



Investigating the Correlation of Librarians' Emotional Intelligence and the quality of their Services. Case Study: IKIU's Librarians

Farideh Mohebbi Tabbar

*Corresponding author MSc, Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Qom, Iran.
E-mail: fmohebbiytabar@yahoo.com

Zohreh Mirhoseini

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Saeed Ghaffari

Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to investigate the relationship between emotional intelligence librarians International University of Imam Khomeini Qazvin and quality of their services.

Methodology: The research is descriptive and data collection was done using a questionnaire. The sample of this study, 23 Librarian and 334 students (of 9000 students) are members of the libraries that have been randomly selected.

Findings: According to the analysis, we observe that the mean grade of the minimum level of desired service quality is 5.98, the mean grade of the maximum level of desired service quality is 7.44 and the service quality level offered to students is 6.72. Investigating the results of the gap between the three modes (minimum level, maximum level, and the offered level) showed that in case of every 9 indices (as well as the total service quality) the exam is meaningful for both of comparing the gap of services sufficiency and the gap of services positive and supremacy. Also, the five domains of emotional intelligence, were at a desirable level.

Conclusion: The librarians have emotional intelligence and its components is a desirable level. The quality of services Libraries indicates the relative satisfaction of users of services. And that a significant relationship between emotional intelligence and the quality of services librarian there. Also, the emotional intelligence of Imam Khomeini International University's librarians influences the quality of library services to students.

Keywords: Emotional Intelligence, University Library-Services, librarians, Imam khomaini International University, Quality of Services.

Citation: Mohebbi Tabbar, F., Mirhoseini, Z. & Ghaffari, S. (2019). Investigating the Correlation of Librarians' Emotional Intelligence and the quality of their Services. Case Study: IKIU's Librarians. *Knowledge and Information Management*, 5(4), 41-48. (in Persian)

(DOI): 10.30473/MRS.2019.34838.1308

Received: (21-10-2017)

Accepted: (06-02-2020)



بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) با کیفیت ارائه خدمات آن‌ها

فریده محبی تبار

*نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور واحد قم، قم، ایران.

E-mail: fmohebbtabar@yahoo.com

زهره میرحسینی

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

سعید غفاری

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

چکیده

هدف: هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی کتابداران دانشگاه بین‌المللی امام خمینی قزوین و کیفیت خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه است.

روش‌شناسی تحقیق: روش پژوهش توصیفی و گردآوری داده‌ها از طریق پرسشنامه انجام یافت.

یافته‌ها: تحلیل داده‌ها نشان داد میانگین نمره حداقل سطح مورد انتظار کیفیت خدمات ۵/۹۸، حداکثر سطح مورد انتظار خدمات ۷/۴۴ و سطح کیفیت خدمات دریافت شده دانشجویان ۶/۷۲ است. بررسی نتایج شکاف موجود بین سه وضعیت نشان داد که در مورد هر ۹ شاخص (و هم‌چنین کل کیفیت خدمات) برای هر دو مقایسه شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات، آزمون مثبت و معنی‌دار است. نیز کل میانگین نمره هر ۵ حیطه هوش هیجانی کتابداران در سطح مطلوب بود.

بحث و نتیجه‌گیری: میزان برخورداری کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) از هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در حد مطلوب هست. وضعیت کیفیت ارائه خدمات کتابخانه‌های این دانشگاه، حاکی از رضایت نسبی کاربران از خدمات است. و هوش هیجانی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات آن‌ها تأثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کتابداران، کتابخانه دانشگاهی - خدمات، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، کیفیت خدمات.

استناد: محبی تبار، فریده؛ میرحسینی، زهره و غفاری، سعید (۱۳۹۷). بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه

بین‌المللی امام خمینی (ره) با کیفیت ارائه خدمات آن‌ها. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۵(۴)، ۴۱-۴۸.

