



The relationship between social intelligence and organizational citizenship behavior: A case study of Libraries of Isfahan's Public Universities

Narges Sarbolookzadeh Harandi¹ , Ahmad Shabani² , Saeed Rajaepour³
and Morteza Mohammadi Ostani⁴

1. Master's Degree, Department of Knowledge and Information Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: n.sarbolookzadeh1398@gmail.com
2. Department of Knowledge and Information Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran (Correspond author). Email: shabania@edu.ui.ac.ir
3. Department of Educational Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: drsrajaepour@gmail.com
4. Department of Knowledge and Information Science, University of Isfahan, Isfahan, Iran. Email: m.ostani@edu.ui.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article	Objectives: Organizational citizenship behavior (OCB) is conscious and voluntary, unreinforced by formal reward systems, and enhances overall organizational effectiveness. Librarians exhibit OCB, which shapes their attitudes, behaviors, and interactions to deliver increasingly high-quality services. Possessing social intelligence as societal members, librarians also influence library functions, service quality, and user satisfaction. Therefore, this study investigated the status of and relationship between social intelligence and OCB among librarians in public university libraries in Isfahan.
Article history: Received: 2026/05/28 Received in revised form: 2026/07/12 Accepted: 2026/08/04 Published online: 2026/10/02	Methodology: This applied, descriptive-correlational study targeted a population of 101 librarians across Isfahan public university libraries in 2023. A sample of 76 was selected via proportional stratified random sampling based on Cochran's formula. Data were gathered using the Amini Abchoye OCB Questionnaire (2015)—adapted from Podsakoff et al. (2000)—and the Silvera et al. (2001) Social Intelligence Questionnaire. Cronbach's alpha reliability coefficients were 0.84 for social intelligence and 0.90 for OCB. Data were analyzed in SPSS 26 using descriptive statistics (mean, standard deviation) and inferential statistics (Pearson correlation, independent-samples t -tests, and one-way ANOVA).
Keywords: Social intelligence, Organizational citizenship behavior, librarians, Academic libraries, Isfahan city.	Findings: Social intelligence and OCB among Isfahan public university librarians scored above the theoretical mean ($\text{mean} > 3$), with a positive, significant moderate correlation between them ($r = 0.51, p < 0.05$). All three social intelligence dimensions (social information processing, social skills, and social awareness) positively correlated with all seven OCB dimensions (sportsmanship, organizational compliance, helping behaviors, organizational loyalty, civic virtue, self-development, and individual initiative). Pearson correlation coefficients with total OCB were 0.441 for social information processing, 0.285 for social skills, and 0.545 for social awareness (highest: social awareness; lowest: social skills). Finally, demographic variables—age, work experience, gender, field of study, workplace, and education level—showed no significant differences in social intelligence or OCB.
	Conclusion: Librarians' social intelligence positively correlates with OCB, serving as a key driver. Strengthening social intelligence fosters OCB, aligning individual actions with library goals and boosting overall productivity and effectiveness. University library administrators in Isfahan should implement targeted workshops, group activities, and communication-

enhancement programs to elevate staff social intelligence and, consequently, OCB.

Cite this article: Sarbolookzadeh Harandi, N., Shabani, A., Rajaeepour, S., & Mohammadi Ostani, M. (2026). The relationship between social intelligence and organizational citizenship behavior: A case study of Libraries of Isfahan's Public Universities. *Science and Technology of Information Management*, 12 (3). 17-35. **DOI:** <https://doi.org/10.22091/stim.2025.12487.2225>



© The Author(s)

DOI: 10.22091/stim.2025.12487.2225

Publisher: University of Qom



رابطه میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه موردی کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان

نرگس سربلو زاده هرندي^۱، احمد شعبانی^۲، سعید رجایی پور^۳ و مرتضی محمدی استانی^۴

۱. کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. رایانامه: n.sarbolookzadeh1398@gmail.com

۲. استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسئول). رایانامه: shabania@edu.ui.ac.ir

۳. دانشیار، گروه علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. رایانامه: drsrajaeepour@gmail.com

۴. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران. رایانامه: m.ostani@edu.ui.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۵/۰۳/۰۷ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۴/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۵/۱۳ تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۷/۱۰	هدف: رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که به‌طور آگاهانه و داوطلبانه انجام شده و مستقیم از سوی سیستم پاداش‌دهی رسمی سازمانی تقویت نمی‌شوند و در کل باعث ارتقای اثربخشی سازمان می‌شوند. کتابداران در کتابخانه‌ها از خود رفتار شهروندی سازمانی بروز می‌دهند و این رفتار بر نگرش‌ها، رفتارها، و تعاملات آن‌ها در راستای ارائه هر چه بیشتر خدمات باکیفیت‌تر تأثیرگذار است. همچنین کتابداران به‌مثابه عضوی از جامعه، دارای هوش اجتماعی بوده و این هوش می‌تواند بر خدمات و کارکردهای کتابخانه و رضایتمندی کاربران تأثیرگذار باشد. از این‌رو، پژوهش حاضر به بررسی وضعیت و رابطه هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداخته است. روش: پژوهش حاضر براساس هدف، کاربردی، و از نظر روش شناختی، توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۰۱ کتابدار کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در سال ۱۴۰۲ بود که با استفاده از فرمول کوکران و با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، تعداد ۷۶ کتابدار براین نمونه آماری بررسی شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های رفتار شهروندی سازمانی آمینی آبچویه (۱۳۹۴) مبتنی بر ابعاد مدل پودساکوف و دیگران (۲۰۰۰) و پرسش‌نامه هوش اجتماعی سیلورا و دیگران (۲۰۰۱) استفاده شد. پایایی دو پرسش‌نامه بامحاسبه ضریب آلفای کرونباخ به‌ترتیب برای هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی برابر ۰/۸۴ و ۰/۹۰ محاسبه شد. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آزمون‌ها و تحلیل‌های آماری توصیفی و استنباطی همچون میانگین، انحراف معیار، آزمون‌های همبستگی پیرسون، آزمون‌های تی نمونه‌های مستقل، و تحلیل واریانس یک طرفه از نرم افزار اسپس اس نسخه ۲۶ برای بررسی فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. یافته‌ها: یافته‌ها بیان آن بود که وضعیت هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در سطح بالاتر از حد متوسط ($x=3$) قرار دارد و میان هوش اجتماعی کتابداران و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی میان این دو متغیر برابر با ۰/۵۱ بود که نشانگر شدت ارتباط متوسط است. همچنین همه ابعاد هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، و آگاهی اجتماعی) نیز بر هفت بُعد رفتار شهروندی سازمانی (جوانمردی، اطاعت سازمانی، رفتارهای کمک‌کننده، وفاداری سازمانی، فضیلت مدنی، توسعه شخصی، و ابتکار فردی) رابطه مثبت و معناداری دارند. مقدار ضریب همبستگی پیرسون مربوط به روابط هر یک از سه بُعد هوش اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی به‌ترتیب برای بُعد پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی، و آگاهی اجتماعی برابر با ۰/۴۴۱، ۰/۲۸۵، و ۰/۵۴۵ به دست آمد. از میان سه بُعد هوش اجتماعی، ابعاد آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی به‌ترتیب بیشترین و کمترین همبستگی را با رفتار شهروندی سازمانی دارند.

کلیدواژه‌ها:

هوش اجتماعی، رفتار شهروندی سازمانی، کتابداران، کتابخانه‌های دانشگاهی، شهر اصفهان.

همچنین یافته‌ها نشان داد که میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران براساس متغیرهای جمعیت شناختی آن‌ها شامل سن، سابقه خدمت، جنسیت، رشته تحصیلی، محل خدمت، و میزان تحصیلات از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهر اصفهان تفاوت معناداری وجود ندارد و نظرات یکسانی ابراز داشتند.

نتیجه‌گیری: پژوهش حاضر نشان داد که هوش اجتماعی کتابداران، ارتباط و همبستگی مثبتی با رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها دارد؛ از این‌رو، هوش اجتماعی می‌تواند همچونیک عامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی عمل کند. تقویت هوش اجتماعی کتابداران سبب افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی در آن‌ها می‌شود. آن دسته از کتابدارانی که رفتارهای شهروندی سازمانی انجام می‌دهند، در مسیر تحقق اهداف کتابخانه گام برمی‌دارند و در مجموع میزان بهره‌وری و اثربخشی را در کتابخانه افزایش خواهند داد. پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان، برنامه‌ها و راهبردهایی همچون برگزاری دوره‌ها، کارگاه‌ها، ترغیب کارکنان به انجام فعالیت‌های گروهی، و یادگیری مهارت‌های هوش اجتماعی، فضاسازی برای افزایش مشارکت و ارتباطات کارکنان را برای افزایش هوش اجتماعی کتابداران خود در راستای بهبود رفتارهای شهروندی سازمانی آن‌ها اجرا و پیاده‌سازی کنند.

استناد: سربلوزاده هرنیدی، نرگس و شعبانی، احمد و رجایی‌پور، سعید و محمدی‌استانی، مرتضی. (۱۴۰۵). «رابطه میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی: مطالعه موردی کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان». *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*. دوره ۱۲، شماره ۳، ص: ۳۵-۱۷.

