



# JAMS

Journal of Arak University of Medical Sciences  
2019; 22(3)

Journal Homepage: <http://jams.arakmu.ac.ir>



## ORIGINAL RESEARCH

### The Relationship between Spiritual Intelligence of Librarians and Quality of Services in Shahid Beheshti University of Medical Sciences Libraries with Professional Ethics Approach

Sholeh Zakiani <sup>1\*</sup> , Saied Ghaffari <sup>2</sup> 

1. Department of Humanities, Payame Noor University of Mashhad, Mashhad, Iran.

2. Department of Humanities, Payame Noor University of Ghom, Ghom, Iran.

#### ARTICLE INFORMATION

##### Article history

**Received:** 15 September 2018

**Accepted:** 06 May 2019

**Published online:** 18 August 2019

##### Keywords

Professional ethics

Service quality

Shahid Beheshti University of Medical Sciences

Spiritual intelligence

##### \* Corresponding Author:

Sholeh Zakiani; P.O. Box 1454973323, No. 30, Muharram Nezhad Alley, Kashani Street, Sattarkhan, Tehran, Iran.

Fax: +98 21 8145 5199

Email: [zakiani2004@gmail.com](mailto:zakiani2004@gmail.com)

#### ABSTRACT

**Background and Aim:** Promoting spiritual intelligence and adherence to ethics leads to higher quality service, efficiency and effectiveness. The present study was conducted to investigate the relationship between the spiritual intelligence of librarians and the quality of services in the libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences with a professional ethics approach.

**Materials and Methods:** The research method was descriptive-correlational and with an objective purpose. The statistical population included 180 librarians working in the library of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. Data collection was done by two questionnaires of King and Radad. Data analysis was done by inferential methods and Kolmogrov-Smirnov test. Data were analyzed by SPSS version 22 software.

**Ethical Considerations:** In this study, all principles of research ethics were considered.

**Findings:** The results showed that there is a positive and significant relationship between the dimensions of spiritual intelligence (critical existential thinking, production of personal meaning, transcendental consciousness, and extension of consciousness) and the quality of services in the libraries.

**Conclusion:** The result of the research showed that there is a relationship between the spiritual intelligence of librarians and the provision of quality services in the libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences with the professional ethics approach. Therefore, using the spiritual intelligence, service quality in the studied libraries could be increased.

© Copyright (2019) Arak University of Medical Sciences

Use your device to scan and read this article online:



Zakiani SH., Ghaffari S. The Relationship between Spiritual Intelligence of Librarians and Quality of Services in Shahid Beheshti University of Medical Sciences Libraries with Professional Ethics Approach. J Arak Uni Med Sci. 2019; 22(3): 69-80.



# JAMS

مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک

دوره بیست و دو، شماره سه، مرداد و شهریور ۱۳۹۸

journal homepage: <http://jams.arakmu.ac.ir>



مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک

مقاله پژوهشی

## رابطه هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای

شعله زکیانی<sup>۱\*</sup>، سعید غفاری<sup>۲</sup>

۱. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، مشهد، ایران.

۲. گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، قم، ایران.

### چکیده

زمینه و هدف: ارتقای هوش معنوی و پای‌بندی به اصول اخلاقی، موجب خدمت‌رسانی با کیفیت بهتر، کارایی و اثربخشی بالاتر می‌گردد. پژوهش حاضر با بررسی رابطه هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای انجام شد.

مواد و روش‌ها: روش پژوهش توصیفی-همبستگی و با هدف کاربردی بود. جامعه آماری، ۱۸۰ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بود. برای گردآوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه کینگ و رداد استفاده شد. تحلیل اطلاعات با روش‌های استنباطی و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف انجام شد. اطلاعات به‌دست آمده توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ تجزیه و تحلیل شد.

ملاحظات اخلاقی: در این پژوهش، تمامی اصول اخلاق در پژوهش رعایت شده است.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که بین ابعاد هوش معنوی (تفکر وجودی انتقادی، تولید معنای شخصی، آگاهی متعالی، بسط حالت هوشیاری) با کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مورد مطالعه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: نتیجه پژوهش نشان داد که بین هوش معنوی کتابداران و ارائه کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد، بنابراین می‌توان با آموزش استفاده از هوش معنوی، کیفیت خدمات در کتابخانه‌های مورد مطالعه را افزایش داد.

### اطلاعات مقاله

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۶/۲۴

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۲/۱۶

تاریخ انتشار: ۹۸/۰۵/۲۷

### واژگان کلیدی

اخلاق حرفه‌ای

دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

کیفیت خدمات

هوش معنوی

### \* نویسنده مسئول:

شعله زکیانی

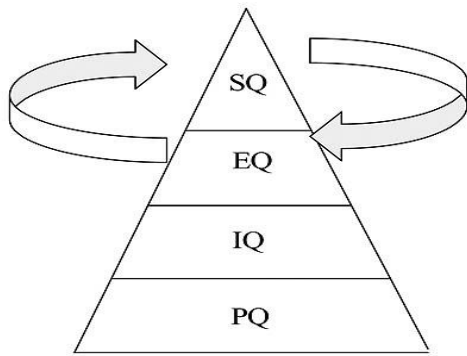
آدرس پستی: ایران، تهران، ستارخان، خیابان کاشانی، کوچه محرم نژاد، پلاک ۳۰، کد پستی:

۱۴۵۴۹۷۳۳۳۳

تلفن: +98 21 8145 5199

E-mail: [zakiani2004@gmail.com](mailto:zakiani2004@gmail.com)

