

عوامل تاثیرگذار بر هوش هیجانی پرسنل دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان

منیره کتابچی

مربی گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه پیام نور، ایران

چکیده

مقاله ی حاضر با هدف بررسی هوش هیجانی و عوامل تاثیرگذار بر آن در بین کارکنان و اساتید دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان انجام گرفت و پرسش اصلی این تحقیق کاربردی و آماری این است که: آیا عواملی همچون کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش با هوش هیجانی رابطه ی معنا داری دارد؟ روش تحقیق از نظر شیوه ی گردآوری اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بوده است داده های آماری پژوهش را کلیه کارکنان و اساتید دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان ۶۲۶ نفر تشکیل داده اند که حجم نمونه مطابق با فرمول انتخاب نمونه گیری تصادفی ساده برابر با ۲۳۶ نفر برآورد شد. ابزار گردآوری داده ها، سه پرسشنامه استاندارد در مقیاس پنج ارزشی لیکرت^۱ (۱۹۰۳-۱۹۸۱) با عناوین پرسشنامه کیفیت زندگی کاری (والتون^۲، ۱۹۷۳) با ضریب پایایی ۰/۸۹ و پرسشنامه هوش هیجانی (گریوز^۳، ۲۰۰۵) با ضریب پایایی ۰/۸۵ و پرسشنامه مدیریت دانش (لاوسون^۴، ۲۰۰۳) با ضریب پایایی ۰/۸۷ بوده است. داده های گردآوری شده به کمک رگرسیون چندگانه، از طریق نرم افزار آماری SPSS-22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد که: بین مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی رابطه ی معنا داری وجود دارد.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، پرسنل، دانشگاه پیام نور اصفهان.

^۱ Likert

^۲ Waltown

^۳ Griouz

^۴ Lavsoan

۱- مقدمه

بر اساس یافته‌های اخیر محققان، از جمله مسائلی که در بهبود زندگی بشر تاثیر مستقیمی دارد، مقوله‌ی هوش هیجانی است. (ماچرا^۱ و همکاران، ۲۰۱۸) "هوش هیجانی مفهومی به قدمت رفتار انسانی دارد، از انجیل عهد قدیم و فلاسفه یونانی گرفته تا شاعر و نمایشنامه‌نویس انگلیسی ویلیام شیکسپیر، توماس فرسدون از متفکرین اصلی و بنیانگذاران آمریکا و روانشناسی مدرن، جنبه هیجانی منطبق به عنوان عنصر بنیادین سرشت انسان مطرح شده است". اساساً، مدیریت دانش، هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری از متغیرهای مهمی هستند که توجه به آنها جهت رشد و توسعه‌ی سازمان‌ها دارای اهمیت می‌باشد بالاخص در سازمانی آموزشی همچون دانشگاه که اهداف اصلی آن ارائه خدمات مناسب و افزایش سطح آگاهی، دانش و یادگیری اصول و فنون نوین آموزشی می‌باشد، آگاهی یافتن از نحوه ارتباط بین سه متغیر یاد شده، موجبات بهبود و افزایش خدمت‌رسانی در کارکنان به عنوان مهمترین عنصر این سازمان را فراهم می‌آورد چرا که ماندگاری و بقای دانشگاه پیام نور همچون هر سازمان دیگری به ویژه در دوران رقابت پذیر امروز، در گرو فرایند کسب و در پی آن، انتشار دانش بوده است. "از سویی دیگر، برخورداری از هوش هیجانی به دلیل کاربردهای فراوانی که دارد، روند کیفیت زندگی کاری را تحت الشعاع قرار می‌دهد و بی‌توجهی به مقوله کیفیت زندگی کاری کارکنان، از اثربخشی و کارایی سازمان به شدت می‌کاهد." (ینجی^۲، ۱۳۷۲) با عنایت این امر و با استناد به پیشینه‌ی پژوهشی ارائه شده، هدف اصلی تحقیق کمی حاضر، "بررسی رابطه بین مدیریت دانش و هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری در پرسنل دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان" می‌باشد. به همین دلیل است که امروزه مفهوم هوش هیجانی در سازمانها و توسعه نیروی انسانی به کار رفته می‌شود تا بر مهارت‌های مهمی که در محیط کار، غیر از قابلیت‌های تخصصی مربوط به شغل لازم است، تاکید کنند. "امروزه دانش، به عنوان منبعی ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارایی مطرح است و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی، بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و بعضاً ناممکن است." در چنین ساختاری، دیگر صنعت، محور نیست، بلکه محور، دانش است که در آن، دانش‌گران به کار مشغولند. در جامعه امروز، بهبود کیفیت زندگی کاری منابع انسانی، به عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه سازمان‌های هزاره سوم قرار گرفته است و اعتقاد بر آن است که عملکرد کارکنان تحت تاثیر اهمیت دادن به کیفیت زندگی کاری است " (گیسا و مانی^۳، ۲۰۱۶؛ آزریل و همکاران^۴، ۲۰۱۰؛ هایاشی^۵، ۲۰۰۵). با عنایت به این امر و با استناد به پیشینه‌ی پژوهشی ارائه شده، سوال اصلی مقاله‌ی کاربردی کنونی، آن است که: آیا بین مدیریت دانش و هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری در پرسنل دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان رابطه‌ای وجود دارد؟ و در نهایت غیر از متغیرهای مستقلی چون کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش چه عوامل دیگری میتواند بر متغیر وابسته‌ی هوش هیجانی تاثیر بگذارد.

