

سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و آستان قدس رضوی^۱

دکتر فهیمه باب‌الحوائجی^۲

دکتر سید جواد قاضی میرسعید^۳

علی الهیان^۴

چکیده

هدف این پژوهش، سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و آستان قدس رضوی است. پژوهش از نظر هدف، کاربردی و به روش پیمایشی - تطبیقی بین جامعه‌ای مشتمل بر ۱۰۰ نفر (۴۷ نفر از کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی و ۵۳ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد) انجام شد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای براساس هفت مهارت «کارل آلبرخت» می‌باشد. «کارل آلبرخت» برای پاسخگویی و جلوگیری از کندذهنی گروهی، از عنوان هوش سازمانی استفاده و مدلی را ارائه می‌کند که دارای هفت بعد است: چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش و فشار عملکرد. هر یک از این بُعدها، یکی از فرضیه‌های پژوهش است.

فرضیه اصلی پژوهش این است که بین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و هوش سازمانی در کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد. این فرضیه

۱. برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد با همین عنوان.

۲. استادیار گروه آموزش کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات.

email: babalhavaeji@yahoo.com

۳. استادیار گروه آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران

Email: headlib@tums.ac.ir

۴. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی از دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات

Email: elahian2005@gmail.com

تأیید شد و فرضیه‌های فرعی پژوهش یعنی «چشم‌انداز استراتژیک در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس مشابه است»، رد می‌شود و فرضیه اعتقاد به سرنوشت مشترک در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی تأیید و در مورد عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر، مشابه بودن این دو کتابخانه را در این مورد تأیید می‌کند. روحیه کارکنان در هر دو کتابخانه اختلاف معناداری ندارد و این فرضیه نیز تأیید شد. میانگین شاخص اتحاد و توافق کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کارکنان کتابخانه آستان قدس رضوی این مشابهت را تأیید می‌کند. فرضیه «کاربرد دانش» در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی تأیید شد. برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان در هر دو کتابخانه مورد پژوهش، مشابه است.

کلیدواژه‌ها: هوش سازمانی، کتابخانه آستان قدس رضوی، کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد، چشم‌انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، اتحاد و توافق، روحیه، کاربرد دانش، فشار عملکرد.

مقدمه

در دنیای متلاطم و پرشتاب امروز افرادی موفق و کارا هستند که از بهره‌هوشی بالا بهره‌مندند. چنین افرادی با بهره‌گیری از هوش خدادادی خود بر مسائل و مشکلات زندگی غلبه می‌کنند. در دنیای سازمانی نیز وضع به همین گونه است، بخصوص این که در عصر حاضر هرچه زمان به جلوتر می‌رود، با توجه به پیشرفت علوم و فنون و پیدایش نیازها و چالش‌های جدید، سازمانها پیچیده‌تر و اداره آنها مشکل‌تر می‌شود. این مفهوم زمانی اهمیت بیشتری می‌یابد که بپذیریم علاوه بر منبع عظیم و خلاق انسانی هوشمند، ابزار مکانیکی هوشمند نیز در روند عملکرد سازمانها نقش دارند. بنابراین، در سازمانهای پیچیده امروزی، هوش سازمانی برآیند هوش فعال انسانی و هوش مصنوعی است. بی‌تردید، مدیران سازمانها برای پویایی و افزایش کارایی سازمان خود راهی جز بهره‌گیری از این دو جریان هوشمند نخواهند داشت. (حیاتی، ۱۳۸۵)

بیان مسئله

کتابخانه مانند همه سازمانها، ویژگیهای خاصی دارد که عبارتند از: هدفمند بودن، ساختار سازمانی، قانونمند بودن، ارتباطهای سازمانی (براتی علویجه، ۱۳۸۰). از طرفی،

سنجش هوش سازمانی کارکنان کتابخانه‌های ... / ۱۱

گسترش فناوریهای نوین اطلاعاتی، خدمات و عملکرد کتابخانه‌ها را متحول کرده و هر روز بر دامنه و عمق این تحولات افزوده است.

«کارل آلبرخت» برای موفقیت در یک کسب و کار (سازمان) به داشتن عامل انسانی هوشمند^۱، تیمهای هوشمند^۲ و سازمانهای هوشمند^۳ اشاره می‌کند.

آلبرخت برای پاسخگویی و جلوگیری از کُندذهنی گروهی، از عنوان هوش سازمانی^۴ استفاده می‌کند. وی در مسئله هوش سازمانی مدلی را ارائه می‌کند که دارای ابعاد هفتگانه به این شرح است: چشم‌انداز استراتژیک^۵، سرنوشت مشترک^۶، میل به تغییر^۷، اتحاد و توافق^۸، روحیه^۹، کاربرد دانش^{۱۰}، فشار عملکرد^{۱۱}.

