



## **The relationship between cultural intelligence and organizational commitment of librarian (case study of faculty libraries of Tehran University of Medical Sciences and Health Services)**

**Roya Vasal Azad<sup>1</sup> | Ahmadreza Ahmadi Mirghaed<sup>2</sup> | Nosrat Riahinia<sup>3</sup>**

1-Ph. D. student of information and knowledge retrieval, Kharazmi University, Tehran. Iran. Corresponding author. r.vesal@khu.ac.ir

2-Ph. D. student of information and knowledge retrieval, Kharazmi University, Tehran. Iran. (Corresponding Author) ahmadreza501@yahoo.com

3-Full Professor of Department of Information Science and Knowledge, Kharazmi University, Tehran. Iran. sara\_purriahi@yahoo.com

### **Article Info**

**Article type:**  
Research Article

**Article history:**

**Received:**

10 July 2022

**Received in revised form:**

03 August 2022

**Accepted:**

21 August 2022

**Published online:**

23 August 2022

**Keywords:**

Cultural intelligence,  
Organizational commitment,  
Tehran University of  
Medical Sciences,  
Cultural intelligence of  
librarians,  
Organizational commitment  
of librarians

### **ABSTRACT**

**Objective:** The main purpose of this research is to investigate the relationship between cultural intelligence and organizational commitment of librarians in faculty libraries of Tehran University of Medical Sciences and Health Services.

**Methodology:** The present research is a survey-descriptive and correlational study in which the relationship between cultural intelligence and organizational commitment of librarians in the affiliated faculties of Tehran University of Medical Sciences was investigated. The statistical population includes 25 librarians working in the libraries of Tehran University of Medical Sciences. In order to collect information, two questionnaires of cultural intelligence, Erli and Ang (2003), and organizational commitment, Meier and Allen (1991), were used. Descriptive and inferential statistics were used to analyze the data. Pearson's correlation coefficient and regression analysis were used to analyze the relationship between variables. Finally, the data were analyzed using SPSS version 22 and Excel software.

**Results:** The findings showed that among the components of cultural intelligence; The strategy component and then the behavior of cultural intelligence have a significant relationship with organizational commitment. But there is no relationship between the components of knowledge and motivation and organizational commitment. Findings also indicate a relationship between librarians' age and work experience and their cultural intelligence and organizational commitment; While there was no relationship between librarians' education and gender with their organizational commitment and cultural intelligence.

**Conclusion:** Considering that there is an undeniable connection between the components of cultural intelligence and the organizational commitment of librarians, it was found that the influence of cultural intelligence on organizational commitment is a task arising from the components of strategy and behavior of cultural intelligence. Cultural intelligence will help librarians, especially library managers, to show appropriate behavior by quickly and correctly understanding different cultural components, therefore strengthening the components of cultural intelligence of librarians is very important and direct communication and It has an effect on the organizational commitment of the librarians of these faculties.

**Cite this article:** Vasal Azad, R., Ahmadi Mirghaed, A.R., Riahinia, N. (2022). The relationship between cultural intelligence and organizational commitment of librarian (case study of faculty libraries of Tehran University of Medical Sciences and Health Services). *Journal of Knowledge Studies*, 15(57), 112-123.

**DOR:** 20.1001.1.20082754.1401.15.57.8.4





## رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران (مورد مطالعه کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی تهران)

رویا وصال آزاد<sup>۱</sup> | احمدرضا احمدی میرقاند<sup>۲</sup> | نصرت ریاحی‌نیا<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکترای بازیابی اطلاعات و دانش، دانشگاه خوارزمی تهران. r.vesal@khu.ac.ir

۲- دانشجوی دکترای بازیابی اطلاعات و دانش، دانشگاه خوارزمی تهران. (نویسنده مسئول). ahmadreza.ahmadi@khu.ac.ir

۳- استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه خوارزمی تهران. sara\_purriahi@yahoo.com

### چکیده

### اطلاعات مقاله

**هدف:** هدف اصلی این پژوهش، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی تهران است.

**نوع مقاله:** مقاله پژوهشی

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر یک مطالعه پیمایشی- توصیفی و از نوع همبستگی است که در آن رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های زیرمجموعه دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری شامل ۲۵ نفر از کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران است. برای جمع‌آوری اطلاعات نیز از دو پرسشنامه هوش فرهنگی ارلی و آنگ (۲۰۰۳)، و تعهد سازمانی می‌یر و آلن (۱۹۹۱)، استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. در نهایت داده‌ها نیز به وسیله نرم‌افزار SPSS ویرایش ۲۲ و همچنین نرم‌افزار Excel تجزیه و تحلیل شدند.

**تاریخ دریافت:** ۱۴۰۱/۰۴/۱۹

**تاریخ بازنگری:** ۱۴۰۱/۰۵/۱۲

**تاریخ پذیرش:** ۱۴۰۱/۰۵/۳۰

**تاریخ انتشار آنلاین:** ۱۴۰۱/۰۶/۰۱

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که از بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی، مؤلفه استراتژی و پس از آن رفتار هوش فرهنگی رابطه معناداری با تعهد سازمانی دارند. ولی میان مؤلفه‌های دانش و انگیزش با تعهد سازمانی، رابطه‌ای وجود ندارد. همچنین یافته‌ها، از وجود ارتباط بین سن و سابقه کار کتابداران و هوش فرهنگی و تعهد سازمانی آن‌ها حکایت دارد؛ در حالی که بین تحصیلات و جنسیت کتابداران با تعهد سازمانی و هوش فرهنگی آن‌ها ارتباطی مشاهده نگردید.

### واژه‌های کلیدی:

**نتیجه‌گیری:** با توجه به اینکه بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران ارتباطی انکارناپذیر وجود دارد، مشخص شد که تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر تعهد سازمانی، وظیفه‌ای برخاسته از مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی به کتابداران، بالاخص مدیران کتابخانه‌ها کمک خواهد کرد تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب از خود بروز دهند، بنابراین تقویت مؤلفه‌های هوش فرهنگی کتابداران، بسیار حائز اهمیت است و ارتباطی مستقیم و مؤثر بر تعهد سازمانی کتابداران این دانشکده‌ها دارد.

هوش فرهنگی،

تعهد سازمانی،

دانشگاه علوم پزشکی تهران،

هوش فرهنگی کتابداران،

تعهد سازمانی کتابداران

**استناد:** وصال آزاد، ر.، احمدی میرقاند، ا.ر.، ریاحی‌نیا، ن. (۱۴۰۱). رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران (مورد مطالعه کتابخانه‌های دانشکده‌های

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی تهران). *دانش‌شناسی*، ۱۵(۵۷)، ۱۱۲-۱۲۳.

DOR: 20.1001.1.20082754.1401.15.57.8.4



حق مؤلف © نویسنده‌گان.

ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

## مقدمه

دنیای کسب و کار، روز به روز جهانی تر می‌شود و دلیل آن شرکت در تجارت بین‌المللی و بین‌فرهنگی<sup>۱</sup> برای اکثر سازمان‌های بزرگ معاصر است که این امر همچنین برای شرکت‌های کوچک و متوسط نیز یک ضرورت است (آلن و هیگینز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). اگرچه جهانی شدن منبع فرصت‌هاست، اما افزایش تنوع فرهنگی، چالش‌هایی را نیز برای افراد و سازمان‌ها ایجاد می‌کند. در محیط کسب و کار فعلی، که به طور فزاینده‌ای جهانی شده است، نیاز روزافزونی به مدیران جهانی<sup>۳</sup> وجود دارد که قادر به کارآمدی در وظایف کاری خویش باشند. به‌طور دقیق‌تر، افرادی که دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های خاص خود برای مدیریت و رهبری در هر نقطه از جهان کنونی را دارند. می‌توان گفت که جهانی‌سازی، نیاز به متخصصانی را فراهم می‌آورد که آماده تعامل بین فرهنگ‌ها هستند. مطالعه و درک تنوع فرهنگی، در چارچوب جهانی شدن، موضوعی نوین و همچنین بسیار پیچیده است، چرا که جهانی شدن، در عین اینکه تعاملات چندفرهنگی<sup>۴</sup> را تشدید می‌کند، از سوی دیگر تنش‌ها و چالش‌هایی را نیز به دنبال خواهد داشت (آنگک و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲). یکی از ویژگی‌های برجسته جهانی‌شدن که به طرز عمیقی سازمان‌های امروزی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، گرایش عمده به سمت تنوع فرهنگی بیشتر است. جهانی‌شدن، شامل فرآیندهای تعامل اجتماعی در یک مقیاس جهانی می‌باشد که در آن افراد از بسیاری ملیت‌ها با هم پیوند ارتباطی دارند و در یک محیط متفاوت از نظر فرهنگی، هم در داخل سازمان‌هایشان و هم بیرون از آن، کار می‌کنند. سازمان‌ها به طرز چشمگیری در تعاملات بیشتر در میان مجموعه‌های مختلفی از فرهنگ‌ها و دیدگاه‌ها درگیر می‌شوند (سابدی<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲).

تنوع فرهنگی یکی از مسائل حیاتی در حوزه مدیریت منابع انسانی<sup>۷</sup> است (جانگسیریواتانا و سانگجان<sup>۸</sup>، ۲۰۲۱). لیم و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۱۶)، پیشنهاد می‌کنند که فرهنگ، متشکل از نیروهایی است که بر ارزش‌ها، باورها و اعمال گروهی از کارکنان یک سازمان تأثیر می‌گذارد. واضح است که تنوع فرهنگی نیز در بین نیروی کار سازمان‌ها، در حال افزایش است. از دیرباز، یکی از مهم‌ترین کارکرد کتابخانه‌ها، ارتقاء دانش و تقویت سرمایه‌های فکری با بهره‌مندی از منابع موجود بوده است. این منابع، نه تنها شامل منابع اطلاعاتی؛ بلکه نیروهای فکری و سرمایه انسانی نیز می‌باشند که لازم است با به‌کارگیری شیوه‌های صحیح مدیریت، شناسایی و به‌گونه‌ای سازمان‌یافته، مورد بهره‌برداری قرار گیرند. پیدایش هوش فرهنگی، نشانگر تلاشی در این زمینه است تا کتابداران، گستره فعالیت‌های خود را از مسائل خدماتی فراتر برده و بر جریان‌های اداری، امور اجرایی، آموزشی و پژوهشی نیز سایه افکنند. رشد روزافزون در تعاملات علمی، توجه بسیاری از صاحب‌نظران رشته کتابداری را به شناسایی و تقویت قابلیت‌هایی که به حضور اثربخش کتابداران در محیط‌های پویای کتابخانه‌ها بیانجامد، معطوف کرده است. در میان این قابلیت‌ها، هوش فرهنگی جزء مهم‌ترین ابزار است که می‌توان در مواجهه، جذب و جلب رضایت اعضایی با فرهنگ‌های متفاوت، به کار گرفته شود. هوش فرهنگی، منبع بالقوه‌ای برای سنجش و ایجاد مهارت‌های ارتباطی در کتابداران است (حاتمی، ۱۳۹۱). تعهد سازمانی شرایطی است که در آن کارکنان به اهداف، ارزش‌ها و اهداف سازمان علاقه زیادی دارند. علاوه بر این، تعهد سازمانی صرفاً به معنای چیزی بیش از عضویت رسمی در سازمان است، زیرا شامل نگرش دوست داشتن سازمان و تمایل به انجام سطح بالایی از تلاش و پویایی به نفع سازمان و به منظور دستیابی به اهداف آن است (نهایک و الیتان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۲). هوش فرهنگی به عنوان توانایی

1. International and Cross-Cultural Business

2. Alon & Higgins

3. Global Managers

4. Multicultural Interactions

5. Ang et al.

6. Subedi

7. Human Resource Management (HRM)

8. Jangsiriwattana and Sangjan

9. Lim et al.

10. Nahak & Ellitan

بین‌فرهنگی یک فرد، برای عملکرد مؤثر در موقعیت‌هایی که با تنوع فرهنگی مشخص می‌گردد تعریف می‌شود (پرسبیترو و تولدانو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸).