۲- ادبیات تحقیق

امروزه در مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است (لوتنز^۶، ۱۹۹۸). "در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند" (اکدر^۷، ۲۰۰۶). "برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود." (فیلیپو^۸، ۱۹۹۸). "از این‌رو، نظام

^۱ Machri

^۲ Yanjie

^۳ Gissa and manie

^۴ Azriae et al.

^۵ Hayashie

^۶ Luthans

^۷ Eckder

^۸ Filipo

ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد" (شریف، ۱۹۹۰). "یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجزای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده‌است" (گردن^۱، ۱۹۹۳). "از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد امروزه بیشتر تحقیقات تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده‌است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته‌اند" (چروز و همکاران^۲، ۲۰۰۶). اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، "لیکن بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند.

تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است" (سرجی و همکاران^۳، ۲۰۰۱). دانا و گریفین معتقدند که: "کیفیت زندگی کاری به مثابه هر می است که مفاهیم آن را شامل رضایت از زندگی [در راس هرم]، رضایت شغلی [در اواسط آن] و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران می‌شود". قلی زاده (۱۳۸۲) در پژوهشی، "به بررسی جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد" پرداخته است. نتایج این تحقیق میدانی که بر روی مدیران دانشگاه انجام شده است نشان می‌دهد: میان فرهنگ سازمانی و درونی سازی و برونی سازی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد. زاهدی و نجاری (۱۳۸۷) در پژوهشی نشان داد که: "بهره وری منابع انسانی و مدیریت دانش در ارتباط با هم بوده و همدیگر را تکمیل می‌کنند و مدیران بدون توجه به هر کدام از آنها نمی‌توانند موفق باشند". پژوهش برومند و رنجبری (۱۳۸۸) نیز بیانگر این مساله است که: "اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی به طور مثبتی با ظرفیت مدیریت دانش رابطه دارد. ظرفیت مدیریت دانش بر رابطه بین اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد نوآوری نیز تاثیر می‌گذارد. سید نقوی و همکاران (۱۳۸۳) "در تحقیق خود که جامعه آماری آن را متخصصان منابع انسانی و تحقیق و توسعه بانک ملت تشکیل می‌دادند؛ به این نتیجه رسیدند که: "مدیریت دانش کاملاً در رابطه بین فرهنگ و اثربخشی سازمانی و به طور نسبی در رابطه بین راهبرد اثربخشی سازمانی نقش میانجی بازی می‌کنند". (نوناکا^۴، ۱۹۹۰) در پژوهشی به بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانایی شرکت هوندا پرداخته و نتیجه گرفتند تا فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان متحول نگردد، ایجاد و هدایت دانایی‌های جدید نتیجه نخواهد داد."