<https://doi.org/10.22091/stim.2025.12487.2225>



© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه قم

۱. مقدمه

شرایط جهان امروز به گونه ای بوده که پیشرفت جهانی، سریع و چشمگیر محسوب می شود. روز به روز کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده در بازارهای جهانی ارتقا پیدا می کند و رقابت زیادی میان سازمان ها در این زمینه ایجاد شده است. صاحب نظران براین باورند سازمان ها می توانند بامدیریت فعال منابع انسانی به مزیت رقابتی دست یابند. امکان دستیابی به مزیت رقابتی و حفظ بقای سازمان ها، تا حد زیادی به نیروی انسانی و کارکنان سازمان ها بستگی دارد، بنابراین در این راستا پژوهشگران نیز در پی این بوده اند که دریابند که چه مواردی می توانند سبب ترغیب نیروی انسانی و بروز رفتارهای ماورای نیاز نقش کارکنان و بهبود عملکرد آن ها در سازمان شوند. به عبارت دیگر، امروزه دیگر عملکرد برجسته سازمانی با تلاش های معمول کارکنان به دست نمی آید، زیرا تفاوت سازمان های بزرگ و موفق با سایر سازمان ها در دارا بودن کارکنانی بوده که سطح عملیات آن ها فراتر از وظایف رسمی شان است. تفاوت رفتار و عملکرد این کارکنان به مفهوم «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ اشاره دارد. درواقع رفتار شهروندی سازمانی سبب ایجاد تحول در حوزه رفتار سازمانی شده است، زیرا سطح مسئولیت سازمان ها را در قبال بقا و موفقیت سازمانی، انعطاف، نوآوری، و بهره وری ارتقا و افزایش می دهد (عباسی مقدم نیاسر، ۱۳۹۹).

رفتار شهروندی سازمانی، رفتارهایی هستند که به طور آگاهانه و داوطلبانه انجام می شوند و مستقیم و آشکارا، از سوی سیستم پاداش دهی رسمی سازمانی تقویت نمی شوند و در کل باعث ارتقای اثربخشی سازمان می شوند (نعمتی عموقین، ۱۳۹۴). پودساکوف^۲ و دیگران (۲۰۰۰) ابعاد هفت گانه ای را برای رفتار شهروندی سازمانی ارائه و مطرح کردند. این مدل دارای مؤلفه های «جوانمردی»، «اطاعت سازمانی»، «رفتارهای کمکی»، «وفاداری سازمانی»، «فضیلت مدنی»، «توسعه شخصی»، و «ابتکار فردی» است. «جوانمردی»، درواقع تحمل شرایط و وضعیت های سخت و ناراحت کننده شغلی بدون ابراز هر نوع شکایت است. «اطاعت سازمانی» به پیروی از سازمان و قبول مقررات و ضوابط سازمان و انجام آن ها حتی در شرایط نبود نظارت مربوط می شود. «رفتارهای کمکی» یا کمک کننده به کمک های اختیاری فرد به سایرین در راستای حل مشکلات و چالش های شغلی مربوط است. «وفاداری سازمانی» مصادیقی مانند دفاع از سازمان در مقابل عوامل گوناگون، پشتیبانی از آن به هر شکل، و داشتن حسن نیت و گمان مثبت نسبت به سازمان است. «فضیلت مدنی» به این مقوله مربوط می شود که کارکنان سازمان بدانند به مثابه عضوی از سازمان دارای وظایف و مسئولیت هایی هستند و باید در راستای انجام این مسئولیت ها بکوشند. «توسعه شخصی» به رشد و پیشرفت توانایی ها و مهارت های کارکنان در راستای کمک و پیشرفت سازمان مربوط می شود. «ابتکار فردی» نیز شامل انجام مسئولیت ها و امور محوله با بهره گیری از خلاقیت و نوآوری در راستای انجام بهتر وظایف شغلی و نیز بهبود کارایی و بهره وری سازمان است.

به باور نعمتی عموقین (۱۳۹۴) بیشتر تعاریف و مباحث ارائه شده در حوزه رفتار شهروندی سازمانی، بر سه ویژگی اساسی و مهم این رفتارها تأکید دارد: (۱) اینکه رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری داوطلبانه است؛ (۲) مزایای این رفتارها باید جنبه سازمانی داشته باشند؛ و (۳) این رفتارها دارای ماهیتی چندوجهی یا چندبعدی هستند. در این زمینه پژوهشگران مؤلفه ها و ابعاد مختلفی را برای ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مطرح و ارائه کرده اند. باین وجود، پژوهش ها نشان داده اند که این ابعاد به اندازه قابل توجهی با یکدیگر دارای هم پوشانی هستند (پوربا^۳ و دیگران، ۲۰۱۵).

چندی از پژوهش ها برای شناسایی عوامل و مؤلفه هایی که بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذارند، انجام شده اند و عوامل گوناگونی همچون عوامل فردی و سازمانی به این منظور معرفی و ارائه شده اند (زارعی متین و دیگران، ۱۳۸۵؛ احمدی و دیگران، ۱۳۹۵؛ ها شم زاده و دیگران، ۱۳۹۸). نعمتی عموقین (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی به این نتیجه رسید که هوش اجتماعی دبیران با رفتار شهروندی سازمانی آن ها همبستگی مثبت و معناداری دارد، بنابراین یکی از عواملی که ممکن است بر رفتار شهروندی سازمانی

1. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

2. Podsakoff

3. Purba

کنابداران تأثیرگذار باشد، «هوش اجتماعی»^۱ است. هوش اجتماعی برای اولین بار زمانی که «ثرندایک»^۲ در سال ۱۹۲۰ هوش را به سه دسته هوش اجتماعی، مکانیکی، و انتزاعی تقسیم‌بندی کرد، به‌طورجدی مطرح شد و موردبحث قرار گرفت. هوش اجتماعی، مفهومی است که به توانایی درک دیگران، عمل و رفتار زیرکانه و هوشمندانه در روابط با دیگران، و استفاده از آن در تعاملات اجتماعی سازگاران اشاره دارد. سیلورا^۳ و دیگران (۲۰۰۱)، برای غلبه بر محدودیت‌های مطالعه هوش اجتماعی، مقیاس جدید سه بُعدی را موسوم به «مقیاس هوش اجتماعی ترومسو»^۴ معرفی کردند. در این مدل، هوش اجتماعی دارای مؤلفه‌های «پردازش اطلاعات اجتماعی»، «مهارت اجتماعی»، و «آگاهی اجتماعی» است. «پردازش اطلاعات اجتماعی» با درک و پیش‌بینی احساسات، رفتار، و پیام‌های ارسالی از دیگران در ارتباط است. مؤلفه «مهارت‌های اجتماعی» به سازگاری افراد با وضعیت‌ها و موقعیت‌های اجتماعی مختلف مربوط می‌شود. مؤلفه «آگاهی اجتماعی» نیز به داشتن درک و آگاهی و یا نداشتن آگاهی نسبت به وقایع و رخدادهای اجتماعی، و همچنین رفتار فرد سازگار با هر موقعیت مشخص است.

کتابخانه‌های دانشگاهی در دانشگاه‌ها به‌مثابه یکی از مراکز مهم و همچنین سازمانی بستر ساز در جامعه علمی محسوب می‌شوند. از این‌رو، مدیریت نیروی انسانی نقش قابل توجهی در دستیابی به اهداف، کنترل شرایط محیطی، و دستیابی به مزیت رقابتی برای کتابخانه‌های دانشگاهی خواهد داشت. همچنین از آنجاکه کتابخانه‌های دانشگاهی، سازمانی خدماتی بوده، بیشتر خدمات و فعالیت‌ها مستلزم ارتباط با همکاران و مراجعان کتابخانه است؛ بنابراین مهارت‌ها، نگرش‌ها، و رفتار کنابداران در رضایت کاربران کتابخانه دارای اهمیت بسیاری است. رفتار شهروندی سازمانی از مهمترین عواملی بوده که قادر است نگرش‌ها، رفتارها، و تعاملات کنابداران را در راستای ارائه هر چه بیشتر خدمات باکیفیت‌تر به کار گیرد، بنابراین باید در راستای تقویت و افزایش این رفتارها میان کنابداران برنامه‌هایی را در نظر گرفت (صبوری، ۱۳۹۲). اگر قرار باشد شاهد مشارکت بیشتر کنابداران در برقراری ارتباطات و برخوردهای مؤثر با همکاران و مراجعان آن‌ها و انجام هر چه بیشتر رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی آن‌ها باشیم، لازم است عوامل تأثیرگذار در این زمینه‌ها بیشتر بررسی و تجزیه و تحلیل شوند. از سویی در وضعیت کنونی که به‌طور مداوم تغییرات سریعی در زمینه اطلاعات، ارتباطات، و فناوری ایجاد می‌شود و این تغییرات ممکن است موجودیت کتابخانه‌ها را به مخاطره اندازد، این مراکز برای اینکه از مزیت‌های رقابتی نسبت به رقبای خود برخوردار شوند و پاسخ‌گوی هر چه بیشتر نیاز کاربران و جلب رضایت آن‌ها شوند، باید به ویژگی‌ها، مهارت‌ها، و رفتارهای کارکنان خود همچون هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کنابداران توجه بیشتری کنند. شناسایی و تبیین عوامل مؤثر و زمینه‌ساز رفتار شهروندی سازمانی به امکان بهره‌مندی بیشتر از مزایای و پیامدهای مثبت آن در راستای بهبود و ارائه خدمات بهتر منجر خواهد شد.