## ۱. مقدمه



شکل ۱. هرم نمایش‌گر سطوح هوش

این هرم نشان‌دهنده این مساله است که وقتی یک نوزاد به دنیا می‌آید ابتدا بر روی کنترل بدن خود، یعنی PQ تمرکز می‌کند، سپس مهارت‌های عقلایی و مفهومی او توسعه می‌یابد (IQ) و تمرکز اصلی در مدرسه بر روی همین نوع از هوش است؛ اما بعد از مدتی که افراد پی بردند که نیاز به بهبود روابط عاطفی و ارتباط با دیگران دارند، هوش عاطفی پر رنگ می‌شود و در نهایت SQ یا هوش معنوی زمانی مورد توجه قرار می‌گیرد که فرد به جست‌وجوی معنا و مفهوم زندگی خویش می‌پردازد. به عبارت دیگر درجه‌ای از خودآگاهی عاطفی و همدلی پایه و اساس مهمی برای رشد هوش معنوی است که منجر به آشکار شدن و تقویت آن می‌شود و تقویت هوش معنوی نیز منجر به تقویت و رشد بیشتر هوش عاطفی می‌شود (۷).

امروزه روان‌شناسان بر این باورند که موفقیت نهایی یک سازمان بزرگ به هوش معنوی مدیران و کارکنان آن بستگی دارد، هر چند که هوش عقلانی و هوش عاطفی نیز تا حدی این موفقیت را تضمین می‌کند. هوش معنوی فهم مسایل دینی و استنباط‌های درست فقهی را تسهیل می‌نماید. به علاوه، هوش معنوی می‌تواند در فهم مسایل اخلاقی و ارزش آن‌ها به افراد یاری نماید (۸). ساغروانی در تحقیق خویش مدل‌های هوش معنوی را چنین بیان کرده است:

## مدل وگان

وگان، جهت تشریح هوش معنوی، مدلی را ارائه می‌دهد که بیشتر بر درک معنای زندگی تکیه دارد. وی معتقد است که

هوش معنوی یکی از ابعاد هوش است که در دهه‌های اخیر مورد توجه روان‌شناسان و متخصصین اخلاق و دین قرار گرفته است. به زعم بوزان هوش معنوی بر جوامع انسانی و فرهنگ‌های آنان تاثیر مستقیم می‌گذارد (۱). هوش معنوی یک تصویر کامل از هوش انسانی است که توانایی انسان را برای اتصال به یک قدرت بالاتر و یک موجود مقدس افزایش می‌دهد (۲).

به عقیده ایمونز، معنویت و اخلاق شکلی از هوش است که عملکرد و سازگاری فرد را پیش بینی کرده و در حل بسیاری از مسائل با تکیه بر اصول اخلاقی یاری می‌دهد (۳). از جمله عوامل موثر بر هوش معنوی، تقوی، پرهیزگاری، تدبیر در خلقت، آفاق و انفس است. پژوهش‌های مختلف نشان داد که میان معنویت و هدف زندگی، رضایت‌مندی و عملکرد همبستگی وجود دارد و در افرادی که جهت‌گیری معنوی داشته و اصول اخلاقی را رعایت می‌کنند، عملکرد و خدمت‌رسانی در سطوح بالاتر است (۴). طبق تعریف سازمان بهداشت جهانی، سلامتی نه تنها نبود بیماری، بلکه تلفیق و هماهنگی بین عوامل فیزیکی، عاطفی، اجتماعی و معنوی است (۵).

در فرهنگ اصیل اسلامی با رویکرد اخلاقی، به‌طور ضمنی هوش معنوی مورد توجه فراوانی قرار گرفته است. عوامل مؤثر در هوش معنوی که در متون اسلامی تقوا و پرهیزگاری قلمداد شده است، به همراه تمرینات روزمره از قبیل تدبیر در خلقت، تدبیر در آفاق و انفس، روزه‌داری، عبادات، خواندن قرآن و تدبیر صادقانه در آیات آن می‌توانند نقش اساسی در تقویت هوش معنوی داشته باشند. آگاهی هوشیارانه و سازگاری با وقایع و تجارب زندگی و پرورش خودآگاهی از جمله عوامل اصلی رشد هوش معنوی تلقی می‌شوند. می‌توان گفت بلوغ معنوی دید عمیق و گسترده‌ای است که با آگاهی همراه است و شامل ارتباط زندگی درونی ذهن با زندگی بیرونی می‌شود (۶). می‌توان سطوح مختلف هوش را در یک هرم به‌صورت زیر نشان داد:

دریابند که بقا و توسعه آنها در آینده بدون توجه به مقوله کیفیت بی تردید امکان پذیر نیست (۱۱).