(DOI): 10.30473/MRS.2019.34838.1308

تاریخ دریافت: (۱۳۹۶/۰۷/۲۹)

تاریخ پذیرش: (۱۳۹۸/۱۱/۱۷)

مقدمه

مشخص کردن اینکه مشتری کیست، چه چیزی می‌خواهد و چه انتظاری دارد مهم است، علاوه بر آن عامل مهم و اساسی دیگری وجود دارد که باعث می‌شود این خدمات یا به‌طور کامل انجام بگیرد یا کاری از پیش نرود و آن هم وجود کارکنان برگزیده و آموزش‌دیده و کاملاً ماهر در برخوردهاست. استفاده از فلسفه «همیشه حق با مشتری است» می‌تواند بر کارکنان کتابخانه فشار قابل‌توجهی وارد آورد. کارکردن در «محدوده» بین مشتریان و کتابخانه برای کارکنان بخش خدمات اضطراب‌آور است، چون آن‌ها باید هم‌زمان، هم سازمان و هم مشتریان را راضی نگه‌دارند. هر کارمند بالقوه‌ای به‌طور خودکار از جهت شخصیتی یا روحیه برای کارکرده در این محدوده مناسب نیست. برای تعیین کارمندی که در جایگاه جواب‌گویی به مراجعه‌کننده قرار می‌گیرد چهار معیار باید در نظر گرفته شود. کارکنان باید هم انگیزه داشته باشند و هم بتوانند از عهده امور ذیل برآیند:

انجام خدمتی که برآوردن انتظارات مشتری باشد.

اصلاح کردن خدمتی که به شکست انجامیده، انجام رفتارهایی که فراتر از انتظارات مشتری باشد.

رفتار کردن به‌گونه‌ای که باعث شود مشتری احساس اطمینان و خوش‌رفتاری کند.

رفتار سرپرستان و همکاران نسبت به مشتریان (داخلی) که در انجام خدمات همکاری دارند (واینگاند^۱، ۱۳۸۴: ۳۴-۳۵).

مفهوم «هوش هیجانی» توسط گلن^۲ مورد مطالعه دقیق قرار گرفته است. او تحت‌تأثیر کارهای سالوی، مهارت‌هایی که هوش هیجانی را تشکیل می‌دهند به پنج دسته تقسیم می‌کند که این مهارت‌ها با یکدیگر در ارتباط هستند: شناخت هیجان‌های خود، کنترل آن‌ها، برانگیختن و به هیجان آوردن خود، همدلی و کنترل روابط انسانی. شناخت هیجان‌ها نوعی خودآگاهی است، تشخیص هیجان‌ها زیربنای هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. کنترل هیجان‌ها استعداد شخص برای انطباق احساسات خود با موقعیت‌های مختلف است. برانگیختن خود، به تأخیر انداختن ارضای امیال و یا سرکوب کردن سابقه‌ها تعریف شده است که اساس تکامل و موفقیت فرد در آینده است. همدلی درک هیجان‌های دیگران است که قرینه شناخت هیجان‌های خود محسوب می‌شود. کنترل روابط انسانی به معنی توانایی حفظ روابط حسنه با دیگران است که مستلزم مدیریت هیجان‌های دیگران براساس انگیزه و هیجان‌های خود است

(گیتونی، ۱۳۸۹: ۵۵).

درزمینه رابطه هوش هیجانی و تأثیر آن بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ای تحقیقاتی در ایران و خارج از کشور صورت گرفته که تعدادی به‌قرار زیر هستند:

شعبانی (۱۳۸۷) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران با استفاده از روش پرسشنامه‌ای هوش هیجانی سبیریا شریک برای سنجش هوش هیجانی و مدل پرسشنامه‌ای لیب‌کوال برای سنجش کیفیت خدمات دریافت به این نتیجه رسید که میزان برخورداری کتابداران از هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن در حد بالاتر از میانگین قرار دارد و کیفیت خدمات موجود این کتابخانه‌ها نیز بالاتر از میانگین است. یافته‌ها نشان داد که بین این دو رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد.

امری و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای به نام رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های ارتباطی *Queendom* و هوش هیجانی شریک بود به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد، نیز هوش هیجانی بالای کتابداران منجر به برقراری ارتباط مناسب با مراجعان می‌شود و کتابداری که توانایی‌های لازم برای هوش هیجانی را در اختیار داشته باشد خدمات را به‌گونه‌ای عرضه می‌کند که موجب رضایتمندی بیشتر از سوی مراجعان می‌شود.