نتایج پژوهش‌هایی نظیر زارعی (۱۳۹۷)، صنعت‌جو و محمودی (۱۳۹۴)، و صبوری (۱۳۹۲) نشانگر بروز رفتار شهروندی سازمانی از سوی کنابداران بوده است. همچنین کنابداران به‌مثابه‌عضوی از جامعه، دارای هوش اجتماعی بوده که این هوش می‌تواند بر خدمات و کارکردهای کتابخانه و رضایت‌مندی کاربران آن‌ها تأثیرگذار باشد. از سویی دیگر، برخی پژوهش‌ها مانند عباسی مقدم نیاسر (۱۳۹۹)، هوکری (۱۴۰۱)، اوشی^۵ و دیگران (۲۰۲۱)، و نعمتی عموقین (۱۳۹۴) به رابطه میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر بر یکدیگر اشاره کرده‌اند. مرور پیشینه‌های این حوزه نشان داد که در میان انواع هوش‌های مورد توجه در پژوهش‌ها مانند هوش هیجانی، هوش سازمانی، هوش اخلاقی، و هوش فرهنگی؛ هوش اجتماعی کمتر در کانون توجه بوده است. از سویی دیگر، بخش بزرگ پژوهش‌ها نیز در بافت کتابخانه نظیر اسعدی و دیگران (۱۳۹۰)، بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷ و ۱۳۹۹)، و ابتهاج (۱۴۰۱)، متمرکز بر کتابخانه‌های عمومی بوده است. همچنین به نظر می‌رسد رفتار شهروندی سازمانی و همچنین هوش اجتماعی با توجه به نوع متفاوت جامعه مخاطب و خدمت‌گیر کتابخانه‌های دانشگاهی، ممکن است متفاوت از کتابخانه عمومی

1. Social Intelligence (SI)

2. Thorndike

3. Silvera

4. Tromso Social Intelligence Scale

5. Oshi

باشد. از این رو، پژوهش حاضر هم‌زمان با سنجش وضعیت کنونی هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان به بررسی رابطه میان این دو مؤلفه پرداخته است. با توجه به اینکه هوش اجتماعی و رفتار شهروندی اجتماعی کتابداران می‌توانند در مؤلفه‌های جمعیت‌شناختی نظیر جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی و جز این‌ها تأثیرگذار باشند، از این رو، وجود رابطه میان متغیرهای جمعیت‌شناختی و این دو مؤلفه نیز بررسی شد. برای دستیابی به اهداف بالا، فرضیه‌های زیر در کانون توجه قرار گرفته‌اند:

فرضیه ۱: بین هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۲: بین ابعاد هوش اجتماعی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: بین هوش اجتماعی کتابداران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی آن‌ها (سن، سابقه خدمت، جنسیت، رشته تحصیلی، محل خدمت، میزان تحصیلات) تفاوت وجود دارد.

فرضیه ۴: بین رفتار شهروندی سازمانی کتابداران بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی آن‌ها (سن، سابقه خدمت، جنسیت، رشته تحصیلی، محل خدمت، میزان تحصیلات) تفاوت وجود دارد.

۲. پیشینه پژوهش

مرور پیشینه‌های پژوهش نشان داد که پژوهش‌های بی‌شماری در حوزه رفتار شهروندی سازمانی و هوش اجتماعی مجزا در جوامع و سازمان‌های مختلف انجام شده‌اند. در حوزه هوش اجتماعی بخش بزرگی از پژوهش‌ها متمرکز بر حوزه روانشناسی بود. در حوزه هوش اجتماعی و بافت کتابخانه نیز پژوهش‌های چندی نظیر یاری زنگنه (۱۴۰۳)، عثمان^۱ و دیگران (۲۰۲۱)، بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷)، و بهزادی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۴) انجام شده‌اند. یاری زنگنه (۱۴۰۳) به اثربخشی آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی بر هوش اجتماعی و سطح خودکارآمدی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت در حل مسئله پرداخت. نتایج نشان از اثر سودمند آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی در بهبود هوش اجتماعی و رویکرد شناختی دانشجویان در راستای افزایش سطح خودکارآمدی آن‌ها در حل مسئله، داشت. عثمان و دیگران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی نقش هوش اجتماعی در توسعه ارتباطات کتابخانه در جامعه پرداختند. یافته‌ها بیانگر آن بود که استفاده از هوش اجتماعی در خدمات کتابخانه به ایجاد تجربه جدید برای کاربران و سایر ذی‌نفعان کمک کرده و باعث افزایش اعتبار و به رسمیت شناختن جایگاه آن‌ها در جامعه می‌شود. بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷) به بررسی نقش هوش اجتماعی کتابداران بر ارتقای مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌ها در کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی پرداختند. یافته‌ها بیانگر آن بود که وضعیت هوش اجتماعی و مؤلفه‌های آن در میان کتابداران بالاتر از حد متوسط بوده و بر مسئولیت اجتماعی کتابداران نیز تأثیرگذار است. بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های استان قدس رضوی پژوهشی دیگر بود که بهزادی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۴) انجام دادند. نتایج بیانگر وضعیت کمتر از متوسط هوش اجتماعی و بالاتر از متوسط عملکرد شغلی و وجود رابطه معنادار میان این دو در میان مدیران کتابخانه بود.

پژوهش‌های حوزه رفتار شهروندی سازمانی نیز بیشتر متمرکز بر بافت سازمانی و مدیریتی هستند. در حوزه کتابخانه نیز پژوهش‌های چندی نظیر اسماعیل^۲ و دیگران (۲۰۲۵)، دس و رجینی^۳ (۲۰۲۴)، خاصه و دیگران (۱۴۰۳)، هاشم‌زاده و دیگران (۱۴۰۲)، ترن^۴ و دیگران (۲۰۲۳)، قانع و چالاک (۱۳۹۹)، چک^۵ و دیگران (۲۰۲۰)، اوپک و آکینولا^۶ (۲۰۱۹)، منصوری و دانیالی

1. Usman

2. Ismail

3. Das & Rajini

4. Tran

5. Chek

6. Opeke & Akinola

دهحوض (۱۳۹۸)، زارعی (۱۳۹۷)، و نیکوکار (۱۳۹۳) انجام شده که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود. اسماعیل و دیگران (۲۰۲۵) به بررسی وضعیت و ارتباط میان عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی ایالت سلانگور مالزی پرداختند. نتایج بیانگر رابطه مثبت و قوی میان این دو مؤلفه بود، اما وضعیت عدالت سازمانی در میان کتابداران، متوسط و وضعیت رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها، بالاتر از میانگین بود. بررسی رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر رفاه و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های هند پژوهش دیگری بود که دس و رجینی (۲۰۲۴) انجام دادند. نتایج نشان از تأثیر معنادار رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد، رفاه، و نیاز شغلی کتابداران دارد. همچنین رفتار شهروندی سازمانی، آگاهی از وظایف شغلی و تعهد شغلی از پیامدهای مثبت رفتار سازمانی است.

خاصه و دیگران (۱۴۰۳) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک شده سرپرست در میان کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان کردستان پرداختند. یافته‌ها بیانگر آن بود که میان این دو متغیر با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین متغیر جنسیت با بُعد نوع دوستی رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط بود. هاشم‌زاده و دیگران (۱۴۰۲) رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی و عوامل تأثیرگذار بر آن را مطالعه کردند. نتایج مطالعه آن‌ها بیانگر این بود که سطح رفتار شهروندی سازمانی کتابداران بیش از حد متوسط است و مؤلفه‌های وفاداری سازمانی، اطاعت سازمانی، و ابتکار فردی قادر به پیش‌بینی معنادار رفتار شهروندی سازمانی بود.

ترن و دیگران (۲۰۲۳) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر مهارت‌های رهبری (فنی، انسانی، و ادراکی) بر مؤلفه رفتار شهروندی سازمانی با در نظر گرفتن مؤلفه فرهنگ سازمانی به مثابه متغیر میانجی در کتابخانه‌های ویتنامی پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که مهارت‌های رهبری بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. چک و دیگران (۲۰۲۰)، در پژوهشی عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را در بین کتابداران دانشگاه فناوری مالزی بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی کتابداران در سطح بالا و عدالت سازمانی در سطح متوسط قرار دارد. همچنین رابطه‌ای معنادار و مثبت میان این دو متغیر نیز وجود داشت. اوپیک و آکینولا (۲۰۱۹) در پژوهش خود به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر فرسودگی شغلی پرداختند. رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند به میزان قابل توجهی بر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن تأثیر داشته باشد. بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی کتابداران با عملکرد شغلی آن‌ها در کتابخانه‌های عمومی استان ایلام پژوهش دیگری بود که زارعی (۱۳۹۷) انجام داد. نتایج نشان دهنده وجود رابطه مثبت و معنادار بین متغیرهای مورد نظر بود. به عبارت دیگر رفتارهای شهروندی سازمانی قادر خواهند بود بر عملکرد شغلی کتابداران تأثیر داشته باشند.

