهزیستی کارکنان تأثیر می‌گذارد و مؤلفه رفاه کارکنان بر عملکرد شغلی تأثیر به‌سزایی دارد. (Ghulam Muhammad et al. (2022) در بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر عملکرد شغلی با نقش واسطه‌ای عوامل روان‌شناختی در مؤسسات آموزش عالی دولتی و خصوصی در کوئته پاکستان نشان دادند که مؤلفه رهبری تحول‌آفرین تأثیر مثبتی بر عملکرد شغلی دارد و عوامل روان‌شناختی، واسطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد شغلی است. (Shi et al. (2022) در بررسی تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه چین نشان دادند که بین توانمندسازی روان‌شناختی و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد، به‌نحوی که هر بُعد از توانمندسازی روان‌شناختی با هر بعد از عملکرد شغلی همبستگی مثبت داشت. این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که عوامل روان‌شناختی بر عملکرد شغلی کارکنان اثرگذار است. جمع‌بندی پیشینه‌ها نشان می‌دهد که در حوزه شناسایی نقش عوامل روان‌شناختی در عملکرد شغلی پژوهش‌هایی فراوانی صورت گرفته است. با مرور پیشینه‌های فارسی به‌نظر می‌رسد که به شناسایی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان در کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان یک مرکز اطلاعاتی و نشر دانش پرداخته نشده است و در پذیرش کارکنان این عوامل را زیاد مورد توجه قرار نداده‌اند. لازم است مورد توجه برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران کتابخانه‌های عمومی قرار گیرد. در این پژوهش حاضر تلاش می‌شود ضمن شناسایی عوامل روان‌شناختی مؤثر از دید خبرگان و درجه‌بندی اهمیت آن‌ها، راهکارهای لازم نیز ارائه گردد. بنابراین از آنجایی که کتابخانه‌های عمومی از جمله سازمان‌هایی هستند که در تمامی جوامع از حساسیت خاصی برخوردارند؛ شناسایی عوامل روان‌شناختی در کتابداران می‌تواند در بهبود و پیشروی کتابخانه‌های عمومی نقش مؤثری داشته باشد به این منظور که وقتی کتابداران دارای ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری مناسبی باشند مسلماً می‌توانند با کاربران کتابخانه به خوبی رفتار کنند و بالعکس اگر دارای شرایط و ضوابط اخلاقی و عملکردی مناسبی نباشند در عملکرد مطلوب کتابخانه و حتی عملکرد شغلی خود اختلالاتی را ایجاد

می‌کنند. لذا با توجه به مواردی که گفته شد، پژوهش حاضر قصد دارد تا به شناسایی عوامل شخصیتی و روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در استان قم بپردازد و سپس روشی پیشنهاد داده شود که نهاد کتابخانه‌های عمومی بتواند با بهره‌گیری از آن به جذب افرادی بپردازد که از نظر ویژگی‌های مذکور، بهترین مورد برای ایفای نقش کتابدار در کتابخانه‌های عمومی باشند.

سوالات پژوهش

- ۱- عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم کدامند؟
- ۲- عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم هر کدام در چه رتبه‌بندی قرار دارند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف پژوهشی کاربردی است. جهت گردآوری اطلاعات از شیوه‌های کتابخانه‌ای-اسنادی و میدانی استفاده شده است. پژوهش از نظر رویکرد از نوع آمیخته اکتشافی است که در مرحله کیفی از روش دلفی و در مرحله کمی از روش فرایند تحلیل سلسله مراتبی یا AHP استفاده شده است. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش در مرحله دلفی یک پرسش‌نامه نیمه‌ساختاریافته براساس پرسش‌نامه (2019) Esmaeili طراحی شد. این پرسش‌نامه که در مقیاس ۵ تایی لیکرت طراحی شده بود، ۷ مؤلفه و ۶۲ سؤال را شامل می‌شد. در این مرحله، جامعه آماری را اعضای هیأت علمی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه‌های دولتی استان تهران و کارشناسان ارشد کتابخانه‌های عمومی تشکیل می‌دادند. تعداد ۶ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند از اعضای هیأت علمی و ۱۰ نفر از کارشناسان ارشد به‌عنوان اعضای پیل انتخاب شدند. جهت تعیین نمونه در مرحله دلفی از تکنیک اشباع نظری استفاده شده است. زمانی که داده‌های تکراری دریافت شد روند گردآوری اطلاعات متوقف گردید.

جدول ۱. توصیف جامعه آماری بخش کیفی

Table 1. Description of the Statistical Population in the Qualitative Section

متغیرها	فراوانی مطلق
جنسیت	7
	مرد
	زن
سمت شغلی	6
	اعضای هیات علمی
	کارشناسان ارشد
	10

در مرحله کمی به‌منظور گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌ای که به شیوه AHP طراحی شده بود، استفاده شده است. طریقه پاسخگویی به این نوع پرسش‌نامه به شکل زیر است. برای مثال فرض کنید می‌خواهیم چهار عنصر A و B و C و D را مقایسه کنیم. عنصر A برابر از عنصر B مهم‌تر است. عنصر C برابر از A مهم‌تر است. عنصر D با A هم اهمیت است. عنصر C نسبت به B از اهمیت مطلق برخوردار است. عنصر D برابر مهم‌تر از B است. عنصر C برابر مهم‌تر از عنصر D است.

جدول ۲. طریقه نمره‌دهی به سوالات

Table 2. Method of Scoring the Questions

B	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	A
C	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	A
D	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	A
C	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	B
D	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	B
D	۹ ۸ ۷ ۶ ۵ ۴ ۳ ۲ ۱ ۲ ۳ ۴ ۵ ۶ ۷ ۸ ۹	C

پرسش نامه AHP میان ۶۰ نفر از کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم توزیع شد. روش نمونه‌گیری در این مرحله نیز هدفمند است. در این مرحله نیز جهت تعیین حجم نمونه از تکنیک اشباع عددی استفاده شده است. به این صورت که مجموعاً ۶۰ پرسش نامه توزیع گردید. در ابتدا میانگین مؤلفه‌های ۳۰ پرسش نامه محاسبه شد که میانگین ۳/۱ برای مؤلفه اول به دست آمد. سپس ۱۰ پرسش نامه دیگر به ۳۰ پرسش نامه اضافه شد و میانگین مؤلفه اول مجدداً برای ۴۰ پرسش نامه محاسبه شد که عدد ۳/۱۱ به دست آمد. می دانیم که اعداد ۳ تا ۳/۵ تا ۳/۱۱، ۳/۲، ۳/۳، ۳/۴، ... تفسیر برابری دارند و همگی وضعیت متوسط مؤلفه را نشان می دهند. با توجه به این که میانگین مرحله اول (۳/۱) و مرحله دوم (۳/۱۱) تفاوت چندانی ندارد می توان مدعی شد داده‌ها به سطح اشباع عددی رسیده‌اند. با این جهت اطمینان بیشتر این روند دو مرحله دیگر تکرار شد. در مرحله بعد ۱۰ پرسش نامه اضافه و میانگین ۵۰ پرسش نامه محاسبه شد. میانگین ۳/۱۸ به دست آمد. در مرحله نهایی ۱۰ پرسش نامه دیگر اضافه و میانگین ۶۰ پرسش نامه محاسبه شد که میانگین ۳/۱۶ به دست آمد. بدین ترتیب روند گردآوری اطلاعات متوقف گردید. جهت سنجش روایی و پایایی پرسش نامه از نرخ سازگاری استفاده است. نرخ سازگاری شاخصی است که مقدار آن نشان‌دهنده تناقضات و ناسازگاری‌های احتمالی در ماتریس مقایسات زوجی است. چنانچه نرخ سازگاری کمتر از ۰/۱ باشد سازگاری ماتریس مقایسات مورد تأیید و قابل قبول است. اما در صورتی که نرخ سازگاری بزرگتر از ۰/۱ باشد، نشان‌دهنده تناقض و عدم ثبات در ارزیابی‌ها و قضاوت‌های خبرگان است در این پژوهش تمامی شاخص‌ها و سؤالات از سازگاری قابل قبولی برخوردار بودند. شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، درصد) نیز مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نرم‌افزارهای Spss 25 و Expert Choice 11 جهت تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

یافته‌های پژوهش

پاسخ به پرسش اول پژوهش: عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم کدامند؟

گام اول پژوهش دلفی

از جمع‌آوری داده‌های به دست آمده در مرحله اول دلفی در مجموع ۶۱ کد اولیه به دست آمد. این کدها در ۷ شاخص نهایی قرار گرفت. نتایج دور اول دلفی در جدول ۲ ذکر شده است.