بدون شک در جو رقابتی سازمان‌های عصر حاضر، تنها سازمان‌ها و موسساتی می‌توانند به ادامه حیات و توسعه روزافزون دست یابند که محور اساسی فعالیت‌هایشان را مبتنی بر کیفیت صحیح و شایسته خدمات و محصولات خود که رضایت مشتری و ارباب رجوع را به دنبال داشته باشد، بنیان نهند. در این تحقیق سعی شده با طرح مقوله کیفیت و مدیریت کیفیت جامع، در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نقش و ابعاد و تنگناهای کیفیت به صورت کاربردی مورد بررسی گردد. برای درک مفهوم ارزش‌یابی عملکرد بایستی ابتدا مفهوم عملکرد را دریابیم. عملکرد به درجه انجام وظایفی که شغل یک کارمند را تکمیل می‌کند اشاره دارد و نشان می‌دهد که چگونه یک کارمند الزامات یک شغل را به انجام می‌رساند. عملکرد اغلب با تلاش که اشاره به صرف انرژی دارد یکسان تلقی می‌شود، اما عملکرد براساس نتایج فعالیت‌ها اندازه‌گیری می‌شود. برای مثال یک دانشجو ممکن است تلاش زیادی را در آماده شدن برای آزمون به کار گیرد، اما نمره کمی دریافت کند. در این مورد تلاش زیادی صورت گرفته، اما عملکرد پایین بوده است. عملکرد افراد در یک موقعیت می‌تواند به عنوان نتیجه ارتباط متقابل بین تلاش، توانایی‌ها و ادراکات نقش تلقی شود. تلاش که از برانگیختگی نشأت می‌گیرد اشاره به میزان انرژی فیزیکی یا ذهنی که یک فرد در انجام وظیفه استفاده می‌کند دارد. توانایی‌ها، ویژگی‌های شخصی مورد استفاده در انجام یک شغل هستند و ادراکات نقش به مسیریایی که افراد باور دارند بایستی تلاش‌هایشان را در جهت انجام شغل شان هدایت کنند، اشاره می‌کند (۱۲).

نویی و همکاران عملکرد را ناشی از ویژگی‌های شخصی، مهارت‌ها و نظیر آن می‌دانند و نشان می‌دهند این ویژگی‌ها از طریق رفتار کارکنان به نتایج عینی تبدیل می‌شوند. در واقع کارکنان تنها در صورتی که دانش، مهارت‌ها، توانایی‌ها و سایر ویژگی‌های ضروری برای انجام یک شغل را داشته باشند می‌توانند رفتارشان را نشان دهند (۱۳).

هوش معنوی مانند سایر هوش‌ها جهت حل مسئله کاربرد دارد و مبتنی بر آگاهی فرد است.

### مدل بروس لیچفیلد

لیچفیلد به بعد آگاهی اشاره می‌کند، اما توجه او بیشتر بر کاربرد درونی هوش معنوی است، از جمله داشتن آرامش. علاوه بر این، او جنبه‌های اخلاقی این هوش را مورد توجه قرار می‌دهد.

### مدل ایمونز

ایمونز معتقد است که هوش معنوی، جنبه‌های بیرونی هوش را با جنبه‌های درونی معنویت، تلفیق می‌کند و بدین ترتیب ظرفیت خارق‌العاده‌ای در فرد ایجاد می‌کند، به گونه‌ای که می‌تواند معنویت را به شکلی کاربردی مورد استفاده قرار دهد.

### مدل کینگ

کینگ معتقد است که هوش معنوی، ظرفیت و توانایی منحصر به فردی را در شخص ایجاد می‌کند، تا معنا را در زندگی درک کند و به موقعیت‌های معنوی بالاتر راه یابد.

### مدل سیسک

سیسک در مدل خود، طبقه بندی تقریباً جامعی را ارائه می‌دهد. وی با ارائه مولفه‌های هوش معنوی، بر ویژگی‌های منحصر به فرد این هوش صحنه می‌گذارد (۹).

بریسون معتقد است در راستای رسیدن به کیفیت به عنوان یک فرهنگ و اصل سازمانی سیستم‌های مدیریت کیفیت پا به عرصه گذاشته و کیفیت را به عنوان یک فرآیند درگستره کل سازمان دنبال می‌نماید. حال آن‌که کیفیت و مدیریت آن محدود به یک بخش نیست و در تمام سازمان‌های جامعه اعم از خصوصی و دولتی دنبال می‌گردد که البته موفقیت بخش خصوصی در این زمینه چشمگیرتر بوده است (۱۰). اما بخش دولتی نیز این نیاز مبرم را در خود درک کرده که دست‌یابی به کیفیت در ارائه خدمات به مشتریان سازمان‌های خود که عموم مردم و شهروندان جامعه می‌باشد، امری لازم و اجتناب‌ناپذیر است. انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات دولت روز به روز فزونی می‌یابد و سازمان‌های دولتی با انبوهی از خواسته‌ها و نیازهای جدید و متفاوت ارباب رجوعان خود روبه‌رو هستند و این باعث گردیده که سازمان‌های دولتی این نیاز را در خود

این دیدگاه شامل همه رویدادها و تجارب فرد می‌شود که تحت تأثیر یک نگاه کلی قرار گرفته‌اند. فرد می‌تواند از این هوش برای چارچوب‌دهی و تفسیر مجدد تجارب خود بهره گیرد. این فرآیند قادر است از لحاظ پدیدارشناختی به رویدادها و تجارب فرد معنا و ارزش شخصی بیشتری دهد (۱۸).

هوش معنوی با زندگی درونی ذهن و نفس و ارتباط آن با جهان رابطه دارد و ظرفیت فهم عمیق سؤالات وجودی و بینش نسبت به سطوح چندگانه هوشیاری را شامل می‌شود. آگاهی از نفس، به عنوان زمینه و بستر، نیروی زندگی تکاملی خلاق را در بر می‌گیرد. هوش معنوی به شکل هوشیاری ظاهر می‌شود و به شکل آگاهی همیشه در حال رشد ماده، زندگی، بدن، ذهن، نفس و روح درمی‌آید. بنابراین هوش معنوی چیزی بیش از توانایی ذهنی فردی است و فرد را به ماورای فرد و به روح مرتبط می‌کند (۱۹).