پژوهش حاضر بر آن است که هوش سازمانی مطرح شده از سوی کارل آلبرخت را در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و آستان قدس رضوی بسنجد تا بتواند با سنجش میزان هوشمند بودن این دو سازمان، نقاط قوت و ضعف این دو کتابخانه را بر اساس مدل هفتگانه (قانون) کارل آلبرخت، تعیین نماید.

هدف پژوهش

آگاه شدن از هوش سازمانی کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی بر اساس مدل کارل آلبرخت و شناسایی نقاط قوت و ضعف این دو سازمان در این حوزه.

1. Smart people.
2. Smart teams.
3. Smart organization.
4. Intelligence organization.
5. Strategic vision.
6. Shared fate.
7. Appetite for change.
8. Alignment and congruence.
9. Sprit.
10. Knowledge deployment.
11. Performance pressure.

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و هوش سازمانی در کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۲. بین چشم‌انداز استراتژیک کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۳. بین اعتقاد به سرنوشت مشترک در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و کارکنان کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۴. بین عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی، تفاوت معناداری وجود ندارد.
۵. بین روحیه کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کارکنان در کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۶. بین شاخص اتحاد و توافق کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کارکنان کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۷. بین کاربرد دانش در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.
۸. بین برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی تفاوت معناداری وجود ندارد.

سؤالات پژوهش

۱. وضعیت هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی چگونه است؟
۲. وضعیت چشم‌انداز استراتژیک در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی چگونه است؟
۳. کتابداران جامعه مورد پژوهش تا چه میزان به سرنوشت مشترک اعتقاد دارند؟

۴. عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه آستان قدس رضوی چگونه است؟
۵. روحیه کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی و کتابداران در کتابخانه آستان قدس رضوی چگونه است؟
۶. اتحاد و توافق بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کارکنان کتابخانه آستان قدس رضوی به چه میزان است؟
۷. بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی، تا چه میزان کاربرد دانش وجود دارد؟
۸. برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و کارکنان در کتابخانه آستان قدس رضوی چگونه است؟

تعریفهای مفهومی و عملیاتی

هوش سازمانی: عبارت است از، استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز این توانایی در جهت رسیدن به رسالت سازمانی (آلبرخت، ۲۰۰۲). در این پژوهش، مجموع نمره‌ای که هر کتابخانه از پاسخگویی به سؤالهای پرسشنامه هوش سازمانی (۴۹ ۱) کارل آلبرخت کسب می‌کند، نمایانگر میزان هوش سازمانی است. این نمره‌ها در مجموع نمره‌هایی که از پرسشهای مربوط به ۷ متغیر آلبرخت به دست می‌آید، محاسبه می‌شود. هر یک از متغیرهای هفتگانه زیر با مجموعه‌ای پرسش به صورت عملیاتی تعریف می‌شوند.

چشم‌انداز استراتژیک: به اختصار، قابلیت خلق، استنتاج و بیان هدف یک سازمان است (آلبرخت، ۲۰۰۲).

سرنوشت مشترک: زمانی که تمام یا اکثر افراد در سازمان درگیر کار شدند، می‌دانند که رسالت و مأموریت سازمان چیست، احساس می‌کنند هدف مشترکی دارند و تک تک افراد به صورت جبری موفقیت سازمان را درک می‌کنند (آلبرخت، ۲۰۰۲).

میل به تغییر: برخی فرهنگهای سازمانی توسط تیمهای اجرایی پایه‌گذار خودشان، هدایت می‌شوند. در این فرهنگها نحوه عملکرد، تفکر و واکنش مجدد نسبت به محیط اطراف آن قدر همسان شده است که هر نوع تغییر و تحول، نشان‌دهنده نوعی بیماری و حتی آشوب محسوب می‌شود (آلبرخت، ۲۰۰۲).