همچنین در حوزه ارتباط میان هوش و انواع آن با رفتار شهروندی سازمانی چند پژوهش همچون سولومون و ایگوه^۱ (۲۰۲۳)، ابتهاج (۱۴۰۱)، هوکری (۱۴۰۱)، بهمنی چوب‌بستنی (۱۳۹۹)، موتاب (۱۳۹۸)، و اسعدی و دیگران (۱۳۹۰) انجام شده است. سولومون و ایگوه (۲۰۲۳) به ارتباط میان هوش اجتماعی (خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، و آگاهی از موقعیت) و رفتار شهروندی سازمانی در شرکت‌های نفت و گاز منتخب نیجریه پرداختند. یافته‌ها ارتباط مثبت و معناداری میان ابعاد هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان داد. ابتهاج (۱۴۰۱) میزان ارتباط هوش هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان آذربایجان غربی را بررسی کرد. یافته‌های وی بیانگر وجود ارتباط معنادار میان هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران بود. همچنین نتایج نشان داد میان مؤلفه‌های خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی، و مهارت‌های اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. هوکری (۱۴۰۱) نیز طی پژوهشی به بررسی ارتباط بین متغیرهای هوش اجتماعی، خلاقیت سازمانی، و رفتار شهروندی سازمانی در میان کارکنان بخش اداری اداره آموزش و پرورش کرمانشاه پرداخت. نتایج نشان از وجود ارتباط مثبت و معنادار بین رفتار شهروندی سازمانی و خلاقیت سازمانی با ابعاد هوش اجتماعی داشت. همچنین ابعاد هوش اجتماعی، قدرت پیش‌بینی متغیرهای خلاقیت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را داشت. بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۹) در پژوهشی نقش و تأثیر هوش اخلاقی کتابداران را در بهبود و افزایش رفتار شهروندی سازمان و نقش

در ارتقای سرمایه اجتماعی کتابخانه انجام دادند. نتایج بیانگر وجود رابطه‌ای مثبت و معنادار بین هوش اخلاقی کتابداران با رفتار شهروندی سازمانی و همچنین سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها و ارتقای آن بود. به باور پژوهشگران می‌توان سرمایه اجتماعی را واسطه‌ای میان هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی در نظر گرفت. اسعدی و دیگران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که ارتباط و همبستگی معناداری میان هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی یزد وجود دارد. یافته‌ها بیانگر پایین بودن میزان هوش هیجانی کتابداران بود که بر رفتار شهروندی آن‌ها نیز تأثیرگذار است.

مرور پیشینه‌های حوزه هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی نشان داد که پژوهش‌های بی‌شماری در بافت‌های گوناگون انجام شده است. نتایج این پژوهش‌ها بیانگر آن بود که میان این دو متغیر در بافت‌های گوناگون رابطه وجود دارد. برخی پژوهش‌ها نیز رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهایی نظیر عدالت و فرهنگ سازمانی، رضایت شغلی، ارتقای مسئولیت اجتماعی، عملکرد شغلی، تسهیم دانش، هوش اخلاقی، هوش هیجانی، خلاقیت سازمانی و نوآوری، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی، مهارت‌های رهبری، و چند متغیر دیگر را تأیید کردند. در بافت کتابخانه‌های عمومی نیز چند پژوهش انگشت‌شمار نظیر بهمنی چوب‌سستی و سیدین (۱۳۹۹) و اسعدی و دیگران (۱۳۹۰) به بررسی هوش اخلاقی و هیجانی با رفتار شهروندی سازمانی پرداختند، اما پژوهشی که ارتباط میان متغیرهای هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی را در جامعه کتابداران دانشگاهی بررسی کند، یافت نشد. از این رو، با توجه به تأثیرگذاری این دو متغیر بر یکدیگر و ضرورت انجام آن در جامعه کتابداران دانشگاهی، پژوهش حاضر به بررسی ارتباط میان این متغیرها در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان پرداخت.

۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر براساس هدف از نوع کاربردی، و از دیدگاه رویکرد نیز کمی است. روش پژوهش نیز توصیفی-همبستگی است. تعداد ۱۰۱ نفر از کتابداران شاغل کتابخانه‌ها در دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان شامل دانشگاه اصفهان، دانشگاه صنعتی اصفهان، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، و دانشگاه هنر اصفهان در سال ۱۴۰۲، جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل داده بود. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد که تعداد ۸۰ نفر محاسبه شد. به این دلیل که جامعه آماری پژوهش متشکل از کتابخانه‌های مرکزی، دانشکده‌ای، و بیمارستانی با تعداد کتابدار متفاوت در دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان بودند، متناسب با حجم و نوع هر کتابخانه به‌مثابه یک طبقه، به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم، نمونه پژوهش انتخاب شد. بدین قرار در کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان ۲۴ نفر، کتابخانه‌های دانشگاه صنعتی ۱۵ نفر، کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان ۴۷ نفر، و در نهایت کتابخانه‌های دانشگاه هنر ۱۵ نفر و در مجموع ۸۰ کتابدار به‌شیوه تصادفی انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه رفتار شهروندی سازمانی امینی آبچویه (۱۳۹۴) مبتنی بر ابعاد ارائه شده پودساکف^۱ و دیگران (۲۰۰۰) با هفت مؤلفه در قالب ۳۲ گویه و پرسش‌نامه هوش اجتماعی سیلورا^۲ و دیگران (۲۰۰۱) با سه مؤلفه در قالب ۲۱ گویه بود. پرسش‌نامه‌های یادشده در قالب طیف پنج درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) تنظیم شده بودند. همچنین برای تعیین روایی ابزارها، از روش صوری محتوایی با بهره‌جویی از نظر متخصصین رشته‌های روانشناسی، علوم تربیتی، و علم اطلاعات و دانش‌شناسی استفاده شد. برای تعیین پایایی پرسش‌نامه‌های رفتار شهروندی سازمانی و هوش اجتماعی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در جدول ۱ تعداد مؤلفه‌ها، گویه‌ها، و میزان آلفای کرونباخ مؤلفه‌ها آمده است:

جدول ۱. داده‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

مؤلفه‌های پژوهش		تعداد گویه	ضریب آلفای کرونباخ
هوش اجتماعی	پردازش اطلاعات اجتماعی	۷	۰/۸۸
	مهارت‌های اجتماعی	۷	۰/۷۳
			۰/۸۴

رفتار شهروندی سازمانی	آگاهی اجتماعی	۷	۰/۸۲
	رفتارهای کمک کننده	۵	۰/۸۲
	فضیلت مدنی	۵	۰/۷۲
	وفاداری سازمانی	۵	۰/۸۶
	اطاعت سازمانی	۴	۰/۸۰
	توسعه شخصی	۴	۰/۷۶
	جوانمردی	۵	۰/۷۲
	ابتکار فردی	۴	۰/۷۴

همان طور که مشخص است، میزان پایایی پرسش نامه های یاد شده با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برابر با ۰/۹۰ و ۰/۸۴ محاسبه شد که مقداری قابل پذیرش است. پرسش نامه ها به شیوه حضور و توزیع در نهایت تعداد ۷۶ پرسش نامه جمع آوری شد. برای تحلیل و بررسی داده های گردآوری شده از نرم افزار اسپس اس نسخه ۲۶ استفاده شد. از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها و همچنین برای بررسی کفایت حجم نمونه و کیفیت پاسخ گویی آزمودنی ها از آزمون KMO و بارتلت استفاده شد. برای بررسی فرضیه های پژوهش در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار، و در سطح آمار استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون تی نمونه های مستقل، و تحلیل واریانس یک طرفه بهره گرفته شد.

۴. یافته ها

بررسی داده های جمعیت شناختی نشان داد که از ۷۶ نفر از کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر اصفهان، ۵۶ نفر (۷۳/۷٪) زن و مابقی مرد بودند. از دیدگاه سطح تحصیلات، ۲۹ نفر (۳۸/۲٪) دارای تحصیلات کارشناسی؛ ۴۴ نفر (۵۷/۹٪) دارای تحصیلات کارشناسی ارشد؛ و ۳ نفر (۳/۹٪) نیز دارای تحصیلات دکتری بودند. ۶۸ نفر (۸۹/۵٪) از کتابداران در رشته تحصیلی علم اطلاعات و دانش شناسی و مابقی نیز در سایر رشته های دانشگاهی تحصیل کرده اند. ۱۸ کتابدار (۲۳/۷٪) در کتابخانه دانشگاه اصفهان، ۳۴ کتابدار (۴۴/۷٪) در کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، ۱۳ کتابدار (۱۷/۱٪) در کتابخانه دانشگاه صنعتی اصفهان، و ۱۱ کتابدار (۱۴/۵٪) در کتابخانه دانشگاه هنر اصفهان مشغول به خدمت بودند. ۱۰ نفر (۱۳/۲٪) از کتابداران دارای سابقه خدمت کمتر از هفت سال؛ هفت نفر (۹/۲٪) بین ۸ تا ۱۴ سال سابقه خدمت؛ ۲۹ نفر (۳۸/۲٪) بین ۱۵ تا ۲۱ سال سابقه خدمت؛ ۱۹ نفر (۲۵٪) بین ۲۲ تا ۲۸ سال سابقه خدمت، و در نهایت ۱۱ نفر (۱۴/۵٪) نیز بیش از ۲۹ سال سابقه خدمت داشتند. در ادامه، داده های توصیفی متغیرهای هوش اجتماعی، و رفتار شهروندی سازمانی به همراه ابعاد آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. داده های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	ابعاد متغیرها	میانگین	انحراف معیار
هوش اجتماعی	۳/۸۴	۰/۴۸	پردازش اطلاعات اجتماعی	۳/۸۰	۰/۵۹
			مهارت های اجتماعی	۳/۷۶	۰/۵۴
			آگاهی اجتماعی	۳/۹۶	۰/۶۰
			رفتارهای کمکی	۴/۲۵	۰/۵۶
رفتار شهروندی سازمانی	۳/۹۹	۰/۴۲	فضیلت مدنی	۳/۷۹	۰/۵۷
			وفاداری سازمانی	۴/۰۳	۰/۶۳
			اطاعت سازمانی	۴/۰۲	۰/۵۵
			توسعه شخصی	۴/۰۰	۰/۵۹
			جوانمردی	۴/۱۵	۰/۴۴
			ابتکار فردی	۳/۷۲	۰/۵۷