آرام معتقد است هوش معنوی توانایی به‌کارگیری و بروز منابع، ارزش‌ها و کیفیت‌های معنوی است، به‌گونه‌ای که بتواند کارکرد روزانه و آسایش (سلامت جسمی و روحی) را ارتقا دهد. مانند داشتن حس معنا و مأموریت در زندگی، حس تقدس در زندگی، درک متعادل از ارزش ماده و معتقد به بهتر شدن دنیا (۲۰). در واقع، این هوش بیشتر مربوط به پرسیدن است تا پاسخ دادن؛ بدین معنا که فرد سؤالات بیشتری را در مورد خود و زندگی و جهان پیرامون خود مطرح می‌کند (۲۱). جورج کاربردی عملی از هوش معنوی در محل کار را ارائه کرد که می‌گوید: هوش جدید و عمیق‌تر برای کمک به یک مدیر برای مدیریت بهتر و یک رهبری مؤثرتر نیاز است، زیرا هوش معنوی باعث مدیریت بهتر و کار مؤثرتر کارمندان می‌شود (۲۲). پورافکاری و همکاران در تحقیقی بیان کردند که هوش معنوی ارتباط مستقیم با سابقه خدمت دارد (۲۳). نصیری طی تحقیقی به بررسی تأثیر هوش معنوی بر مهارت‌های ارتباطی کارکنان دانشگاه لرستان پرداخت و نشان داد که هوش معنوی افراد بر این مهارت‌ها تأثیر مثبت دارد (۲۴).

مرزآبادی در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین هوش معنوی و خلاقیت و استرس شغلی رابطه مستقیم و مثبت وجود دارد

لانگنکر و همکاران بیان کرده‌اند که سیستم ارزش‌یابی عملکرد، بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم آورده، الزامات کارآموزی کارمند را معین و زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل کرده، بین نتیجه‌گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار نموده و نهایتاً انگیزش و بهره‌وری کارکنان را افزایش می‌دهد (۱۴).

رابرتس و پاولاک معتقدند که ارزش‌یابی عملکرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه‌ای از جمله ارزش‌یابی عملکرد فردی بر حسب نیازهای سازمانی، پیش‌بینی بازخورد به کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آن‌ها و تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد مورد استفاده قرار می‌گیرد (۱۵).

به زعم زوهار و مارشال، هوش معنوی یک بعد جدید از هوش انسانی و به نظر آن‌ها «هوش نهایی» است و برای حل مسائل مفهومی و ارزشی استفاده می‌شود (۱۶).

کینگ، هوش معنوی را به عنوان مجموعه ظرفیت‌های روانی که با آگاهی، انسجام، کاربرد سازوار جنبه‌های متعالی و معنوی و غیرمادی وجود فرد سروکار دارد، تعریف می‌کند که به پیامدهایی هم‌چون بازتاب عمیق وجودی، افزایش معنا، بازشناسی خود متعالی و تسلط ویژگی‌های معنوی می‌انجامد (۳).

به نقل از قربان‌زاده، ادواردز معتقد است داشتن هوش معنوی بالا با داشتن اطلاعاتی در مورد هوش معنوی متفاوت است. این تمایز فاصله میان دانش عملی و دانش نظری را مطرح می‌کند. بنابراین نباید داشتن دانش وسیع در مورد مسائل معنوی و تمرین‌های آن‌ها را هم‌ردیف دست‌یابی به هوش معنوی از طریق عبادت و تعمق برای حل مسائل اخلاقی دانست (۱۷).

ناسل معتقد است که در بسیاری از افراد پس از ۳۵ سالگی تغییرات عمده‌ای در ناخودآگاه صورت می‌گیرد که ممکن است در روند معنویت و هوش معنوی تأثیرگذار باشند. هم‌چنین بعضی از محققان معتقدند که در زنان این تحول متفاوت از مردان صورت می‌گیرد. به نظر می‌رسد هوش معنوی از روابط فیزیکی و شناختی فرد با محیط پیرامون خود فراتر رفته و وارد حیطه شهودی و متعالی دیدگاه فرد به زندگی خود می‌گردد.

## ۲. مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر به روش توصیفی-همبستگی و به صورت کاربردی انجام شد. جامعه آماری پژوهش را کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی تشکیل داده‌اند که تعداد آن‌ها ۱۸۰ نفر می‌باشد. جهت انتخاب نمونه با توجه به کوچک بودن جامعه آماری، حجم نمونه برابر با جامعه آماری گرفته شد. جهت نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. جهت گردآوری اطلاعات از دو پرسش‌نامه استفاده شد. پرسش‌نامه هوش معنوی کینگ (SISRI) که در سال ۲۰۰۸ توسط وی طراحی و ساخته شد. این پرسش‌نامه ۲۴ مقیاس و چهار زیر مقیاس دارد: تفکر وجودی انتقادی، تولید معنای شخصی، آگاهی متعالی و بسط حالت هوشیاری. هر چه فرد نمره بالاتری در این پرسش‌نامه بگیرد، دارای هوش معنوی بیشتری است. پایایی پرسش‌نامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ بود. برای سنجش کیفیت خدمات از پرسش‌نامه محقق‌ساخته توسط ایرج رداد با اقتباس از پرسش‌نامه استاندارد لایب کوال با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ استفاده شده که برای هر بعد پنج سوال طراحی شده است. روش نمره‌گذاری طبق طیف لیکرت می‌باشد (۲۸). روایی هر دو پرسش‌نامه از طریق روش روایی صوری تعیین شد، بدین صورت که پس از اصلاحات پیشنهادی توسط اساتید دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی مورد تایید قرار گرفت. اطلاعات به‌دست‌آمده توسط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ تجزیه و تحلیل شد.

## ۳. ملاحظات اخلاقی

در این پژوهش، تمامی اصول اخلاق در پژوهش رعایت شده است.