۲-۱- هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش:

مفهوم هوش هیجانی با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواست‌های اجتماعی لازم است و یک توانمندی تاکتیکی در عملکرد فردی محسوب می‌شود. هوش هیجانی موجب پردازش مناسب اطلاعاتی می‌شود که بار هیجانی داشته و استفاده از آنها برای هدایت فعالیت‌های شناختی مانند حل مساله و تمرکز انرژی بر روی رفتارهای لازم ضرورت دارد. امروزه نیروی انسانی، والاترین سرمایه‌ای است که سازمانها در اختیار دارند و یکی از راه‌کارهایی که می‌تواند سازمانها را یاری رساند تا موفق باشند این است که مدیران بتوانند از سرمایه انسانی به نحو احسن استفاده کنند. به عبارت دیگر دارای نیروی انسانی بهره‌ور باشند، پس اهمیت این تحقیق از یک طرف بستگی به اهمیت بهره‌وری نیروی انسانی در حیات و تداوم زندگی سازمانها و از طرف دیگر بستگی به اهمیت کیفیت زندگی کاری و نقش بسزا و مستقیم آن بر بهره‌وری نیروی انسانی دارد. با توجه به تحقیقات قبلی به انجام آمده و ادبیات نظری، کیفیت

¹ Gourden

² Cherouz et al.

³ Sirgy et al.

⁴ nonakaw

زندگی کاری می‌تواند به عنوان یک مقدمه و زیرساخت برای حفظ و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی باشد، چون تا زمانی که کارکنان در درون یک سازمان احساس عدالت، آرامش و رضایت نکنند انگیزه‌ای برای کار کردن نخواهند داشت در نتیجه بهره‌وری نیروی انسانی و به تبع آن بهره‌وری کل سازمان پایین خواهد آمد.

مفهوم دیگری که در این تحقیق مورد مطالعه قرار می‌گیرد، مدیریت دانش است در سال‌های اخیر سازمان‌های مختلف پیوستن به روند دانش را آغاز کرده و مفاهیمی دیگر چون کار دانشی، دانشیار، مدیریت دانش و سازمان‌های دانشی خبر از شدت یافتن این روند می‌دهند پیترو دراکر با به کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع دیگری از سازمان‌ها می‌دهد که بر اساس این نظریه در آینده می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند (الوانی، ۱۳۶۰) مدیریت دانش عبارت است از: "سیستمی برای اداره، جمع‌آوری، اصلاح و اشاعه دانش در تمام اشکال آن در یک سازمان".

هانیس^۱ (۲۰۰۱) مدیریت دانش را فرآیندی می‌داند که مبتنی بر چهار رکن است:

۱. محتوا: به نوع دانش آشکار یا نهفته بودن مربوط می‌شود.

۲. مهارت: دستیابی به مهارت‌هایی جهت استخراج دانش.

۳. فرهنگ: فرهنگ سازمان‌ها باید مشوق توزیع دانش و اطلاعات باشد

۴. سازماندهی: سازماندهی دانش‌های موجود (اسلامیه و ملانین، ۱۳۶۲)

مدیریت دانش منافع زیادی برای سازمان‌ها دارد منافع مدیریت دانش در یک سازمان در سطح (فردی و سازمانی) است؛ در سطح فردی مدیریت دانش به کارکنان امکان می‌دهد که مهارت‌ها و تجربیات خود را از طریق همیاری بادیگران و سهمی شدن در دانش آنها و یادگیری ارتقاء دهند تا به رشد حرفه‌ای دست یابند در سطح سازمانی، مدیریت دانش چهار منفعت عمده برای یک سازمان دارد.

