

رابطه میان هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی)

ایرج رداد (نویسنده مسئول)

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بین‌المللی امام رضا^(ع)، مشهد، ایران
irajradad@yahoo.com

میترا عین‌آبادی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه بین‌المللی امام رضا^(ع)، مشهد، ایران
mitra.einabadi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۹/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۴/۰۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه میان ابعاد هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی انجام پذیرفته است.

روش: پژوهش حاضر از نوع همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش را کتابداران و مراجعان کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی تشکیل دادند که تعداد ۴۶ نفر کتابدار و ۳۸۴ نفر مراجعه کننده به شیوه نمونه گیری طبقه‌ای متناسب با حجم نمونه به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه هوش معنوی آمرام و درایر و نیز پرسشنامه محقق ساخته کیفیت خدمات بود که پایایی و روایی آن مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات آنها رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. علاوه بر آن بین ابعاد هوش معنوی کتابداران شامل خوبی، جهت گیری درونی، معنا و مفهوم، حقیقت و صداقت و تمامیت و کلیت با کیفیت خدمات نیز رابطه مستقیم و معنی داری وجود داشت.

اصالت/ارزش: ارزش مقاله حاضر در نشان دادن این نکته است که علیرغم اینکه هوش معنوی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی پایین تر از حد متوسط بود ولی کیفیت خدمات آنها بیش از حد متوسط قرار داشت و بین این دو متغیر همبستگی مثبت و معنادار وجود داشت. بنابراین احتمالاً می‌توان انتظار داشت با افزایش هوش معنوی، در کیفیت خدمات نیز تغییر مثبتی صورت بگیرد.

کلیدواژه‌ها: هوش معنوی، کیفیت خدمات، کتابداران، کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 23, No.1; Successive No. 88; Spring 2017; Pp. 125-142; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی- پژوهشی؛ دوره ۲۳، شماره ۱، پیاپی ۸۸، بهار ۱۳۹۶
ص ۱۲۵-۱۴۲ نمایه شده در ISC, SID و MagIran

مقدمه

امروزه بسیاری از سازمان‌های خدماتی به خوبی آگاهند که موفقیت آنها در عرصه رقابت، در گرو رضایت مشتریان از کیفیت خدمات و محصولات است. در حقیقت، آنها باید مراقب باشند که این هدف اصلی در گیر و دار دیوانسالاری سازمانی از نظر دور نگردد و مهمتر از همه، رفتار کارکنان از مسیر خدمت‌مداری خارج نشود. این موضوع برای کتابخانه‌ها به‌عنوان سازمان‌هایی که هسته اصلی فعالیت‌های آنها را کاربران تشکیل داده و همه تلاش‌ها باید در مسیر فراهم‌آوری نیاز آنها صورت پذیرد، اهمیت مضاعفی می‌یابد. از این رو امروزه کتابخانه‌ها از حالت مجموعه‌مداری به سمت مشتری‌مداری گرایش پیدا کرده‌اند و کتابداران برای راضی نگه‌داشتن کاربران، کیفیت خدمات را مدنظر قرار داده‌اند (میرغفوری و مکی، ۱۳۸۶).

در طول سال‌های متمادی، آن دسته از نویسندگانی که در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی به مفهوم کیفیت پرداخته‌اند، تعاریف مختلفی از آن ارائه کرده‌اند. آنها در ابتدا بر اهمیت توسعه و نگهداری مجموعه‌های با کیفیت تأکید داشتند و اثربخشی (اینکه تا چه حد مجموعه کتابخانه اهداف و آرمان‌های کتابخانه را برآورده می‌کند) را با کیفیت برابر و مترادف می‌دانستند و در واقع به کیفیت از منظر سازمانی می‌نگریستند (کوک، هیث و تامپسون^۱، ۲۰۰۲). زمانی که کتابخانه‌ها با مفهوم مدیریت جامع کیفیت (TQM) و سایر سبک‌های مدیریت کیفیت آشنا شدند، بسیاری از آنها تعهد خود را به حمایت از رویکرد مشتری‌مداری افزایش دادند و تلاش کردند تا مشتریان را نسبت به خدمات خود راضی نگه‌دارند (ناپ^۲، ۲۰۰۴). بعدها مفهوم «خدمت به مشتری» از بخش خصوصی اقتباس شد و به محیط کتابخانه‌ها پای نهاد. خدمت به مشتری سازمان‌ها را تشویق می‌کند تا آن دسته از انتظارات مشتریان را که در مرکز رسالت، چشم‌انداز، اهداف و مقاصد سازمان قرار دارند، برآورده کرده و حتی فراتر از آن روند. در نتیجه، توجه کتابخانه به سمت مدیریت جامع کیفیت و خدمت به مشتری و همچنین تحقیقات بازاریابی جلب می‌شود (کالورت^۳، ۲۰۰۸). آنچه بنیان کیفیت خدمات را تشکیل می‌دهد، رسیدن به این باور است که فلسفه وجودی یک کتابخانه خدمت‌رسانی به کاربران است. این باور می‌تواند چراغ راه کتابخانه باشد اگر کتابخانه در نظر دارد در یک بازار مدام در حال تغییر

1. Cook, Heath & Thompson

2. Knapp

3. Calvert

و به شدت رقابتی ادامه حیات داده و رشد کند. کیفیت خدمات بر این نکته تأکید دارد که کاربران ارزش گوش دادن به نظراتشان را دارند و بهترین کسانی هستند که می‌توانند نسبت به کیفیت خدماتی که دریافت می‌کنند، قضاوت کنند.

دلایل بسیاری وجود دارد که چرا کتابخانه‌ها به کیفیت خدمات علاقه‌مند هستند. سازمان‌های مادر و یا هیئت مدیره کتابخانه‌ها، خود را متعهد به پاسخگویی در برابر مطالبات کاربران و رقابت برای وفاداری آنها می‌دانند. در چنین فضایی، ممکن است کتابخانه‌ها تحت فشار بیرونی ملزم به پیاده‌سازی اصول کیفیت خدمات باشند. با این حال، برخی کتابخانه‌ها به این تشخیص رسیده‌اند که رویکرد مدیریتی که دلالت بر کیفیت خدمات دارد، روشی برای بهبود توانمندی آنها جهت انجام مأموریت ارائه خدمات صرف نظر از وجود فشارهای خارجی است. خدمت‌رسانان، خدمات را برای منفعت رساندن به کاربران و احتمالاً جذب کاربران جدید ارائه می‌کنند. از این رو، بهبود خدمات مستلزم درک منفعت، کاربران و رفتار خدمت‌رسانان و سپس استفاده از این دانش برای طراحی اهداف می‌باشد (هو^۱، ۲۰۱۱). در این میان، اهمیت رفتار خدمت‌رسانان و یا به عبارتی کتابداران برجسته‌تر به نظر می‌رسد.