روحیه: وقتی به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌اندیشیم، به احساس کارکنان درباره کار و مدیریت دقت می‌کنیم و به میزان خوشبینی آنان به وظایف شغلی خویش و فرصتهای ترقی و پیشرفت در سازمان فکر می‌کنیم، مفهومی با عنوان روحیه در ذهنمان شکل می‌گیرد. (آلبرخت، ۲۰۰۲)

اتحاد و توافق: بدون وجود یک سلسله قوانین جهت اجرا، هر گروهی در ادامه کار دچار مشکلات فراوان و اختلاف نظر خواهد شد. افراد و تیمها باید خود را برای تحقق رسالت و مأموریت سازمان، سازمان دهند؛ مسؤولیتها و مشاغل را تقسیم کنند و یک سری قوانین را برای برخورد و ارتباط با یکدیگر و رویارویی با محیط، وضع نمایند. (آلبرخت، ۲۰۰۲)

کاربرد دانش: این روزها بیش از پیش، اقدامهایی که به پیروزی یا شکست در یک سازمان منجر شده‌اند، اساساً بر پایه استفاده مؤثر از دانش، اطلاعات و داده‌ها بوده است. فعالیت هر سازمان به شدت به دانش کسب شده و تصمیمهای درست آنی، وابسته است. (آلبرخت، ۲۰۰۲)

فشار عملکرد: مدیران نباید صرفاً در گیر عملکرد (اجرا) باشند. در یک سازمان هوشمند، هر یک از مجریان باید در موضع اجرایی خود باشد. رهبران می‌توانند مفهوم اهرم اجرایی را ترویج دهند و از آن پشتیبانی کنند. اما این امر وقتی بیشترین اثر را داراست که تحت عنوان یک مجموعه مؤثر از انتظارات متقابل و الزام عملیاتی برای موفقیت مشترک باشد. (آلبرخت، ۲۰۰۲)

هوش سازمانی چیست؟

در مورد هوش سازمانی نظرها و دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد که به اختصار به آنها اشاره می‌شود. گفتنی است، برخی از محققان (خانزاده) هوش تجاری را به جای هوش سازمانی به کار می‌برند. هوش تجاری، سازمانها را از دیدگاه عوامل کسب و کار و تجارت ارزیابی می‌کند، ولی هوش سازمانی، سازمانها را فارغ از کسب و کار و از تمامی دیدگاهها و جنبه‌های سازمانی، بررسی می‌نماید.

هوش سازمانی (BI)^۱ یعنی «داشتن دانشی فراگیر از همه عواملی که بر سازمان مؤثر است. داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان (جامعه و مخاطبان، ارباب رجوع و رقبای، محیط اقتصادی، عملیات و فرایندهای سازمانی (مالی، فروش، تولید، منابع انسانی و ...) که تأثیر زیادی بر کیفیت تصمیمهای مدیریتی در سازمان می‌گذارد، هوش سازمانی است. هوش سازمانی، شما را برای تصمیم‌گیری در همه عوامل مؤثر بر سازمان و شرکتها توانمند می‌سازد (خان زاده، ۱۳۸۶).

برخی دانشمندان^۲ هوش سازمانی را از دیدگاه معرفت‌شناختی بررسی نموده‌اند: دیدگاه شناختی، دیدگاه رفتاری و دیدگاه عاطفی - اجتماعی، سه مقوله‌ای می‌باشند که هوش سازمانی را مطرح کرده و هدف کلی این است که چگونه آمیزش مکاتب مختلف اندیشه می‌تواند درک جامعی از هوش سازمانی در مدیریت و ادبیات توسعه سازمانی ارائه دهد. هوش سازمانی، فرایندی اجتماعی است که نظریه‌های سازنده آن بر مبنای نظریه‌های هوش فردی محض بوده که تاکنون نادیده انگاشته شده است. کاربرد هوش فردی به نوبه خود نتوانسته است ماهیت اجتماعی هوش سازمانی را مشخص کند (اکن، ۲۰۰۷).

هوش سازمانی از دیدگاه کارل آلبرخت

وقتی افراد با هوش در یک سازمان استخدام می‌شوند، به بی‌علاقگی دسته‌جمعی یا حماقت گروهی^۳ تمایل پیدا می‌کنند. عموماً سازمانها بیش از آنکه توسط رقبایشان آسیب

1. business intelligence.
2. Akgun.e.ali,- Byrne , john , - keskin , halit.
3. Collective Stupidity.

بینند، خودشان به خود آسیب می‌زنند. نداشتن مهارت اجرایی، جنگهای اداری، مبارزات سیاسی در همه سطوح، اختلال سازماندهی، قوانین و رویه‌های بی‌معنا، همه توطئه‌هایی برای جلوگیری یک تجارت و به کارگیری همه نیروی مغزی است که برای آن پول می‌پردازد.

ممکن است انسانها خیلی باهوش و برای انجام دادن کارهای بزرگ توانمند باشند، اما این نیروی تجمعی مغزی آنهاست که باعث انجام فعالیت‌های بزرگ می‌شود.