۳-مدل و فرضیه‌های تحقیق

جداول زیر، مدل مفهومی مقاله‌ی حاضر را نشان می‌دهد که در آن هوش هیجانی با متغیرهایی چون کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش در ارتباط می‌باشند در این مقاله‌ی کمی -آماري هوش هیجانی متغیر وابسته و شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش متغیرهای مستقل می‌باشند.

فرضیه شماره ۱: بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه شماره ۲: بین هوش هیجانی و مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

جدول شماره (۱): معناداری همبستگی چند گانه مربوط به متغیر هوش هیجانی

Sig	F	مجدور میانگین	df	مجموع مجدورات	مدل رگرسیون	هوش هیجانی
		۱۰.۵	۵	۵۴.۴۳	رگرسیون	
*****	۸۹.۵۶۴	.۱۲۳	۱۰.۵	۳۶.۴	باقیمانده	
			۲۴۲	.۹۰		

^۱ HANISSE

جدول شماره (۲): معناداری همبستگی چند گانه مربوط به متغیر مدیریت دانش

Sig	F	مجدور میانگین	df	مجموع مجدورات	مدل رگرسیون	مدیریت دانش
		۱۱.۱	۴	۲۶.۴	رگرسیون	
۰.۰۰۰۰	۸۷.۶۵۴	.۱۱۲	۲۲۶	۴۵.۲	باقیمانده	
			۲۳۰	۷۱.۶	کل	

جدول شماره (۳): معناداری همبستگی چند گانه مربوط به متغیر کیفیت زندگی کاری

Sig	F	مجدور میانگین	df	مجموع مجدورات	مدل رگرسیون	کیفیت زندگی کاری
		۱۰.۲	۶	۳۴.۶۵	رگرسیون	
۰.۰۰۰۰	۷۹.۳۲۱	۱۳۴.	۲۶۲	۳۸.۲	باقیمانده	
			۲۶۸	۷۲.۸۵	کل	

روش اجرای تحقیق (جامعه آماری و نمونه آماری)

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و روش انجام آن توصیفی از نوع همبستگی است. چرا که متغیر وابسته: هوش هیجانی و متغیرهای مستقل: کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش ... می باشد. در این تحقیق متغیر هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه در نظر گرفته شد و متغیر مدیریت دانش با شاخص هایی چون خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش لحاظ گردید و متغیر کیفیت زندگی کاری با شاخص هایی چون محیط کار ایمن و بهداشتی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانونگرایی در سازمان، کیفیت زندگی کاری، وابستگی اجتماعی زندگی کاری و فضای کلی زندگی توسط پرسشنامه ی پنج گزینه ای لیکرت و با استفاده از نرم افزار 22-SPSS صورت پذیرفت.

جدول شماره (۴): جدول متغیر ها و فراوانی و درصد فراوانی نسبی

موارد	شرح	تعداد	درصد
جنسیت	زن	۸۲	.۳۵
	مرد	۱۵۴	.۶۵
سن	زیر ۳۰ سال	۱۶	.۰۶۷
	۳۱ تا ۴۰	۵۶	.۲۳
	۴۱ تا ۵۰	۱۱۵	.۴۸
	۵۱ سال به بالا	۴۰	.۱۶
تحصیلات	دیپلم	۲۰	۰/۰۸
	فوق دیپلم	۳۸	.۱۶
	لیسانس	۱۴۵	۰/۶۱
	فوق لیسانس	۴۳	.۱۸

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان در سال ۱۳۹۵ تشکیل دادند که تعداد آنها ۶۲۶ نفر بوده و با مراجعه به جدول تعیین حجم نمونه مشخص شد که تعداد ۲۳۶ نمونه، معرف جامعه آماری پژوهش بودند و برای انتخاب نمونه نیز از روش "موریان" نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