به طور کلی از دیدگاه مشتری، روشن‌ترین تأثیر خدمات در «مواجهه خدمتی» یعنی زمانی که مشتری با سازمان تعامل دارد اتفاق می‌افتد. بنابراین هر مواجهه‌ای، یک فرصت برای اثبات ظرفیت‌های سازمان به‌عنوان عرضه‌کننده خدمات برای افزایش رضایت مشتری است (حسینی هاشم‌زاده، ۱۳۸۸). از این رو، سازمان‌ها [از جمله کتابخانه‌ها] از راهبردهای مرتبط با کیفیت خدمات جهت بهبود وضعیت پاسخگویی به مراجعان و روزآمدی ارائه خدمات بهره می‌جویند و به این ترتیب در جهت افزایش کارایی و اثربخشی خدمات می‌کوشند. افزون بر آن، رهیافت‌های امروزی علاوه بر کیفیت محصولات و خدمات، بر افراد تولیدکننده آن نیز تمرکز دارد (مولر و پاول^۲؛ به نقل از الوانی و دده‌بیگی، ۱۳۸۶). به بیان دیگر، مشتریان به خدمت‌رسان به‌عنوان بخشی از خدمت می‌نگرند. اگر کارکنان رفتار مناسبی از خود در طول ارائه یک خدمت نشان دهند، مشتریان درک بهتری از کیفیت خدمات خواهند داشت و در نتیجه رضایتمندی آنها افزایش خواهد یافت. در همین راستا، هایز و هیل^۳ (به نقل از جواهری، صفرنیا

1. Hu

2. Muller & Pawel

3. Hays, Hill

و ملاحسینی^۱، (۲۰۱۳) نشان دادند که سازمان‌های دارای کارکنانی با انگیزش بالا سطح کیفیت خدمات، رضایتمندی و وفاداری مشتریان را ارتقاء می‌دهند. بدین ترتیب، رضایتمندی و ادراک مشتری از کیفیت خدمات به طور معناداری تحت تأثیر رفتار و گرایش‌های کارکنان در سازمان‌ها قرار می‌گیرد.

به طور کلی رفتار خدمت‌مدارانه کارکنان در سازمان متأثر از عوامل مختلفی شامل عوامل مادی و معنوی است. با این حال، بسیاری از پژوهشگران و صاحب‌نظران از نوعی تغییر پارادایم در سازمان‌ها در دهه‌های اخیر یاد می‌کنند که عمده آن تغییر و انتقال از نفع شخصی به خدمت و مباشرت، و از مادپرگویی به سمت گرایش‌های معنوی است (جیاکالون و دافنا، ۲۰۰۰). در راستای این تغییر پارادایم، سازمان‌ها شیوه‌ها و روش‌های جدیدی را برای افزایش توانمندسازی و مشارکت کارکنان خود شناسایی و به کار گرفته‌اند که هدف از آنها رشد معنویت در کارکنان بوده است. بعضاً از این پارادایم با عنوان «جنبش معنویت» نیز یاد می‌شود (کینگ^۳، ۲۰۰۸) که طی آن سازمان‌ها جایگاهی را برای بُعد معنوی در نظر گرفته‌اند که به معنا، هدف و حس اجتماعی در کار مربوط است. اهمیت یافتن جایگاه معنویت در سازمان تا جایی پیش رفته است که واگنر-مارش و کانلی^۴ (۱۹۹۹) با استعاره از نظریه موج سوم فناوری آلوین تافلر^۵، از آن تحت عنوان موج چهارم سازمانی یعنی «سازمان معنویت‌پایه» یاد کرده‌اند. بدین ترتیب موضوع «معنویت در محیط کار» از مهمترین حوزه‌های مورد علاقه پژوهشگران در دهه‌های اخیر بوده است.

گرچه متون مربوط به حوزه معنویت در محیط کار در حال افزایش است اما کماکان این سؤال مطرح است که چگونه معنویت می‌تواند بر کیفیت خدمات سازمان اثرگذار باشد. در پاسخ به این سؤال باید گفت کیفیت خدمات به عنوان «سطحی قابل سنجش از انجام امور» هنگامی به وجود می‌آید که داده‌ها، مواد، منابع مالی و منابع انرژی انسانی در سازمان مدیریت شده باشند. در این میان منابع انرژی انسانی به عنوان «بازوی چهارم کیفیت» در سطح عمیق‌تری از آگاهی یعنی سطح وجودی ریشه دارد. هوش معنوی همان علم مدیریت انرژی انسانی است که ساختار آگاهی را تبیین و هدایت می‌کند و امکان دسترسی به طیف گسترده‌ای از قابلیت‌های انسانی مورد نیاز برای موفقیت در محیط کار را فراهم می‌آورد (لینتون و توگرسن^۶، ۲۰۰۹).

1. Javaheri, Safarnia, & Mollahosseini
4. Wagner-Marsh & Conley

2. Giacalone and Dafna
5. Toffler

3. King
6. Lynton & Thogersen

هوش معنوی همان‌گونه که از عنوان آن پیداست، مفهومی است که به معنویت از منظر هوش نگریسته است. هوش از مفاهیم اساسی روان‌شناسی است که در باب آن تعاریف مختلفی از سوی نظریه‌پردازان این حوزه ارائه شده است؛ هر چند که هنوز تعریفی کامل و جامع و مورد توافق همه وجود ندارد. در میان نخستین الگوهایی که به تعریف و تبیین انواع هوش اختصاص یافته‌اند، مدل گاردنر^۱ (۲۰۰۰) از وسعت و قدرت بیشتری برخوردار است. گاردنر از هفت نوع هوش سخن به میان می‌آورد که بالاترین سطح آن مربوط به «هوش وجودی»^۲ با ظرفیت پرداختن به پرسش‌های مربوط به واقعیت و ظرفیت وجود انسان است. بر پایه مدل گاردنر، ویلبر (به نقل از واوگان^۳، ۲۰۰۲) هوش وجودی را توانایی یافتن و درک معنا در زندگی تعریف کرده، علاوه بر آن بیان می‌کند که توانایی یافتن و درک معنا در زندگی عنصری مهم در هوش معنوی نیز محسوب می‌گردد. از این رو به هوش وجودی و هوش معنوی به عنوان سازه‌های ناهمسان، در عین حال به هم مرتبط و همپوشان می‌نگرد. بدین ترتیب با مطرح شدن هوش معنوی تلاش‌هایی در جهت تبیین آن از سوی نظریه‌پردازان مختلف صورت گرفت. چکیده‌ای از تعاریف مربوط به هوش معنوی از منظر پژوهشگران مختلف در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. تعاریف نظریه‌پردازان مختلف درباره هوش معنوی