هوش سازمانی عبارت است از ظرفیت یک بنگاه برای به کارگیری همه نیروی مغزی‌اش، و تمرکز آن نیروی مغزی بر انجام مأموریتش.

از نظر ریاضی، هوش سازمانی (OI) عبارت است از:

هوش خالص = نیروی مغزی در دسترس (مجموع IQ) - آنروپی (بی‌نظمی) + سینتروپی (سینرژی)

برای عملیاتی کردن این ایده:

ابتدا مدیران از خود سؤال کنند چگونه می‌توانیم هوشمندانه‌تر عمل کنیم؟

گام بعدی این است که به افراد اجازه دهیم فکر کنند. زمانی که حتی پایین‌ترین کارگر ما بداند ایده‌ها، تجربه‌ها، بصیرتها و پیشنهادها و شنیده و قدردانی خواهد شد، در واقع دانش بیشتری از آنچه استخدام کرده‌ایم به کار می‌گیریم و نیروی مغزی را بیش از آن مقدار که برای آن پول می‌پردازیم، به دست می‌آوریم.

گام سوم، یک حمله سیستماتیک، پیوسته و بی‌پایان به علل حماقت تجمعی است. باهوش‌ترین سازمانها باور دارند که: «هیچ وقت خوب، به اندازه کافی خوب نیست» (آلبرخت، ۲۰۰۳).

روش پژوهش و توجیه اعتبار آن

پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و به روش پیمایشی - تطبیقی به منظور بررسی هوش سازمانی در کتابخانه آستان قدس رضوی و کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و مقایسه این دو سازمان از نظر هوش سازمانی انجام گرفت. از آنجا که منبع تعیین میزان هوش سازمانی در دو کتابخانه خود افراد هستند، روش پیمایشی برای این پژوهش برگزیده و پرسشنامه نیز برای جمع‌آوری اطلاعات در نظر گرفته شده است.

جامعه و نمونه مورد پژوهش

جامعه مورد پژوهش ۱۲۰ نفر مشتمل بر ۶۴ نفر از کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی و ۵۶ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد می‌باشد، که با ضریب اطمینان ۹۵٪ حداکثر حجم نمونه جهت خطای ۵٪ با فرض $P=0/05$ تعیین می‌شود که برابر با ۹۲ نفر است. در مجموع، ۱۰۰ نفر مشتمل بر ۴۷ نفر کتابداران دانشگاه فردوسی و ۵۳ نفر کتابداران کتابخانه آستان قدس رضوی، بررسی شدند.

ابزار و شیوه گردآوری داده‌ها

گردآوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش با پرسشنامه انجام گرفت. این پرسشنامه دارای ۴۹ سؤال بود که براساس هفت مهارت کارل آلبرخت به شرح زیر شکل گرفت: «چشم‌انداز استراتژیک» (از سؤال ۱ تا ۷)، «سرنوشت مشترک» (از سؤال ۷ تا ۱۷)، «میل به تغییر» (از سؤال ۱۵ تا ۲۱)، «روحیه» (از سؤال ۲۲ تا ۲۸)، «اتحاد و توافق» (از سؤال ۲۹ تا ۳۵)، «کاربرد دانش» (از سؤال ۳۶ تا ۴۲) و «فشار عملکرد» (از سؤال ۴۳ تا ۴۹). پایایی پرسشنامه با محاسبه آلفای کرونباخ معادل ۰/۹۲ محاسبه گردید که سطح مطلوبی است. روایی پرسشنامه نیز با توزیع ۱۰ پرسشنامه بین استادان کتابداری و کتابداران و دریافت نظرهای آنان، انجام گردید.

اطلاعات مربوط به پرسشنامه

سؤالات (گویه‌ها)ی پرسشنامه: این بخش شامل ۴۹ سؤال است. در طراحی این قسمت تلاش شده پرسشنامه تا حد ممکن کوتاه، قابل فهم و با سؤالهای مثبت همراه باشد. برای طراحی این بخش، از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. شکل کلی و امتیازبندی این طیف به صورت ذیل است:

جدول ۱. شیوه امتیازدهی طیف لیکرت

شکل کلی:	کاملاً موافقم	موافقم	مخالقم	کاملاً مخالفم	نظری ندارم
امتیازبندی:	۱	۲	۳	۴	۵

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

با توجه به نوع پژوهش، آمار توصیفی برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و دسته‌بندی متغیرها و پاسخهای مرتبط با آنها، و از آمار استنباطی مقایسه میانگین‌ها با روش t-student استفاده شد. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های پژوهش در قالب جدول و نمودار، بررسی و سنجیده شد.