جدول شماره (۵): مدل همبستگی چندگانه

خطای معیار برآورد	ضریب تعیین اصلاح شده	ضریب تعیین	همبستگی چندگانه	
۰.۳۲۰۲۵	۰.۷۶۱	۰.۵۶۴	۰.۷۲۴	مدیریت دانش
۰.۳۴۵۵۹	۰.۶۷۱	۰.۷۸۰	۰.۵۳۲	هوش هیجانی
۰.۹۵	۰.۶۷	۰.۱۲۳	۰.۲۳۱	کیفیت زندگی کاری

طبق جداول شماره ۴ و ۵ بین هوش هیجانی و مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری رابطه ی معناداری وجود دارد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. آمار توصیفی (پارامترهای مرکزی و پراکندگی از قبیل: میانگین، ماکزیمم، مینیمم، جداول فراوانی، نمودارها، انحراف استاندارد و واریانس) برای متغیرهای جمعیت شناختی و آمار استنباطی (آزمون های ضریب همبستگی) برای آزمون فرضیه های تحقیق به کار رفته است (برای تجزیه و تحلیل از نرم افزای آماری اس پی اس اس استفاده شده است).

یافته های تحقیق:

جدول شماره (۶): نتایج آزمون k-s

SIG K-S	متغیر اصلی متغیر های فرعی
.۱۲۳ ۱.۱۱	هوش هیجانی مدیریت رابطه
.۲۱۳ ۲.۱۳	آگاهی اجتماعی
.۳۴۲ ۱.۱۷	خود مدیریتی
.۱۶۵ ۱.۱۲	خود آگاهی
.۱۱۷ ۱.۲۴	مدیریت دانش کسب دانش
.۲۳۰ ۲.۳۱	کاربرد دانش
.۱۰۱ ۱.۴۶	ذخیره دانش
.۲۰۴ ۲.۱۵	کیفیت زندگی کاری وابستگی اجتماعی زندگی کاری
.۱۷۱ ۲.۲۱	پرداخته منصفانه و کافی

تحقیق حاضر قصد دارد تا رابطه ی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش را بررسی کند که در این مقاله علاوه بر متغیرهای مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری که بر هوش هیجانی پرسنل دانشگاه پیام نور غرب تاثیر مستقیمی داشت، هوش هیجانی بر بهره وری و فرهنگ و خلق ایده های نوین در جامعه ی مورد نظر تاثیر مستقیمی داشت.

جدول شماره (۷): نتایج نهایی فرضیات آماری

شماره	فرضیه	تحلیل مسیر	t-value	نتایج
۱	هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معناداری دارد.	.۴۵	۹.۶	تایید
۲	هوش هیجانی با مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری دارد.	.۷۹	۷.۸	تایید