جدول ۳. شاخص‌های نهایی به دست آمده از دور اول دلفی

Table 3. Final Indicators Obtained from the First Round of Delphi

کدهای اولیه	شاخص‌های نهایی
واقع‌گرایی، خودشکوفایی، جسارت، خودآگاهی، خودپذیری، خودکارآمدی، خودتنظیمی، شادمانی، خوش‌بینی، همدلی، اعتماد به نفس، عزت نفس، مشارکت‌جویی، صبر و بردباری، استقلال، عطوفت و مهربانی، نوع‌دوستی، پیوندجویی، شخصیت دادن به دیگران، مهارت در کار گروهی، مهارت برقراری ارتباط، مهارت گوش دادن، انگیزه، روابط اجتماعی بالا، کارآفرینی، میل به رشد شخصیتی و کاری، آینده‌نگری	هوش هیجانی
توجه پایدار، اطلاعات عمومی بالا، ادراک کلامی، قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات، قدرت کسب دانش ضمنی و عینی	هوش شناختی
نوآوری هیجانی، اثربخشی، آمادگی هیجانی	خلاقیت هیجانی
تفکر واگرا، ابتکار، نوآوری، انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، سیالی ذهن، کنجکاوی، مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور	خلاقیت
فعال بودن، قاطعیت، خوش‌قلبی، اعتماد، علاقه به مردم	برونگرایی
توانایی تصمیم‌گیری، تفکر انتقادی، روحیه پرسشگری، مهارت گفتگویی، اقتدار	توانایی حل مسئله
وجدان کاری تعهد، وقت‌شناسی، وظیفه‌شناسی، خودنظم‌دهی، اخلاق انسانی، قدرت رهبری مجموعه، تخصص، بازآموزی حرفه‌ای	مسئولیت‌پذیری

مرحله دوم پژوهش دلفی

در دور دوم دلفی میانگین هر کدام از مؤلفه‌ها در پرسش‌نامه‌ای ۶۱ سؤالی در طیف پنج‌تایی لیکرت درج و برای اعضای پنل ارسال شد. در این مرحله نیز از متخصصان خواسته شد براساس میانگین‌های به‌دست آمده از دور اول، در مورد حفظ یا حذف گویه‌ها اعلام‌نظر کنند. در آخر در صورتی که میانگین گویه‌ای در مرحله اول پنل، کمتر از ۳ باشد و بیش از ۵۰ درصد از اعضای پنل در دور دوم، رأی به حذف آن داده باشند، آن گویه حذف شد. در پایان گام دوم دلفی ۴۸ مؤلفه مورد تأیید قرار گرفتند و ۱۳ مؤلفه حذف شد و دورهای دلفی در این مرحله به پایان رسید.

جدول ۴. شاخص هوش هیجانی و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 4. Emotional Intelligence Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

تصمیم نهایی پنل دلفی	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	طیف شاخص‌ها (گویه‌ها)
پذیرش	4.5	30%	70%	-	-	-	هوش هیجانی
پذیرش	3.60	10%	40%	50%	-	-	واقع‌گرایی
حذف	2.80	10%	30%	10%	40%	10%	خودشکوفایی
پذیرش	4	20%	60%	20%	-	-	جسارت
حذف	2.80	10%	30%	10%	40%	10%	خودآگاهی
پذیرش	3.50	50%	50%	-	-	-	خودپذیری
حذف	2.90	10%	10%	40%	30%	10%	خودکارآمدی
پذیرش	3.50	50%	50%	-	-	-	خودتنظیمی
حذف	2.70	-	10%	80%	10%	-	شادمانی
حذف	2.90	-	10%	70%	20%	-	خوش‌بینی
پذیرش	4	20%	60%	20%	-	-	همدلی
پذیرش	3.50	50%	50%	-	-	-	اعتماد به نفس
پذیرش	4.10	10%	90%	-	-	-	عزت نفس
پذیرش	3.90	30%	40%	20%	10%	-	مشارکت‌جویی
حذف	2.70	-	10%	80%	10%	-	صبر و بردباری
حذف	2.70	-	10%	80%	10%	-	استقلال
حذف	2.90	-	10%	70%	20%	-	عظوفت و مهربانی
پذیرش	4.20	40%	40%	20%	-	-	نوع‌دوستی
حذف	2.60	10%	30%	20%	30%	20%	پیوندجویی
پذیرش	3.60	10%	60%	20%	-	10%	شخصیت دادن به دیگران
پذیرش	3.60	10%	60%	20%	-	10%	مهارت در کار گروهی
حذف	2.80	10%	30%	10%	40%	10%	مهارت برقراری ارتباط
پذیرش	4.30	40%	50%	10%	-	-	مهارت گوش دادن
حذف	2.60	10%	30%	20%	30%	20%	انگیزه
حذف	2.90	-	10%	70%	20%	-	روابط اجتماعی بالا
پذیرش	3.60	10%	50%	30%	10%	-	کارآفرینی
حذف	2.20	-	-	50%	30%	20%	میل به رشد شخصیتی و کاری
							آینده‌نگری

از ۲۷ مؤلفه شاخص هوش هیجانی (جدول ۴)، ۱۳ مؤلفه (جسارت، خودپذیری، خودتنظیمی، خوش‌بینی، همدلی، استقلال، عظوفت و مهربانی، نوع‌دوستی، شخصیت دادن به دیگران، مهارت گوش دادن، روابط اجتماعی بالا، کارآفرینی و آینده‌نگری)

به این علت که میانگین آن‌ها کمتر از ۳ شده بود، حذف شد؛ ۱۴ مؤلفه (واقع‌گرایی، خودشکوفایی، خودآگاهی، خودکارآمدی، شادمانی، اعتماد به نفس، عزت نفس، مشارکت‌جویی، صبر و بردباری، پیوندجویی، مهارت در کار گروهی، مهارت برقراری ارتباط، انگیزه، میل به رشد شخصیتی و کاری) مورد تأیید پنل دلفی قرار گرفت.

جدول ۵. شاخص هوش شناختی و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 5. Cognitive Intelligence Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

شاخص‌ها (گویه‌ها)	طیف	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	تصمیم نهایی پنل دلفی
هوش شناختی								
توجه پایدار		-	-	10%	80%	10%	4	پذیرش
اطلاعات عمومی بالا		30%	50%	20%	-	-	2.20	حذف
ادراک کلامی		-	-	20%	40%	40%	4.20	پذیرش
قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات		-	-	-	50%	50%	4.40	پذیرش
قدرت کسب دانش ضمنی و عینی		-	-	10%	70%	20%	4.10	پذیرش

از ۵ مؤلفه شاخص هوش شناختی (جدول ۵)، مؤلفه (اطلاعات عمومی بالا) به علت این که توسط پنل دلفی، میانگین کمتر از ۳ کسب کرده بود، حذف شد؛ همچنین ۴ مؤلفه (توجه پایدار، ادراک کلامی، قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات، قدرت کسب دانش ضمنی و عینی) مورد تأیید پنل دلفی قرار گرفت.