بر اساس یافته های جدول ۲، میانگین نمرات تمام متغیرهای پژوهش و ابعاد آن ها بالاتر از حد میانگین فرضی ($X=3$) است. به عبارت دیگر، وضعیت هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه های دانشگاهی شهر اصفهان در سطح

مطلوبی قرار داد و بیشتر از حد متوسط است. از میان ابعاد هوش اجتماعی بیشترین میانگین مربوط به بعد «آگاهی اجتماعی» و از میان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مربوط به بعد «رفتارهای کمکی» می‌شود.

برای بررسی وضعیت نرمال بودن داده‌های پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شد. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون نرمال بودن داده‌ها

متغیرهای پژوهش	آزمون کولموگروف - اسمیرنف		
	آماره	درجه آزادی	سطح معناداری
هوش اجتماعی	۰/۸۰	۷۶	۰/۲۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۰۹۳	۷۶	۰/۱۶۸

چنانچه مشاهده می‌شود، در این آزمون سطح معناداری مربوط به هر دو متغیر از مقدار ۰/۰۵ بزرگتر است، بنابراین فرض صفر که نرمال بودن داده‌ها ست پذیرفته می‌شود. در نتیجه می‌توان بیان کرد که داده‌های مربوط به هر دو متغیر به طور نرمال توزیع شده‌اند و امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد. همچنین برای بررسی کفایت حجم نمونه و کیفیت پاسخ‌گویی آزمودنی‌ها از دو آزمون KMO و بارتلت استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول ۴. آزمون KMO و بارتلت

آزمون KMO	آزمون بارتلت		
	آماره (آلفای کرونباخ)	درجه آزادی	سطح معناداری
۰/۸۳۸	۳۸۶/۵۱۶	۴۵	۰/۰۰۱

یافته‌های جدول ۴ با توجه به مقدار مشاهده‌شده KMO (۰/۸۳۸)، در حد مناسب و خوبی است. از این رو، نمونه استفاده‌شده در پژوهش حاضر از لحاظ کیفیت پاسخ‌گویی و کفایت حجم در سطح مناسبی قرار دارد.

برای پاسخ‌گویی به فرضیه اول و دوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان و همچنین هر کدام از ابعاد آن‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۵ و ۶ ارائه شده است:

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی پیرسون بین هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

متغیرها	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۱۲	۰/۰۰۱

برپایه یافته‌های جدول ۵، ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۵۱۲ است. با توجه به اینکه عدد به دست آمده بزرگتر از صفر و عددی مثبت است، می‌توان بیان داشت که رابطه‌ای مستقیم و معنادار میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان وجود دارد و فرضیه یاد شده پذیرفته می‌شود. علاوه بر این با توجه به مقدار ضریب همبستگی، شدت این رابطه نیز در سطح متوسط است. نتایج رابطه هر کدام از مؤلفه‌های هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۶ ارائه شده است:

جدول ۶. ضریب همبستگی مؤلفه‌های هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی

هوش اجتماعی (متغیرهای پیش‌بین)					
پردازش اطلاعات اجتماعی		مهارت‌های اجتماعی		آگاهی اجتماعی	
ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری	ضریب همبستگی	سطح معناداری
۰/۴۴۱	۰/۰۰۱	۰/۲۸۵	۰/۰۱۳	۰/۵۴۵	۰/۰۰۱
رفتار شهروندی سازمانی					

رفتارهای کمکی	۰/۱۸۷	۰/۱۰۶	۰/۲۱۹	۰/۰۵۸	۰/۳۰۱	۰/۰۰۸
فضیلت مدنی	۰/۲۲۱	۰/۰۵۵	۰/۱۸۸	۰/۱۰۴	۰/۳۶۸	۰/۰۰۱
وفاداری سازمانی	۰/۴۲۸	۰/۰۰۱	۰/۱۹۹	۰/۰۸۴	۰/۴۲۹	۰/۰۰۱
اطاعت سازمانی	۰/۴۳۲	۰/۰۰۱	۰/۲۶۶	۰/۰۲۰	۰/۴۵۳	۰/۰۰۱
توسعه شخصی	۰/۲۵۲	۰/۰۲۸	۰/۰۴۵	۰/۶۹۸	۰/۳۱۸	۰/۰۰۵
جوانمردی	۰/۳۰۸	۰/۰۰۷	۰/۳۴۰	۰/۰۰۳	۰/۴۳۳	۰/۰۰۱
ابتکار فردی	۰/۵۱۰	۰/۰۰۱	۰/۲۹۸	۰/۰۰۹	۰/۶۰۷	۰/۰۰۱

با توجه به یافته‌های جدول ۶، تمام مؤلفه‌های هوش اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت و معنادار بوده است. در این بین، مؤلفه آگاهی اجتماعی دارای رابطه‌ای قوی و مؤلفه مهارت‌های اجتماعی دارای رابطه‌ای ضعیف است. در ارتباط با تحلیل همبستگی مؤلفه‌های هرکدام از متغیرهای بررسی‌شده، مؤلفه «پردازش اطلاعات اجتماعی» با کلیه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت و معنادار بوده و تنها در مؤلفه «رفتارهای کمکی» این همبستگی معنادار نبود. همچنین بیشترین میزان همبستگی میان مؤلفه «پردازش اطلاعات اجتماعی» با مؤلفه «ابتکار فردی» و کمترین میزان همبستگی با مؤلفه «رفتارهای کمکی» است.

در ارتباط با مؤلفه «مهارت‌های اجتماعی» نیز با کلیه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت و معنادار بوده و در مؤلفه‌های «رفتارهای کمکی»، «فضیلت مدنی»، «وفاداری سازمانی»، و «توسعه شخصی» این همبستگی معنادار نبود. همچنین بیشترین میزان همبستگی میان مؤلفه «مهارت‌های اجتماعی» با مؤلفه «جوانمردی» و کمترین میزان همبستگی با مؤلفه «توسعه شخصی» است. در نهایت مؤلفه «آگاهی اجتماعی» با کلیه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارای همبستگی مثبت و معنادار است و بیشترین میزان همبستگی را با مؤلفه «ابتکار فردی» و کمترین میزان را با مؤلفه «رفتارهای کمکی» دارد. در نتیجه فرضیه دوم پژوهش در راستای ارتباط میان مؤلفه‌های دو متغیر بررسی‌شده پذیرفته و تأیید می‌شود.

برای پاسخ‌گویی به فرضیه سوم و چهارم پژوهش مبنی بر وجود/ نبود تفاوت هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی سن و رشته تحصیلی به واسطه دو رده‌ای از آزمون‌های لوین و تی مستقل و برای سایر متغیرهای جمعیت‌شناختی از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه (آنووا) استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۷ و ۸ آمده است:

جدول ۷. نتایج آزمون لوین و تی مستقل نمرات هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیرهای پژوهش	آزمون لوین		آزمون t مستقل		
	آماره f	سطح معناداری	وضعیت واریانس	آماره t	درجه آزادی
هوش اجتماعی	۱/۳۰۱	۰/۲۵۸	برابری	-۰/۱۵۴	۷۴
			نابرابری	-۰/۱۴۵	۳۰/۳۳
	۰/۰۳۲	۰/۸۵۹	برابری	-۰/۱۶۱	۷۴
			نابرابری	-۰/۱۶۷	۸/۹۰
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۴۸۲	۰/۴۹	برابری	۱/۰۹۶	۷۴
			نابرابری	۱/۱۷۸	۳۸/۶۶
	۰/۵۶۵	۰/۴۵۵	برابری	-۰/۳۴۹	۷۴
			نابرابری	-۰/۳۰۶	۸/۲۲

برپایه یافته‌های آزمون لوین و با توجه به سطح معناداری مشاهده شده در جدول ۷، واریانس دو گروه از منظر جنسیت و رشته تحصیلی با یکدیگر برابر بوده و در نتیجه، واریانس دو گروه برابر است. با توجه به فرض برابری واریانس گروه‌ها، یافته‌های آزمون تی مستقل با توجه به آماره و سطح معناداری مشاهده‌شده، بیانگر معنادار نبودن تفاوت نمرات نظرات کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر اصفهان در متغیرهای جمعیت‌شناسی جنسیت و رشته تحصیلی با متغیر هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بود. از این رو، فرض صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود. به عبارت دیگر، کتابداران با جنسیت و رشته‌های تحصیلی

متفاوت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر اصفهان، نظرات مشابه و یکسانی درباره هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی داشته‌اند و در دیدگاه‌های تفاوت معناداری وجود نداشت.