تعریف هوش معنوی	نظریه‌پرداز (سال)
چارچوبی برای شناسایی و سازماندهی مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برای استفاده از معنویت در اموری که قابلیت پیش‌بینی عملکرد و تولید بروندادهای ارزشمند را دارد.	امونز ^۴ (۲۰۰۰)
ابزاری برای حل مسائل مربوط به معنا و ارزش که از طریق آن فرد می‌تواند اعمال خود در زندگی را در بافتی وسیع‌تر، غنی‌تر و معنابخش‌تر قرار دهد.	زوهار و مارشال ^۵ (۲۰۰۰)
ظرفیت بشر برای پرسیدن سؤالات غایی درباره معنای زندگی و همزمان تجربه ارتباط بی‌خلل میان فرد با جهانی که در آن زندگی می‌کند.	ولمن ^۶ (۲۰۰۱)
ظرفیتی برای درک عمیق پرسش‌های وجودی و دیدگاه عمیق نسبت به سطوح چندگانه خودآگاهی که متضمن آگاهی از روابط فرد با وجودی متعالی، هموعان، زمین و سایر موجودات است.	واوگان (۲۰۰۲)

←

1. Gardner
2. Emmons

2. Existential intelligence
5. Zohar & Marshall

3. Vaughan
6. Wolman



تعریف هوش معنوی	نظریه پرداز (سال)
توانایی به کارگیری منابع و ظرفیت‌های معنوی جهت شناسایی و درک بهتر معنا در حل مسائل وجودی، معنوی و عملی	ناسل ^۱ (۲۰۰۴)
توانایی به کارگیری و بروز ارزش‌های معنوی است، به گونه‌ای که موجب ارتقاء کارکرد روزانه و سلامت جسمی و روحی فرد می‌شود.	آمرام ^۲ (۲۰۰۷)
مجموعه‌ای از ظرفیت‌های عقلی که منجر به خروجی‌هایی مانند تفکر وجودی عمیق، افزایش معنا، شناسایی عالم مافوق و سلطه‌حالت‌های معنوی می‌شود.	کینگ (۲۰۰۸)

به طور کلی، هوش معنوی از آن جهت با کیفیت خدمات سازمان همبسته است که درک مشتریان از کیفیت خدمات و به تبع آن رضایتمندی آنها به‌طور معناداری تحت تأثیر رفتار و نگرش کارکنان سازمان است. کارکنان دارای هوش معنوی بالا ایجادکننده و پرورش‌دهنده فرهنگ سازمانی هستند که بر پایه ارزش‌های معنوی، عاطفی و فرهنگی افراد بنا شده است و همانند یک پل تلاش‌های همه کارکنان را در راستای نیل به اهداف مشترک سازمان متحد می‌سازد (آشموس و داچون^۳، ۲۰۰۰). این امر موجب می‌شود تا هوش معنوی در سطح موضوعی قانع‌کننده در حوزه سازمان مطرح باشد. طرح این موضوع در حوزه کتابخانه‌های عمومی که بازخورد کیفیت خدمات آنها در جهت رفع مؤثر نیازهای اطلاعاتی کاربران، نهایتاً در توسعه پایدار کشور نمود می‌یابد، اهمیتی دوچندان دارد. از این رو پرداختن به هوش معنوی کتابداران به‌عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده در ارتقاء کیفیت خدمات کتابخانه‌ها توجیه لازم برای انجام پژوهش‌های مربوطه را فراهم می‌آورد.

کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی از جمله کتابخانه‌های عمومی کشور محسوب می‌شود که به واسطه قرار گرفتن در کنار مضع شریف حضرت رضا علیه السلام و برخورداری از مجموعه غنی از انواع مختلف منابع شامل نسخه‌های خطی و کتاب‌های چاپ سنگی منحصر به‌فرد، نشریات ادواری و مجلات فارسی، به علاوه مجموعه بزرگ کتاب‌های چاپی همواره مورد توجه مراجعان و محققان مختلف اعم از زائر و مجاور بوده است. با این حال، یکی از

1. Nasel 2. Amram 3. Ashmos, D. & Duchon

دغدغه‌هایی که همواره ذهن مدیران این کتابخانه را به خود مشغول داشته است، حفظ و بهبود کیفیت خدمات است (سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۹۳). لذا شناسایی و تقویت عواملی که بتواند باعث ارتقاء کیفیت خدمات در کتابخانه باشد، همواره مورد توجه مدیران سازمان بوده است. با توجه به بررسی‌های صورت گرفته، مشخص گردید که تاکنون پژوهشی به مطالعه رابطه میان هوش معنوی کتابداران به عنوان یکی از عوامل بالقوه توانمندی کتابداران و کیفیت خدمات کتابخانه انجام پذیرفته است. از این رو عدم وجود اطلاعات علمی این اجازه را می‌دهد تا مسئله‌ای با این مضمون طرح شود: هوش معنوی کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی چقدر است و چه رابطه‌ای میان هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات وجود دارد؟ به طور اخص، هدف پژوهش حاضر پاسخ به این سؤال است که آیا هوش معنوی کتابداران می‌تواند در ارتقاء سطح درک مراجعان از کیفیت خدمات کتابخانه نقش داشته باشد؟

بدین ترتیب، با توجه به مسئله پژوهش، فرضیه اصلی به شرح ذیل مطرح است:

H₁: بین ابعاد هوش معنوی کتابداران (هوشیاری، خوبی، جهت‌گیری درونی، وجود و شخصیت، معنا و مفهوم، حقیقت و صداقت، و تمامیت و کلیت) و کیفیت خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش پژوهش

این پژوهش کاربردی از نوع همبستگی است که به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را دو گروه تشکیل داده‌اند. گروه اول ۵۱ نفر کتابدار کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی که در بخش‌های خدماتی کتابخانه فعال بودند و با مراجعان ارتباط رودررو و مستقیم داشتند و گروه دوم مراجعه‌کنندگان بودند. طبق آمار دریافت‌شده از سوی روابط عمومی کتابخانه، به طور میانگین ماهانه بالغ بر ۷۵۰۰۰ نفر از خدمات بخش‌های مذکور استفاده می‌کردند. برای تحقیق حاضر با توجه به ویژگی‌های جامعه آماری شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم در نظر گرفته شد و بدین ترتیب حجم نمونه بر اساس جدول کرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰) تعداد ۴۶ نفر کتابدار و ۳۸۴ نفر مراجعه‌کننده انتخاب شدند.

1. Krejcie and Morgan

ابزارگردآوری اطلاعات دو پرسشنامه بود:

۱. پرسشنامه جامع هوش معنوی آمرام و درایر (۲۰۰۸) که در سال ۱۳۹۰ در ایران ترجمه و هنجاریابی شده بود. در این پرسشنامه ۲۲ ویژگی در ۷ بُعد هوشیاری، خوبی، جهت‌گیری درونی، معنا و مفهوم، وجود و شخصیت، حقیقت و صداقت، و تمامیت و کلیت طبقه‌بندی شده‌اند. هر گویه براساس مقیاس ۶ درجه‌ای نمره‌گذاری شده است.