جدول ۶. شاخص خلاقیت هیجانی و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 6. Emotional Creativity Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

شاخص‌ها (گویه‌ها)	طیف	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	تصمیم نهایی پنل دلفی
خلاقیت هیجانی								
نوآوری هیجانی		10%	20%	30%	30%	10%	3.10	پذیرش
اثربخشی		-	10%	20%	40%	30%	3.90	پذیرش
آمادگی هیجانی		10%	20%	30%	30%	10%	3.10	پذیرش

همان‌طور که در جدول ۶ آمده است، از شاخص خلاقیت هیجانی، همه مؤلفه‌های (نوآوری هیجانی، اثربخشی و آمادگی هیجانی) مورد تأیید پنل دلفی قرار گرفت و هیچکدام از مؤلفه‌ها حذف نشد.

جدول ۷. شاخص خلاقیت و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 7. Creativity Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

شاخص‌ها (گویه‌ها)	طیف	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	بسیار زیاد	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	تصمیم نهایی پنل دلفی
خلاقیت								
تفکر واگرا		-	-	-	50%	50%	4.50	پذیرش
نوآوری		10%	-	10%	40%	40%	4	پذیرش
انعطاف‌پذیری		-	10%	20%	40%	30%	3.90	پذیرش
خطرپذیری		-	20%	50%	30%	-	3.10	پذیرش
سیالی ذهن		-	-	20%	50%	30%	4.10	پذیرش
کنجکاوی		-	10%	20%	40%	30%	3.90	پذیرش
مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور		-	-	20%	40%	40%	4.20	پذیرش

تمام مؤلفه‌های شاخص خلاقیت (جدول ۷)، شامل (تفکر واگرا، نوآوری، انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، سیالی ذهن، کنجکاوی، مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور) مورد تأیید اعضای پنل دلفی قرار گرفت. هیچ یک از مؤلفه‌های این شاخص حذف نشد.

جدول ۸. شاخص برونگرایی و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 8. Extraversion Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

تصمیم نهایی پنل دلفی	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	طیف شاخص‌ها (گویه‌ها)
پذیرش	4.10	30%	50%	20%	-	-	برونگرایی فعال بودن
پذیرش	4	40%	40%	10%	-	10%	قاطعیت
پذیرش	4.30	40%	50%	10%	-	-	خوش‌قلبی
پذیرش	3.70	20%	50%	20%	-	10%	اعتماد
پذیرش	3.80	20%	50%	20%	10%	-	علاقه به مردم

جدول ۹. شاخص توانایی حل مسئله و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 9. Problem-Solving Ability Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

تصمیم نهایی پنل دلفی	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	طیف شاخص‌ها (گویه‌ها)
پذیرش	4.50	60%	30%	10%	-	-	توانایی حل مسئله
پذیرش	4.40	50%	40%	10%	-	-	توانایی تصمیم‌گیری
پذیرش	4.30	40%	50%	10%	-	-	تفکر انتقادی
پذیرش	4.10	20%	70%	10%	-	-	روحیه پرسشگری
پذیرش	4	20%	60%	20%	-	-	مهارت گفتمانی اقتدار

جدول ۱۰. شاخص مسئولیت‌پذیری و گویه‌های به‌دست آمده از دور دوم و سوم دلفی

Table 10. Responsibility Index and Items Obtained from the Second and Third Rounds of Delphi

تصمیم نهایی پنل دلفی	میانگین کسب‌شده در دور اول پنل دلفی	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	طیف شاخص‌ها (گویه‌ها)
پذیرش	4.40	40%	60%	-	-	-	مسئولیت‌پذیری وجدان کاری
پذیرش	4.30	30%	70%	-	-	-	تعهد
پذیرش	4	20%	60%	20%	-	-	وقت‌شناسی
پذیرش	4	30%	40%	30%	-	-	وظیفه‌شناسی
پذیرش	3.80	20%	50%	20%	10%	-	خودنظم‌دهی
پذیرش	4.10	30%	50%	20%	-	-	اخلاق انسانی
پذیرش	4.30	40%	50%	10%	-	-	قدرت رهبری مجموعه
پذیرش	3.60	10%	60%	20%	-	10%	تخصص
پذیرش	3.10	10%	30%	30%	20%	10%	بازآموزی حرفه‌ای

همان‌طور که در جدول ۸ آمده است؛ تمام مؤلفه‌های شاخص برونگرایی که عبارت‌اند از (فعال بودن، قاطعیت، خوش‌قلبی، اعتماد، علاقه به مردم) مورد تأیید اعضای پنل دلفی قرار گرفت و مؤلفه‌ای از این شاخص حذف نشد. تمامی مؤلفه‌های شاخص توانایی حل مسئله (جدول ۹) که شامل (توانایی تصمیم‌گیری، تفکر انتقادی، روحیه پرسشگری، مهارت گفتگویی، اقتدار) است؛ مورد تأیید اعضای پنل دلفی قرار گرفت و مؤلفه‌ای از این شاخص حذف نشد. تمام مؤلفه‌های مربوط به شاخص مسئولیت‌پذیری (جدول ۱۰) که عبارت است از (وجدان کاری، تعهد، وقت‌شناسی، وظیفه‌شناسی، خودنظم‌دهی، اخلاق انسانی، قدرت رهبری مجموعه، تخصص و بازآموزی حرفه‌ای)، مورد تأیید اعضای پنل دلفی قرار گرفت و مؤلفه‌ای از آن حذف نشد.

پاسخ به پرسش دوم پژوهش: عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان قم هر کدام در چه رتبه‌بندی قرار دارند؟

برای رتبه‌بندی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی، از مقایسه زوجی عوامل روان‌شناختی استفاده شده است که در ادامه به آن می‌پردازیم. در مقایسه زوجی مؤلفه‌های به‌دست آمده به صورت دو به دو با هم مقایسه می‌شوند و براساس نمونه‌ای که در بخش روش توضیح داده شده است، پاسخ داده می‌شود.

جدول ۱۱. مقایسه زوجی عوامل روان‌شناختی مؤثر بر عملکرد شغلی

Table 11. Pairwise Comparison of Psychological Factors Affecting Job Performance

هوش هیجانی	هوش شناختی	خلاقیت هیجانی	خلاقیت	برونگرایی	توانایی حل مسئله	مسئولیت‌پذیری
5	3	1	4	3	2	هوش هیجانی
4	3	3	1	3	3	هوش شناختی
3	3	3	1	3	2	خلاقیت هیجانی
3	3	4	4	1	3	خلاقیت
3	3	4	4	4	1	برونگرایی
3	3	4	4	4	2	توانایی حل مسئله
نرخ سازگاری:						
0.09						

مقایسه زوجی شاخص‌های اصلی عوامل روان‌شناختی (جدول ۱۱) نشان می‌دهد که عامل هوش هیجانی تا حد فوق‌العاده زیادی در عملکرد شغلی اهمیت دارد. با توجه به این که نرخ سازگاری این مقایسه کمتر از ۰/۱ و برابر با ۰/۰۹ است و با توجه به این نرخ سازگاری می‌توان از ثبات این ادعا مطمئن بود. به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به نظرات خبرگان عامل هوش هیجانی ۵ برابر عامل هوش شناختی، ۳ برابر عامل خلاقیت هیجانی، ۴ برابر عامل برونگرایی، و ۳ برابر عامل توانایی حل مسئله و ۲ برابر عامل مسئولیت‌پذیری در عملکرد شغلی اهمیت دارد؛ ولی عامل هوش هیجانی و عامل خلاقیت اهمیت مساوی در عملکرد شغلی دارد. با توجه به نتایج نرم افزار اکسپرت چویس می‌توان به عامل هوش هیجانی ارزش وزنی ۰/۲۷۷، عامل توانایی حل مسئله ارزش وزنی ۰/۱۸۶، عامل مسئولیت‌پذیری ارزش وزنی ۰/۱۸۴، عامل خلاقیت ۰/۱۶۹، عامل هوش شناختی ارزش وزنی ۰/۰۷۶، عامل خلاقیت هیجانی ارزش وزنی ۰/۰۵۶ و برای عامل برونگرایی ۰/۰۵۳ را تخصیص داد.