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از مقاله‌ی کاربردی موجود نشان داد که: بین هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد. اساساً، افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند، مهارت کنترل، تشخیص و استفاده از توانش‌های هیجانی را دارند و به رویدادهای تنش‌زا، به عنوان چالش و فرصتی برای یادگیری نگاه می‌کنند، نه تهدیدی برای امنیت‌شان. در نتیجه این امر، اختلالات فیزیولوژیکی و هیجانی کمتری را تجربه می‌کنند و بالطبع، از کیفیت زندگی بالاتری برخوردار می‌شوند که این امر، در پژوهش حاضر نیز به اثبات رسید و مشخص شد هوش هیجانی ۶/۴ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری را از طریق ابعاد خودمدیریتی، خودآگاهی، مدیریت رابطه‌ی اجتماعی تبیین می‌کند. که در مطالعه‌ی موردی موجود، علاوه بر شاخص‌های کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش عواملی چون بهره‌وری و فرهنگ و نظام مشارکتی جزء متغیرهای مداخله‌گر بودند. با توجه به اهمیت پررنگ مدیریت دانش و هوش هیجانی در بهبود کیفیت زندگی کاری پرسنل دانشگاه پیام نور غرب استان اصفهان که نتایج پژوهش حاضر، بر اساس نظرات آنها به دست آمده است، پیشنهاد می‌شود: نه تنها دانشگاه پیام نور، بلکه همه ارگانها جهت بهبود عملکرد سازمانی از نظرات کاربردی ذیل استفاده کنند. جهت ارتقای مهارت‌های کارکنان که منجر به کسب دانش دید در آنها شده و به دنبال آن خلق دانش دید در کارکنان سازمان را رقم می‌زند، اقدامات لازم از لحاظ اختصاص بودجه و استفاده از مربیان کارآموزان و دارای تخصص لحاظ شود. نوآوری‌ها و ایده‌های خلاقانه کارکنان مورد حمایت و تشویق‌های مادی و معنوی دانشگاه قرارگیرد. اطلاعات لازم در حیطه شغلی، در اختیار کارکنان قرار داده شود تا از این طریق فرهنگ انتشار دانش در بین پرسنل دانشگاه رواج پیدا کند. از طریق ایجاد برنامه‌ها و نشست‌های ماهیانه، زمینه ایجاد تعامل مثبت و سازنده بین کارکنان دانشگاه فراهم گردد. (فرهنگ مدیریت مشارکتی) تسهیلات و امکانات رفاهی همچون ایجاد مهدکودک، وام‌های مسکن، خودرو و ... برای کارکنان دانشگاه (افرادی که شاخص‌های مورد مطالعه‌ی تحقیق حاضر را داشته باشند) در نظر گرفته شود.

کسب مزیت رقابتی و متفاوت شدن سازمانها در گرو داشتن منابع انسانی توسعه یافته دانش آفرین و دانا می‌باشد. بنابراین برای پرورش کارکنان دانشی و فرهیخته نیاز مبرم به یک سیستم مدیریت دانشی در سازمانها می‌باشد که از طریق آن بتوان به اهداف مذکور دست پیدا نمود. مدیریت صحیح و کارآمد دانش ضمنی موجود در کارکنان و افراد را با تشریح مساعی و روابط اجتماعی به دست آورد، گامی بسیار مؤثر در مقابله با رقیبان و نزدیکی به اهداف سازمانها برداشته خواهد شد. استفاده از فرهنگ مدیریت پیش‌نگر تا در محیط متغیر، شایستگی و مهلت لازم برای اجرای تغییرات به مرحله ظهور برسد.

منابع و ماخذ:

۱. بهرام زاده، حسینعلی و خدمتگزار باغان (۱۳۸۳)، نقش منابع انسانی بر بهره‌وری سازمانی با تأکید بر کیفیت زندگی کاری، چاپ شده در نشریه مدیریت، شماره ۸۶-۸۵.
۲. خدایاریان، مهسا (۱۳۸۵)، بررسی تاثیر بکارگیری برنامه ارتقاء صلاحیت بالینی بر کیفیت زندگی کاری پرستاران واحد مراقبت‌های ویژه قلبی، پایان نامه (کارشناسی ارشد)-دانشگاه تربیت مدرس. دانشکده علوم پزشکی.