## ۴. یافته‌ها

جهت اثبات نرمال بودن تمامی متغیرهای تحقیق از روش تحلیل استنباطی و آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

نتیجه‌گیری در مورد آزمون گولموگروف - اسمیرنوف با استفاده از سطح معنی‌داری آزمون می‌باشد. چنانچه سطح معنی‌داری

(۲۵). نتایج پژوهش رحیمی و همکاران با عنوان «رابطه بین هوش معنوی با خلاقیت دانشجویان علوم پزشکی کاشان» نشان داد که هوش معنوی بالاتر با خلاقیت بیشتر همراه است. از طریق توجه به رشد ابعاد هوش‌های معنوی، می‌توان زمینه‌های پرورش خلاقیت در دانشجویان را فراهم آورد تا آن‌ها بتوانند نقش خود را به عنوان دانشجویانی خلاق و نوآور در رشد و پیشرفت جامعه ایفا نمایند (۲۶). مومنی و همکاران در تحقیق خود تحت عنوان «رابطه بین خلاقیت و هوش معنوی با سبک‌های مقابله با استرس در دانشجویان آزاد اسلامی تهران» نشان دادند که بین متغیرهای هوش معنوی و خلاقیت با سبک مساله‌مدار رابطه مثبت و دو سبک هیجان‌مدار و اجتناب‌مدار رابطه منفی و معنادار وجود دارد. برای متغیر خلاقیت با هوش معنوی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و معنادار نشان داده شده است و بیشترین شدت رابطه را به ترتیب با مولفه تفکر وجودی انتقادی، گسترش حالت هوشیاری، آگاهی متعالی و ارائه مفهوم شخصی دارا بوده است. هم‌چنین روابط بین مولفه‌های هوش معنوی و مولفه‌های خلاقیت با سبک مساله‌مدار مثبت و برای سبک‌های هیجان‌مدار و اجتناب‌مدار منفی و معنادار بوده است. نهایتاً هوش معنوی و خلاقیت به عنوان متغیرهای پیش‌بین برای انتخاب نوع سبک‌های مقابله‌ای نقش مهمی برای کنار آمدن با استرس‌های روزانه در زندگی دارند (۲۷).

یک‌سری مشکلات خاصی در سازمان وجود دارد که حل‌نشده مانده‌اند، در حالی که معضلاتی که توسط حلقه‌های کیفیت، شناسایی شده‌اند و فعالیت‌هایی هم که اجرا گردیده‌اند با نیازمندی‌های سازمان متفاوت هستند؛ از نظر محقق در کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی سطح کیفی رضایت بخش نیست و ارائه خدمات توسط کتابخانه‌ها از نظر مراجعین کاهش یافته و دغدغه محقق در این پژوهش بررسی عوامل موثر در کاهش سطح کیفیت خدمات کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی می‌باشد و مساله اصلی محقق طرح این سوال می‌باشد که آیا بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی رابطه وجود دارد؟



فرض  $H_1$  تایید می‌شود. یعنی بین متغیرهای هوش معنوی با کیفیت خدمات رابطه معناداری وجود دارد.

تحلیل فرضیه‌های فرعی

۱- بین تفکر وجودی انتقادی کتابداران با کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد.

برای بررسی فرضیه فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول ۳ می‌باشد:

**جدول ۳.** آزمون ضریب همبستگی بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات آزمون ضریب همبستگی پیرسون

تفکر وجودی انتقادی	کیفیت خدمات
۱	۰/۴۵۳
ضریب همبستگی	۰/۰۰۶
p	۱۸۰
تعداد	۱۸۰

فرضیه صفر: بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات رابطه وجود ندارد:  $H_0$

فرضیه یک: بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد:  $H_1$

با توجه به آزمون گرفته شده، ضریب همبستگی ۰/۴۵۳ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری  $p=0/006$  و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ کمتر می‌باشد ( $p < 0/01$ )، فرضیه  $H_1$  مورد تأیید قرار می‌گیرد و فرض  $H_0$  رد می‌شود.

۲- بین تفکر معنای شخصی کتابداران با کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد.

برای بررسی فرضیه فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول ۴ می‌باشد.

**جدول ۴.** آزمون ضریب همبستگی بین تولید معنای شخصی با کیفیت خدمات آزمون ضریب همبستگی پیرسون

تفکر معنای شخصی	کیفیت خدمات
۱	۰/۵۹۴
ضریب همبستگی	۰/۰۰۰
p	۱۸۰
تعداد	۱۸۰

فرضیه صفر: بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات رابطه وجود ندارد:  $H_0$

فرضیه یک: بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد:  $H_1$

آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرضیه صفر رد می‌شود و چنانچه سطح معنای داری آزمون بزرگ‌تر از ۰/۰۵ باشد فرضیه صفر تأیید می‌شود. همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، سطح معناداری این آزمون برای متغیرها  $p > 0/05$  به دست آمده است، پس می‌توان داده‌ها را با اطمینان بالایی نرمال فرض کرد. با توجه به نرمال بودن متغیرها جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون پارامتریک باید استفاده کرد.

**جدول ۱.** آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نرمال بودن متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرها	درجه آزادی	p	نتیجه
۱	هوش معنوی	۱۸۰	۰/۲۰۰	نرمال
۱-۱	تفکر وجود انتقادی	۱۸۰	۰/۰۵۱	نرمال
۱-۲	تولید معنای شخصی	۱۸۰	۰/۱۵۴	نرمال
۱-۳	آگاهی متعالی	۱۸۰	۰/۱۰۶	نرمال
۱-۴	بسط حالت هوشیاری	۱۸۰	۰/۲۰۰	نرمال
۲	کیفیت خدمات	۱۸۰	۰/۲۰۰	نرمال

فرضیه صفر: متغیر نرمال است:  $H_0$

فرضیه یک: متغیر نرمال نیست:  $H_1$

تحلیل فرضیه‌ها

فرضیه اصلی: بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد.

برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول ۲ می‌باشد.

**جدول ۲.** آزمون ضریب همبستگی بین هوش معنوی با کیفیت خدمات

هوش معنوی	کیفیت خدمات	ارتباط
۱	۰/۴۹۳	ضریب همبستگی
وجود ارتباط	۰/۰۰۳	p
۱۸۰	۱۸۰	تعداد

فرضیه صفر: بین هوش معنوی کتابداران با کیفیت خدمات رابطه وجود ندارد:  $H_0$

فرضیه یک: بین هوش معنوی کتابداران با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد:  $H_1$

با توجه به آزمون گرفته شده ضریب همبستگی ۰/۴۹۳ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری  $p=0/003$  و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ کمتر می‌باشد ( $p < 0/01$ )، فرضیه  $H_0$  مورد تأیید قرار نمی‌گیرد و

۴- بین بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد.

برای بررسی فرضیه فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول زیر می‌باشد.

**جدول ۶.** آزمون ضریب همبستگی بین بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات

آزمون ضریب همبستگی پیرسون		
بسط حالت هوشیاری	کیفیت خدمات	
۱	۰/۳۳۸	ضریب همبستگی
	۰/۰۴۷	p
۱۸۰	۱۸۰	تعداد

فرضیه صفر: بین بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات رابطه وجود ندارد:  $H_0$

فرضیه یک: بین بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد:  $H_1$

با توجه به آزمون گرفته شده ضریب همبستگی ۰/۳۳۸ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۴۷  $p=$  و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۵ کمتر می‌باشد ( $p < 0/05$ )، فرضیه  $H_1$  مورد تأیید قرار می‌گیرد و فرض  $H_0$  رد می‌شود.

برای بررسی ارتباط موجود بین ابعاد هوش معنوی به تفکیک با کیفیت خدمات از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول ۷ می‌باشد.

**جدول ۷.** آزمون ضریب همبستگی بین ابعاد هوش معنوی با کیفیت خدمات

ابعاد هوش معنوی	ضریب همبستگی با کیفیت خدمات	p	ارتباط
تفکر وجودی انتقادی	۰/۴۵۳	۰/۰۰۶	وجود ارتباط
تفکر معنای شخصی	۰/۵۹۴	۰/۰۰۰	وجود ارتباط
آگاهی متعالی	۰/۳۲۵	۰/۰۵۷	عدم ارتباط
بسط حالت هوشیاری	۰/۳۳۸	۰/۰۴۷	وجود ارتباط

آن است که بین این دو ارتباط معنی داری وجود دارد. در مورد ارتباط بین تفکر معنای شخصی با کیفیت خدمات، ضریب همبستگی ۰/۵۹۴ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری

با نظر به آزمون گرفته شده، ضریب همبستگی ۰/۵۹۴ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰  $p=$  و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ کمتر می‌باشد ( $p < 0/01$ )، فرضیه  $H_1$  مورد تأیید قرار می‌گیرد و فرض  $H_0$  رد می‌شود.

۳- بین آگاهی متعالی با کیفیت خدمات در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی با رویکرد اخلاق حرفه‌ای رابطه وجود دارد.

برای بررسی فرضیه فوق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن به شرح جدول ۵ می‌باشد.

**جدول ۵.** آزمون ضریب همبستگی بین آگاهی متعالی با کیفیت خدمات

آزمون ضریب همبستگی پیرسون		
آگاهی متعالی	کیفیت خدمات	
۱	۰/۳۲۵	ضریب همبستگی
	۰/۰۵۷	p
۱۸۰	۱۸۰	تعداد

فرضیه صفر: بین آگاهی متعالی با کیفیت خدمات رابطه وجود ندارد:  $H_0$

فرضیه یک: بین آگاهی متعالی با کیفیت خدمات رابطه وجود دارد:  $H_1$

با توجه به آزمون گرفته شده ضریب همبستگی ۰/۳۲۵ به دست آمد که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۵۷  $p=$  و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۵ بیشتر می‌باشد ( $p < 0/05$ )، فرضیه  $H_1$  مورد تأیید قرار نمی‌گیرد و فرض  $H_0$  تأیید می‌شود.

طبق نتایج جدول ۷، ضریب همبستگی بین تفکر وجودی انتقادی با کیفیت خدمات ۰/۴۵۳ به دست آمده است که با توجه به سطح معناداری ۰/۰۰۶  $p=$  و این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی ۰/۰۱ کمتر است ( $p < 0/01$ )، نتایج نشان‌گر