محمد اسماعیل و موحدی (۱۳۹۲)، در مقاله تحقیقی خود مطرح می‌کنند که با توجه به ارتباط مستقیم میان هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با مهارت‌های مرجع مجازی، بنابراین هرچه مؤلفه‌های هوش هیجانی کتابداران افزایش پیدا کند مهارت‌های اطلاع‌رسانی و اجرای مرجع مجازی نیز در کتابخانه افزایش می‌یابد، در نتیجه، تعامل بیشتر بین کتابدار و مراجعه‌کننده به وجود می‌آید و نیاز مراجعان و خدمات درخواستی آن‌ها بهتر شناسایی و رفع می‌گردد.

سهیلی، نصرتی و چشمه‌سهرابی (۱۳۹۵)، در نتایج پژوهش خود نشان دادند که هرچه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه رازی افزایش یابد میزان رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی بیشتر خواهد شد. همچنین نتایج نشان‌دهنده هوش هیجانی بالای کتابداران و رضایتمندی مراجعان کتابخانه‌های دانشگاه رازی است. علیپور حافظی و حمیدی (۱۳۹۱)، اسعدی و همکاران (۱۳۹۰)، حریری و زرین‌آبادی

جولوگیری از تنش‌های احتمالی و تأثیر آن بر رضایت مراجعان از کتابخانه باشد به‌طوری که بتوان آن‌ها را به کتابخانه جذب کرد؛ اما در خارج از کشور آثاری مانند ویلکینز جوردن^۳ (۲۰۱۲)، بویاسک^۴ و کورال^۵ (۲۰۱۰) و عبدالله ثانی و همکاران (۲۰۱۳) به این موضوع کاربردی‌تر نگاه کرده‌اند، یعنی هوش هیجانی را به‌عنوان یک ابزار مهم و مفید در محل کار می‌دانند که در جنبه‌های مختلف مثل مدیریت در کتابخانه یا کاربرد آن در کتابخانه کودکان و حتی فواید آن برای کتابداران مدارس (کاربرد آن در آموزش و پرورش) می‌توان از آن سود جست.

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران با کیفیت ارائه خدمات آن‌ها در جامعه آماری کتابخانه‌های مربوطه و موردنظر است تا مشخص گردد که مؤلفه‌های هوش هیجانی چه رابطه‌ای می‌تواند با کیفیت بهتر ارائه خدمات کتابخانه‌ای داشته باشد. اهداف فرعی نیز عبارت‌اند از:

- ۱- بررسی دیدگاه دانشجویان در خصوص کیفیت ارائه خدمات
- ۲- بررسی میزان هوش هیجانی کتابداران
- پژوهش حاضر به‌منظور رسیدن به اهداف فوق درصدد پاسخگویی به سؤالات زیر است:
- آیا از دیدگاه دانشجویان کیفیت ارائه خدمات در سطح مطلوب قرار دارد؟
- آیا بین هوش هیجانی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات ارتباط وجود دارد؟
- ۳- میزان هوش هیجانی کتابداران چقدر است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر در سال تحصیلی ۱۳۹۵ و در دو گروه کتابداران و دانشجویان عضو کتابخانه‌های دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین انجام گرفته است.

به‌دلیل محدودبودن حجم جامعه آماری برای به دست آوردن حداقل نمونه موردنیاز برای تحقیق از جدول مورگان استفاده شده است. برای جامعه دانشجویان با توجه به اینکه تعداد دانشجویان دانشگاه ۹۰۰۰ نفر می‌باشند، ۳۶۸ نمونه در نظر گرفته شد. روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی بود که با در نظر گرفتن حجم جامعه آماری و درصد مربوط به هر دانشکده، حجم نمونه در هر دانشکده تعیین شد.

جهت بررسی کتابداران نیز، با توجه به وجود ۲۳ کتابدار، روش نمونه‌گیری از نوع سرشماری بود.

(۱۳۹۰)، انصاری، روشندل اربطانی و علیپور (۱۳۸۹)، فامیل روحانی، عرفانی و حبیبی (۱۳۸۸) بیشتر تأکید بر برقراری قوی با کاربران کرده‌اند و عامل هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را عاملی مؤثر بر بهبود کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه دانسته‌اند که باعث بالا رفتن سطح کیفیت خدمات می‌شود.