جدول ۲. شاخصهای توصیفی برای سؤالهای ۴۹ گانه پژوهش

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
چشم‌انداز راهبردی								
0.8	5	1	3.6	0.6	5	3	4.3	در کتابخانه، برنامه راهبردی (استراتژی) وجود دارد.
0.7	5	2	3.7	0.8	5	1	3.8	در کتابخانه، فرایندی منظم و رسمی برای بررسی مشکلات و فرصتهای پیش رو وجود دارد.
0.9	5	1	3.3	0.9	5	1	3.8	مدیران ارشد، سالانه در برنامه راهبردی (استراتژی) تجدید نظر می‌کنند.
0.6	5	3	3.9	0.6	5	3	4.3	در چشم‌انداز برنامه راهبردی، مدیران به تعهد کتابخانه در قبال مراجعه کنندگان توجه دارند.
0.9	5	1	3.4	0.7	5	2	4.1	چشم‌اندازی برای مأموریت و خط‌مشی‌های کلیدی برای هدایت کتابخانه وجود دارد.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
0.9	5	1	3.5	0.8	5	1	4.1	مدیران برنامه چشم‌انداز کتابخانه را در تدوین تصمیم‌های کلیدی کتابخانه مورد توجه قرار می‌دهند.
0.9	5	1	3.3	0.8	5	1	3.6	سازمان مادر، برای شناسایی، رشد و ارتقای مدیران و صاحب‌نظران راهبردی، دارای برنامه منظم است.
سر نوشت مشترک								
0.9	5	1	3.5	1.0	5	1	3.6	در کتابخانه، مدیران کتابداران را در برنامه‌ها، مسائل مهم و نتایج امور سهیم می‌کنند.
1.0	5	1	3.8	0.7	5	2	3.6	کتابداران در همه سطوح ایده اصلی کار و راهبرد کلی کتابخانه را درک می‌کنند.
1.0	5	1	3.9	0.6	5	3	4	کتابداران در بخشهای مختلف کتابخانه در انجام کارها به یکدیگر کمک می‌کنند.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
0.8	5	1	4.2	0.6	5	3	4	کتابداران احساس تعلق خود را به حرفه و اینکه جزئی از کتابخانه هستند، بیان می‌کنند.
0.8	5	1	4	0.6	5	3	3.9	حس مشارکت کتابداران در همکاری با مدیریت، بیش از حس مخالفت آنهاست.
0.9	5	1	3.9	0.6	5	1	4.1	در کتابخانه، کتابداران برای موفقیت به چشم‌انداز کتابخانه اعتقاد دارند.
1.0	5	1	3.9	0.8	5	1	4	اکثر کتابداران در خود، وابستگی مستمر به کتابخانه را احساس می‌کنند.
میل به تغییر								
0.9	5	1	3.6	0.7	5	2	3.9	خدمات بطور مستمر با تغییرات محیط کار هماهنگ می‌باشد.
1.0	5	1	3.4	0.8	5	3	3.9	سازوکارهای حمایت از نوآوری وجود دارد (تیمهای توسعه خدمات جدید، برنامه‌های پیشنهادی کتابداران و ...).
0.8	5	1	3.6	0.8	5	2	3.7	در پاسخ به تغییرات، کتابداران در جهت یافتن راه‌های بهتر انجام کارهایشان تشویق می‌شوند.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
1.0	5	1	3.3	1.0	5	1	3.4	به کتابداران در سطوح مختلف اجازه سؤال و نقد رویه‌های پذیرفته شده داده می‌شود.
1.1	5	1	3	0.8	5	1	3.1	در پاسخ به تغییرات، سیستم اداری حاکم بر کتابخانه (بوروکراسی) در حداقل است.
0.9	5	1	3	0.8	5	1	3.1	در برخورد با تغییرات و اشتباهات احتمالی، مدیران مایلند اشتباهات خود را بپذیرند و فعالیتهای نادرست را متوقف سازند.
1.1	5	1	3.4	0.7	5	2	3.8	مدیریت کتابخانه، فضای لازم را برای پذیرش تغییر و ایده‌های جدید به وجود آورده است.
روحیه								
0.8	5	1	3.5	0.8	5	1	3.5	کتابداران در مجموع کیفیت زندگی کاری در کتابخانه را در حد بالایی تلقی می‌کنند.
0.9	5	2	4	0.8	5	3	4.1	کتابداران معتقدند مدیریت، بهترین تأثیر را در روحیه آنها دارد.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