در محیط کتابخانه، هوش فرهنگی، اهرم مورد نیاز مدیران و کتابداران تلقی می‌شود. کتابخانه‌هایی که ارزش راهبردی هوش فرهنگی را درک کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع فرهنگی، در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در جذب اعضا، استفاده نمایند. مدیران و کتابداران دارای هوش فرهنگی بالا، قادرند اثر قابل توجهی بر راهبردهای جذب و توسعه منابع برای اعضای مختلف داشته باشند. این افراد جزء دارایی‌های ارزشمند کتابخانه‌ها هستند و به‌خصوص هوش فرهنگی، در زمان فقر سواد اطلاعاتی ارزش خود را بیشتر نمایان و هویدا می‌سازد. خوشبختانه برخلاف سایر جنبه‌های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه‌ای و شغلی توانمند هستند، قابل پرورش و توسعه است (تن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). هوش فرهنگی: ارلی و آنگ<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) هوش فرهنگی را توانایی فرد در سازگاری موفقیت‌آمیز با محیط‌های فرهنگی جدید که معمولاً با بافت فرهنگی خود فرد ناآشناست، تعریف می‌کنند آن‌ها همچنین ساختار هوش فرهنگی را به انواع دیگر هوش از جمله هوش عاطفی و اجتماعی مربوط می‌دانند (هریس و لیونس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴؛ برانکو، ماتینو و گولتا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶: ۳۳۷). هوش فرهنگی نه تنها در محیط‌های جهانی بلکه در محیط‌های محلی نیز ضروری است. جهان به یک دهکده جهانی تبدیل شده است، با مردمی از ریشه‌های فرهنگی بسیاری که دارای یک فضای جغرافیایی مشترک هستند. افرادی که از نظر فرهنگی باهوش هستند بهتر می‌توانند در چنین شرایطی زندگی و خدمت کنند (اشرف و سهنی<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲). تعهد سازمانی، نوعی نگرش است که میزان علاقه، دلبستگی و وفاداری کارکنان نسبت به سازمان و تمایل آنان به ماندن در سازمان را نشان می‌دهد (مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴). یکی از عواملی که بسیار مورد توجه قرار گرفته و به عنوان عامل تعدیل‌کننده لقب گرفته، هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند، در نتیجه موانع ارتباط بین فرهنگی را کاهش، و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی می‌دهد (ون داین و آنگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵). هوش فرهنگی ویرای هوش عاطفی است و افرادی با هوش فرهنگی بالا، قادر به تفسیر رفتار دیگران و حتی در صورت نیاز، انطباق با رفتار دیگران هستند. هوش فرهنگی، در واقع توانایی بروز عکس‌العمل متقابل و مؤثر در برابر افرادی است که دارای زمینه‌های فرهنگی متفاوت می‌باشند. هوش فرهنگی ما را قادر می‌سازد که از طریق دانش و آگاهی، تفاوت‌های فرهنگی را تشخیص داده و بتوانیم به درستی در فرهنگ‌های متفاوت رفتار کنیم (تریادیس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶). بنابراین، هوش فرهنگی به افراد کمک می‌نماید که به نحو مؤثری تفاوت‌های بین فرهنگی را کنترل و مدیریت نمایند. کسی که دارای هوش فرهنگی بالایی است، حصارهای فرهنگی را درک نموده و می‌داند که همین حصارها است که می‌تواند رفتار ما و دیگران را چارچوب‌بندی کرده و نحوه فکر کردن و واکنش نشان دادن در موقعیت‌های مختلف را توجیه نماید. از سوی دیگر، همین فرد قادر است که این بندها و حصارها را کاهش داده و یا مدیریت نماید.

تعهد سازمانی (QC)، به عنوان "قدرت نسبی شناسایی و مشارکت یک فرد، در یک سازمانی خاص" تعریف می‌شود (الجبری<sup>۹</sup> و غزاوی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۹). تعهد سازمانی، وضعیت تعهد کارکنان به سازمان و همچنین شناسایی کارمند در پیوند با ارزش‌ها و اهداف سازمان را توصیف می‌کند. تعهد کارکنان به یک سازمان ضروری است، زیرا بر مشارکت آن‌ها در سازمان تأثیر می‌گذارد و به حفظ آن‌ها کمک می‌کند

<sup>1</sup>. Presbitero & Toledano

<sup>2</sup>. Tan, Joo-Sen

<sup>3</sup>. Earley & Ang

<sup>4</sup>. Harris, Lievence

<sup>5</sup>. Laura Brancu, Valentin Munteanu, Ionut Goleta

<sup>6</sup>. Ashraf & Sahni

<sup>7</sup>. Van Dyne & Ang

<sup>8</sup>. Triandis

<sup>9</sup>. Al Jabri

<sup>10</sup>. Ghazzawi

(غزوی، ۲۰۰۸؛ تونا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). تعهد سازمانی، یکی از عوامل پنهان ولی مهم و اثرگذار در رفتارهای شغلی کارکنان است و نوعی نگرش و حالتی روحی است که نشان دهنده میزان تمایل، نیاز و الزام به ادامه اشتغال در سازمان است. تعهد سازمانی عبارت است از نگرش یا جهت گیری نسبت به سازمان که هویت فرد را به سازمان مرتبط می سازد (گاتمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴) و نشان دهنده احساس وابستگی افراد به سازمان (یانیس<sup>۳</sup> و دیگران، ۲۰۰۸) و تمایل افراد به گذاشتن انرژی و وفاداری خویش به نظام اجتماعی است که براساس آن خود را با سازمان تعیین هویت می کند (کیم، لئونگ و لی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵). در خصوص رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی تحقیقات بسیاری انجام گرفته است، اما آنچه بیش از همه با این پژوهش مطابقت دارد عبارتند از:

فریرا و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۲۲). در پژوهش خود که با هدف شناسایی چگونگی ارتباط ابعاد معنویت سازمانی با ابعاد تعهد سازمانی در یک موسسه آموزشی برزیل و با رویکرد پیمایش کمی و اکتشافی انجام شد، در بررسی یافته های خود، به وجود همبستگی مثبت و معنی دار آماری بین دو بعد معنویت سازمانی (همسویی فرد با ارزش های سازمان و لذت در کار) و بعد تعهد سازمانی (تعهد سازمانی عاطفی) اشاره دارند و به این نتیجه می رسند که اجرای مدل های مدیریتی که ابعاد معنویت سازمانی را در نظر می گیرند، می تواند تعهد سازمانی عاطفی کارکنان را بهبود بخشد. یافته های پژوهش اگینوویا و پاپولا<sup>۶</sup> (۲۰۱۶). نشان داد که عملکرد شغلی بالا، فرهنگ سازمانی خوب و هوش هیجانی بالایی در بین کارکنان وجود دارد. همچنین فرهنگ سازمانی و هوش هیجانی به طور مشترک و معنادار، عملکرد شغلی پرسنل را پیش بینی می کنند. بین فرهنگ سازمانی و عملکرد شغلی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. ترکیب خطی هوش هیجانی و فرهنگ سازمانی، عملکرد شغلی کارکنان کتابخانه در کتابخانه های دانشگاهی مورد مطالعه را پیش بینی می کند. این تحقیق در نهایت به این نتیجه می رسد که نیاز به عملکرد شغلی بالا در کتابخانه ها وجود دارد که این موضوع با توجه به فرهنگ سازمانی کتابخانه و سطح هوش هیجانی کارکنان کتابخانه پیش بینی می شود. برانکو، مانتینو و گولت<sup>۷</sup> (۲۰۱۶). در پژوهش خود که با هدف شناخت عوامل هوش فرهنگی در میان دانشجویان بازرگانی در کشور رومانی "انجام دادند. نتایج به دست آمده در داخل گروه هدف دلگرم کننده دانستند، زیرا طبق مطالعه ارلی و آنگ<sup>۸</sup> (۲۰۰۳)، هوش فرهنگی جزئی حیاتی و یک عنصر کلیدی در سازگاری با محیط های فرهنگی جدید است. آن ها همچنین اظهار می دارند که همه مؤلفه های CQ مهم هستند، اما هوش هیجانی، انگیزشی برای هدایت اطلاعات بین فرهنگی به سمت اقدامات هدایت شده در تجربیات فرهنگی جدید و امری ضروری است. ارباب اینارجو، فرهنگ و دادگر<sup>۹</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهش خود که با هدف تعیین رابطه فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی زاهدان انجام دادند، به این یافته ها رسیدند که بین فرهنگ سازمانی و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق آن ها نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و تعهد عاطفی، فرهنگ سازمانی و تعهد مستمر، فرهنگ سازمانی و تعهد هنجاری رابطه معناداری وجود دارد. اسکندرپور، نظری، وجدان و توحیدی<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۳)، در پژوهش خود که با هدف بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی در دانشگاه های پیام نور و آزاد اردبیل انجام دادند. به این یافته اشاره دارند که بین مدل سه عاملی هوش فرهنگی و تعهد سازمانی رابطه عمیقی وجود دارد. این مقاله همچنین پیشنهاد می کند که هوش فرهنگی می تواند عوامل موفقیت در مدیریت سازمان های دولتی و غیردولتی، حیاتی در نظر گرفته شود. همچنین نتایج به دست آمده می تواند در شناسایی ویژگی های ضروری افراد درگیر در تعاملات چندفرهنگی مورد استفاده قرار گیرد و راه جدیدی را برای تحقیقات دانشگاهی و تجربیات