ای بوآد^۱ (۲۰۱۶)، نتایج و پیشنهادهای جالبی را در تحقیق هوش هیجانی پرسنل کتابخانه و بهره‌وری کاری کتابخانه در کتابخانه‌های برگزیده ایالت اویو در نیجریه بیان می‌کند:

هوش هیجانی ظرفیتی است که بر تمام دیگر توانایی‌های انسان تأثیرگذار است. این تحقیق هوش هیجانی پرسنل کتابخانه و بهره‌وری کاری کتابخانه را در کتابخانه‌های برگزیده ایالت اویو در نیجریه مورد بررسی قرار داده است. از ۱۸۶ کارمند کتابخانه‌های ۸ کتابخانه ایالت اویو در نیجریه در این تحقیق داده جمع‌آوری شد. برای جمع‌آوری داده از پرسشنامه استفاده شد.

یافته‌های تحقیق نشان دادند که سطح هوش هیجانی پرسنل کتابخانه‌های دانشگاهی ایالت اویو در نیجریه بسیار بالا بود. به‌عبارت‌دیگر پرسنل کتابخانه می‌توانند از عهده امور کتابخانه برآیند و بر مشکلات فائق آیند.

خان^۲ و همکاران (۲۰۱۶): می‌شود گفت جدیدترین تحقیق در این موضوع را در این زمینه ارائه کرده‌اند. هدف این مقاله بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت‌مندی عمومی شغلی کتابداران دانشگاهی در پاکستان است. براساس هدف مقاله، مطالعه‌ای کمی بر روی کتابداران دانشگاهی در پاکستان انجام شد. نمونه تحقیق از نوع تصادفی و از میان کتابداران دانشگاهی پاکستان انتخاب شده‌اند و پرسشنامه‌های مربوط به تحقیق را پر کرده‌اند. این پرسشنامه برای ارزیابی هوش هیجانی و رضایت‌مندی شغلی تهیه شده است. تحلیل رگرسیون چندعاملی داده‌ها نشان داد که تمام شاخص‌های هوش هیجانی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بینی کننده، در رضایت شغلی از اهمیت خاصی برخوردار هستند. نتایج نشان داد که خودارزیابی، قوی‌ترین متغیر پیش‌بینی کننده و خوش‌بینی ضعیف‌ترین شاخص پیش‌بینی کننده رضایت شغلی می‌باشند. نتایج این تحقیق برای کتابداران و دیگر سازمان‌های علاقه‌مند به توسعه هوش هیجانی و بهبود رضایت‌مندی شغلی کارکنان مفید می‌باشند تا در نهایت منجر به عملکرد مؤثر شوند.

شاید بتوان گفت مهم‌ترین کارکرد هوش هیجانی در ایران کاربرد این مهارت در چگونگی برقراری ارتباط مؤثر با مراجعان،

3. Wilkins Jordan
4. Bewick
5. Corral

1. Oye boad
2. Khan

مؤلفه‌های هوش‌هیجانی کتابداران از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

نحوه پاسخگویی دانشجویان به ۹ سؤال تأثیر خدماتی تحت مدل لیب کوال در جدول ۱ قابل مشاهده است. ستون اول مربوط به حداقل سطح مورد انتظار، ستون دوم حداکثر سطح مورد انتظار و ستون آخر سطح خدمات دریافتی (سطح فعلی) است.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌های استاندارد مدل لیب کوال (جهت بررسی دانشجویان) و پرسشنامه هوش‌هیجانی باران (جهت بررسی کتابداران) است. پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳ و ۰/۹۴ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از نرم‌افزار SPSS.22 استفاده شده است. برای بررسی شکاف کفایت و شکاف برتری خدمات از آزمون ویلکاکسون زوجی و برای بررسی وضعیت

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار شاخص‌های کیفیت خدمات کتابخانه تحت مدل لیب کوال