0.8	5	1	4	0.8	5	1	4.1	کتابداران از کارکردن در کتابخانه احساس بالندگی و افتخار می‌کنند.
0.9	5	2	4.1	0.8	5	1	4.1	برای دستیابی به موفقیت و تحقق هدفهای کتابخانه، کتابداران مایلند تلاشی فوق‌العاده از خود نشان دهند.
0.8	5	1	4	0.7	5	2	4	کتابداران خوشبینی خود را در ارتباط با فرصتهای ترقی و پیشرفت کتابخانه ابراز می‌نمایند.
1.0	5	1	3.4	0.7	5	1	3.8	در کتابخانه، مدیران وظایف شغلی خود را با علاقه و خوشبینی دنبال می‌کنند.
1.0	5	1	3.3	0.8	5	1	3.5	در کتابخانه، الگویی از تحرک و تعهد مدیران در ذهن کارکنان وجود دارد.
اتحاد و توافق								
0.9	4	1	3.2	0.9	5	1	3.8	ساختار کلی سازمان مادر، متناسب با مأموریت (رسالت) کتابخانه می‌باشد.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
1.0	5	1	3.3	3.0	5	1	3.4	در کتابخانه سیاستها، رویه‌ها و مقررات روشنی در ارتباط با اولویتهای کلیدی وجود دارد.
0.8	5	1	3.5	1.6	5	1	3.6	در کتابخانه فرایندهای انجام کار ابلاغ شده (مدون شده)، عملکرد و بهره‌وری کارکنان را به جای ایجاد مانع، تسهیل کرده است.
0.6	5	2	4.2	0.5	5	3	4.2	در کتابخانه سیستمها و ابزارهای اطلاعاتی، کتابداران را در انجام مؤثر کارهایشان توانمند کرده است.
1.2	5	1	3.7	0.9	5	1	3.8	در کتابخانه سیستمهای اطلاعاتی، کتابداران را قادر به خلق ارزش (اقتصادی) برای مراجعان می‌نماید.
1.0	5	1	3.6	1.1	5	1	3.4	اختیار و مسئولیت در کتابخانه تا حد امکان تا پایین‌ترین سطح شغلی، تفویض شده است.
0.9	5	1	3.6	1.0	5	1	3.5	در کتابخانه مأموریت‌های بخشی به شکلی است که به جای ایجاد تعارض و تضاد درونی، موجب همکاری و هماهنگی می‌شود.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
کاربرد دانش								
0.7	5	1	3.5	0.7	5	2	3.5	در کتابخانه فرایند مشخصی برای تبادل دانش و اطلاعات میان کارکنان وجود دارد.
0.9	5	1	3.5	0.9	5	2	3.6	در کتابخانه مدیران علاقه و قدردانی خود را نسبت به دانش و تحصیلات کتابداران نشان می‌دهند.
1.0	5	1	3.4	0.8	5	1	3.7	در کتابخانه پذیرش مثبتی نسبت به ایده‌ها و اطلاعات خارج از کتابخانه وجود دارد.
0.8	5	1	3.8	0.7	5	1	4	در کتابخانه نظام اطلاع‌رسانی به صورت مفید و گسترده در جریان است.
0.7	4	1	3.3	0.9	5	1	3.5	در کتابخانه مدیران عالی و سایر مدیران و کارکنان ستادی به‌طور مستمر آخرین ایده‌های کار، روندها و نتایج تحقیقات مرتبط با آن را مطالعه می‌کنند.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
0.8	5	2	3.7	0.8	5	2	3.7	در کتابخانه برنامه‌هایی به منظور حمایت مداوم از یادگیری و آموزش ضمن خدمت (بهبود مسیر ترقی کارکنان) برای همه کارکنان وجود دارد.
0.9	5	1	3.4	1.0	5	1	3.5	مدیران در برآورد و ارزشیابی، درک کاملی از مهارت‌های فردی گوناگون، صلاحیت‌ها و شایستگی‌ها و دانش موجود کتابداران در واحدهایشان دارند.
فشار عملکرد								
0.6	5	3	4.2	0.6	5	3	4.1	کتابداران از نقشها و مسئولیت‌های خود و اینکه چه انتظاری از همکاری آنها می‌رود، درک واضحی دارند.
0.8	5	1	3.7	0.8	5	1	3.8	مدیران و سرپرستان در زمینه هدفها، مقاصد و انتظارها به نحوی واضح و مستمر با یکدیگر مرتبط می‌باشند.