جدول ۱۲. مقایسه زوجی گویه‌های عامل هوش هیجانی

Table 12. Pairwise Comparison of Emotional Intelligence Factor Items

میل به رشد شخصیتی و کاری	واقع‌گرایی	خودشکوفایی	خودآگاهی	خودکارآمدی شادمانی	اعتماد به نفس	عزت نفس	مشارکت‌جویی	صبر و بردباری	مهارت در کار گروهی	مهارت ارتباط	انگیزه
واقع‌گرایی	2.0	2.0	2.0	3.0	3.0	1.0	3.0	1.0	2.0	2.0	2.0
خودشکوفایی		1.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0	1.0	3.0	3.0	3.0
خودآگاهی			1.0	3.0	1.0	1.0	2.0	1.0	2.0	2.0	2.0
خودکارآمدی				6.0	3.0	3.0	1.0	3.0	1.0	3.0	1.0
شادمانی					3.0	3.0	3.0	1.0	3.0	3.0	5.0
اعتماد به نفس						1.0	2.0	3.0	1.0	1.0	4.0
عزت نفس							1.0	3.0	1.0	1.0	3.0
مشارکت‌جویی								3.0	1.0	1.0	4.0
صبر و بردباری									3.0	3.0	6.0
مهارت در کار گروهی										1.0	6.0
مهارت برقراری ارتباط											
انگیزه											

میل به رشد شخصیتی نرخ سازگاری: 0.06
و کاری

مقایسه زوجی مؤلفه‌های درونی عامل هوش هیجانی (جدول ۱۲) نشان از آن دارد که واقع‌گرایی ۲ برابر از خودشکوفایی مهم‌تر است. این در حالی است که خودآگاهی و خودکارآمدی، مهارت در کار گروهی، مهارت برقراری ارتباط، انگیزه و میل به رشد شخصیتی و کاری ۲ برابر از واقع‌گرایی مهم‌تر است. مقایسات زوجی نشان می‌دهد که مشارکت‌جویی ۳ برابر واقع‌گرایی با اهمیت‌تر است. همچنین براساس مقایسات زوجی صورت گرفته می‌توان گفت که صبر و بردباری و واقع‌گرایی به یک اندازه در عملکرد شغلی دخیل هستند. خودشکوفایی و خودآگاهی و صبر و بردباری و میل به رشد شخصیتی و کاری نیز به یک اندازه در عملکرد شغلی اهمیت دارند. در صورتی که خودکارآمدی، مشارکت‌جویی، مهارت در کار گروهی، مهارت در برقراری ارتباط، و انگیزه ۳ برابر مهم‌تر از خودشکوفایی هستند. همچنین اعتماد به نفس و عزت نفس ۲ برابر مهم‌تر از خودشکوفایی هستند. مؤلفه خودآگاهی، خودکارآمدی، اعتماد به نفس، عزت نفس، صبر و بردباری، انگیزه و میل به رشد شخصیتی و کاری همه به یک میزان در عملکرد شغلی دخیل اند. در حالی که مشارکت‌جویی، مهارت در کار گروهی و همچنین مهارت در برقراری ارتباط ۲ برابر مهم‌تر از خودآگاهی هستند. خودآگاهی نیز نسبت به شادمانی ۳ برابر دارای اهمیت است. خودکارآمدی نسبت به شادمانی ۶ برابر، نسبت به اعتماد به نفس، عزت نفس، صبر و بردباری، مهارت برقراری ارتباط ۳ برابر دارای اهمیت است و با مشارکت‌جویی، مهارت در کار گروهی، انگیزه، و میل به رشد شخصیتی و کاری دارای اهمیت یکسان هستند. شادمانی، صبر و بردباری دارای اهمیت یکسان هستند. در صورتی که اعتماد به نفس، عزت نفس، مشارکت‌جویی، مهارت در کار گروهی و مهارت برقراری ارتباط و میل به رشد شخصیتی و کاری ۳ برابر از شادمانی در عملکرد شغلی مؤثر هستند. ولی انگیزه ۵ برابر شادمانی عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اعتماد به نفس، عزت نفس، مهارت در کار گروهی، مهارت برقراری ارتباط و میل به رشد شخصیتی و کاری دارای اهمیت یکسان هستند. در صورتی که مشارکت‌جویی ۲ برابر و انگیزه ۴ برابر مهم‌تر از اعتماد به نفس هستند. عزت نفس، مشارکت‌جویی، مهارت در کار گروهی، مهارت برقراری ارتباط و میل به رشد شخصیتی و کاری دارای اهمیت یکسان هستند. عزت نفس در مقایسه با صبر و بردباری ۳ برابر دارای اهمیت هستند و همچنین انگیزه ۳ برابر مهم‌تر از عزت نفس در عملکرد شغلی نقش دارند. مشارکت‌جویی، مهارت در

کار گروهی و مهارت برقراری ارتباط به یک اندازه در عملکرد مهم هستند. در صورتی که نسبت به صبر و بردباری ۳ برابر مهم می‌باشد ولی انگیزه ۴ برابر و میل به رشد شخصیتی و کاری ۳ برابر مهمتر از مشارکت‌جویی هستند. مقایسه زوجی همچنین نشان می‌دهد که مهارت در کار گروهی و مهارت برقراری ارتباط و میل به رشد ۳ برابر و انگیزه ۶ برابر مهمتر از صبر و بردباری هستند. مهارت در کار گروهی و مهارت برقراری ارتباط دارای اهمیت یکسان، انگیزه ۶ برابر و میل به رشد ۳ برابر مهمتر از مهارت در کار گروهی هستند. انگیزه نسبت به مهارت برقراری ارتباط ۴ برابر دارای اهمیت و با میل به رشد دارای اهمیت یکسان هستند و در آخر انگیزه نسبت به میل به رشد شخصیتی و کاری ۳ برابر دارای اهمیت هستند.