| شاخص | حداقل سطح مورد انتظار | | حداکثر سطح مورد انتظار | | سطح خدمات دریافت شده | |
|---|-----------------------|--------------|------------------------|--------------|----------------------|--------------|
| | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار | میانگین | انحراف معیار |
| تمایل کتابداران به کمک به کاربران | ۶/۰۲ | ۲/۲۴ | ۷/۵۲ | ۱/۸۰ | ۶/۵۳ | ۲/۲۱ |
| وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند | ۵/۹۸ | ۲/۱۴ | ۷/۳۶ | ۱/۷۳ | ۶/۶۴ | ۲/۱۲ |
| وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند | ۶/۵۸ | ۲/۲۱ | ۷/۶۹ | ۱/۶۹ | ۷/۲۷ | ۲/۰۵ |
| قابل اعتماد بودن خدمات کتابخانه و توانایی آن در حل مشکلات کاربران | ۶/۰۷ | ۲/۰۹ | ۷/۵۱ | ۱/۷۵ | ۶/۷۰ | ۲/۱۰ |
| توجه به تک‌تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه | ۵/۸۲ | ۲/۲۷ | ۷/۲۴ | ۱/۷۸ | ۶/۵۷ | ۲/۱۳ |
| کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌ها کاربران از دانش کافی برخوردارند | ۶/۰۴ | ۲/۱۷ | ۷/۴۲ | ۱/۸۳ | ۶/۵۳ | ۲/۲۱ |
| وجود کارمندی که با کاربران مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند | ۶/۱۵ | ۲/۲۶ | ۷/۵۲ | ۱/۷۳ | ۶/۹۰ | ۲/۱۳ |
| وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند | ۵/۶۱ | ۲/۲۵ | ۷/۲۶ | ۱/۹۰ | ۶/۴۹ | ۲/۲۴ |
| آمادگی کتابداران برای پاسخ به سوالات کاربران | ۵/۸۷ | ۲/۲۵ | ۷/۴۴ | ۱/۸۶ | ۶/۶۴ | ۲/۱۹ |
| نمره کل کیفیت خدمات | ۵/۹۸ | ۱/۸۶ | ۷/۴۵ | ۱/۴۶ | ۶/۷۲ | ۱/۷۸ |

نیاز) را داشته است. همچنین در مورد سطح کیفیت خدمات دریافتی در حال حاضر، شاخص «وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند» کم‌ترین میانگین نمره ۶/۴۹ (کم‌ترین کیفیت نسبت به دیگر شاخص‌ها) و شاخص «وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند» بیشترین میانگین نمره، ۷/۲۷ (بیشترین کیفیت نسبت به سایر شاخص‌ها) را داشته‌اند. همچنین میانگین نمره، حداقل سطح مورد انتظار کیفیت

*طیف لیکرت مورد استفاده: ۱ = بسیار کم الی ۹ = بسیار زیاد با توجه به نتایج به دست آمده در جدول ۱ ملاحظه می‌شود که در مورد حداقل سطح مورد انتظار، شاخص «وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند» کم‌ترین میانگین نمره ۵/۶۱ (کمترین احساس نیاز) را داشته است. در مورد حداکثر سطح مورد انتظار، شاخص «وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند» بیشترین میانگین نمره ۷/۶۹ (بیشترین احساس

خدمات ۵/۹۸، حداکثر سطح مورد انتظار خدمات ۷/۴۴ و سطح کیفیت خدمات دریافت شده ۶/۷۲ بوده است. برای بررسی شکاف موجود بین سه وضعیت (حداقل سطح مورد انتظار، حداکثر سطح مورد انتظار و سطح دریافتی حال حاضر) از آزمون‌های ویلکاکسون زوجی استفاده شده است. همان‌طور که

ملاحظه می‌شود آزمون‌های ویلکاکسون در مورد هر ۹ شاخص (و همچنین کل کیفیت خدمات) برای هر دو مقایسه، شکاف کیفیت خدمات و شکاف برتری خدمات مثبت و معنی‌دار می‌باشند.

جدول ۲. خلاصه نتیجه آزمون‌های ویلکاکسون برای مقایسه زوجی شاخص‌های

کیفیت خدمات کتابخانه لیب تحت مدل کوال برای بررسی شکاف

| شاخص | | شکاف حداقل سطح مورد انتظار و سطح دریافت شده (شکاف کیفیت خدمات) | | شکاف حداکثر سطح مورد انتظار و سطح دریافت شده (شکاف برتری خدمات) | |
|---|--|--|----------------|---|----------------|
| | | سطح معنی‌داری | اختلاف میانگین | سطح معنی‌داری | اختلاف میانگین |
| تمایل کتابداران به کمک به کاربران | | ۰/۵۹۰ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۱/۰۰۹ |
| وجود کارمندی که حس اعتماد و اطمینان را در کاربران پدید می‌آورند | | ۰/۶۸۴ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۷۲۶ |
| وجود کارمندی که همواره مؤدب هستند | | ۰/۷۰۲ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۵۱۰ |
| قابل اعتماد بودن خدمات کتابخانه و توانایی آن در حل مشکلات کاربران | | ۰/۶۳۵ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۸۲۲ |
| توجه به تک‌تک کاربران از سوی کارکنان کتابخانه | | ۰/۸۳۵ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۶۳۴ |
| کارمندی که برای پاسخگویی به پرسش‌ها کاربران از دانش کافی برخوردارند | | ۰/۴۹۶ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۸۸۱ |
| وجود کارمندی که با کاربران مهربان و علاقه‌مندانه برخورد می‌کنند | | ۰/۷۶۹ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۶۱۳ |
| وجود کارمندی که نیازهای کاربران خود را درک می‌کنند | | ۰/۸۹۴ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۸۳۳ |
| آمادگی کتابداران برای پاسخ به سؤالات کاربران | | ۰/۷۹۴ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۷۹۱ |
| نمره کل کیفیت خدمات | | ۰/۷۲۸ | ۰/۰۰۱ | ۰/۰۰۱ | -۰/۷۷۶ |