دانشگاه فردوسی				آستان قدس رضوی				
انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	انحراف معیار	بیشترین	کمترین	میانگین	
1.0	5	1	3.3	0.8	5	2	3.4	سرپرستان برای حل مشکلات کاری کتابداران سریعاً اقدام می‌نمایند.
1.0	5	1	2.9	0.8	5	1	3.2	مدیران عالی و میانی، به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق اقدام می‌نمایند.
0.9	5	1	3.3	0.8	5	1	3.5	کتابداران دربارهٔ عملکردشان بازخوردی دریافت می‌کنند.
0.8	5	1	4	0.7	5	2	4.1	کتابداران احساس می‌کنند که کارشان در موفقیت کتابخانه مؤثر است.
0.8	5	1	3.1	0.9	5	1	3.2	کتابداران معتقدند جریان خدمت (پرداخت حقوق و...) و موفقیت‌های شغلی‌شان به نحوی عادلانه بر اساس عملکرد کارشان تعیین می‌شود.

یافته‌ها

در کتابخانه آستان قدس رضوی:

از میان مجموعه سؤالهای مربوط به پرسش اول «در کتابخانه، برنامه راهبردی (استراتژی) وجود دارد». و سؤال چهارم «در چشم انداز برنامه راهبردی، مدیران به تعهد

کتابخانه در قبال مراجعه کنندگان توجه دارند» دارای بالاترین میانگین (۴/۳) در بین ۴۹ سؤال پژوهش بودند.

سؤال ۱۹ «در پاسخ به تغییرات، سیستم اداری حاکم بر کتابخانه (بروکراسی) در حداقل است» و همچنین سؤال ۲۰ «در برخورد با تغییرات و اشتباهات احتمالی، مدیران مایلند اشتباهات خود را بپذیرند و فعالیتهای نادرست را متوقف سازند». دارای پایین‌ترین میانگین (۳/۱) در بین ۴۹ سؤال پژوهش هستند.

در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی:

از میان سؤالهای مورد پژوهش سؤال ۱۱ «کتابداران احساس تعلق خود را و اینکه جزئی از کتابخانه هستند، بیان می‌کنند» و سؤال ۳۲ «در کتابخانه سیستمهای اطلاعاتی، کتابداران را قادر به خلق ارزش (اقتصادی) برای مراجعان می‌نماید» و سؤال ۴۳ «کتابداران درک واضحی از نقشها و مسئولیتهای خود و اینکه چه انتظاری از همکاری آنها می‌رود، دارند» دارای بالاترین میانگین (۴/۲) هستند، و سؤال ۴۶ «مدیران عالی و میانی اقدام به اصلاح یا عزل مدیران ناموفق می‌کنند» دارای پایین‌ترین میانگین (۲/۹) می‌باشد.

همچنین به سؤالهای زیر در دو کتابخانه به صورت مشابه پاسخ داده شد:

سؤال ۲۲: «کتابداران در مجموع کیفیت زندگی کاری خود را در حد بالایی تلقی می‌کنند» با میانگین (۳/۵).

سؤال ۲۵: «برای دستیابی به موفقیت و تحقق هدفهای کتابخانه، کتابداران مایلند تلاشی فوق العاده از خود نشان دهند» با میانگین (۴/۱).

سؤال ۲۶: «کتابداران خوشبینی خود را در ارتباط با فرصتهای ترقی و پیشرفت کتابخانه ابراز می‌نمایند» با میانگین (۴).

سؤال ۳۲: «در کتابخانه، سیستمهای اطلاعاتی، کتابداران را قادر به خلق ارزش (اقتصادی) برای مراجعان می‌نماید» با میانگین (۴/۲).

سؤال ۳۶: «در کتابخانه فرایند مشخصی برای تبادل دانش و اطلاعات میان کارکنان وجود دارد» با میانگین (۳/۵).

آزمون فرضیه‌های پژوهش

چون مقدار احتمال (P-Value) محاسبه شده کوچک‌تر از سطح معناداری آزمون نیست (سطح معناداری آزمون ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است) می‌توان نتیجه گرفت فرض صفر یا این گزاره‌ها که «بین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد و هوش سازمانی در کتابخانه آستان قدس رضوی» و همچنین فرضیه‌های «اعتقاد به سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق و کاربرد دانش» بین کارکنان دو کتابخانه، تفاوت معناداری وجود ندارد، و در سطح معناداری ۰/۰۵ رد نمی‌شود.

در فرضیه سوم پژوهش، با توجه به اینکه مقدار احتمال (P-Value) محاسبه شده کوچک‌تر از سطح معناداری آزمون می‌باشد (سطح معناداری آزمون ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است)، می‌توان نتیجه گرفت که فرض صفر یا این گزاره که «چشم‌انداز راهبردی در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس مشابه است» در سطح معناداری ۰/۰۵ (۵٪) رد می‌شود و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان پذیرفت که چشم‌انداز راهبردی در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس رضوی متفاوت است.