جدول ۱۳. مقایسه زوجی گویه‌های عامل هوش شناختی

Table 13. Pairwise Comparison of Cognitive Intelligence Factor Items

توجه پایدار	ادراک کلامی	قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات	قدرت کسب دانش ضمنی و عینی
توجه پایدار	3	3	3
ادراک کلامی		3	3
قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات			1
قدرت کسب دانش ضمنی و عینی	نرخ سازگاری: 0.02		

مقایسه زوجی مؤلفه‌های درونی عامل هوش شناختی (جدول ۱۳) نشان می‌دهد که میزان توجه پایدار ۲ درجه کم اهمیت‌تر از میزان ادراک کلامی، ۳ درجه کم اهمیت‌تر از قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و همچنین ۳ درجه کم اهمیت‌تر از قدرت کسب دانش ضمنی و عینی است. با توجه به مقایسات زوجی صورت گرفته، قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و قدرت کسب دانش ضمنی و عینی ۳ برابر مهم‌تر از ادراک کلامی هستند. همچنین نشان داده شد که قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و قدرت کسب دانش ضمنی و عینی هر دو به یک میزان در عملکرد شغلی دخیل‌اند. به عبارت دقیق‌تر، میزان قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و همچنین قدرت کسب دانش تا حد فوق‌العاده زیادی در عملکرد شغلی مهم و قابل اتکاست. مقدار نرخ سازگاری نشانگر آن است که این مدعا قابل اطمینان و پایدار است و هیچ‌گونه ناسازگاری در اظهارات خبرگان دیده نمی‌شود. بنابراین اختصاص ضریب ۰/۳۷۲ به میزان قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و قدرت کسب دانش ضمنی و عینی و ضریب ۰/۱۵۰ به میزان ادراک کلامی و در آخر ضریب ۰/۱۰۶ به میزان توجه پایدار منطقی به نظر می‌رسد.

جدول ۱۴. مقایسه زوجی گویه‌های عامل خلاقیت هیجانی

Table 14. Pairwise Comparison of Emotional Creativity Factor Items

نوآوری هیجانی	اثربخشی	آمادگی هیجانی
نوآوری هیجانی	1	4
اثربخشی		3
آمادگی هیجانی	نرخ سازگاری: 0.01	

مقایسه زوجی مؤلفه‌های درونی عامل خلاقیت هیجانی (جدول ۱۴) حاکی از آن است که نوآوری هیجانی و اثربخشی به یک میزان در عملکرد شغلی تأثیر دارند. همچنین نوآوری هیجانی در مقایسه با میزان آمادگی هیجانی، ۴ برابر با اهمیت‌تر است. مضافاً اثربخشی نیز ۳ برابر با اهمیت‌تر از میزان آمادگی هیجانی است. نظرات خبرگان نشان می‌دهد که نوآوری هیجانی و اثربخشی ارزش برابری در عملکرد شغلی دارند. با توجه به محاسبات نرم‌افزار اکسپرت چویس می‌توان به هر کدام از مؤلفه‌های نوآوری هیجانی ضریب ۰/۴۵۸ و اثربخشی، ضریب ۰/۴۱۶ و به مؤلفه میزان آمادگی هیجانی ضریب ۰/۱۲۶ را تخصیص داد.

جدول ۱۵. مقایسه زوجی گویه‌های عامل خلاقیت

Table 15. Pairwise Comparison of Creativity Factor Items

مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور	تفکر واگرا	نوآوری	انعطاف‌پذیری	خطرپذیری	سیالی ذهن	کنجکاوی
تفکر واگرا		3	3	3	2	3
نوآوری			3	3	1	2
انعطاف‌پذیری				1	3	1
خطرپذیری					2	3
سیالی ذهن						1
کنجکاوی						
مهارت‌های علمی و ارتباطی نرخ سازگاری:						
لازم در انجام امور 0.04						

مقایسه زوجی مؤلفه‌های درونی عامل خلاقیت (جدول ۱۵) نشان می‌دهد که درجه اهمیت تفکر واگرا ۳ برابر نوآوری، انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، سیالی ذهن، کنجکاوی اثرگذار است. این در حالی است که میزان اهمیت تفکر واگرا و مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور برابر است. به نظر می‌رسد میزان نوآوری در مقایسه با انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، تا حد زیادی در عملکرد شغلی با اهمیت است و نسبت به کنجکاوی ۲ برابر مهمتر است. اگرچه درجه اهمیت نوآوری و سیالی ذهن یکسان است. ولی مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور ۳ برابر مهمتر از نوآوری است. انعطاف‌پذیری با خطرپذیری و کنجکاوی اثر یکسان دارند در حالی که سیالی ذهن ۳ برابر و مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور ۴ برابر مهمتر از انعطاف‌پذیری اثرگذارند. برآوردها ما را بر آن داشت که به مؤلفه مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور، ضریب ۰/۲۶۰، به تفکر واگرا ضریب ۰/۲۴۸، به مؤلفه سیالی ذهن ضریب ۰/۱۷۸، به مؤلفه نوآوری ۰/۱۳۲، به مؤلفه انعطاف‌پذیری ۰/۰۶۰ و به مؤلفه خطرپذیری ضریب ۰/۰۵۶ را اختصاص دهیم.

جدول ۱۶. مقایسه زوجی گویه‌های عامل برونگرایی

Table 16. Pairwise Comparison of Extraversion Factor Items

علاقه به مردم	فعال بودن	قاطعیت	خوش قلبی	اعتماد
فعال بودن		3	1	3
قاطعیت			3	4
خوش قلبی				4
اعتماد				
علاقه به مردم نرخ سازگاری: 0.04				

مقایسه زوجی مؤلفه‌های درونی عامل برونگرایی (جدول ۱۶) نشان از آن دارد که فعال بودن ۳ برابر از قاطعیت مهمتر است. این در حالی است که اعتماد ۳ برابر از فعال بودن مهمتر است. مقایسات زوجی نشان می‌دهد که فعال بودن با خوش قلبی و علاقه به مردم اهمیت برابر دارند. قاطعیت می‌تواند ۳ درجه کم اهمیت‌تر از خوش قلبی و ۴ درجه کم اهمیت‌تر از اعتماد تلقی شود. این در حالی است که قاطعیت با علاقه به مردم تأثیر یکسان دارند. خوش قلبی نیز ۴ درجه از اعتماد کم اهمیت است و در مقایسه با علاقه به مردم دارای اهمیت یکسان هستند. اعتماد در مقایسه با علاقه به مردم در حد فوق‌العاده‌ای مهم است. با توجه به نرخ سازگاری می‌توان به این نکته پی برد که تناقضی در اظهارات خبرگان دیده نمی‌شود و نظرات کارشناسان سازگاری بالایی دارد. با توجه به محاسبات

نرم افزار می توان به مؤلفه اعتماد ضریب ۰/۴۶۹، به مؤلفه فعال بودن ضریب ۰/۱۶۵، به مؤلفه خوش قلبی ضریب ۰/۱۵۷، به مؤلفه علاقه به مردم ضریب ۰/۱۲۵ و به قاطعیت ضریب ۰/۰۸۴ را تخصیص داد.

جدول ۱۷. مقایسه زوجی گویه های عامل توانایی حل مسئله

Table 17. Pairwise Comparison of Problem-Solving Ability Factor Items

اقتدار	توانایی تصمیم گیری	تفکر انتقادی	روحیه پرسشگری	مهارت گفتمانی
3	1	1	1	1
4	3	1		
3	2			
2				
نرخ سازگاری: 0.03				

مقایسه زوجی مؤلفه های درونی عامل توانایی حل مسئله (جدول ۱۷) نشان می دهد که درجه اهمیت توانایی تصمیم گیری با تفکر انتقادی، روحیه پرسشگری و مهارت گفتمانی یکسان است. این در حالی است که توانایی تصمیم گیری ۳ برابر میزان اقتدار در عملکرد شغلی اهمیت دارد. تفکر انتقادی و روحیه پرسشگری به یک میزان در امر عملکرد شغلی مؤثر هستند، در حالی که تفکر انتقادی ۳ برابر مهمتر از مهارت گفتمانی و ۴ برابر مهمتر از اقتدار است. روحیه پرسشگری نیز ۲ برابر مهارت گفتمانی و ۳ برابر اقتدار دارای ارزش است. همچنین مهارت گفتمانی ۲ برابر اقتدار در عملکرد شغلی نقش ایفاء می کند. با توجه به نرخ سازگاری می توان نسبت به سازگار بودن اظهارات خبرگان امیدوار بود. با توجه به محاسبات نرم افزار می توان به مؤلفه تفکر انتقادی ضریب ۰/۲۹۸، به مؤلفه روحیه پرسشگری ضریب ۰/۲۵۴، به مؤلفه توانایی تصمیم گیری ضریب ۰/۲۲۶، به مؤلفه مهارت گفتمانی ضریب ۰/۱۴۷ و به اقتدار ضریب ۰/۰۷۵ را تخصیص داد.