در مقیاس جامع هوش معنوی میانگین کل ۴/۳۰ و انحراف استاندارد ۰/۶۲ توسط آمرام و درایر (۲۰۰۸) سنجیده شده است. به این معنی که اگر فردی میانگین پایین‌تر از ۴/۳۰ به دست آورد نیاز به تقویت هوش معنوی دارد و میانگین بالاتر از ۴/۳۰ به معنی هوش معنوی بالاتر است. این میانگین برای ابعاد هوش معنوی هم استفاده می‌شود. به این معنی که در هر بُعد میانگین نمره از طریق میانگین نمرات خرده مقیاس‌ها به دست می‌آید و چنانچه در هر بُعد میانگین نمره پایین‌تر از ۴/۳۰ است نیاز به تقویت آن بُعد از هوش معنوی دارد و در صورتی که میانگین نمره بالاتر از ۴/۳۰ است به مفهوم بالا بودن هوش معنوی در آن بُعد است. گزینه‌ها از ۱ (هرگز) تا ۶ (همیشه) نمره می‌گیرد. هر بُعد شامل چند خرده مقیاس است. بُعد هوشیاری (که منظور از آن نوعی آگاهی خالص و گسترده است) شامل دو خرده مقیاس (آگاهی ۵ گویه و ترکیب کردن ۳ گویه)، بُعد خوبی (که عبارت است از احساس تقدس و ابراز عشق به زندگی و اعتماد به آن) شامل سه خرده مقیاس (زیبایی ۳ گویه، قدرشناسی ۲ گویه و لذت بردن ۳ گویه)، بُعد جهت‌گیری درونی (که معنای آن نوعی آزادی درونی است که با عمل خردمندانه و پاسخگو همسو شده باشد) شامل دو خرده مقیاس (بصیرت و قوه درک ۴ گویه و استقلال و آزادی ۳ گویه)، بُعد معنا و مفهوم (که مقصود از آن تجربه معنا در فعالیت‌های روزمره به واسطه احساس هدف است)، شامل دو خرده مقیاس (هدف ۵ گویه و خدمت‌کردن ۳ گویه)، بُعد وجود و شخصیت (که همان زندگی با پذیرش باز، کنجکاوی و خلاقیت است) شامل دو خرده مقیاس (تجسم ۴ گویه و بینش و بصیرت ۴ گویه)، بُعد حقیقت و صداقت (که نوعی سازگاری آشتی‌جویانه با خویشتن خویش است) شامل ۵ خرده مقیاس (پذیرش و قبول ۴ گویه، متفکر ۳ گویه، خوش‌بینی ۴ گویه، مسالمت‌آمیز بودن ۳ گویه و پذیرش خود ۴ گویه) و بُعد تمامیت و کلیت (که همان فرا رفتن از خویشتن خودخواه و پیوستن به یک کل

واحد می‌باشد) شامل ۶ خرده‌مقیاس (تقدس و پاکی ۴ گویه، وابستگی ۳ گویه، تقدس ۴ گویه، خود برتر ۵ گویه، تمرین و ممارست ۶ گویه و خودداری ۳ گویه) است. نمره هر خرده‌مقیاس برابر با میانگین سؤالات مربوطه است. نمره هر مقیاس از طریق میانگین نمرات خرده‌مقیاس‌ها به دست می‌آید (کاهنی، حیدری فرد، نصیری، ۱۳۹۲).

۲. پرسشنامه محقق ساخته کیفیت خدمات. این پرسشنامه با اقتباس از پرسشنامه استاندارد لایب کوال طراحی شده بود. گویه‌های مربوطه در قالب ۲۵ سؤال کیفیت خدمات کتابداران را در سطح «فقط ادراک شده» مورد سنجش قرار داد. هر گویه بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای نمره‌گذاری شده است.

برای سنجش روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی صوری استفاده شد. بدین ترتیب پرسشنامه‌ها در اختیار تعدادی از کارشناسان و متخصصان حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی قرار گرفت و پس از رفع اصلاحات پیشنهادی روایی آن تأیید شد. از آنجا که آلفای کرونباخ معمولاً شاخص کاملاً مناسبی برای سنجش قابلیت اعتماد ابزار اندازه‌گیری و هماهنگی درونی میان عناصر آن است (هومن، ۱۳۸۵)، پایایی پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق به روش آلفای کرونباخ ارزیابی شد. پرسشنامه‌های طراحی شده پیش از توزیع نهایی میان ۳۰ نفر از کتابداران و مراجعان توزیع و جمع‌آوری شد و ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم‌افزار SPSS محاسبه گردید. ضریب آلفای کلی برای پرسشنامه هوش معنوی ۰/۸۹۳۶ و کیفیت خدمات ۰/۹۰۴۱ تعیین شد که مشخصاً از پایایی لازم برخوردار بودند.

روش گردآوری داده‌ها بدین صورت بود که ابتدا در هر بخش از کتابخانه پرسشنامه هوش معنوی در میان کتابداران به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری شد. سپس پرسشنامه مربوط به کیفیت خدمات در میان مراجعان همان بخش‌ها نیز به صورت حضوری توزیع و جمع‌آوری گردید. به جهت آن که رابطه کیفیت خدمات در هر بخش با هوش معنوی کتابداران همان بخش سنجیده شود، محل خدمت هر کتابدار در پرسشنامه هوش معنوی مشخص شده بود و از سوی دیگر از مراجعان پاسخگو نیز خواسته شده بود تا نظر خود را نسبت به کیفیت خدمات در همان بخش بیان کنند. پرسشنامه‌های مربوط به هر بخش نیز در قالب کدی واحد نشانه‌گذاری شده بود.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از نرم‌افزار آماری SPSS و در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. در بخش توصیفی، از جداول توزیع فراوانی و شاخص‌های مرکزی (میانگین) و پراکنندگی (انحراف معیار) و در بخش آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، اسپیرمن و t مستقل استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعه پژوهش نشان داد از لحاظ جنسیت کتابداران زن ۶۰/۹ درصد و مرد ۳۹/۱ درصد را تشکیل می‌دادند. از لحاظ میزان تحصیلات، بالاترین درصد مربوط به دارندگان مدرک کارشناسی (۵۸/۷ درصد) و کمترین درصد مربوط به دارندگان مدرک دیپلم (۱۰/۹ درصد) بود. همچنین از لحاظ رشته تحصیلی نیز ۷۶/۱ درصد تحصیل کرده رشته کتابداری و ۲۳/۹ درصد غیر کتابداری بودند. بیشترین تعداد کتابداران مربوط به گروه سنی بالای ۳۵ سال (۴۱/۳ درصد) و کمترین تعداد مربوط به گروه سنی زیر ۲۵ سال (۴/۴ درصد) بود. در میان مراجعان نیز اکثریت را به لحاظ جنسیت: مردان (۶۰/۹ درصد)، از نظر میزان تحصیلات مقطع کارشناسی (۶۰/۷ درصد) و به لحاظ گروه سنی، سنین بین ۲۳ تا ۳۰ سال (۵۹/۶ درصد) تشکیل داده بودند.

آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای اصلی پژوهش یعنی هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در جدول ۲ نشان داده شده است:

جدول ۲. آماره‌های توصیفی وضعیت متغیرهای اصلی پژوهش

ردیف	متغیر	میانگین	انحراف معیار
۱	هوش معنوی	۴/۱۸	۰/۲۳۳
۱-۱	هوشیاری	۴/۰۳	۰/۴۳۹
۲-۱	خوبی	۴/۴۲	۰/۵۹۹
۳-۱	جهت‌گیری درونی	۴/۳۲	۰/۶۱۱
۴-۱	وجود و شخصیت	۳/۹۴	۰/۸۸۵
۵-۱	معنا و مفهوم	۴/۵۸	۰/۶۴۵
۶-۱	حقیقت و صداقت	۴/۱۳	۰/۲۹۵
۷-۱	تمامیت و کلیت	۴/۳	۰/۵۱۹
۲	کیفیت خدمات	۳/۳۴	۰/۴۹۲

با توجه به داده‌های جدول ۲، میانگین متغیر هوش معنوی کتابداران ۴/۱۸ یعنی پایین‌تر از حد متوسط بود. در میان ابعاد هوش معنوی نیز به ترتیب ابعاد «معنا و مفهوم» (با میانگین ۴/۵۸)، «خوبی» (با میانگین ۴/۴۲)، «جهت‌گیری درونی» (با میانگین ۴/۳۲) و «تمامیت و کلیت» (با میانگین ۴/۳) در حد متوسط و بالاتر بودند. ابعاد «حقیقت و صداقت» (با میانگین ۴/۱۳)، «هوشیاری» (با میانگین ۴/۰۳) و «وجود و شخصیت» (با میانگین ۳/۹۴) پایین‌تر از حد متوسط بودند. میانگین متغیر کیفیت خدمات نیز از دیدگاه مراجعان ۳/۳۴ بود که بالاتر از حد متوسط فرضی ۳ قرار گرفت.

پیش از آزمودن فرضیه‌های پژوهش، قبل از تعیین نوع آزمون مورد استفاده به خصوص در آزمون‌های مقایسه‌ای لازم است از نرمال بودن متغیرها مطمئن شد. برای آزمون نرمال بودن، فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

H_0 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H_1 : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

برای آزمون فرض‌های آماری فوق از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ نشان داده شده است. با توجه به سطح معنی‌داری آزمون برای همه متغیرها که بالاتر از ۰/۰۵ است، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به تمام متغیرها تأیید شد.

جدول ۳. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای تحقیق	آماره Z	سطح معنی‌داری	نتیجه
۱	هوش معنوی	۰,۵۶۸	۰,۹۰۳	نرمال
۱-۱	هوشیاری	۰,۵۴۶	۰,۹۲۷	نرمال
۲-۱	خوبی	۰,۵۱۹	۰,۹۵	نرمال
۳-۱	جهت‌گیری درونی	۰,۸۵۳	۰,۴۶۱	نرمال
۴-۱	وجود و شخصیت	۰,۶۲۲	۰,۸۳۳	نرمال
۵-۱	معنا و مفهوم	۰,۷۰۴	۰,۷۰۵	نرمال
۶-۱	حقیقت و صداقت	۰,۵۳۱	۰,۹۴۱	نرمال
۷-۱	تمامیت و کلیت	۰,۵	۰,۹۶۴	نرمال
۲	کیفیت خدمات	۰,۵۰۲	۰,۹۶۳	نرمال

برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش و فرضیه‌های فرعی آن، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوطه در جدول ۳ نشان داده شده است:

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی رابطه هوش معنوی کتابداران و مؤلفه‌های آن با کیفیت خدمات

نتیجه	سطح معنی داری	ضریب همبستگی	تعداد	متغیر
رد فرض صفر	۰/۰۰۰۱	۰/۸۶۳	۸	۱. هوش معنوی
تأیید فرض صفر	۰/۰۵۲	۰/۳۱	۸	۱-۱. هوشیاری
رد فرض صفر	۰/۰۰۱	۰/۶۴۷	۸	۱-۲. خوبی
رد فرض صفر	۰/۰۰۰۱	۰/۷۱۹	۸	۱-۳. جهت‌گیری درونی
تأیید فرض صفر	۰/۵۱۸	۰/۱۰۵	۸	۱-۴. وجود و شخصیت
رد فرض صفر	۰/۰۰۱	۰/۳۹۲	۸	۱-۵. معنا و مفهوم
رد فرض صفر	۰/۰۰۰۱	۰/۶۵۷	۸	۱-۶. حقیقت و صداقت
رد فرض صفر	۰/۰۰۰۱	۰/۵۳۲	۸	۱-۷. تمامیت و کلیت

با توجه به جدول ۴ و با توجه به سطح معناداری آزمون همبستگی پیرسون فرضیه اصلی تحقیق تأیید و فرض صفر رد می‌شود ($r = 0/863$ و $P_{value} = 0/0001$)، بدین معنی که با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان بیان داشت بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات رابطه مثبت و قوی وجود دارد. به بیان دیگر، هر چه کتابداران از هوش معنوی بالاتری برخوردار بوده‌اند، بر کیفیت خدمات از دیدگاه مراجعان افزوده شده است. همچنین داده‌های جدول ۳ درباره فرضیه‌های فرعی پژوهش مبنی بر رابطه میان ابعاد مختلف هوش معنوی با کیفیت خدمات نشان می‌دهد به جز در بُعد «هوشیاری» ($r = 0/31$ و $P_{value} = 0/052$) و بُعد «وجود و شخصیت» ($r = 0/105$ و $P_{value} = 0/518$) در سایر ابعاد با ۹۹ درصد اطمینان این رابطه مثبت و معنادار بوده است. به بیان دیگر با توجه به سطح معنی داری، فرض صفر در تمام فرضیه‌های فرعی به جز فرضیه‌های فرعی ۱-۱ و ۴-۱ رد شده است.

نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه میان هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی انجام شد. یافته‌های توصیفی پژوهش (جدول ۲) نشان داد که میانگین هوش معنوی کتابداران پایین‌تر از حد متوسط (۴/۱۸) است. از سویی دیگر مراجعان نیز میانگین کیفیت خدمات کتابخانه را بالاتر از حد متوسط (۳/۳۴) ارزیابی کرده بودند. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۳) که در آن میانگین کیفیت خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس از سوی کاربران بالاتر از حد متوسط تعیین شده بود، همراستا می‌باشد. اما در خصوص متغیر هوش معنوی کتابداران، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج پژوهش حریری و زرین‌آبادی (۱۳۹۱) و نیز باب‌الحوائجی، رستمی‌نسب، تاج‌الدینی و هاشمی‌نسب (۱۳۹۱) که هوش معنوی کتابداران مورد بررسی را بالاتر از حد متوسط نشان دادند، در تضاد است. البته میانگین هوش معنوی کتابداران آستان قدس اندکی پایین‌تر از حد متوسط است لیکن با توجه به قرار گرفتن کتابخانه مرکزی آستان قدس در جوار مضعج شریف امام هشتم شیعیان حضرت رضا علیه‌السلام و حاکمیت فضای مذهبی بر آن، انتظار می‌رفت میانگین هوش معنوی کتابداران این کتابخانه در سطح بالاتری باشد. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت بنا به نظر زوهار و مارشال (به نقل از نوربخش و مولوی، ۱۳۹۴) بین هوش معنوی و دینداری لزوماً رابطه‌ای وجود ندارد. به این صورت ممکن است فردی دارای هوش معنوی بالا باشد، اما اعتقادات دینی قوی نداشته باشد و در مقابل ممکن است فردی بسیار مقید به مسائل دینی و مذهبی باشد، اما از هوش معنوی پایینی برخوردار باشد. از سویی دیگر راف (به نقل از قربانی، حقیقی، تجربی و رسته‌مقدم، ۱۳۹۱) در خصوص تفاوت‌های دین و معنویت معتقد است دین در برگیرنده آیین‌های مذهبی و وفاداری به اصول دینی و مراسم مذهبی است اما معنویت اغلب در ارتباط با انگیزه‌های عمیق درون افراد و روابط عاطفی آنها با خدای خود و هموعان است. بنابراین می‌توان این‌گونه استدلال کرد که کتابداران کتابخانه مرکزی آستان قدس علی‌رغم پایبندی به اعتقادات و باورهای دینی، به لحاظ مهارت‌های هوش معنوی در سطح پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند و نیازمند تقویت و پرورش این مهارت‌ها در خود هستند.

در تحلیل آزمون فرضیه اصلی پژوهش، همان‌گونه که نتایج جدول ۴ نشان داد بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات آنها رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی (۰/۸۶۳ = r) نشان از آن داشت که این رابطه مثبت و قوی است. به بیان دیگر، با افزایش هوش

معنوی کتابداران کیفیت خدمات آنها نیز افزایش یافته است. این یافته‌ها با نتایج حاصل از پژوهش جواهری و دیگران (۲۰۱۳) که دریافته بودند هوش معنوی کارکنان بر کیفیت خدمات آنها تأثیر مثبت و قابل ملاحظه‌ای دارد، همسو است. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر از سوی نتایج پژوهش اسهرلوس و داداشی خاص (۱۳۹۱) که نشان داد هوش معنوی کارکنان بر عملکرد شغلی آنها تأثیر دارد و همچنین پژوهش حریری و زرین‌آبادی (۱۳۹۱) که مشخص کرد بین هوش معنوی کتابداران و تعهد شغلی و بالطبع عملکرد آنها رابطه مثبت وجود دارد، به نوعی پشتیبانی می‌شود. در تبیین این یافته‌ها می‌توان به نظر آشموس و داچون^۱ (۲۰۰۰) اشاره داشت که معتقدند هوش معنوی برای پاسخگویی به سؤالاتی است که در ذهن فرد شکل می‌گیرد نظیر این که «آیا شغل من به کمال‌یایم در زندگی منجر می‌شود؟» و یا این که «آیا من سهمی در شادمانی و آرامش فکری دیگران دارم؟» چنین سؤالاتی منجر به رفتارهایی مبتنی بر بینش معنوی، وجدان و ارتباط مناسب و عمیق با مراجعان و در نتیجه تلاش برای ارائه خدمات مطلوب می‌شود. در همین راستا، ون‌لیوون و کاسولر^۲ (۲۰۰۴) اظهار می‌کنند در بسیاری از مشاغل خدماتی یک فرد بایستی روحیه معنوی خود را بشناسد و از باورها و ارزش‌های خود آگاه باشد. رشد روحیه معنوی موجب شکل‌گیری زندگی آرام و قابل اعتماد می‌شود و این نوع زندگی همراه با تقویت روابط دوستانه و قابل اعتماد بر وظایف کاری او تأثیر مثبت دارد. بسیاری از مشاغل [از جمله کتابخانه‌ها] دارای ماهیتی معنوی هستند و موفقیت در آنها ناشی از بعد معنوی انسان است. بهبود خلاقیت، افزایش صداقت، اعتماد به نفس، کمال شخصی، تعهد سازمانی، و بهبود نگرش حرفه‌ای با حضور معنویت در محیط کار به دست می‌آید و افراد دارای هوش معنوی بالا چنین دستاوردهایی را تجربه می‌کنند. مجموع این دستاوردها موجب ارتقاء کیفیت خدمات در یک سازمان می‌شود (متکلم^۳، ۲۰۱۴).

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه‌های فرعی مربوط به فرضیه اصلی پژوهش (جدول ۴) نشان داد بین برخی از ابعاد هوش معنوی شامل خوبی ($r = ۰,۶۴۷$ و $P_{\text{value}} = ۰,۰۰۱$)، جهت‌گیری درونی ($r = ۰,۷۱۹$ و $P_{\text{value}} = ۰,۰۰۰۱$)، معنا و مفهوم ($r = ۰,۳۹۲$ و $P_{\text{value}} = ۰,۰۰۱$)، حقیقت و صداقت ($r = ۰,۶۵۷$ و $P_{\text{value}} = ۰,۰۰۰۱$)، و تمامیت و کلیت ($r = ۰,۵۳۲$ و $P_{\text{value}} = ۰,۰۰۰۱$) با کیفیت خدمات رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. در این میان بُعد «جهت‌گیری درونی» ($r = ۰,۷۱۹$) قوی‌ترین همبستگی را با کیفیت خدمات داشته است. نتایج