مورد این شاخص را برآورده کند. همچنین آزمون در مورد شکاف برتری خدمات معنی‌دار و همچنین اختلاف میانگین شکاف منفی (۱/۰۰۹-) است.

با توجه به جدول ۲ در مورد شاخص «تمایل کتابداران به کمک به کاربران» ملاحظه می‌شود که آزمون در مورد شکاف کیفیت خدمات معنی‌دار و همچنین اختلاف میانگین شکاف مثبت (۰/۵۹۰) است یعنی کتابخانه توانسته حداقل انتظار کاربران در

جدول ۳. بررسی وضعیت ۵ حیطه هوش هیجانی و هوش هیجانی کل

| حیطه | میانگین | انحراف معیار | آماره آزمون (t) | سطح معنی‌داری | وضعیت حیطه |
|---------------------|---------|--------------|-----------------|---------------|------------|
| مهارت‌های دوره فردی | ۳/۸۱۴ | ۰/۴۰۴ | ۸/۷۷۹ | ۰/۰۰۰ | مطلوب |
| مهارت‌های بین فردی | ۴/۰۲۲ | ۰/۳۶۶ | ۱۲/۴۷۴ | ۰/۰۰۰ | مطلوب |
| سازگاری | ۴/۲۸۰ | ۰/۳۰۳ | ۱۸/۸۷۱ | ۰/۰۰۰ | مطلوب |
| کنترل استرس | ۳/۷۱۶ | ۰/۵۹۶ | ۵/۳۷۵ | ۰/۰۰۰ | مطلوب |
| خلق کلی | ۳/۵۴۱ | ۰/۶۵۰ | ۳/۷۲۲ | ۰/۰۰۱ | مطلوب |
| هوش هیجانی | ۳/۸۷۲ | ۰/۴۰۸ | ۹/۳۰۰ | ۰/۰۰۰ | مطلوب |

کنترل استرس و خلق کلی و همچنین خود متغیر هوش هیجانی پرداخته‌ایم. میانگین نمره‌ها حیطه‌ها و

در جدول ۳ به بررسی وضعیت ۵ حیطه هوش هیجانی شامل مهارت‌های دورن فردی، مهارت‌های بین فردی، سازگاری،

هم‌چنین در مورد ۵ حیطة هوش‌هیجانی و خود متغیر هوش‌هیجانی کل میانگین نمره هر ۵ حیطة، مهارت‌های دورن‌فردی، مهارت‌های بین‌فردی، سازگاری، کنترل استرس و خلق کلی و همچنین خود متغیر هوش‌هیجانی در سطح مطلوب بود و همچنین حیطة سازگاری دارای بالاترین میانگین (بهترین وضعیت در بین سایر حیطة‌ها) و خلق کلی دارای کمترین میانگین بود (جدول ۳).

تجزیه و تحلیل نتایج نشان داد که بین هوش‌هیجانی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) و تأثیرگذاری خدمات آن‌ها رابطه مثبت وجود دارد؛ یعنی هراندازه هوش‌هیجانی کتابداران بالاتر باشد، کیفیت ارائه خدمات آن‌ها هم بهتر خواهد بود. این یافته‌ها با یافته‌های (عبدالله ثانی، ۲۰۱۳)، (شعبانی، ۱۳۸۷) و (امرای و همکاران، ۱۳۹۰) همسو است. در کل یافته‌های تحقیق در زمینه تأثیر رابطه هوش‌هیجانی بر ارائه خدمات باکیفیت و هنر ارتباط با مشتری در سازمان‌ها با نظرات و یافته‌های (گلمن، ۱۳۹۱) همسویی دارد.