جدول ۸. نتایج آزمون آنووا نمرات هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی براساس متغیرهای جمعیت شناختی

متغیرهای پژوهش	آماره F	درجه آزادی	سطح معناداری (دوطرفه)
هوش اجتماعی	سن	۰/۰۸۵	۴
	میزان تحصیلات	۰/۱۱۶	۲
	سابقه خدمت	۰/۵۳۲	۴
	محل خدمت	۰/۵۱۵	۳
رفتار شهروندی سازمانی	سن	۲/۱۳۱	۴
	میزان تحصیلات	۲/۶۸۱	۲
	سابقه خدمت	۲/۱۹۴	۴
	محل خدمت	۲/۱۲۳	۳

برپایه یافته‌های آزمون آنووا و با توجه به آماره و سطح معناداری مشاهده‌شده در جدول ۸، بیانگر معنادار نبودن تفاوت نمرات نظرات کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر اصفهان در متغیرهای جمعیت‌شناسی سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، و محل خدمت با متغیرهای هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بود. از این رو، فرض صفر تأیید و فرضیه پژوهش رد می‌شود. به عبارت دیگر، کتابداران با سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، و محل خدمت متفاوت در کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر اصفهان، دیدگاه‌های مشابه و یکسانی درباره هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی ابراز داشته‌اند و تفاوت معناداری در دیدگاه‌های آن‌ها وجود نداشت.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر در پی بررسی ارتباط میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دولتی شهر اصفهان بود. یافته‌ها نشان از وجود و وضعیت مناسب و بالاتر از حد متوسط هوش اجتماعی و همچنین رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهر اصفهان داشت. پژوهش‌های حوزه هوش اجتماعی نشان دادند که این متغیر بر سایر متغیرها مانند مسئولیت اجتماعی، توسعه ارتباطات کتابخانه، و عملکرد شغلی کتابداران تأثیرگذار است. به نوعی این متغیر به سبب ارتباط‌گیری با مخاطبان و ایجاد اعتماد بر سایر رفتارهای اجتماعی کتابداران در محیط کتابخانه و سازمان تأثیرگذار خواهد بود. این یافته با یافته‌های پژوهش بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷) در یک راستا به شمار می‌رود؛ اما با یافته پژوهش بهزادی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۴) تفاوت دارد. این تفاوت می‌تواند برآمده از نوع متفاوت کتابخانه، یعنی کتابخانه عمومی باشد. همچنین وضعیت مناسب رفتار شهروندی سازمانی کتابداران با یافته‌های پژوهش‌های هاشم‌زاده و دیگران (۱۴۰۲) و چک و دیگران (۲۰۲۰) همخوانی داشت.

یافته‌های فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران با توجه به میزان ضریب همبستگی مشاهده شده (۰/۵۱)، تأیید شد. این رابطه مثبت و معنادار بود. در نتیجه با افزایش هوش اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های دولتی شهر اصفهان می‌توان انتظار افزایش بروز رفتارهای شهروندی سازمانی را از سوی کتابداران داشت. با توجه به سطح تحصیلات و همچنین جامعه فرهیخته این نوع کتابخانه‌ها انتظار می‌رود که کتابداران رفتار شهروندی سازمانی مناسبی از خود نشان دهند و در برخوردهای میان خود و مراجعان، هوش اجتماعی بالاتری را نشان دهند. این یافته در بسیاری از پژوهش‌های پیشین در بافت کتابخانه همچون ابتهاج (۱۴۰۱) و بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۹) نیز تأیید شده بود. همچنین پژوهش‌هایی در بافت غیرکتابخانه مانند سولومون و ایگو (۲۰۲۳) در شرکت نفت و گاز نیجریه؛ اوشی و دیگران (۲۰۲۱) در کارمندان دولتی نیجریه؛ هوکری (۱۴۰۱) در میان کارکنان اداره کل آموزش و پرورش کرمانشاه؛ عباسی مقدم نیاسر (۱۳۹۹) در کارکنان

بیمارستان آیت‌الله یثربی کاشان، و میرصفیان^۱ (۲۰۱۸) در یکی از سازمان‌های ورزشی در ایران به یافته‌های مشابه پژوهش حاضر رسیدند.

همان‌طور که بیان شد هوش اجتماعی، که به توانایی درک و مدیریت روابط اجتماعی و احساسات دیگران اشاره دارد، می‌تواند تأثیر بسزایی بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران داشته باشد. کتابداران با هوش اجتماعی بالا، قادر به ایجاد و حفظ روابط مثبت با همکاران و مراجعان خود خواهند بود. این ارتباطات مثبت نه تنها به بهبود جو سازمانی کمک می‌کند، بلکه موجب افزایش انگیزه و تعهد کارکنان به اهداف سازمانی خواهد شد. همچنین، کتابداران با هوش اجتماعی قوی می‌توانند به خوبی با چالش‌های محیط کار روبه‌رو شده و در حل مسائل به‌طور مؤثرتری عمل کنند. از سوی دیگر، رفتار شهروندی سازمانی به ویژگی‌هایی نظیر همکاری، حمایت از همکاران، و تمایل به ارائه خدمات بهتر به جامعه اشاره دارد. کتابداران با هوش اجتماعی بالا بیشتر تمایل دارند که به و مراجعان کمک کنند و به بهبود فرایندها و خدمات بپردازند. این موضوع می‌تواند از یک سو موجب افزایش کیفیت خدمات ارائه شده به کاربران شود و از سوی دیگر، فضای کاری مثبتی را خلق کند که در آن کتابداران به راحتی می‌توانند ایده‌ها و ابتکارات جدید را به اشتراک بگذارند. تقویت و توجه به هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران باعث تأثیرگذاری و بهبود سایر متغیرها و مؤلفه‌های تأثیرگذار در ارائه خدمات بهتر و کیفی‌تر کتابخانه‌ها مانند جو سازمانی، تعهد سازمانی، و بهره‌وری می‌شود که در پژوهش‌های این حوزه به آن اشاره شده است.

یافته‌های دیگر پژوهش بیانگر وجود ارتباط مثبت و معنادار میان هر کدام از مؤلفه‌های هوش اجتماعی (پردازش اطلاعات اجتماعی، مهارت اجتماعی، و آگاهی اجتماعی) با مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بود. در این بین، مؤلفه آگاهی اجتماعی دارای بیشترین رابطه و مؤلفه مهارت‌های اجتماعی دارای رابطه‌ای ضعیف است. یافته‌های این بخش با پژوهش‌های سولومون و ایگو (۲۰۲۳)، اوشی و دیگران (۲۰۲۱)، ابته‌اج (۱۴۰۱)، هوکری (۱۴۰۱)، موتاب (۱۳۹۸)، و بهمنی چوب‌بستنی و سیدین (۱۳۹۷) هم‌سو بود.

مؤلفه «پردازش اطلاعات اجتماعی» شامل توانایی فرد در جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات و پیش‌بینی احساسات و رفتار مراجعان و همچنین همکاران خود است. کتابدارانی که این قابلیت را دارند می‌توانند به سرعت نیازها و الگوهای رفتاری کاربران و همکاران خود را شناسایی کنند. این شناخت دقیق از محیط، به آن‌ها این امکان را می‌دهد که به‌طور مؤثرتری به مشکلات پاسخ داده و خدمات مناسب‌تری ارائه کنند. به دنبال این توانایی، احتمالاً این کتابداران در موقعیت‌های مختلف، رفتارهای شهروندی مثبتی همچون همکاری و حمایت از همکاران را از خود بروز خواهند داد. مؤلفه «مهارت‌های اجتماعی» به توانایی‌های فرد در برقراری ارتباط مؤثر و مدیریت تعارضات در موقعیت‌های اجتماعی مختلف در هنگام ارتباط با مراجعان و همکاران در بافت کتابخانه اشاره دارد. کتابداران با مهارت‌های اجتماعی قوی می‌توانند به خوبی با همکاران و کاربران ارتباط برقرار کنند، که این امر به افزایش تعاملات مثبت و ایجاد فضای کاری مطلوب‌تر منجر می‌شود. همچنین، این مهارت‌ها می‌تواند به آن‌ها کمک کند تا در موقعیت‌های چالش‌برانگیز، رفتارهای خلاقانه و حمایتی از خود نشان دهند که یکی از اجزای کلیدی رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شود. مؤلفه «آگاهی اجتماعی» به توانایی درک احساسات، نگرش‌ها، و نیازهای دیگران مرتبط است. کتابداران با آگاهی اجتماعی بالا می‌توانند احساسات و نیازهای کاربران را تشخیص داده و در ارائه خدمات به آن‌ها به‌درستی واکنش نشان دهند. این درک بالا از دیگران نه تنها به بهبود کیفیت خدمات منجر می‌شود، بلکه باعث ایجاد روابط مثبت و مشارکت‌جویانه در میان همکاران نیز می‌شود. این روابط سالم و مثبت، زمینه‌ساز بروز رفتارهای شهروندی مانند رفتارهای حمایتی و تعاون در سازمان است. با توجه به مطالب پیش‌گفته و یافته‌ها، هوش اجتماعی و ابعاد آن مستقیم و غیرمستقیم بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران تأثیرگذار است. با توجه به ارتباط تنگاتنگ این ابعاد با کیفیت خدمات و همکاری‌های داخلی، توجه به تقویت هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی در آموزش و توسعه حرفه‌ای کتابداران می‌تواند به بهبود کلی عملکرد کتابخانه‌ها و رضایت‌مندی کاربران منجر شود.