1. Ashmos & Duchon

2. Van Leeuwen, Cusveller

3. Motakallem

پژوهش جواهری و دیگران (۲۰۱۳) و سیلیئزین و اسکرین^۱ (۲۰۱۴) نیز نشان داد از میان ابعاد هوش معنوی کارکنان، جهت‌گیری درونی بیشتر از سایر ابعاد هوش معنوی در پیش‌بینی متغیر ملاک (کیفیت خدمات) نقش معنی‌داری را ایفا می‌کند و این پژوهش از این نظر با پژوهش‌های نامبرده همراستا است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان بیان کرد بر مبنای عامل جهت‌گیری درونی، فرد این‌گونه تجربه می‌کند که اصل مبنای ذات هستی و حقیقت در جهان درون قرار دارد و جهان بیرون جایگاه امور فرعی و نمودی و عرضی است. به این ترتیب، فرد قادر می‌شود تا از جهان فیزیکی و وابسته‌های فیزیولوژیکی و شناختی آن فراتر رود و انبوهی از دروندادهای ناهمخوان را در بافتی یگانه و منظم و معنادار قرار دهد (بلند و شاطریان محمدی، ۱۳۹۲). به بیان ساده‌تر، کتابداران برخوردار از این بُعد، بیشتر به تقویت قوای درونی خود گرایش دارند تا منافع مادی و فارغ از هرگونه چشم‌داشتی، خدمت‌رسانی به مراجعان را برای شادکامی و لذت درونی خود می‌دانند.

با این حال، رابطه میان بُعد هوشیاری ($r = 0.31$ و $P_{\text{value}} = 0.052$) و وجود و شخصیت ($r = 0.105$ و $P_{\text{value}} = 0.518$) با کیفیت خدمات تأیید نشد. این یافته‌ها به نوعی در تضاد با نتایج پژوهش‌های جواهری و همکاران (۲۰۱۳)، میرزاخانی و همکاران (۱۳۹۳) و نجفی ایبانه و اسکریان (۱۳۹۳) و همسو با نتایج پژوهش باعزت و شریف‌زاده (۱۳۹۱) است. در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت مؤلفه‌های بُعد هوشیاری اشاره به توانایی‌هایی دارد که فرد به واسطه آنها از جنبه‌های درونی خود آگاه می‌شود به‌طوری که خود را تنها نه یک بدن بلکه مجموعه‌ای از فکر، بدن و روح می‌داند. از سویی دیگر مؤلفه‌های بُعد «وجود و شخصیت» اشاره به توانایی‌های فرد جهت فرار رفتن از خویشتن، دربردارنده یک کل یکپارچه و پرورش ارتباطات انسانی دارد. به هر حال علیرغم ضعفی که کتابداران در این ابعاد از هوش معنوی دارند طوری که پایین‌ترین سطح میانگین را نسبت به سایر ابعاد به خود اختصاص داده‌اند (۴/۱ و ۳/۹۴)، به نظر می‌رسد این ضعف تأثیری در کیفیت خدمات آنها به مراجعان نداشته است.

در انتها با توجه به تأیید فرضیه اصلی تحقیق مبنی بر رابطه مثبت میان هوش معنوی و کیفیت خدمات پیشنهاد می‌شود ارتقاء وضعیت هوش معنوی کتابداران در دستور کار مدیران سازمان قرار گیرد. بنا به نظر بسیاری از صاحب‌نظران همچون امونز^۲ (۲۰۰۰) و واگان^۳ (۲۰۰۲) هوش معنوی نیز

1. Šilingienė and Škėrienė

2. Emmons

3. Vaughan

همچون سایر انواع هوش، قابل پرورش هستند. با توجه به این که یافته‌های تحقیق نشان از میانگین پایین‌تر از سطح متوسط برخی از مؤلفه‌های هوش معنوی در میان کتابداران آستان قدس دارد پیشنهاد می‌شود مدیران کتابخانه در جهت تقویت آن برنامه‌ریزی کنند. گرچه پرورش مهارت‌های هوش معنوی فرایندی فردی است، مدیران کتابخانه با تدابیری همچون برگزاری کارگاه‌های آموزشی مناسب و دیگر برنامه‌های مرتبط می‌تواند این امر را در سازمان تسهیل کنند.

منابع

- اسهرلوس، وحیده و داداشی خاص، اسماعیل (۱۳۹۱). تأثیر هوش معنوی مدیران بر عملکرد کارکنان سازمان‌های دولتی. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۲ (۳)، ۹۷-۱۳۵.
- الوانی، مهدی و دده‌بیگی، مینا (۱۳۸۶). تأثیر آموزش هوش عاطفی بر کیفیت خدمات شعب بانک ملت. *علوم مدیریت ایران*، ۲ (۷)، ۱-۲۹.
- باب‌الحوائجی، فهیمه؛ رستمی‌نسب، عباسعلی؛ تاج‌الدینی، اورانوس و هاشمی‌نسب، فخرالسادات (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین هوش معنوی و شادکامی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه تهران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۵ (۴)، ۱۰۱-۱۲۱.
- باعزت، فرشته و شریف‌زاده، حکیمه‌السادات (۱۳۹۱). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴ (۲)، ۵۵-۶۸.
- بلند، حسن و شاطریان محمدی، فاطمه (۱۳۹۲). بازسازی مقیاس یکپارچه هوش معنوی: اعتباریابی، رواسازی، بررسی ساختار عاملی و فرآوری نسخه‌های موازی. *روانشناسی و دین*، ۶ (۳)، ۱۹-۳۷.
- حریری، نجلا و زرین‌آبادی، زرین (۱۳۹۱). سنجش رابطه هوش معنوی و تعهد شغلی در کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۹ (۱۰)، ۷۹-۹۶.
- حسینی هاشم‌زاده، داود (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان بانک صنعت و معدن. *مدیریت بازرگانی*، ۱ (۲)، ۶۳-۸۲.
- سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی (۱۳۹۳). آئین‌نامه اتاق فکر سازمان. بازیابی شده در تاریخ ۳۱ خرداد ۱۳۹۵ از:
<http://library.aqr.ir/portal/home/?news/436734/479065/479105/%D8%A2%D8%A6%DB%8C%D9%86-%D9%86%D8%A7%D9%85%D9%87>
- قربانی، محبوبه؛ حقیقی، مهدی؛ تجریشی، ایمان محمدعلی و رسته‌مقدم، آرش (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی در یک سازمان دولتی. *فرایند مدیریت و توسعه*، ۲۵ (۳)، ۶۷-۹۲.
- قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر رضایت کاربران از خدمات کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه بین‌المللی امام رضا(ع)، مشهد.