با توجه به تحلیل‌های صورت گرفته بر روی کیفیت خدمات دریافتی در حال حاضر میانگین نمره این متغیر ۶/۷۲ بوده است که حاکی از رضایت نسبی کاربران از خدمات ارائه شده توسط کارکنان است همچنین میانگین هوش‌هیجانی کارکنان نیز در حد مطلوب (۳/۸۷۲) است. هر دو متغیر کیفیت خدمات ادراک شده کاربران و میانگین هوش‌هیجانی کتابداران بیشتر از میانگین نظری این دو متغیر در طیف مورد استفاده می‌باشند. بنابراین می‌توان استنباط کرد که هوش‌هیجانی در سطح مطلوب و رو به بالای کتابداران می‌تواند به‌طور مؤثری بر روی کیفیت خدمات ادراک شده توسط کاربران تأثیرگذار باشد. به‌ویژه اینکه کتابداران میانگین نمره بالایی از دو حیطة، سازگاری با میانگین ۴/۲۸۰ و مهارت‌های بین‌فردی با میانگین ۴/۲۲۰ که مستقیم با کاربران در ارتباط است دریافت کرده‌اند.

بنابراین، می‌توان با افزایش مهارت‌های هوش‌هیجانی در کتابداران این امید را داشت که کیفیت خدمات ادراک شده توسط کاربران بهبود یافته و با این روند شکاف کفایت را بسیار زیاد و حتی شکاف برتری کیفیت خدمات را نیز به سطح مثبت رساند.

هوش‌هیجانی با عدد ۳ (به‌عنوان حد وسط طیف لیترت مورد استفاده) مورد مقایسه و سنجش قرار گرفته است. با توجه به نتایج به دست آمده میانگین نمره هر ۵ حیطة مهارت‌های درون‌فردی با میانگین ۳/۸۱۴، مهارت‌های بین‌فردی با میانگین ۴/۰۲۲، سازگاری با میانگین ۴/۲۸۰، کنترل استرس با میانگین ۳/۷۱۶ و خلق کلی با میانگین ۳/۵۴۱ و همچنین خود متغیر هوش‌هیجانی با میانگین ۳/۸۷۲ در سطح مطلوب می‌باشند. هم‌چنین حیطة سازگاری دارای بالاترین میانگین ۴/۲۸۰ (بهترین وضعیت در بین سایر حیطة‌ها) و خلق کلی دارای کمترین میانگین ۳/۵۴۱ بوده است.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به تحلیل‌های انجام شده ملاحظه شد که میانگین نمره حداقل سطح مورد انتظار کیفیت خدمات ۵/۹۸، حداکثر سطح مورد انتظار خدمات ۷/۴۴ و سطح کیفیت خدمات دریافت شده ۶/۷۲ بود (جدول ۱). برای بررسی شکاف موجود بین سه وضعیت (حداقل سطح مورد انتظار، حداکثر سطح مورد انتظار و سطح دریافتی حال حاضر) از آزمون‌های ویلکاکسون زوجی شد که نتایج نشان داد که در مورد هر ۹ شاخص (و هم‌چنین کل کیفیت خدمات) برای هر دو مقایسه، شکاف کفایت خدمات و شکاف برتری خدمات آزمون معنی‌دار بود (جدول ۲). بدین معنی که کتابخانه توانسته است، در مقایسه با تحقیقات پیشین (خان و همکاران، ۲۰۱۶)، (ای بواد، ۲۰۱۶) و (شعبانی، ۱۳۸۷) همسو حداقل انتظار کاربران در مورد خدمات را برآورده کند. در این مورد نتیجه در دست است. آن‌ها در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که هوش‌هیجانی در بالاتر رفتن سطح ارائه کیفیت خدمات تأثیر دارد، یعنی کتابدارانی که دارای هوش‌هیجانی هستند، خدمات را به‌گونه‌ای عرضه می‌کنند که موجب رضایت بیشتر مراجعان شود، پس هوش‌هیجانی می‌تواند باعث بهبود عملکرد کتابدار، تعامل مفید او با کاربران، ارائه خدمات خلاقانه و در نتیجه کیفیت ارائه خدمات بهتر را فراهم کند. با توجه به این‌که نتایج تحقیقات پیشین نشان داده است که هوش‌هیجانی کارکنان می‌تواند کیفیت خدمات ارائه شده توسط ایشان، به ارباب‌رجوع را تحت تأثیر قرار دهد، هوش‌هیجانی کارکنان با استفاده از پرسشنامه ۹۰ سؤالی بار آن در ۵ حیطة و ۱۵ مؤلفه مورد بررسی قرار گرفت.