جدول ۱۸. مقایسه زوجی گویه های عامل مسئولیت پذیری

وحدان کاری	تعهد	وقت شناسی	وظیفه شناسی خودنظم دهی	اخلاق انسانی	قدرت رهبری مجموعه	تخصص	بازآموزی حرفه ای
1	3	3	4	1	3	3	3
3	3	3	4	1	1	3	3
1	3	1	1	2	3	3	1
3	1	3	1	1	3	3	1
2	2	3	3	3	3	3	2
3	4	2					4
3	1						1
3							3
نرخ سازگاری: 0.07							

مقایسات زوجی مؤلفه های درونی عامل مسئولیت پذیری (جدول ۱۸) نشان از آن دارد که وجدان کاری در مقایسه با تعهد، اخلاق انسانی دارای اهمیت یکسان هستند. مقایسات زوجی نشان می دهد وجدان کاری ۳ برابر مهمتر از وقت شناسی و وظیفه شناسی، تخصص و بازآموزی حرفه ای و ۴ برابر خودنظم دهی دارای اهمیت است. تعهد نیز ۳ برابر وقت شناسی، وظیفه شناسی، تخصص و

بازآموزی حرفه‌ای دارای اهمیت است. این در حالی است که نسبت به خودنظم‌دهی ۴ درجه بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد و در مقایسه با اخلاق انسانی، قدرت رهبری مجموعه دارای اهمیت یکسان هستند. مؤلفه وقت‌شناسی نیز نسبت به وظیفه‌شناسی، خودنظم‌دهی و بازآموزی حرفه‌ای دارای میزان اهمیت یکسان هستند و نسبت به اخلاق انسانی ۲ درجه کمتر و نسبت به قدرت رهبری مجموعه و تخصص ۳ درجه کمتر دارای اهمیت هستند. وظیفه‌شناسی نیز نسبت به خودنظم‌دهی، اخلاق انسانی و تخصص دارای اهمیت یکسان هستند و ۳ درجه کمتر از قدرت رهبری مجموعه و ۳ برابر مهمتر از بازآموزی حرفه‌ای دارای اهمیت است. مؤلفه خودنظم‌دهی نسبت به اخلاق انسانی و قدرت رهبری مجموعه ۳ درجه کمتر و نسبت به تخصص ۵ درجه کمتر دارای اهمیت است. و ۲ برابر بازآموزی حرفه‌ای نقش دارد. اخلاق انسانی نیز ۲ برابر کمتر از قدرت رهبری مجموعه و ۴ برابر تخصص و ۳ برابر بازآموزی حرفه‌ای دارای اهمیت می‌باشد. قدرت رهبری مجموعه نیز نسبت به تخصص دارای اهمیت یکسان و نسبت به بازآموزی حرفه‌ای ۳ برابر دارای اهمیت هستند. در نهایت نیز مؤلفه تخصص ۳ برابر بازآموزی حرفه‌ای دارای اهمیت زیادی است. با توجه به محاسبات نرم‌افزار اکسپرت چویس می‌توان به هر کدام از مؤلفه قدرت رهبری مجموعه ضریب ۰/۱۹۴، به مؤلفه تعهد ضریب ۰/۱۷۳، به مؤلفه وجدان کاری ضریب ۰/۱۶۰، به مؤلفه اخلاق انسانی ضریب ۰/۱۴۹، به مؤلفه تخصص ضریب ۰/۱۰۷، به مؤلفه وظیفه‌شناسی ضریب ۰/۰۷۵، به مؤلفه وقت‌شناسی ضریب ۰/۰۵۱ و مؤلفه خودنظم‌دهی ضریب ۰/۰۴۹ و در نهایت به مؤلفه بازآموزی حرفه‌ای ضریب ۰/۰۴۱ را تخصیص داد. با توجه به نرخ سازگاری نیز می‌توان از ثبات و سازگاری اظهارات خبرگان اطمینان حاصل کرد.

بحث و نتیجه‌گیری

در تمامی سازمان‌های کشور، هدف و مقصد نهایی و کلیدی مدیران و مسئولان ارشد، استفاده مناسب و کارآمد از منابع و تمامی امکاناتی است که در سازمان وجود دارد که یکی از این امکانات موجود در سازمان نیروی انسانی می‌باشد. با توجه به این نکته که منابع انسانی یکی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین شاخص در توسعه و پیشرفت سازمان محسوب می‌شود، در نتیجه باید در اوج توجه سازمان قرار گیرد. چرا که استفاده مطلوب و بهینه از عملکرد نیروی انسانی از اهمیت فراوانی برخوردار است. بنابراین عملکرد شغلی کارکنان در یک سازمان در حقیقت همان ارزش مورد انتظار از افراد و همچنین نتایج به‌دست آمده به‌صورت کمی و کیفی بعد از انجام وظایفی که توسط کارکنان صورت می‌گیرد، است. یکی از متغیرها و عامل‌های مهمی که عملکرد شغلی افراد را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد، عوامل روان‌شناختی است. کتابخانه‌های عمومی نیز از جمله سازمان‌هایی هستند که توسعه و پیشروی خود را در پیرو بهبود عملکرد کارکنان می‌بیند. عوامل روان‌شناختی که می‌تواند عملکرد شغلی کارکنان در سازمان را تحت تأثیر قرار دهد در ۷ دسته عامل هوش هیجانی، عامل هوش شناختی، عامل خلاقیت هیجانی، عامل خلاقیت، عامل برونگرایی، عامل توانایی حل مسئله و در آخر عامل مسئولیت‌پذیری است. در بخش هوش هیجانی به‌نظر می‌رسد که فرد باید واقع‌گرا باشد و نگاه واقع‌بینانه نسبت به امور اطراف خود داشته باشد. همچنین نیز باید توانایی خودشکوفایی داشته باشد و همین‌طور خودآگاه و خودکارآمد باشد. زمانی که یک فرد بتواند نسبت به شغل و سازمان خود آگاه باشد و مؤثر واقع شود و همین‌طور در حوزه کاری خود دارای اعتماد به نفس و عزت نفس باشد می‌تواند در انجام کارها به‌صورت مشارکت‌جویانه نقش داشته باشد. یک فرد در زمانی می‌تواند در سازمان مؤثر واقع شود که بتواند شادمان و صبور و بردبار باشد. منظور این است که با صبر و بردباری و گشاده‌رویی بتواند مراجعین را راهنمایی و مساعدت نماید. مهارت در کار گروهی و همچنین مهارت برقراری ارتباط و داشتن انگیزه از جمله موارد دیگری است که می‌تواند در عملکرد شغلی نقش داشته باشد و همچنین یک شخص کارمند باید میل به رشد شخصیتی و کاری داشته باشد و خود را محصور و محدود ننماید. در بین مؤلفه‌های هوش هیجانی مؤلفه انگیزه بیشترین اهمیت و مؤلفه شادمانی کمترین اهمیت را به خود اختصاص داد. عامل هوش شناختی نیز از جمله عواملی است که عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این عامل شامل مؤلفه‌های توجه