۳. راثو، واسکار گاوندرا (۱۳۷۴)، مجموعه مقالات نقش کیفیت زندگی کاری در ارتقاء بهره‌وری / واسکار گاوندرا راثو، ج.ک. سوری، حسین پیراسته؛ مترجم: مکیه گرمسیری: سازمان برنامه و بودجه استان بوشهر.
 ۴. رودکی، مهدی (۱۳۸۷)، تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
 ۵. زمانی، سلیمان (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین مدیریت مشارکتی و کیفیت زندگی کاری دبیران مدارس متوسطه شهر خرم‌آباد، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد) - دانشگاه آزاد واحد خرم‌آباد.
 ۶. سجادی، سوسن (۱۳۷۷)، بررسی عوامل موثر در بهره‌وری (کیفیت زندگی کاری، کیفیت محیط کاری) پرستاران بیمارستان‌های شهر سمنان در بهار (۱۳۷۷)، خلاصه مقالات همایش پرستاری و بهره‌وری، تهران، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، معاونت درمان، شورای عالی پرستاری.
 ۷. سیفی، هوشنگ (۱۳۸۵)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی شهر سنجند در سال ۱۳۸۵، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد) - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی.
 ۸. شاکری ارقنه، غلامرضا (۱۳۸۷)، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری معلم متوسطه شهرستان نظرآباد بر عملکرد آنان، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد) - دانشگاه پیام نور.
 ۹. شریف زاد، فتاح، عباسی، یدالله (۱۳۸۷)، تبیین اثرات کیفیت زندگی کاری بر کاهش کجروی‌های سازمانی از دیدگاه کارکنان در سازمان، مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان، سال ۷، شماره ۲۱.
 ۱۰. علامه، محسن (۱۳۷۸)، توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی (با تاکید بر نهج البلاغه) و تعیین تاثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی، پایان‌نامه (دکتری) - دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده علوم انسانی.
 ۱۱. غفارزاده، فاطمه (۱۳۸۰)، بررسی عوامل موثر بر میزان بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد خوراسگان گروه مدیریت دولتی.
 ۱۲. قاسمی، محمد (۱۳۷۹)، بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان‌نامه (کارشناسی ارشد) - وزارت کار و امور اجتماعی.
 ۱۳. قائم پناه، رمضان علی (۱۳۸۰)، بررسی عوامل موثر در بهبود کیفیت زندگی کارکنان موسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی، پژوهش‌یار. دوره: شماره: ۲۴، زمستان ۱۳۸۰، ص. ۲۲ تا ۳۳.
 ۱۴. کردی، مراد (۱۳۸۴)، بهره‌وری و اثربخشی سازمان‌های دولتی، چاپ شده در ماهنامه کار و جامعه شماره ۶۸-۶۷.
 15. Bandura, A. (1997), *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, Freeman, New York
 16. Bandura, A. (2000), *Cultivate Self-Efficacy for Personal and Organizational*, Handbook of Principles of Organization Behavior, Oxford, Blachwell
 17. Chan, W. (2007), *Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong*, teaching and teacher education, volume 22, Issue8.
 18. Mayer, J. & Salovey, P. (1997), *what is emotional intelligenc? Emotional Development and Emotional Intelligence, Implications for Educators*. Basic Book, New York
 19. Ream, S. Kurt. (2010), *The Relationship of Emotional Intelligence and Self-Efficacy of First and Second Year Principals in Missouri*
 20. Rathi, N. & Rastogi, R. *Effect of Emotional Intelligence on Occupational Self-efficacy*. The Icfai Journal of Organizational Behavior, Vol. 7, No. 2
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice: 10 th edition*. IKOGAN publication

Factors Affecting Emotional Intelligence of Payame Noor University in West of Isfahan Province

Monireh Ketabchi

Manager of Management Department, Faculty of Management and Accounting, Payame Noor University, Iran

Abstract

This paper aims to investigate emotional intelligence and its influential factors among staff and professors of Payame Noor University in the west of Isfahan province. The main question of this research is statistical use: Whether factors like quality of work life and knowledge management with emotional intelligence. The research methodology was descriptive in terms of collecting descriptive information of correlation type and in terms of applied purpose. The statistical data of this study were all 626 staff members of Payame Noor University in the city of Isfahan, whose sample size corresponds to the formula. The simple random sampling method was estimated to be 236 people. The toolkit Data were gathered by three standard questionnaires on the Likert (1903-1981) scale of five with the titles of Walton's (1973) quality of life questionnaire with a reliability of 0.89 And graveyard (2005) emotional intelligence questionnaire with a reliability coefficient of 0.85 And Lawson (2003) Knowledge Management Questionnaire with a reliability coefficient of 0.87. The collected data were analyzed by SPSS-22 software using multiple regression analysis. The results showed that there is a significant relationship between knowledge management and quality of work life and emotional intelligence.

Keywords: Knowledge management, emotional intelligence, quality of work life, personnel, Payame Noor University of Isfahan