منابع

- اسعدی، میر محمد؛ ندافی، غزاله و شفیع رود پستی، میثم (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و رفتار شهروندی سازمانی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مورد: کتابخانه‌های عمومی شهرستان یزد). فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۵۳ (۱۴)، ۱۵۴-۱۲۵.
- امریایی، مرتضی؛ اشرفی ریزی، حسن؛ پای، احمد؛ بهرامی، سوسن و سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۵)، ۶۷۲-۶۶۲.
- انصاری، منوچهر؛ روشندل اربطانی، طاهره و علیپور، طیبه (۱۳۸۹). نقش هوش هیجانی کتابداران، در اتخاذ استراتژی‌های مدیریت تعارض. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۱۶ (۳)، ۵۷-۳۹.
- حریری، نجلا و زرین آبادی، زرین (۱۳۹۰). تحلیل جمعیت شناختی هوش معنوی کتابداران، دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱ (۲)، ۴۴-۲۹.
- سهیلی، فرامرزی؛ نصرتی، مهسا و چشمه‌سرای، مظفر (۱۳۹۵). بررسی تأثیر میزان هوش هیجانی کتابداران، بر رضایتمندی دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کتابخانه‌های دانشگاه رازی. دانش‌شناسی، ۳۴، ۱۰۰-۹۳.
- شعبانی، علی (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران: دانشگاه تهران.
- علیپور حافظی، مهدی و حمیدی، محسن (۱۳۹۵). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران. بازیابی ۱۵ مهر، از www.atfmag.info/1391/01/20/cultura
- فامیل روحانی، علی‌اکبر؛ عرفانی، نصرالله و حبیبی، سمیه (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین مهارت ارتباطات میان فردی و مهارت اطلاع‌رسانی کتابداران دانشگاهی شهر همدان در سال ۱۳۸۸. اطلاع‌شناسی، ۷، ۸۶-۷۲.
- گلمن، دانیل (۱۳۹۱). (نسرین پارسا، مترجم). کاربرد هوش هیجانی در محیط کار. تهران: انتشارات رشد.
- گیتونی، منصف و بریست، ایو. (۱۳۸۹). هویت و هوش هیجانی به ضمیمهٔ واژه‌نامهٔ توصیفی فرانسه، انگلیسی، فارسی. ترجمه: پریچره کیش (طوبی). تهران: سازمان انجمن اولیا و مربیان جمهوری اسلامی ایران.
- محمد اسماعیل، صدیقه و موحدی، فریده (۱۳۹۲). رابطه میان هوش هیجانی و مهارت‌های اطلاع‌رسانی و مرجع مجازی در کتابداران کتابخانه‌های منتخب دانشگاه‌های علوم پزشکی ایران. مدیریت اطلاعات و سلامت، ۲، ۲۳۵-۲۳۳.
- واینگاند، دارلین (۱۳۸۴). (مرضیه هدایت، مترجم). خدمات عالی به مشتری، راهنمایی مختصر برای کتابداران. تهران: سازمان مطالعه تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- Abdullah Sani, M., Masrek, M., Sanid, N. & Mohd Nadzar, F. (2013). *Assessing the emotional intelligence profile of public librarians in Malaysia*. Retrieved septamber 15, 2016, from <http://digital commons.unl.edu/libphilprac>, 1047
- Bewick, L. & corral, S. (2010). Developing librarians as teachers: A study of their pedagogical knowledge. *Journal of librarianship and information science*. (2), 97-110.
- Khan, A., Noorman masrek, M. & Mohd Nadzar, F. (2016). *Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship*. from: lis.sagepub.com
- Oye boade, J. (2016). *Emotional Intelligence of Library Personnel and Library Work Productivity in Selected Academic Libraries in Oyo State, Nigeria*. Retrieved septamber 15. <http://digital commons.unl.edu/libphilprac>
- Wilkins Jordan, M. (2012). Developing leadership competencies in librarians. *IFLA Journal*, 38, 37-46.