

۲۵

مفتم ۵ پاییز ۱۳۸۸ ۵ ۳۰۰۰ تومان

اطلاع‌شناس

مندرجات

بررسی رویکرد دانشمندان جهان به نام خلیج فارس /
دکتر هاجر ستوده و فرشته دیدگاه

تحلیل کیفی مقالات منتشر شده از محققان علوم اجتماعی ایران در مجلات نمایه
شده در آی اس آی براساس عامل تأثیر مجلات / سمانه تادری، دکتر کیوان کوشا و
دکتر علی‌اکبر مبیوری

ترسیم نقشه دانش، گامی جهت استفاده بهینه از منابع دانشی سازمان/
میترا احیامقانی

بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های
دانشکده‌ای دانشگاه تهران / علی شعبانی، دکتر غلامرضا فدایی و
دکتر محمدعلی بشارت

بررسی کتاب‌های نقد شده در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی در مجله کتاب ماه:
کلیات در سال‌های ۱۳۸۴-۱۳۸۸ /
زهره کاظم‌پور و دکتر حسن اشرفی‌ریزی

مطالعه استنادی مقالات دایرةالمعارف کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران /
دکتر سعیدرضایی شریف آبادی، دکتر حسن کیانی خورستانی و اعظم موسی‌چمنی

تحلیل استنادی مقالات نویسندگان ایرانی در پایگاه اطلاعاتی SSCI در سال‌های
۲۰۰۳ و ۲۰۰۸ / وحیده اصلانی‌نیا، فهیمه عباسی و دکتر محمدحسین بیگلر

بررسی همبستگی میان ضریب تأثیر وی و منبع محتوایی در وبگاه‌های گروه‌های
کتابداری جهان / نفیسه چنگیز

اطلاع‌شناسی

INFORMIOLOGY

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران پرداخت. جامعه این پژوهش از دو گروه کتابداران و دانشجویان تشکیل شد؛ گروه اول کلیه کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران بودند که به مراجعان ارتباط مستقیم و رودررو داشتند و گروه دوم تمامی اعضای فعال کتابخانه‌های این دانشکده‌هاست. تعداد ۶۰ کتابدار (۳۲ زن، ۲۸ مرد) به صورت سرشماری و تعداد ۱۲۵ دانشجوی (۷۸ زن، ۴۷ مرد) به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. برای سنجش هوش هیجانی کتابداران، از پرسش‌نامه هوش هیجانی سیریا شریک (۱۳۸۱)، و برای سنجش کیفیت خدمات دریافتی از پرسش‌نامه لیب‌کوال (۲۰۰۵) استفاده شد. برای تحلیل آماری داده‌های پژوهش از شاخص‌ها و روش‌های آماری شامل فراوانی، مستقل، و آزمون لوین شد. یافته‌های مربوط به پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و کیفیت خدمات کتابداران دانشکده‌های دانشگاه تهران رابطه مستقیم معنادار برقرار است. اما تفاوت معناداری بین مردان و زنان کتابدار در برخورداری از هوش هیجانی، ارزیابی کیفیت خدمات موجود یافت نشد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، کیفیت خدمات کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های دانشکده‌ای، لیب‌کوال.

بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه تهران

علی شعبانی

دکتر غلامرضا فدایی

دکتر محمدعلی بشارت

بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه تهران

علی شعبانی^۱

دکتر غلامرضا فدایی^۲

دکتر محمدعلی بشارت^۳

مقدمه

کتابخانه‌ها را به دلایل گوناگون، می‌توان از نهادهایی منحصر به فرد به شمار آورد. این نهادهای اجتماعی با فراهم آوردن عصاره دانش بشری در قالب کتاب‌ها و سایر انواع منابع اطلاعاتی به منزله یکی از برجسته‌ترین مراکز پخش و اشاعه اندیشه‌ها و به عنوان مهم‌ترین سازمان‌هایی که فرهنگ و تمدن گذشته را به حال و آینده مرتبط می‌سازند شناخته می‌شوند. هم‌چنین به لحاظ تاریخی، کتابخانه‌ها برجسته‌ترین نهادهایی مسئول سازماندهی منابع دانش بشری به شمار می‌آیند که راه‌های دسترسی همگان را به اطلاعات و دانش فراهم می‌سازند. به همین دلایل، مهم‌ترین کارکرد کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های دانشگاهی، ارائه خدمات به مراجعه‌کنندگان است. به بیان دیگر، وجود و هویت کتابخانه‌ها با ارائه خدمت شکل می‌گیرد و کتابخانه بدون خدمت نمی‌تواند معنا و مفهوم داشته باشد. لذا توجه به کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه‌ها و نیز توجه به ارتباط مؤثر با مراجعه‌کنندگان، تاال به منظور تأمین نیازهای آنان از اهمیت بسزایی برخوردار است. کتابخانه‌های دانشگاهی با توجه به نقشی که در پیشرفت‌های آموزشی ایفا نموده‌اند؛ بسیار مورد توجه قرار گرفته‌اند. از این رو، بهبود خدمات آنها به عنوان بخش مهمی از یک محیط آموزشی (دانشگاهی) الزامی به نظر می‌رسد. با بررسی کیفیت خدمات، کتابخانه‌ها می‌توانند

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
۲. استاد گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه تهران.
۳. استاد گروه روان‌شناسی دانشگاه تهران.

- Snoj, B.: & Petermanec, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 32 (34).
- Peterson, R.; Murphy, B.; Holmgren, S. & Thibodeau, P. L. (2004). The LibQUAL+™ challenge: An academic medical center's perspective. Duke University. *Journal of Library Administration*, 40, 83-98.
- Knapp, A. (2004). We asked them what they thought, now what do we do? The use of LibQUAL+™ data to redesign public services at the University of Pittsburgh. *Journal of Library Administration*, 40, 157-171.
- Moller, C. and S. Powell (2001). Emotional intelligence and the challenges of quality management today. *Leadership & Organization Development Journal*, 22 (7).
- Humpel & Caputi (2001). Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. *Journal Of Psychiatry And Mental Health Nursing*, 8.
- Bardzil P. & Slaski M. (2003). Emotional intelligence: fundamental competencies for enhanced service provision, *Managing Service Quality*, 13 (2) pp. 97-104.
- Deadrick L. D. & Bruce R. M. (2001). service with a smile, legal and emotional issues, *Journal Of Quality Management*, 6 (1) pp. 99-110.
- Fer, S. (2005). Qualitative evaluation of emotional intelligence in service program for secondary school teacher, *The Qualitative Report*, 9 (4) pp. 562-588.
- Hafey N. (2003). *Emotional Intelligence as a Predictor of Superior Customer Service Performance in the Private Hospital Sector*, Queensland University, Australia.
- Kernbach & Schutte (2005). the impact of service provider emotional intelligence on customer satisfaction, *Journal Of Marketing*, 19(7) pp. 438-444.
- Beaujan et al (2006). the moment of truth in customer service. *McKinsey Quarterly*, 23 (1).
- Mccallin & Bamford (2007). interdisciplinary teamwork: is the influence of emotional intelligence fully appreciated, *Journal of Nursing Management*, 15 pp. 386-391.
- Orme (2008). "Emotional intelligence-perspectives and people", *Competency And Emotional Intelligence Quarterly*, 10 (4) pp. 1-7.