1. Tuna et al.

2. Gutman

3. Yannis

4. Kim, Leong, Lee

5. Ferreira et. al.

6. Igbinovia & Popoola

7. Laura Brancu, Valentin Munteanu, Ionut Goleta

8. Earley & Ang

9. Arbabisarjou Azizollah, Farhang Abolghasem, and Dadgar Mohammad Amin

10. Behruz Eskandarpur, Islam Nazari, Rahim Vejdani & Azra Tohidi

علمی در حوزه‌های فرهنگی هموار کند. آذروند، فیضی و علیپور<sup>۱</sup> (۲۰۱۳). نیز در پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین فرهنگی تعهد اطلاعاتی و سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی در استان اردبیل انجام دادند. اشاره می‌کنند که بین بعد شناختی هوش فرهنگی با تعهد سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی همبستگی معنی‌داری وجود ندارد. ولی انگیزه و ابعاد هوش فرهنگی با تعهد سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی همبستگی معناداری با هم دارند. یافته‌های پژوهش صمیمی و آقائی (۱۳۹۵). حاکی از آن است که بین هوش فرهنگی و عملکرد کتابداران رابطه معناداری وجود دارد و شاخصه‌های هوش فرهنگی کتابداران این دانشگاه، به ترتیب شامل: شاخص استراتژی هوش فرهنگی، دانش هوش فرهنگی، انگیزش هوش فرهنگی و رفتار هوش فرهنگی است. آقاییک و صالحی‌امیری (۱۳۹۳). در تحقیق خود با هدف نقش هوش فرهنگی در عملکرد مدیران (مورد مطالعه: صندوق بازنشستگی کشوری) که با روش پیمایشی-تحلیلی انجام دادند، به این یافته‌ها رسیدند که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران، رابطه معناداری وجود دارد و اینکه تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای، نیز برخاسته از ابعاد دانش و رفتار هوش فرهنگی است. رحیم‌نیا؛ مرتضوی و دلارام (۱۳۸۸). در پژوهشی با هدف بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران (مورد مطالعه: شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران) به این یافته‌ها اشاره دارند که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مشخص شد که تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای، برخاسته از ابعاد دانش و رفتار هوش فرهنگی است. غفاری در سال ۱۳۸۷ با بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش فرهنگی با عملکرد مدیران مدارس حوزه علمیه به این نتیجه رسید که در اختیار داشتن این دو هوش، به مدیران این مدارس در دستیابی به شاخص‌های عملکردی بالاتر کمک می‌کند. این تحقیق همچنین نشان می‌دهد که هوش فرهنگی در بهبود عملکرد مدیران مورد بررسی، نقش پررنگ‌تری نسبت به هوش عاطفی داشته است (عباسعلی‌زاده و نائیجی، ۱۳۸۶).

بنابراین، بدیهی است که تعهد سازمانی کارکنان، زمانی ارزشمند خواهد شد که بر روی عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و موجب ارتقاء بهره‌وری سازمانی گردد. همچنین هوش فرهنگی به کتابداران، بالاخص مدیران کتابخانه‌ها کمک خواهد کرد تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب از خود بروز دهند. با عنایت به توضیحات بیان شده، و از آنجائیکه تاکنون پژوهشی در خصوص ارتباط هوش فرهنگی و تعهد سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور انجام نشده که بتواند نتیجه به دست آمده را بین گروه‌های پزشکی و غیر پزشکی با هم بررسی و تطبیق دهد، این پژوهش بر آن است تا ضمن بیان مؤلفه‌های هوش فرهنگی در قالب شناختی، فراشناختی، رفتاری و احساسی-انگیزشی؛ به بررسی ارتباط بین هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی-درمانی تهران با تعهد سازمانی آن‌ها پرداخته و نتایج آن را با پژوهش‌های انجام گرفته در سایر کتابخانه‌های غیر پزشکی مقایسه نموده و به این پیش فرض ذهنی پاسخ دهیم که آیا در بحث ارتباط بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران، تفاوتی میان کتابخانه‌های پزشکی و غیر پزشکی وجود دارد. بنابراین به همین منظور و برای دستیابی به این مهم، سوالات و فرضیه‌های زیر تدوین گردید:

آیا بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران در کتابخانه‌های دانشکده‌ای دانشگاه علوم پزشکی تهران ارتباط وجود دارد؟ آیا بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی (استراتژی، دانش، رفتار، انگیزش) کتابداران و تعهد سازمانی آن‌ها ارتباطی وجود دارد؟ آیا بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران از نظر (سن، سابقه خدمت، جنسیت، تحصیلات) ارتباط وجود دارد؟ فرضیه‌های پیش رو نیز به قرار ذیل است:

۱. بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی (استراتژی، دانش، رفتار، انگیزش) کتابداران و تعهد سازمانی آن‌ها ارتباطی وجود دارد.
۲. بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران، ارتباط وجود دارد.
۳. بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از لحاظ (سن، سابقه خدمت، جنسیت، تحصیلات) ارتباط وجود دارد.