تحقیق حریری و زرین آبادی (۱۳۹۱) جهت اثبات رابطه مثبت و قوی بین هوش معنوی و تعهد شغلی کارکنان، هم‌راستا است. نتیجه پژوهش حاضر با تحقیق استبرگ (۲۰۰۶) که نشان داد هوش معنوی بر خلاقیت تاثیر مثبت دارد و همچنین با نظریه جرج (۲۰۰۶) که می‌گوید: هوش جدید و عمیق‌تر برای کمک به یک مدیر برای مدیریت بهتر و یک رهبری مؤثرتر نیاز است، زیرا هوش معنوی باعث مدیریت بهتر و کار مؤثرتر کارمندان می‌شود همسو می‌باشد. همچنین نتیجه پژوهش با تحقیق‌های داخلی هم‌چون کریمی موفقی، گازران، واقعی، غلامی، صالح‌مقدم و آشوری (۱۳۹۰) که به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ای معنادار و مثبت میان هوش معنوی با صلاحیت بالینی پرستاران وجود دارد و نتیجه پژوهش ساغروانی (۱۳۸۹) که نتایج نشان داد هوش معنوی با خلاقیت رابطه مثبت دارد و خلاقیتی را به افراد می‌دهد که با آن می‌توانند قوانین را تغییر دهند و موقعیت را دگرگون کنند همسو می‌باشد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل اطلاعات پژوهش نشان داد که بین ابعاد هوش معنوی از جمله تفکر وجودی انتقادی، تفکر معنای شخصی و بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات ارتباط معنی‌داری وجود دارد. اما ارتباطی بین آگاهی متعالی و کیفیت خدمات دیده نشد. بنابراین کتابداران بایستی به تقویت این بعد از هوش معنوی اقدام نمایند و خدمت‌رسانی را جهت تعالی خود و سازمانشان در صدر اهداف قرار دهند.

#### ۶. نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که افراد با هوش معنوی بالا هرگز دیگران را برای هر چیزی سرزنش نمی‌کنند و همیشه مسئولیت اعمالشان را می‌پذیرند، چیزی را برای از دست دادن ندارند، درک کرده‌اند که نمی‌توانند مالک هر چیزی باشند و برای این که حس خوبی در مورد خودشان داشته باشند نیازی به تأیید دیگران ندارند. کارکنان با هوش معنوی بالا دوست دارند که به دیگران خدمت کنند و دریافته‌اند که تنها راه برای توسعه توانایی‌های شخصی‌شان استفاده از آن‌ها در خدمت به دیگران است. ارتباط خوبی با ارباب رجوع و همکاران برقرار می‌کنند. هرگز به واسطه

$p=0/000$  و کمتر بودن این مقدار از ضریب خطا یعنی  $0/01$  ( $p < 0/01$ )، این ارتباط وجود دارد.

اما ارتباط بین آگاهی متعالی با کیفیت خدمات به دلیل آن که ضریب همبستگی  $0/325$  به دست آمد و سطح معناداری  $p=0/057$  بوده و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی  $0/05$  بیشتر می‌باشد ( $p < 0/05$ )، ارتباطی بین این دو گزارش نشد.

ضریب همبستگی بین بسط حالت هوشیاری با کیفیت خدمات،  $0/338$  به دست آمد که با توجه به سطح معناداری  $p=0/047$  بوده و با توجه به این که مقدار به دست آمده از ضریب خطا یعنی  $0/05$  کمتر می‌باشد ( $p < 0/05$ )، نشان داد که ارتباط بین این دو وجود دارد.

#### ۵. بحث

تحقیق حاضر، رابطه بین هوش معنوی با کیفیت خدمات کتابداران را در دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بررسی می‌کند. تمامی اطلاعات و پاسخ‌نامه‌ها به صورت محرمانه بایگانی و به جامعه تحقیق این موضوع توضیح داده شده است. همان‌گونه که نتایج نشان داد بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدماتی که ارائه می‌دهند، رابطه معناداری وجود دارد. به بیان دیگر، با افزایش هوش معنوی کتابداران، کیفیت خدمات آن‌ها نیز افزایش یافته است. این یافته‌ها با نتایج حاصل از تحقیق جواهری و دیگران (۲۰۱۳) که ثابت کرده بودند هوش معنوی کارکنان بر کیفیت خدمات آن‌ها تاثیر مثبت دارد، همسو است. یافته‌های این مطالعه با نتایج حاصل از تحقیق رداد (۲۰۱۶) کاملاً همسو است. وی نشان داد که بین هوش معنوی کتابداران و کیفیت خدمات آن‌ها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر آن بین ابعاد هوش معنوی کتابداران شامل خوبی، جهت‌گیری درونی، معنا و مفهوم، حقیقت و صداقت و تمامیت و کلیت با کیفیت خدمات نیز رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق حاضر با نتایج پژوهش اسپرلوس و داداشی خاص (۱۳۹۱) در خصوص اثبات رابطه مثبت بین هوش معنوی و عملکرد شغلی کارکنان و

**۷. تقدیر و تشکر**

این مطالعه هیچ‌گونه حامی مالی نداشته است. نویسندگان از تمام کسانی که در انجام این تحقیق صمیمانه یاری رساندند، کمال تشکر و سپاس‌گزاری را دارند.

**۸. سهم نویسندگان**

تمامی نویسندگان معیارهای استاندارد نویسندگی بر اساس پیشنهادات کمیته بین‌المللی ناشران مجلات پزشکی را دارا بودند.

**۹. تضاد منافع**

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

تغییرات پیرامون خود مضطرب نمی‌شوند، چون که آن را چیزی طبیعی می‌دانند و در برابر تغییرات سازمانی مقاومت نمی‌کنند، با توجه به نتایج حاصله چنین می‌توان نتیجه گرفت که کارکنان با هوش معنوی بالا خدماتی بهتری را ارائه می‌دهند. در انتها پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها به ارتقای هوش معنوی با تاکید بر اصول اخلاقی اهمیت بیشتری داده و جهت نیل به اهداف سازمانی و خدمت‌رسانی بهتر این مهم را در دستور کار خود قرار دهند. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود برگزاری کارگاه‌های آشنایی با مولفه‌های هوش معنوی و ارتقای آن، تقویت اصول اخلاقی برای کتابداران و تمامی کسانی که خدماتی را به دیگران ارائه می‌دهند، از راه کارهای اساسی و عملی بوده و گام مهمی در راه نیل به اهداف سازمانی و رضایت مراجعین خواهد بود.