پایدار، ادراک کلامی، قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و قدرت کسب دانش ضمنی و عینی است. در این مورد نیز اگر کارکنان دارای قدرت تجزیه و تحلیل اطلاعات و همچنین قدرت کسب دانش را داشته باشند می‌توانند در نحوه عملکرد شغلی آنان مؤثر باشند. در این بخش نیز هر دو مورد این مؤلفه دارای اهمیت یکسان هستند و مؤلفه توجه پایدار نسبت به مؤلفه‌های دیگر اهمیت کمتری دارد. خلاقیت هیجانی نیز شامل مؤلفه‌های نوآوری، اثربخشی و آمادگی هیجانی است که مؤلفه نوآوری هیجانی بیشترین اهمیت و مؤلفه آمادگی هیجانی کمترین اهمیت را به خود اختصاص داد. عامل روان‌شناختی دیگری که می‌تواند عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار دهد، خلاقیت است. اگر کارمندی که به‌طور منسجم از مؤلفه‌های تفکر واگرا، ابتکار و نوآوری، انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، سیالی ذهن، کنجکاوی، مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور برخوردار باشد، امید می‌رود که در عملکرد شغلی خود با پیروزی و موفقیت روبه‌رو باشد و رغبت بیشتری در بهبود عملکرد خود نشان دهد. به‌نظر می‌رسد تفکر واگرا و مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور به یک میزان در عملکرد شغلی اهمیت دارند. اما تفکر واگرا ۳ برابر کنجکاوی، نوآوری، انعطاف‌پذیری، خطرپذیری، سیالی ذهن اثرگذار است. در این عامل مؤلفه مهارت‌های علمی و ارتباطی لازم در انجام امور بیشترین اهمیت و کمترین اهمیت را براساس نظر خبرگان به خود اختصاص دادند. عامل برونگرایی از جمله عواملی است که می‌تواند در عملکرد شغلی کارکنان دخیل باشد. فعال بودن، قاطعیت، خوش‌قلبی، اعتماد و علاقه به مردم از مؤلفه‌های این عامل روان‌شناختی محسوب می‌شوند. زمانی که یک کارمند در حوزه و بخش شغلی خود فعل باشد و با قاطعیت تمام به وظیفه محول شده به او را انجام دهد و همچنین بتواند با مردم در تماس باشد و علاقه‌مند به با مردم بودن باشد و با خوش‌رویی و خوش‌قلبی با مراجعین به سازمان رفتار کند و اعتماد لازم در این جو حاکم باشد، مطمئناً فرد یا افراد در عملکرد شغلی خود موفق‌تر عمل می‌کنند. مؤلفه اعتماد بیشترین اهمیت و مؤلفه قاطعیت کمترین اهمیت را دارد. توانایی حل مسئله یکی از مهمترین عامل در بهبود عملکرد شغلی کارکنان است. این عامل نیز شامل مؤلفه‌های توانایی تصمیم‌گیری، تفکر انتقادی، روحیه پرسشگری، مهارت گفتمانی و اقتدار است. کارکنان توانمند کسانی هستند که بتوانند در شرایط‌های متفاوت تصمیمات مناسب و کارآمدی را بگیرند و همچنین دارای روحیه پرسشگری و تفکر انتقادی باشند چرا که می‌توانند با این صفت به شکاف‌ها و خلأهای حاکم در حوزه شغلی خود پی ببرند. در این مورد مؤلفه‌ای که بیشترین نقش و اهمیت را به خود اختصاص داد، مؤلفه توانایی تصمیم‌گیری و اقتدار کم اهمیت‌ترین مؤلفه در این عامل روان‌شناختی شناخته شده‌اند. آخرین عامل روان‌شناختی مؤثر در عملکرد شغلی کارکنان، مؤلفه مسئولیت‌پذیری است. این مؤلفه از جمله مؤلفه‌های کارآمد در بهبود عملکرد شغلی است. عامل مسئولیت‌پذیری دارای مؤلفه‌های وجدان کاری، تعهد، وقت‌شناسی، وظیفه‌شناسی، خودنظم‌دهی، اخلاق انسانی، قدرت رهبری مجموعه، تخصص و بازآموزی حرفه‌ای است. یک کارمند زمانی می‌تواند در حوزه کاری خود به نحو احسن ظاهر شود که دارای وجدان کاری باشد و نسبت به مسئولیت و وظیفه‌ای که به وی واگذار شده است نباید بی‌تفاوت و بی‌مسئولیت باشد و تعهد داشته باشد و در وقت و وظیفه محول شده دقت نظر داشته باشند و دارای یک نظم شخصی در شغل خود باشند و توانایی رهبری مجموعه را همراه با تخصص لازم را داشته باشند. در حوزه مسئولیت‌پذیری مؤلفه قدرت رهبری مجموعه بیشترین اهمیت و مؤلفه بازآموزی حرفه‌ای کمترین اهمیت را در بهبود عملکرد شغلی را به خود اختصاص دادند. همان‌طور که قبلاً نیز گفته شد یکسری متغیرهایی در عملکرد شغلی کارکنان نقش دارند که در این پژوهش حاضر به عوامل روان‌شناختی مؤثر پرداخته شد و ۷ عامل شناسایی شدند. به‌طور کلی می‌توان گفت که برای بهبود عملکرد کارکنان و اثربخشی آن باید به این عوامل توجه شود. چرا که عوامل روان‌شناختی از عوامل بسیار مهم و حیاتی و تأثیرگذار در نحوه عملکرد کارکنان است که این عوامل هم می‌توانند در بهبود سازمان نقش مثبت داشته باشند و هم می‌توانند منجر به جلوگیری از پیشروی سازمان شوند. به این منظور اگر که هنگام استخدام کارکنان در سازمان به این عوامل روان‌شناختی توجه شود و آن‌ها را در افراد مورد بررسی قرار دهند، مسلماً افرادی را انتخاب می‌کنند که دارای صفات و مؤلفه‌های ذکر شده باشند که در این صورت در بهبود و توسعه سازمانی نقش مثبتی را ایفاء