<sup>1</sup>. Jafar Azarvand, Mohammad Feizi & Hosein Alipour

## روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه پیمایشی- توصیفی<sup>۱</sup> و از نوع همبستگی<sup>۲</sup> است که در آن رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های زیرمجموعه دانشگاه علوم پزشکی تهران مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری شامل تمامی ۲۵ نفر کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران است. این دانشکده‌ها شامل کتابخانه دانشکده بهداشت، پرستاری و مامایی، پزشکی، پیراپزشکی، توانبخشی، داروسازی، دندانپزشکی، علوم تغذیه و رژیم‌شناسی و دانشکده فناوری‌های نوین پزشکی است. از آنجائیکه تعداد جامعه مورد پژوهش زیاد نبودند، همان تعداد ۲۵ نفر نیز به عنوان نمونه آماری مورد بررسی قرار گرفت. مبانی نظری و مطالعات پیشینه این پژوهش، به صورت کتابخانه‌ای و اطلاعات مربوط به آزمون فرضیات با روش میدانی و به وسیله پرسشنامه جمع‌آوری گردید. هوش فرهنگی به عنوان متغیر مستقل و تعهد سازمانی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد. برای جمع‌آوری اطلاعات نیز از دو پرسشنامه هوش فرهنگی ارلی و آنک<sup>۳</sup> (۲۰۰۳)، و تعهد سازمانی می‌یر و آلن<sup>۴</sup> (۱۹۹۱)، استفاده شده است. پرسشنامه مذکور شامل ۲۰ سؤال و چهار مؤلفه است، که به ترتیب مؤلفه‌های "استراتژی هوش فرهنگی"، "دانش هوش فرهنگی"، "انگیزش هوش فرهنگی" و "رفتار هوش فرهنگی" را در بر می‌گیرد و پاسخ به عبارات این پرسشنامه به صورت پنج گزینه‌ای (طیف لیکرت) است که از بسیار زیاد (۵ امتیاز) تا بسیار کم (۱ امتیاز) طراحی شده است. روایی این پرسشنامه که نمونه‌ای استاندارد نیز می‌باشد به توسط پنج تن از متخصصین حوزه تأیید گردید و برای بررسی پایایی آن، از آلفای کرونباخ استفاده گردید. آلفای کرونباخ برای این ۲۰ سؤال، مقدار ۰/۸۵ به دست آمد و مقدار آلفای کرونباخ برای چهار مؤلفه نیز به تفکیک و به قرار زیر است:

|                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| عامل راهبردی (عبارت ۴): ۰/۷۰ | عامل دانشی (عبارت ۶): ۰/۸۳  |
| عامل انگیزشی (عبارت ۵): ۰/۷۶ | عامل رفتاری (عبارت ۵): ۰/۷۱ |

در بخش تعهد سازمانی نیز از پرسشنامه تعهد سازمانی می‌یر و آلن (۱۹۹۱)، استفاده شد. این پرسشنامه نیز پرسشنامه‌ای استاندارد شامل ۲۰ سؤال بود و پاسخ به عبارات این پرسشنامه به صورت پنج گزینه‌ای (لیکرت) از بسیار زیاد (۵ امتیاز) تا بسیار کم (۱ امتیاز) طراحی گردیده است. و برای بررسی روایی و پایایی آن همانند پرسشنامه قبلی عمل گردید که علاوه بر تأیید روایی آن توسط ۵ متخصص مربوطه، پایایی آن توسط آلفای کرونباخ ۰/۷۵ محاسبه گردید که مقدار مطلوبی است. این پژوهش از طریق تکمیل پرسشنامه بی‌نام انجام شد. جهت گردآوری داده‌ها، پژوهشگر به محیط‌های پژوهشی مراجعه نموده و جامعه پژوهشی را بصورت تصادفی، انتخاب و ابزار گردآوری اطلاعات را که شامل ۲ پرسشنامه بوده، در اختیار آن‌ها قرار داده است. داده‌های این پژوهش بصورت متغیرهای کمی و متغیر مستقل هوش فرهنگی و متغیر وابسته تعهد سازمانی می‌باشند. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردیده است. برای توزیع آماری داده‌ها در بخش آمار توصیفی، از فراوانی‌ها، مد، میانه، میانگین و واریانس استفاده شده و برای تجزیه و تحلیل رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون<sup>۵</sup> و تحلیل رگرسیون استفاده گردید. در نهایت داده‌ها نیز به وسیله نرم‌افزار اس پی اس<sup>۶</sup> و ویرایش ۲۲ و همچنین نرم افزار اکسل<sup>۷</sup> تجزیه و تحلیل شدند.

## یافته‌ها

توزیع فراوانی مشخصات دموگرافیک افراد مورد پژوهش نشان داد که بیشترین درصد واحدهای پژوهش در گروه سنی ۲۶-۳۰ و بیشتر از ۴۰ سال (۶۴٪) و کمترین درصد آن‌ها در گروه سنی کمتر از ۲۵ سال (۰٪) قرار داشتند که ۹۲٪ آنان را زنان تشکیل می‌دادند. بیشترین

1. Survey- Descriptive

2. Correlation Type Study

3. Earley P. C and Ang S.

4. Allen & Meyer's Organizational Commitment Questionnaire

5. Pearson Correlation Coefficient

6. SPSS Statistics V. 22.0

7. Excel

درصد واحدهای پژوهش دارای تحصیلات لیسانس (۷۲٪) و کمترین آن‌ها دارای تحصیلات دکترا (۰٪) بودند. بیشترین درصد واحدهای پژوهش بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه خدمت (۴۰٪) و کمترین درصد آن‌ها کمتر از ۵ سال (۸٪) سابقه داشتند.

### جدول ۱. بررسی ارتباط تعهد سازمانی و مؤلفه‌های هوش فرهنگی

| نتیجه آزمون | میانگین $\pm$ انحراف معیار | مقایسه تعهد سازمانی با مؤلفه‌های هوش فرهنگی |
|-------------|----------------------------|---|
| *P=۰.۰۰۹    | ۱۳.۹۲ $\pm$ ۲.۳۹۷          | استراتژی                                    |
| P=۰.۲۳۳     | ۱۱ $\pm$ ۲.۳۸              | دانش  |
| *P=۰.۰۰۴    | ۱۷.۳ $\pm$ ۱.۴۹            | رفتار                                       |
| P=۰.۰۶۳     | ۱۸.۵ $\pm$ ۳.۲۹۲           | انگیزش                                      |

جدول ۱ نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد ( $P < ۰.۰۵$ ). و این به این معنی است که هر چه ابعاد استراتژی و رفتار هوش فرهنگی در کتابداران قوی‌تر باشد، تعهد سازمانی آن‌ها نیز بیشتر خواهد بود. اما بین دانش و انگیزش هوش فرهنگی با تعهد سازمانی، ارتباط معناداری وجود ندارد.

### جدول ۲. بررسی ارتباط تعهد سازمانی و هوش فرهنگی

| نتیجه آزمون | میانگین $\pm$ انحراف معیار | مقایسه تعهد سازمانی با هوش فرهنگی |
|-------------|----------------------------|-----------------------------------|
| *P=۰.۰۱۷    | ۶۰.۸۰ $\pm$ ۸.۲۰           | تعهد سازمانی و هوش فرهنگی         |

یافته‌های جدول ۲ حاکی از آن بود که به طور کلی بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد. آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روش‌های آماری: برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش‌های آماری تحلیل واریانس چند متغیره MANOVA و ضریب همبستگی استفاده شده است.