فرضیه سوم و چهارم پژوهش با توجه به نبود تفاوت میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان برحسب برخی متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، رشته تحصیلی، سن، میزان تحصیلات، سابقه، و محل خدمت، تأیید نشد. در همین رابطه ذکی‌پور (۱۳۹۸) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که هوش اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل برحسب جنسیت آن‌ها متفاوت بوده و میانگین هوش اجتماعی مردان بالاتر از زنان بوده است. با این وجود، در این پژوهش، تفاوت معناداری بین هوش اجتماعی کتابداران از لحاظ سایر متغیرهای جمعیت شناختی همچون سن و تحصیلات مشاهده نشد. علاوه بر این بهزادی و اسماعیلی‌زاده (۱۳۹۴) هم در پژوهش خود در ارتباط با رابطه هوش اجتماعی با عملکرد شغلی به این نتیجه دست یافت که هوش اجتماعی مدیران تنها از دیدگاه جنسیت متفاوت بوده است. نتایج پژوهش نیکوکار (۱۳۹۳) در زمینه ارتباط میان عدالت سازمانی کتابداران و رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها بیانگر این موضوع بود که رفتار شهروندی سازمانی کتابداران براساس متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت، سطح تحصیلات، و سن تفاوت معناداری با هم ندارند، ولی در مورد متغیر سابقه کار، رفتار شهروندی سازمانی کتابداران به‌شیوه معناداری با یکدیگر تفاوت داشت. این تفاوت بدین شکل بود که کتابداران با سابقه بیشتر، رفتار شهروندی بیشتری از خود بروز داده بودند. در نتیجه این یافته‌ها با نتایج پژوهش حاضر که نشان می‌دهد تفاوتی میان رفتار شهروندی سازمانی کتابداران از نظر سابقه کار وجود ندارد، مغایرت داشت.

برپایه یافته‌ها، نبود تفاوت ممکن است مربوط به وضعیت تقریباً مشابه و یکسان کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان، همچون محدوده مکانی واحد، وجود شیوه‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های یکسان، شیوه‌های مدیریتی تقریباً یکسان حاکم بر این دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های آن‌ها باشد. به‌طور کلی، نتایج پژوهش‌هایی که در این زمینه انجام شده‌اند نشان‌دهنده این امر بود که ممکن است در سطوح مختلفی از هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی میان جنسیت‌ها تفاوت وجود داشته باشد، اما این تفاوت‌ها به‌شدت به محیط و فرهنگ اجتماعی بستگی دارند. بنابراین، برای درک دقیق‌تر این ارتباط، لازم است پژوهش دقیق و جامعی در زمینه کتابداران و متغیرهای جمعیت شناختی آن‌ها انجام شود. پژوهش‌های آتی می‌توانند به بررسی دقیق‌تر نقش جنسیت و یا سایر متغیرهای جمعیت‌شناسی تأثیرگذار در هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران بپردازند و همچنین عواملی مانند زمینه‌های فرهنگی و سازمانی را نیز در نظر گیرند.

به‌طور کلی نتایج پژوهش بیانگر وجود رابطه معنادار میان هوش اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی بود، بر این اساس می‌توان بیان داشت که رشد و تقویت هوش اجتماعی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان، به تقویت و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی آن‌ها منجر خواهد شد و مزیت‌های بسیاری را برای این کتابخانه‌ها و در پی آن دانشگاه‌های یاد شده ایجاد خواهد کرد. در همین رابطه به مدیران و مسئولان کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود تقویت هوش اجتماعی کتابداران را امری مهم بدانند. از این رو، پیشنهادهای کاربردی زیر در ارتباط با اهداف و فرضیه‌های پژوهش قابل طرح خواهند بود:

- مدیران و مسئولان کتابخانه، دوره‌ها و کارگاه‌هایی را در راستای آگاهی و تقویت هوش اجتماعی برای کتابداران تدارک دیده و آن‌ها را به شرکت و حضور در این کارگاه‌ها و دوره‌ها و انواع فعالیت‌های گروهی تشویق و ترغیب کنند. با انجام این کار، احتمال بروز رفتار شهروندی سازمانی مناسب از سوی کتابداران، افزایش خواهد یافت.
- برای انتخاب و گزینش کتابداران، هوش اجتماعی به‌منزله یکی از معیارهای مهم مدنظر و درکانون توجه قرار گیرد.
- با توجه به تأیید فرضیه اول پژوهش، به مدیرانی که قصد رشد و افزایش میزان هوش اجتماعی کتابداران را دارند، پیشنهاد می‌شود میزان مشارکت‌ها و ارتباطات کتابداران را با مراجعان و سایر همکاران افزایش دهند و شرایط تبادل اطلاعات را در زمینه‌های گوناگون فراهم کنند.
- با توجه به تأیید فرضیه دوم، پیشنهاد می‌شود مسئولان و مدیران کتابخانه، برنامه‌ریزی‌هایی را در راستای تقویت مهارت‌های اجتماعی از جمله ارتباطات غیرکلامی، درک زبان بدن، خودآگاهی، خودنظم‌دهی، و ترغیب دیگران تدارک ببینند.
- به مدیران کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود که در راستای ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی، جوی صمیمانه و دوستانه، دارای انسجام، و ترغیب‌کننده همکاری میان مدیریت و کتابداران در کتابخانه ایجاد کنند.

- به مسئولان ارشد کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود برای کارهای گروهی کارکنان، پاداش گروهی در نظر گیرند. چنین عملی سبب افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی از سوی کتابداران خواهد شد.
- برای توسعه و ترویج رفتارهای شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌شود مدیران آن دسته از کتابدارانی را که به انجام این رفتارها می‌پردازند را شناسایی و از آن‌ها تقدیر و تشکر مادی و معنوی کنند. همچنین از ابزارها و روش‌های گوناگون در راستای افزایش و بهبود حس وفاداری کتابداران نسبت به کتابخانه بهره گیرند.
- برای تقویت روحیه همدلی، انسجام، و احترام میان کتابداران پیشنهاد می‌شود که درباره تمام مراسم‌ها و مشکلات همکاران به‌روشنی مناسب اطلاع‌رسانی شود و همکاران و مسئولان در این امر فعالانه شرکت کنند.

۶. فهرست منابع

- ابتهج، ک. (۱۴۰۱). بررسی میزان ارتباط هوش هیجانی با میزان رفتار شهروندی سازمانی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.
- احمدی، ر.، اعظم‌وزیری، س.، ابراهیمی، س.، و کریمی، ع. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی و تعیین اولویت آنها (بررسی موردی: شرکت برق منطقه‌ای هرمزگان). منتشرشده در مجموعه مقالات همایش ملی مدیریت توسعه (چالش‌ها و راهکارها در سازمان‌های دولتی و خصوصی). جهاد دانشگاهی واحد هرمزگان.
- اسعدی، م.م.، ندافی، غ. و شفیعی رودپشتی، م. (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد)، کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴ (۱)، ۱۲۵-۱۵۳.
- امینی آجویه، ا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه اصفهان.
- بهبودی، ح. و اسماعیلی‌زاده، م.ه. (۱۳۹۴). بررسی وضعیت و رابطه بین هوش اجتماعی و عملکرد شغلی مدیران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۸ (۴)، ۳۰-۳.
- بهمنی چوب‌بستنی، الف. و سیدین، م. (۱۳۹۹). تأثیر هوش اخلاقی کتابداران بر بهبود رفتار شهروندی و نقش آن در ارتقای سرمایه اجتماعی کتابخانه‌ها. رهیافت، ۳۰ (۸۰)، ۱۴۱-۱۰۱.
- بهمنی چوب‌بستنی، الف. و سیدین، م. (۱۳۹۷). هوش اجتماعی کتابداران و نقش آن بر ارتقای مسئولیت اجتماعی کتابخانه‌ها: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۴ (۴)، ۵۹۱-۶۱۲.
- خاصه، ع.الف.، ناصری، س.، سهیلی، ف. و شهبازی، م. (۱۴۰۳). بررسی ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان کردستان. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۱۰ (۱)، ۲۰۹-۲۳۸.
- ذکی‌پور، الف. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر هویت سازمانی بر افزایش بهره‌وری کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان اردبیل با تأکید بر نقش میانجی هوش اجتماعی. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه تبریز.
- زارعی، ه. (۱۳۹۷). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان ایلام. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه.
- زارعی‌متین، ح.، جندقی، ع. و توره، ن. (۱۳۸۵). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی. فرهنگ مدیریت، ۴ (۱۲)، ۳۱-۶۳.
- صبوری، ف. (۱۳۹۲). بررسی رابطه عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع).
- صنعت‌جو، الف. و محمودی، ح. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵ (۱)، ۲۳۵-۲۵۴.
- عباسی‌مقدم‌نیاسر، م. (۱۳۹۹). تأثیر هوش اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی با میانجی‌گری خلاقیت سازمانی و نوآوری. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه پیام نور استان مرکزی، مرکز پیام نور دلجان.
- قانع، م.ر. و چالاک، م. (۱۳۹۹). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت‌مندی کاربران در مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری: نقش میانجی تبادل رهبر-عضو و حمایت ادراک‌شده سرپرست. تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۵۴ (۳)، ۶۵-۸۵.
- منصوری، ح. و دانیالی‌ده‌حوض، م. (۱۳۹۸). مطالعه اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۵ (۳)، ۴۸۳-۵۱۰.
- موتاب، س. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و هوش اجتماعی با تسهیم دانش در بین معلمان متوسطه شهرستان میبد. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردکان.
- نعمتی‌عمیقین، م. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی دبیران مرد مدارس متوسطه ناحیه دو شهر اردبیل در سال تحصیلی ۹۴-۹۳. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی.