می‌کنند ولی بالعکس اگر در استخدام به این موارد توجهی نشود و افرادی را انتخاب کنند که توانایی‌ها و مهارت‌های لازم و خصوصیات اخلاقی مذکور را نداشته باشند حتما در عملکرد شغلی مطلوب خود دچار مشکل خواهند شد و نخواهند توانست در بهبود سازمانی دخیل باشند بلکه در پس‌روی سازمان مداخله خواهند کرد. بررسی و مرور پیشینه‌های انجام‌شده نیز این مطلب را تبیین می‌کند که عوامل روان‌شناختی نقش به‌سزایی در عملکرد شغلی کارکنان دارد. در پژوهش (Soltaninejad et al. (2018) مشخص شد که مؤلفه توانمندسازی روان‌شناختی و مؤلفه حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی تأثیر معناداری دارد. (Farajzadeh & Keyvanlou (2020) در پژوهش خود با موضوع تأثیر نیازهای روان‌شناختی در عملکرد شغلی، به این نتیجه رسیدند که کارکنان نه تنها در کارشان باید خلاقیت و نوآوری داشته باشند، بلکه باید بتوانند با دیگران همکاری کرده در کارشان احساس مسئولیت کنند و به داشتن کیفیت بالای عملکردشان متعهد باشند. در پژوهشی (Elyasi (2021) عملکرد شغلی را براساس مدیریت دانش و توانمندی روان‌شناختی سنجید و نشان داد که مؤلفه مدیریت دانش و مؤلفه توانمندی روان‌شناختی با عملکرد شغلی ارتباط معنادار دارد؛ همچنین مؤلفه ارتقاء سطح آگاهی و دانش و مؤلفه توانمندسازی شناختی منجر به بهبود عملکرد شغلی در کارکنان خواهد شد. (Shakeri (2022) در بررسی اثربخشی روابط علی‌جو روان‌شناختی، ویژگی‌های شغلی و اشتیاق شغلی با انگیزش و عملکرد شغلی نشان داد که مؤلفه‌های جو روان‌شناختی، ویژگی‌های شغلی و اشتیاق شغلی با عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معناداری دارند؛ که از این بین مؤلفه اشتیاق شغلی بیشترین توانایی پیش‌بینی عملکرد شغلی را داراست. در پژوهش حاضر نیز به شناسایی مؤلفه‌های کلیدی عوامل روان‌شناختی پرداخته شد و ۷ مؤلفه از دیدگاه خبرگان شناسایی شدند که با پژوهش‌های پیشین هم‌خوانی دارند. (Ahmed & Malik (2019) و (Bin Abu Bakar et al. (2021) در پژوهش خود تأثیر توانمندسازی روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی را بر عملکرد شغلی مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که مؤلفه توانمندسازی روان‌شناختی و مؤلفه رفاه به طرز معناداری با عملکرد شغلی رابطه مثبت دارد، به عبارت دیگر چنانچه عوامل روان‌شناختی در سطح بالایی در بین کارکنان قرار داشته باشد، کارکنان عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند که با پژوهش حاضر هم‌خوانی دارند. بنابراین با توجه به پیشینه‌های مذکور و همچنین پژوهش حاضر نمایانگر این است که عوامل روان‌شناختی در نحوه عملکرد شغلی و نحوه نمایان شدن سازمانی نقش مهمی را دارند به نظر می‌رسد که لازم و ضروری است در سازمان‌های مختلف به این امر مهم توجه شود و در جهت بهره‌وری از آن اقداماتی باید صورت گیرد.

پیشنادهای پژوهش

با توجه به نتایج پژوهش حاضر و پژوهش‌های پیشین، پیشنهادات زیر در راستای افزایش عملکرد کتابداران پیشنهاد می‌گردد:

- ۱-وجه به عوامل روان‌شناختی در هنگام استخدام و گزینش کتابداران کتابخانه‌های عمومی
- ۲-برگزاری دوره‌های آموزشی برای توانمندسازی کتابداران در حوزه عوامل روان‌شناختی
- ۳-به کارگیری مشاوران متخصص در این زمینه و تقویت عوامل مؤثر بر نگرش کتابداران نسبت به شغل و کتابخانه‌های عمومی
- ۴-ارزش قائل شدن مدیران برای ایده‌های مطرح‌شده توسط کتابداران و ایجاد انگیزه برای کتابداران به منظور افزایش نوآوری و ارائه ایده‌های جدید از طریق ایجاد سیستم‌های تشویقی بر مبنای ارائه ایده‌های جدید
- ۵-ایجاد انگیزه در کتابداران کتابخانه‌های عمومی از طریق توجه به توانایی‌ها و استعدادها آنان
- ۶-ایجاد نگرش مثبت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی از طریق توجه به نیازهای مادی، فردی و اجتماعی آنان

تعارض منافع


هیچ گونه تعارض منافع از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

- Ahmed, N., & Malik, B. (2019). Impact of psychological empowerment on job performance of teachers: Mediating role of psychological well-being. *Review of Economics and Development Studies*, 3(5), 451-460. <https://doi.org/10.26710/reads.v5i3.693>
- Bakhshi, E., & Kalantari, R. (2016). Examining the quality of work life and its relationship with job performance in health center employees. *Journal of Occupational Health Engineering*, 4(3), 27-31. <https://doi.org/10.21859/johe-03044>
- Bin Abu Bakar, M. S., Saputra, J., Omar, K., & Bon, A. T. (2021). A review of employees' well-being, psychological factors and its effect on job performance literature. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Singapore*. <https://doi.org/10.46254/AN11.20210954>
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* (pp. 71-78). Jossey-Bass. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111/
- Elyasi, G. (2021). Prediction of job performance based on knowledge management and psychological empowerment in physical education teachers. Paper presented at the *8th National Congress on New Findings in Management and Industrial Engineering with Emphasis on Competency and Competitive Intelligence, Tehran, Iran*. Retrieved from <https://civilica.com/doc/1394676/>.
- Esmaeili, F. (2019). *Identifying psychological factors affecting teachers' job performance to provide an effective selection method for student-teachers* (Master's thesis). Yasouj University. Retrieved from Ganj IranDoc.
- Faghih-Aram, B., & Mirzaei, B. (2017). The relationship between empowerment and organizational ethics with employees' job performance. *Scientific-Research Quarterly of Resource Management in NAJA*, 3(5), 127-144. http://rmpjmd.jrl.police.ir/article_17838.html
- Farajzadeh, S., & Keyvanlou, S. (2020). The impact of psychological needs on employees' job performance. *Business Management Approach*, 2, 668-679. Retrieved from <http://noo.rs/vjDTg>.
- Ghulam Muhammad, A., Karim, J., & Ullah, S. (2022). The mediating role of psychological capital in the relationship between transformational leadership and job performance. *Pakistan Social Sciences Review*, 2(6), 823-839. [https://doi.org/10.35484/pssr.2022\(6-II\)68](https://doi.org/10.35484/pssr.2022(6-II)68)
- Hassanzadeh, M., & Hakam-Abadi, R. (2015). The relationship between organizational culture and service quality in libraries affiliated with the Public Libraries Institution in Mashhad. *Information and Public Library Research*, 4(21), 549-567. Retrieved from <http://publij.ir/article-1-1076-fa.html>.
- Kundu, S. C., Kumar, S., & Gahlawat, G. (2019). Empowering leadership and job performance: Mediating role of psychological empowerment. *Management Research Review*, 42(5), 605-624. <https://doi.org/10.1108/MRR-04-2018-0183>
- Rahimi-Baghmalek, J., & Malekzadeh, F. (2018). Investigating the impact of transformational leadership on employees' sustainable performance considering the mediating role of organizational citizenship behavior (Case study: Social Security Organization of Gachsaran Branch). *Bi-Monthly Journal of Applied Studies in Management and Development Sciences*, 4(3), 71-84. <https://civilica.com/doc/898438/>
- Shakeri, Y. (2022). The effectiveness of causal psychological relationships, job characteristics, and job engagement on motivation and job performance of employees of the Gas Company of Hormozgan Province. Paper presented at the *2nd National Conference on Future Studies in Psychology and Educational Sciences, Shiraz, Iran*. Retrieved from <https://civilica.com/doc/1484844/>.

Shi, R., Meng, Q., & Huang, J. (2022). Impact of psychological empowerment on job performance of Chinese university faculty members: A cross-sectional study. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 50(1), 1–11. <https://doi.org/10.2224/sbp.10975>

Soltaninejad, N., Rashid, A. A., & Khenifer, H. (2018). The effect of psychological empowerment and organizational support on improving job performance of employees in the Department of Cooperation, Labor, and Social Welfare of Kerman Province. *Cooperation and Agriculture*, 26(7), 157-184. <https://ensani.ir/file/download/article/1633088473-10463-1400-254.pdf>

	<p>Copyrights © 2024, by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)</p>
---	---