### جدول ۳. بررسی ارتباط تعهد سازمانی و هوش فرهنگی از لحاظ تحصیلات، جنسیت، سن، سابقه کار

| P - Value | ارتباط تعهد سازمانی و هوش فرهنگی |       |       |           |
|-----------|----------------------------------|-------|-------|-----------|
|           | تحصیلات                          | جنسیت | سن    | سابقه کار |
|           | ۰.۵۳۹                            | ۰.۶۶۷ | ۰.۴۳۹ | ۰.۸۳۹     |
| ۰.۷۲۵     | ۰.۶۳۷                            | ۰.۱۷۹ | ۰.۲   |           |

جدول ۳ نشان می‌دهد میان هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران از لحاظ تحصیلات و جنسیت ارتباط وجود ندارد ( $P > 0.05$ ). اما میان تعهد سازمانی و هوش فرهنگی کتابداران از لحاظ سن و سابقه کار ارتباط وجود دارد ( $P < 0.05$ ). آزمون فرضیه ۱ "بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی (استراتژی، دانش، رفتار، انگیزش) کتابداران و تعهد سازمانی آن‌ها ارتباطی وجود دارد." نتایج به دست آمده از جدول ۱ با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی کتابداران رابطه وجود دارد. ولی بین مؤلفه‌های دانش و انگیزش هوش فرهنگی با تعهد سازمانی کتابداران رابطه‌ای وجود ندارد.



آزمون فرضیه ۲ "بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران از لحاظ (سن، سابقه خدمت، جنسیت، تحصیلات) ارتباط وجود دارد." طبق نتایج به دست آمده از جدول ۳، که با استفاده از آزمون MANOVA به بررسی ارتباط دو متغیر هوش فرهنگی و تعهد سازمانی با سن، سابقه خدمت، جنسیت و تحصیلات کتابداران پرداخته شد، بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران، از لحاظ سن و سابقه خدمت رابطه معنادار وجود دارد. ولی بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران از لحاظ جنسیت و تحصیلات آن‌ها ارتباط وجود ندارد.

آزمون فرضیه ۳ "بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران ارتباط وجود دارد." طبق نتایج به دست آمده از جدول ۲، که با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون انجام گرفته است ( $P=0.017$ )، بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران ارتباط وجود دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش رابطه بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌های دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی تهران مورد بررسی قرار گرفت. در پاسخ به سؤال ۱ مبنی بر این که "آیا بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی (استراتژی، دانش، رفتار، انگیزش) کتابداران و تعهد سازمانی آن‌ها ارتباطی وجود دارد؟"، با توجه به داده‌های جدول ۱ که با استفاده از آزمون‌های آمار توصیفی همچون ضریب همبستگی پیرسون حاصل گردیده، و این جدول مبین این نکته است که بین مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی، رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0.05$ ). و این به این معنی است که هر چه کتابداران از استراتژی و رفتار هوش فرهنگی بیشتری برخوردار باشند، تعهد سازمانی آن‌ها نیز بیشتر خواهد بود. اما بین مؤلفه دانش و انگیزش هوش فرهنگی با تعهد سازمانی، ارتباط معناداری مشاهده نگردید.

در پاسخ به سؤال ۲ مبنی بر این که "آیا بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران از نظر (سن، سابقه خدمت، جنسیت، تحصیلات) ارتباط وجود دارد؟"، داده‌های این پژوهش بر اساس جدول ۳، به بررسی ارتباط دو متغیر هوش فرهنگی و تعهد سازمانی با سن، سابقه خدمت، جنسیت و تحصیلات کتابداران پرداخته‌اند، و نمایانگر آن هستند که بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران، از لحاظ سن و سابقه خدمت رابطه معنادار وجود دارد. ولی بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران از لحاظ جنسیت و تحصیلات آن‌ها ارتباط وجود ندارد.

در پاسخ به سؤال ۳ مبنی بر این که "آیا بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران ارتباط وجود دارد؟"، با عنایت به جدول شماره ۲، داده‌های این جدول نمایانگر آن است که رابطه معنی‌داری بین هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران وجود دارد. همچنین از بین مؤلفه‌های هوش فرهنگی، بین مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی با تعهد سازمانی نیز رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0.05$ ). و این به این معنی است که هر چه کتابداران از استراتژی و رفتار هوش فرهنگی بیشتری برخوردار باشند، تعهد سازمانی آن‌ها نیز بیشتر خواهد بود. اما بین دانش و انگیزش هوش فرهنگی با تعهد سازمانی، ارتباط معناداری وجود ندارد. بنابراین توجه به مؤلفه‌های هوش فرهنگی منجر به تعامل بیشتر و ارتباط میان افراد، درک و فهم مشترک، فراهم آوردن بسترهای اشاعه دانش و در نهایت ایجاد تعهد سازمانی کارکنان خواهد شد و تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که میان هوش فرهنگی و تعهد سازمانی کتابداران، رابطه معناداری وجود دارد. یعنی به همان اندازه که فرد نسبت به فرهنگ‌های مختلف واکنش متفاوتی نشان می‌دهد، متعهد نیز می‌باشد. همچنین این نکته نیز قابل ارائه است که ابعاد استراتژی و رفتار هوش فرهنگی در مجموعه‌های متنوع فرهنگی، بر تعهد سازمانی کتابداران تأثیرگذار هستند. برآیند ترکیب این یافته‌ها نشان می‌دهد که بعد استراتژی، نسبت به سایر ابعاد هوش فرهنگی، بیشتر می‌تواند بر تعهد سازمانی کتابداران تأثیرگذار باشد و کتابدارانی که از استراتژی فرهنگی بالاتری در کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران برخوردارند، تعهد سازمانی بیشتری از خود بروز می‌دهند. همچنین بررسی نتایج نشان داد که به طور کلی مؤلفه‌های دانش و انگیزش هوش فرهنگی، بر تعهد سازمانی کتابداران کتابخانه‌ها تأثیرگذار نبوده، اما مؤلفه‌های استراتژی و رفتار هوش فرهنگی کتابداران یعنی روشی که یک کتابدار از طریق آن تجارب بین فرهنگی را استدلال

می‌کند و نیز قابلیت کتابدار برای نمایش اعمال کلامی و غیرکلامی مناسب، در تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف، به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر تعهد سازمانی کتابداران شناخته شده‌اند. لذا از آنجاکه هوش فرهنگی قابل‌یادگیری است، می‌توان با برنامه‌ریزی‌های آموزشی دقیق جهت آموزش و توانمندسازی کتابداران در زمینه کسب مهارت‌های هوش فرهنگی و در نتیجه افزایش تعهد سازمانی آنان گام برداشت.