- کاهنی، سیماء؛ حیدری‌فرد، جبار و نصیری، ابراهیم (۱۳۹۲). هوش معنوی و رابطه آن با برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و طبی در سالمندان مقیم منزل. *مجله دانشگاه علوم پزشکی مازندران*، ۲۳ (۱۰۱)، ۸۷-۹۴.
- میرزاخانی، پرویز؛ دلاور، علی و مکوندی، بهنام (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با هوش معنوی در اعضای باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان دانشگاه آزاد اسلامی. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۴ (۱)، ۱۲۹-۱۵۷.
- میرغفوری، حبیب‌ا. و مکی‌زاده، فاطمه (۱۳۸۶). ارزیابی سطح کیفیت خدمات کتابخانه‌های آموزشی با رویکرد لیب‌کوآل (مورد: کتابخانه‌های دانشگاه یزد). *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۱)، ۶۲-۷۹.
- نجفی ایبانه، زهرا و عسکریان، مصطفی (۱۳۹۳). رابطه هوش معنوی و تعهد سازمانی دبیران دبیرستان‌های دولتی شهر تهران. *مجموعه مقالات اولین کنگره بین‌المللی فرهنگ و اندیشه‌های دینی، قم، ۲۱ خرداد ۱۳۹۳*.
- نوربخش، امین و مولوی، حسین (۱۳۹۴). رابطه هوش معنوی و باورهای مذهبی با احساس حقارت و خشونت در دانشجویان. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۱۶ (۱)، ۴-۱۲.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۵). *تحلیل داده‌های چندمتغیری در پژوهش رفتاری*. تهران: پیک هومن.

References

- Amram, Y. (2007). *The Seven Dimensions of Spiritual Intelligence: An Ecumenical Grounded Theory*. Paper Presented at the 115th Annual (August 2007) Conference of the American Psychological Association, San Francisco, CA. Summary Retrieved June 7, 2017, from: <http://www.yosiamram.net/papers/>
- Amram Y. & Dryer Ch. (2008). *The Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS): Development and Preliminary Validation*. 116th Annual Conference of the American Psychological Association, 14-17 August; Boston.
- Ashmos, D. & Duchon, D. (2000). Spirituality at Work: a Conceptualization and Measure. *Journal of Management Inquiry*, 9 (2), 134-145.
- Calvert, P. J. (2008). *Assessing the Effectiveness and Quality of Libraries*. PhD thesis, Victoria University, Wellington. Retrieved 7 June, 2017, from: <http://researcharchive.vuw.ac.nz/xmlui/bitstream/handle/10063/1045/thesis.pdf?sequence=1>
- Cook, C.; Heath, F. & Thompson, B. (2002). Score Norms for Improving Library Service Quality: A LibQUAL+TM Study. *Portal: Libraries and the Academy*, 2 (1), 13-26.
- Emmons, R. (2000). Is Spirituality an Intelligence? Motivation, Cognition and the Psychology of the Ultimate Concern. *International Journal for the Psychology of Religion*, 10 (1), 3-26.
- Gardner, H. (2000). A Case Against Spiritual Intelligence. *International Journal for the Psychology of Religion*, 10 (1), 27-34.
- Giacalone, E. & Dafna, R. A. (2000). The Development of New Paradigm Values, Thinkers, and Business: Initial Frameworks for a Changing Business Worldview. *The American Behavioral Scientist*, 43 (3), 1217-1230.

- Hu, Y. (2011). How Brand Equity, Marketing Mix Strategy and Service Quality Affect Customer Loyalty: The Case of Retail Chain Stores in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 4 (1), 59-73.
- Javaheri, H.; Safarnia, H. & Mollahosseini, Ali (2013). Survey Relationship between Spiritual Intelligence and Service Quality. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4 (9), 547-554.
- King, D. B. (2008). *Rethinking Claims of Spiritual Intelligence: a Definition, Model & Measure*. Master Dissertation, Retrieved 7 June, 2017, from: http://www.academia.edu/3387967/Rethinking_claims_of_spiritual_intelligence_A_definition_model_and_measure
- 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 (3-4), 157-171.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610.
- Lynton, N. & Thogersen, K. H. (2009). Spiritual Intelligence Leadership in the China Laboratory. *Journal of International Business Ethics*, 2 (1), 23-39.
- Motakallem, A. (2014). Role of Personality Traits and Spiritual Intelligence in Predicting Work Performance of School Principals. *International Journal of Basic Sciences & Applied Research*, 3 (SP), 14-18.
- Nasel, D. D. (2004). *Spiritual Orientation in Relation to Spiritual Intelligence*. PhD Thesis, University of South Australia, Australia.
- Šilingienė, V. & Škėrienė, Š. (2014). Expression of Leaders' Spiritual Intelligence in a Context of Organizations' Services Quality: A Theoretical Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 156, 93-97.
- Van Leeuwen, R. & Cusveller, B. (2004). Nursing Competencies for Spiritual Care. *Journal of Advanced Nursing*. 48 (3), 234-246.
- Vaughan, F. (2002). What is Spiritual Intelligence? *Journal of Humanistic Psychology*, 42 (2), 16-33.
- Wolman, R. (2001). *Thinking with Your Soul: Spiritual Intelligence and why it Matters*. New York: Harmony Books.
- Wagner-Marsh, F. & Conley, J. (1999). The Fourth Wave: The Spiritually-Based Firm. *Journal of Organizational Change Management*, 12 (4), 292-301.
- Zohar, D. & Marshall, I. (2000). *SQ: Connecting with Our Spiritual Intelligence*. New York: Bloomsbury.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

رداد، ایرج و عین‌آبادی، میترا (۱۳۹۶). رابطه میان هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۳ (۱)، ۱۲۵-۱۴۲.

Relationship between Spiritual Intelligence and Service Quality: The Case of Central Library of Astan Quds Razavi

Iraj Radad (Corresponding author)

Assistant Professor, Dept. of KIS, Imam Reza International University, Mashhad, Iran
irajradad@yahoo.com

Mitra Ein-Abadi

M. A. of KIS, Imam Reza International University, Mashhad, Iran
mitra.einabadi@gmail.com

Received: 3th December 2015; Accepted: 4th May 2016

Abstract

Purpose: In this research we aimed at the investigation of the relationship between librarians' spiritual intelligence level and the quality of library services.

Methodology: This correlation study was conducted through survey method. The statistical population of the study consisted of all librarians and patrons of the Central Library of Astan Quds Razavi. A sample of 46 librarians and 384 patrons was selected using random stratified sampling method. Required data was collected through Amram and Drayer's spiritual intelligence questionnaire and a researcher-made questionnaire on library services quality. Validity and reliability of the questionnaires had acceptable measures.

Findings: The results showed that spiritual intelligence of studied public librarians was under mean level. Also, there was a significant relationship between librarians' spiritual intelligence and the quality of their services. Furthermore, there was a significant association between the components of spiritual intelligence including goodness, inner-direction, the concept, truth and honesty, and integrity and wholeness with quality of services.

Originality/Value: we tried to show that despite low level of spiritual intelligence of public librarians, there was significant correlation between this variable and quality of services. Thus, by official effort to increase in their spiritual intelligence, we may see better quality of services.

Keywords: Spiritual Intelligence, Service Quality, Public Librarians, Central Library of Astan Quds Razavi.