## References

1. Mahasneh AM, Shammout NA, Alkhazaleh ZM, Al-Alwan A, Abu-Eita J. The relationship between spiritual intelligence and personality traits among Jordanian university students. *Psychol Res Behav Manag.* 2015; 8: 89-97.
2. Abdollahpour S, Khosravi A. Relationship between spiritual intelligence with happiness and fear of childbirth in Iranian pregnant women. *Iranian J Nursing Midwifery Res.* 2018; 23:45-50. [In Persian].
3. King DB. Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model and measure [dissertation]. Peterborough, Ontario, Canada: Trent University, 2008.
4. Rajaei AR. Spiritual intelligence: Perspectives and challenges. *Pazhouheshnameh Tarbiati.* 2010; 5(22): 21-49. [In Persian].
5. Sadock B, Sadock V. Synopsis of psychiatry: behavioral sciences. 3rd ed. New York: William & Wilkins. 2003: 2-3.
6. Sohrabi F. Foundations of Spiritual Intelligence. *Journal of Mental Health.* 2008; 1(1):14-18. [in Persian].
7. Tee Suan Chin S, Ramanb K, Ai Yeowc J, Cyril Eze U. Relationship between Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence in Nurturing Creativity and Innovation among Successful Entrepreneurs: A Conceptual Framework. *Journal of Social and Behavioral Sciences.* 2012; 57: 261-7.
8. Sa'adati H, Lashani L. Spiritual Intelligence Relationship with Coping Strategies. *Journal of Rehabilitation.* 2012; 12(4): 75-81. [in Persian].
9. Saghravani S. The benefits of spiritual Quotient for the individual and organization. *Tadbir Journal.* 2010; 21(215): 35- 39. [in Persian].
10. Bryson, Karen, Lokleni Diane. Managerial success and derailment: the relationship between Emotional intelligence and leadership: *Digital Dissertations.* 2005.
11. Golestan R, Khoshbakhti J. Designing and explaining a three-dimensional model of leadership styles, quality of work life of employees and the effectiveness of managers of faculties and educational departments of physical education in public universities. PhD dissertation. Tehran University. 2006. [in Persian].
12. Byars, LI, Rue LW. *Human Resource Management: 9 th Edition.* New York: Mc GrawHill. 2008.
13. Noe R.A, Hollenbeck JR, Gerhurt B, Wright PM. *Human Resource Management: gaining Competitive advantage.* New York: Mc GrawHill. 2008.
14. Longenecker Clinton O, Nykodym N. Public Sector Performance appraisal effectiveness: A Case Study, *Public Personnel Management.* 1996; 25(2).
15. Roberts Gary E, Pavlak T. (1996). Municipal government Personnwl Professional and Performance appraisal: Is there a consensus on the characteristics of an effective appraisal system? *Public Personnel Management,* 1996; 25(3).
16. Zohar D, Marshall I. *SO-Spiritual intelligence, the ultimate intelligence.* London: Bloombury. 2000.
17. Ghorbanzadeh L. The Effect of Spiritual Intelligence on Employees' Performance in Organizations. 2013. Available on: [www.SYSTEM.parsiblog.com](http://www.SYSTEM.parsiblog.com) .[in Persian].
18. Nasel DD. Spiritual orientation relation to spiritual intelligence: A consideration of traditional Christianity and new age individualistic spirituality; 2004.
19. Vaughan F. What is spiritual intelligence? *Journal of humanistic psychology.* 2003; 42 (2).
20. Amram J. *Intelligence Beyond IQ: The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership,* Institute of Transpersonal Psychology; 2005.
21. Mc Mullen b. *Spiritual intelligence,* 2003. Available on: <https://www.bmj.com/search/advanced/Spiritual%20intelligence>.
22. George M. Practical application of spiritual intelligence in the workplace. *Human resource management in-ternational digest;* 2006: 14(5): 3-5. Available on: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09670730610678181/full/html>.
23. Pourafkari N, Hakimi nia B, Raghieb M. Analyzing the spiritual intelligence of faculty members of Isfahan University and its relation with demographic characteristics. *Journal of Social Sciences, Islamic Azad University, Shoushtar.* 2010; 5(14):127-142. [in Persian].

24. Nasiri F, Ardalan M, Mirzakhani E. Relationship between Spiritual Intelligence and Communication Skills of Lorestan University Staffs, Organizational culture management. 2015; 13(3): 667-698. [in Persian].
25. Marzaabadi A. Determine the relationship between psychological empowerment and organizational spirituality, creativity, spiritual intelligence, occupational stress and job satisfaction, J Behavioral Sciences. 2013; 6(2): 181-187.[ In Persian].
26. Rahimi H, Hasanpour H. The relationship between spiritual intelligence and creativity in students of Medical Sciences, Kashan. J Educ Ethics Nurs. 2014; 3(2): 37-45.[In Persian].
27. Momeni A, Ebrahimi A. The relationship between creativity and spiritual intelligence on different methods that students from Islamic Azad University of science and Technology choose in stress opposition. The Journal of New Advances in Behavioral Sciences. 2017; 2(7): 24-39.[In Persian].
28. Radad I, Einabadi M. Relationship between Spiritual Intelligence and Service Quality: The Case of Central Library of Astan Quds Razavi. Research on information science & public libraries. 2017; 23(1): 125-142.[In Persian].