همانگونه که نتایج پیشینه‌های پژوهش نیز موید این نکته است که به‌طور کلی بعد انگیزش هوش فرهنگی و به عبارتی میزان علاقه و تمایل مدیران و کتابداران برای رویارویی با شرایط متنوع فرهنگی و از طرفی بعد رفتار هوش فرهنگی و یا واکنش‌های مناسب کلامی و غیرکلامی مدیران و کتابداران، در برخورد با افرادی از فرهنگ‌های دیگر، به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه‌ای آن‌ها شناخته شده است. این درحالی است که در بررسی دو بعد راهبردی هوش فرهنگی و دانش هوش فرهنگی، نتایج متفاوتی حاصل شد. در مطالعه ون داین و دیگران، بعد راهبردی یعنی برخورداری از بعد استراتژیک به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه‌ای شناخته شد. درحالی که در تحقیق حاضر، بعد دانش هوش فرهنگی و به عبارتی درک مدیران و کتابداران از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی، به‌عنوان عامل مؤثر بر عملکرد وظیفه‌ای آن‌ها قلمداد می‌گردد، که این ممکن است ناشی از عوامل مختلفی از جمله تفاوت در قلمرو مکانی و یا زمانی انجام پژوهش‌ها و بخصوص تفاوت‌های فرهنگی (فرهنگ ایرانی و فرهنگ آمریکایی) موجود در دو محیط و فرهنگ متفاوت انجام تحقیق باشد. خوشبختانه برخلاف سایر جنبه‌های شخصیت انسانی، هوش فرهنگی کسانی که روانی سالم دارند و از نظر حرفه‌ای و شغلی توانمند هستند، قابل پرورش و توسعه است، از جمله این روش‌ها برای پرورش و تقویت هوش فرهنگی مراحل است که توسط ارلی و موساکوفسکی ارائه گردیده است. به عقیده این دو محقق برای تقویت هوش فرهنگی، لازم است پس از سنجش هوش فرهنگی، با به‌کارگیری دیدگاه مثبت نسبت به تفاوت‌های فرهنگی، ابعاد فرهنگی کتابخانه نیز شناسایی گردد، سپس با استفاده از روش‌های مختلفی نظیر مشاهده، پرسش و تفسیر، نسبت به تجزیه و تحلیل سطوح مختلف فرهنگی اعضا اقدام شود. تنوع فرهنگی باید پذیرفته شود و کتابداران، در خود آمادگی رویارویی با فرهنگ‌های مختلف را ایجاد نمایند، و با نگرانی‌هایی هم‌چون ترس از دست دادن هویت و خودمختاری فردی، در مورد خود، مقابله نمایند. درضمن اعضا و مراجعین به کتابخانه‌ها باید احساس کنند که کتابداران برای آن‌ها و فرهنگشان ارزش قائلند و چنانچه کتابداران، انگیزه کافی در کسب و توسعه مهارت‌های هوش فرهنگی را ندارند، در خود این انگیزه را پرورش داده و هرکجا احساس ضعف می‌کنند، آموزش ببینند و یا از افراد پیرامون خود که تجارب موفق در محیط‌های کاری متنوع دارند کمک بگیرند. کتابداران با هوش فرهنگی بالاتر، رفتار متعهدانه‌تری در ارائه خدمات خود نشان خواهند داد، رفتار سازمان یافته‌تری از خود بروز خواهند داد. تقویت مؤلفه‌های هوش فرهنگی در کتابداران و در نتیجه رفتار متعهدانه در آنان، منجر به افزایش کارایی کتابخانه‌ها و در نهایت توسعه هرچه بیشتر و بهتر خدمت‌رسانی به کاربران خواهد شد و در نهایت تحقق آرمان و فلسفه کتابخانه را به دنبال خواهد داشت.

بنابر آنچه بیان گردید، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های برانکو، مانتینو و گولت<sup>۱</sup> (۲۰۱۶)؛ ارباب ایثارجو، فرهنگ و دادگر<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)؛ اسکندریپور، نظری، وجدان و توحیدی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳)؛ آذروند، فیضی و علیپور<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) از منظر بعد دانش هوش فرهنگی و به عبارتی درک مدیران و کتابداران از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی، به‌عنوان عامل مؤثر بر عملکرد وظیفه‌ای آن‌ها، کاملاً همسو می‌باشد. بنابراین توجه بیش از پیش کتابداران در کتابخانه‌ها به مولفه‌های هوش فرهنگی به‌عنوان عاملی تأثیرگذار بر مولفه تعهد سازمانی، به‌منظور ارتقای اثربخشی سازمانی موثر و ضروری است. تن (۲۰۰۴)؛ و ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴)؛ نیز معتقدند که هوش فرهنگی لازمه بقا در محیط رقابتی است که از این عنصر کلیدی نیز نباید غافل شد. بنا بر یافته‌های این پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌گردد:

1. Laura Brancu, Valentin Munteanu, Ionut Goleta

2. Azizollah Arbabisarjou, Abolghasem Farhang, and Mohammad Amin Dadgar

3. Behruz Eskandarpur, Islam Nazari, Rahim Vejdani & Azra Tohidi

4. Jafar Azarvand, Mohammad Feizi & Hosein Alipour

- ✓ هوش فرهنگی یک قابلیت اکتسابی محسوب می‌شود و سازمان‌ها و از جمله کتابخانه‌ها، می‌توانند برنامه‌هایی را برای پرورش آن و در تمامی سطوح تدوین کنند. چندین برنامه در این زمینه ارائه شده است (ارلی و پترسون، ۲۰۰۴) که می‌توان با بومی‌سازی آن‌ها، قابلیت‌های هوش فرهنگی در سازمان‌های ایرانی و مخصوصاً کتابخانه‌ها را نیز افزایش داد.
- ✓ با توجه به یافته‌های حاصل از این پژوهش، پیشنهاد می‌شود کتابخانه‌ها در سیاست‌های جذب نیروی انسانی خود از ارائه آزمون‌های هوش فرهنگی به عنوان یکی از ملاک‌های انتخاب بهره‌گیرند. هر چند قابلیت هوش فرهنگی قابل توسعه است، اما بهتر است از همان ابتدا، از افرادی استفاده شود که از سطوح بالاتر هوش فرهنگی برخوردارند.
- ✓ هوش فرهنگی می‌تواند به عنوان یک عامل استراتژیک در کتابخانه‌ها، به عنوان واحدی که از سطح بالای تعاملات میان فرهنگی برخوردارند، مطرح شود و کل سازمان آموزشی را از خود متأثر سازد.
- ✓ ضمناً به منظور ساماندهی هوش فرهنگی در سازمان پیشنهاد می‌گردد که در حین استخدام، هوش فرهنگی به عنوان ملاک انتخاب قرار گیرد. برای توسعه هوش فرهنگی در سازمان‌ها، برنامه‌ریزی‌های هدفمند صورت گیرد. درک این موضوع که توسعه هوش فرهنگی در بین کارکنان و به ویژه مدیران ارشد، می‌تواند به عنوان شاخص رقابتی مورد استفاده قرار گیرد. همچنین به منظور ارتقای تعهد سازمانی به موارد زیر توجه شود: رفتار مناسب مدیران با کارکنان، تشویق به انجام کار گروهی<sup>۱</sup>، همکاری و مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی برای کمک به خانواده کارکنان، تأکید بر پاداش‌های اخلاقی و در نهایت تأکید بر امنیت شغلی کارکنان.