- نیکوکار، م. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خراسان رضوی. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه فردوسی مشهد.
- هاشم‌زاده، م.ج.، اکرمی، ج.، سنگری، م. و اکبری بورنگ، م. (۱۳۹۸). عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های آستان قدس رضوی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۶ (۳)، ۶۲-۳۱.
- هوکری، الف. (۱۴۰۱). بررسی رابطه بین هوش اجتماعی با رفتار شهروندی سازمانی و خلاقیت سازمانی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهر کرمانشاه. (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه پیام نور استان آذربایجان شرقی، مرکز پیام نور تبریز.
- یاری زنگنه، م. (۱۴۰۳). اثربخشی آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی بر هوش اجتماعی و سطح خودکارآمدی در مهارت حل مسئله. بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، ۱۱ (۳۹)، ۱۷۹-۲۰۴.
- Abbasi Moghadam, M. (2020). *The effect of social intelligence on organizational citizenship behavior through the mediation of organizational creativity and innovation*. (MSc. Thesis), Payam Noor University, Markazi Province, Payam Noor Center, Delijan. [in Persian]
- Ahmadi, R., Azam Vaziri, S., Ebrahimi, S. & Karimi, A. (2016). Investigating the factors affecting organizational citizenship behavior and determining their priority (Case study: Hormozgan Regional Electric Company). Published in the *Proceedings of the National Conference on Development Management (Challenges and Solutions in Public and Private Organizations)*. Hormozgan Branch of the Academic Center for Education, Culture and Research (Academic Jihad). [in Persian]
- Amini Abchoyeh, A. (2015). *Investigating the relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior of librarians in public university libraries in Isfahan city*. (MSc. Thesis), University of Isfahan. [in Persian]
- Asadi, M.M., Naddafi, Gh. & ShafieeRoodposhti, M. (2011). Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in public library librarians (Case: Yazd city public libraries). *Library and Information Sciences*, 14 (1), 125-153. [in Persian]
- Bahmani Chobbastani, A. & Seyedin, S. M. (2021). The impact of librarians' moral intelligence on improving citizenship behavior and its role in promoting library social capital. *Rahyaft*, 30 (4): 101-114. [in Persian]
- Bahmani, A. & Seyedin, S. M. (2018). Social intelligence of librarians and its role in the increase of the social responsibility of libraries: A case study of public libraries of Markazi province. *Research on Information Science and Public Libraries*. 24 (4), 591-612. [in Persian]
- Behzadi, H. & EsmailiZadeh, M.H. (2016). Investigating the status and relationship between social intelligence and job performance of Astan Quds Razavi library managers. *Library and Information Sceinces*, 18 (4), 3-30. [in Persian]
- Chek, T. N. F. A. T., Noordin, N. F. M., & Nordin, N. A. (2020). Organizational Justice and organizational citizenship behaviour among zcademic librarian in Universiti Teknologi Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 18(1), 71-79.
- Das, B.K. & Rajini, G. (2024). An Analysis of Organizational Citizenship Behavior and its Impact on Employee Well-being and Task Performance among Library Employees. *Indian Journal of Information Sources and Services*, 14 (2), 133-138.
- Ebtehaj, K. (2022). *Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior among public library librarians*. (MSc. Thesis), Azarbaijan Shahid Madani University. [in Persian]
- Ghane, M.R., & Chalak, M. (2020). Effect of organizational citizenship behavior on user satisfaction at the Regional Information Center for Information Science and Technology: The mediating role of leader-member exchange and perceived supervisor support. *Academic Librarianship and Information Research*, 54 (3), 65-85. [in Persian]
- Hashemzadeh, M.J., Akrami, H., Sangari, M. & Akbari Bornag, M. (2024). Effective factors on organizational citizenship behavior of librarians of Astan Quds Razavi libraries. *Library and Information Sceinces*, 26 (3), 31-62. [in Persian]
- Hokeri, A. (2022). *Investigating the relationship between social intelligence, organizational citizenship behavior, and organizational creativity of employees of the Kermanshah Education Department*.

- (MSc. Thesis), Payam Noor University, East Azerbaijan Province, Payam Noor Center, Tabriz. [in Persian]
- Ismail, F., Chan, S.W. & Azimi, N.A.H.M. (2025). Organizational justice and organizational citizenship behavior among librarians. *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*, 8 (29), 16-28.
- Khasseh, A.A., Naseri, S., Soheili, F. & Shahbazi, M. (2024). The relationship between organizational citizenship behavior with leader-member exchange and perceived supervisor support in Kurdistan public libraries. *Science and Techniques of Information Management*, 10 (1), 209-238. [in Persian]
- Mansoori, H. & Danyali Deh Hoz, M. (2019). A study of the moderating effect of the productivity of manpower on the relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior. *Research on Information Science and Public Libraries*, 25 (3), 483-510. [in Persian]
- Mirsafian, H. (2018). Effect of social intelligence on OCB and EB, with effect on social capital as a mediating variable, in a sport organization in Iran. *Physical Culture and Sport Studies and Research*, 77(1), 34-40.
- Moutab, S. (2019). *Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and social intelligence with knowledge sharing among secondary school teachers in Meybod city*. (MSc. Thesis), Islamic Azad University, Ardakan Branch. [in Persian]
- Nemati Amoughin, M. (2015). *Investigating the relationship between social intelligence and organizational citizenship behavior of male teachers in secondary schools in the second district of Ardabil city in the academic year 2014-2015*. (MSc. Thesis), Islamic Azad University. [in Persian]
- Nilokar, M. (2014). *Investigating the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior among librarians in public libraries in Khorasan Razavi Province*. (MSc. Thesis), Ferdowsi University of Mashad. [in Persian]
- Opeke, R. O., & Akinola, A. A. (2019). Influence of organizational citizenship behaviour on job burnout among librarians in university libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 2695.
- Oshi, J. E., Akaibe, M. V., & Chikwe, J. O. (2021). Social intelligence and organizational citizenship behaviour of government parastatals in Nigeria. *Nobel International Journal of Social Sciences Research*, 6(1), 7-17.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Purba, D. E., Oostrom, J. K., Van Der Molen, H. T., & Born, M. P. (2015). Personality and organizational citizenship behavior in Indonesia: The mediating effect of affective commitment. *Asian Business & Management*, 14, 147-170.
- Sabouri, F. (2013). *Investigating the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior of librarians in Mashhad public libraries*. (MSc. Thesis), Imam Reza International University. [in Persian]
- Sanatjoo, A., & Mahmoudi, H. (2015). Investigating the relationship between the organizational justice and the organizational citizenship behavior in the libraries of Ferdowsi University of Mashhad. *Library and Information Science Research*, 5 (1), 235-254. [in Persian]
- Silvera, D., Martinussen, M., & Dahl, T. I. (2001). The tromso social intelligence scale, a self-report measure of social intelligence. *Scandinavian journal of psychology*, 42(4), 313-319. <https://doi.org/10.1111/1467-9450.00242>.
- Solomon, E.A.C. & Igweh, f.K. (2023). Social Intelligence and Organizational Citizenship Behavior of Selected Oil and Gas Firms in the South-South, Nigeria. *Nigerian Academy of Management Journal (NAMJ)*, 18 (1), 121-138.
- Tran, Q. H. N. (2023). Library as a learning organization: The influence of leadership skills on organizational citizenship behavior at Vietnamese libraries. *The Learning Organization*, 30 (3), 339-354. <https://doi.org/10.1108/TLO-10-2022-0126>.

- Usman, I., Ajani, F. O., & Sulyman, A. S. (2021). The use of social intelligence as a tool for improving the relevance of libraries in the society. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 6572.
- Yari Zanganeh, M. (2023). Effectiveness of Information Literacy Skills Training on Social Intelligence and Self-Efficacy Level in Problem-Solving Skills. *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*, 11 (39), 179-204. [in Persian]
- Zakipour, A. (2019). *Investigating the effect of organizational identity on increasing the productivity of public library employees in Ardabil province with emphasis on the mediating role of social intelligence*. (MSc. Thesis), University of Tabriz. [in Persian]
- Zarei, H. (2018). *Investigating the relationship between organizational citizenship behavior and job performance of librarians in public libraries in Ilam province*. (MSc. Thesis), Payam Noor University, Kermanshah Center. [in Persian]
- Zarei, Matin, H., Jandaghi, Gh. & Toure, N. (2006). Identifying the factors of organizational citizenship behavior and examining its relationship with organizational performance. *Organizational Culture Management*, 4 (12), 31-63. [in Persian]