## منابع

- آقاینگ، ف.، و صالحی امیری، ر. (۱۳۹۳). نقش هوش فرهنگی در عملکرد مدیران (مورد مطالعه: صندوق بازنشستگی کشوری). مدیریت فرهنگی، ۸(۲۶)، ۱۳-۲۶.
- حاتمی، س. (۱۳۹۱). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران. [پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران].
- رحیم‌نیا، ف.، مرتضوی، س.، و دلارام، ط. (۱۳۸۸). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران (مورد مطالعه: شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران). مدیریت فرد، ۸(۲۲)، ۶۷-۷۸.
- صمیعی، م.، و آقائی، س. (۱۳۹۵). نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲(۳)، ۶۵-۸۰.
- مدنی، ح.، و زاهدی، م. (۱۳۸۴). تعیین اولویت عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی کارکنان. مجله جامعه‌شناسی ایران، ۶(۱)، ۳-۳۳.

## References

- Aghabeg, F., Salehi Amiri, R. (2015). The effect of cultural intelligence on the manager's performance (Case study: Iran Retirement Fund). *Journal of Cultural Management*, 8(26), 13-26. [In Persian]
- Al Jabri, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal "ILJ"*, 11(1), 78-119.
- Alon, I., & Higgins, J.M. (2005). Global Leadership Success Through Emotional and Cultural Intelligences. *Business Horizons*, 48, 501-512.
- Ang, S., Van Dyne, L., & Tan, M.L. (2012). *Cultural Intelligence*. The Cambridge Handbook of Intelligence, Cambridge University Press.
- Arbabisarjou A., Farhang A., & Dadgar M.A. (2015). The Relationship between Organizational Culture and Organizational Commitment in Zahedan University of Medical Sciences. *Global Journal of Health Science*, 8(7), 195-202.

<sup>1</sup> Team Work

- Ashraf, A., & Sahni, N. (2022). A review of cultural intelligence. *International conference on Industry 5.0: Human touch, Innovation and Efficiency*, Accessed in <https://www.researchgate.net/search.Search.html?query=Cultural+Intelligence&type=publication>.
- Azarvand, J., Feizi, M., & Alipour, H. (2013). Surveying the Relationship between Cultural Intelligence and Organizational Commitment at Islamic Azad University. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 3(3), 78-84.
- Branču, L., Munteanua, V., & Golet, I. (2016). Understanding Cultural Intelligence Factors among Business Students in Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 221, 336-341.
- Earley, P.C., & Ang, S. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*, Stanfords Business Books.
- Earley, P. Christopher, and Elaine M. (2004). Cultural intelligence. *Harvard business review*, 82(10), 139-146.
- Earley, P.C., & Peterson, R.S. (2004). The Elusive Cultural Chameleon: Cultural Intelligence as a New Approach to Intercultural Training for the Global Manager. *Academy of Management Learning and Education*, 3(1), 100-115.
- Eskandarpur, B., Nazari, I., Vejdani, R., & Tohidi, A. (2013). The Study of the Relationship between Cultural Intelligence and Organizational Commitment. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(1), 823-829.
- Ferreira, A.M. et al. (2022). Relationships between organizational spirituality and organizational commitment. *Revista Gestão e Secretariado (GeSec)*, São Paulo, SP, 13(1), jan./abr., 2022, p. 262-285.
- Ghazzawi, I. (2008). Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda. *The Business Review*, 11(2), 1-10.
- Hatami, S. (2011). *Investigating the effect of cultural intelligence on the performance of managers and librarians*. [Master's Thesis, University of Tehran]. [In Persian]
- Harris, M.M., & Lievens, F. (2005). Selecting Employees for Global Assignments: can Assessment Centers Measure Cultural Intelligence? In *Current Topics in Management*. Routledge.
- Igbinovia, M.O., & Popoola, S.O. (2016). Organizational Culture and Emotional Intelligence as Predictors of Job Performance among Library Personnel in Academic Libraries in Edo State, Nigeria. *Journal of Information Science Theory and Practice*, 4(2), 34-52.
- Jangsiriwattana, T., & Sangjan, A. (2021). Relationship between Cultural Intelligence and Self-adjustment of Expatriates in the Airline Industry. *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)*. 2021, 14(3).
- Kim, W.G., Leong, J.K., & Lee, Y.K. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.
- Lim, G. S., Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management (2nd ed.)*. Singapore; Cengage Learning.
- Madani, H., & Zahedi, M. (2005). Determining the priority of factors affecting the organizational commitment of employees. *Iranian Journal of Sociology*, 6(1), 3-33. [In Persian]
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
- Nahak, M., & Ellitan L. (2022). Organizational Commitment and Organizational Sustainability. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*. 6(4),
- Presbitero, A. & Toledano, L. S. (2018). Global team members' performance and the roles of cross-cultural training, cultural intelligence, and contact intensity: the case of global teams in IT offshoring sector. *International journal of human resource management*, 29 (14), 2188-2208.
- Rahimnia, F., Mortazavi, S., and Delaram, T. (2009). Investigating the effect of cultural intelligence on managers' job performance (case study: New Economy Bank branches in Tehran province). *Tomorrow's Management*, 8(22), 67-78. [In Persian]
- Samiei, M., & Aqaie, S. (2016). The role of cultural intelligence on the performance of Allameh Tabatabai University librarians. *Sciences and Techniques of Information Managemen*, 2(3), 65-80. [In Persian]
- Subedi, K. (2022). Globalization and Globalization Debates. *Economic Valuation of Public Goods View project*. Aug 2022. <https://www.researchgate.net/publication/>.
- Tan, J.S. (2004). Cultural Intelligence and the Global Economy. *Leadership in Action*, 24(5), 19-21.
- Triandis, H.C. (2006). Cultural Intelligence in Organizations. *Group and Organization Management*, 31(1), 20-26.
- Tuna, M., Ghazzawi, I.A., Tuna, A., & Catir, O. (2011). Transformational Leadership and Organizational Commitment: The Case of Turkey's Hospitality Industry. *SAM Advanced Management Journal*, 76(3), 10-25.
- Van Dyne, L., & Ang, S. (2005). *Cultural Intelligence: An Essential Capability or Individuals in Contemporary Organizations*. Global Edge.
- Yannis, M., Ullrich, J., Van Dick, R., & Davis, A.J. (2008). Regulatory Foci and Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 485-489.