آزمون t مربوط به فرضیه‌های پژوهش

P-Value	مقدار آماره t	شاخصهای برآورد		فرض صفر	
		انحراف معیار	میانگین		
0.059	-1.909	25.57	121.88	آستان قدس رضوی	هوش سازمانی
		25.68	131.68	دانشگاه فردوسی	
0.000	-4.452	4.87	15.02	آستان قدس رضوی	چشم‌انداز راهبردی
		5.64	19.70	دانشگاه فردوسی	
0.576	0.561	4.41	16.00	آستان قدس رضوی	سرنوشت مشترک
		4.29	15.51	دانشگاه فردوسی	
0.240	-1.181	5.47	19.58	آستان قدس	میل به تغییر
		4.60	20.79	دانشگاه فردوسی	
0.137	-1.498	4.84	16.32	آستان قدس رضوی	روحیه
		5.52	17.87	دانشگاه فردوسی	

P-Value	مقدار آماره t	شاخصهای برآورد		فرض صفر	
		انحراف معیار	میانگین		
0.052	-1.964	4.31	16.57	آستان قدس رضوی	اعتقاد و توافق
		3.94	18.20	دانشگاه فردوسی	
0.337	-0.966	5.36	18.98	آستان قدس رضوی	کاربرد دانش
		5.39	20.02	دانشگاه فردوسی	
0.849	-0.191	4.98	19.42	آستان قدس رضوی	برخورد مدیران
		4.41	19.60	دانشگاه فردوسی	

پاسخ به سؤالات پژوهش

پرسش اول: میانگین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۱۳۱/۶۸ و در کتابخانه آستان قدس رضوی ۱۲۱/۸۸ به دست آمد. پرسش دوم: چشم‌انداز استراتژیک در دو کتابخانه، کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد دارای میانگین ۱۹/۷۰ و کتابخانه آستان قدس رضوی دارای میانگین ۱۵/۰۲ می‌باشد. سؤال سوم: میانگین اعتقاد به سرنوشت مشترک توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۱۵/۵۱ و در کتابخانه آستان قدس رضوی ۱۶/۰۰ می‌باشد. سؤال چهارم: کارکنان در خصوص میل به تغییر در دانشگاه فردوسی مشهد با میانگین ۲۰/۷۹ و در بین کارکنان آستان قدس رضوی با میانگین ۱۹/۵۸ به این سؤال پاسخ دادند. سؤال پنجم: کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد به ۷ سؤال مربوط به روحیه از ۳۵ امتیاز با میانگین ۱۷/۸۷ و کتابداران در کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۱۶/۳۲ امتیاز به دست آوردند. سؤال ششم: وضعیت اتحاد و توافق در بین کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با میانگین ۱۸/۲۰ و در بین کارکنان در کتابخانه آستان قدس رضوی میانگین ۱۶/۵۷ می‌باشد. سؤال هفتم: پژوهش کاربرد دانش در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با میانگین ۲۰/۰۲ و در بین کتابداران آستان قدس رضوی با میانگین ۱۹/۹۸ می‌باشد. سؤال هشتم: برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با میانگین ۱۹/۶۰ و در کتابخانه آستان قدس رضوی با میانگین ۱۹/۴۲ می‌باشد.

نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه میانگین هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۱۳۱/۶۸ و میانگین هوش سازمانی در کتابخانه آستان قدس ۱۲۱/۸۸ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که فرضیه اصلی پژوهش حاضر «هوش سازمانی در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس مشابه است». رد نمی‌شود. ولی فرضیه فرعی اول پژوهش یعنی «چشم‌انداز راهبردی در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد با کتابخانه آستان قدس مشابه است». به علت اینکه میانگین چشم‌انداز راهبردی در کتابخانه آستان قدس رضوی ۱۵/۰۲ و در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۱۹/۷۰ به دست آمد، رد می‌شود و نمی‌توان مشابه بودن دو کتابخانه از نظر چشم‌انداز راهبردی را پذیرفت. همچنین، گزینه «اعتقاد به سرنوشت مشترک» در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۱۵/۵۱ و در کتابخانه آستان قدس رضوی ۱۶/۰۰ است که می‌توان مشابه بودن این دو کتابخانه را در این مورد تأیید کرد. در مورد «عملکرد کارکنان در خصوص میل به تغییر» در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد میانگین ۲۰/۷۹ به دست آمد که در کتابخانه آستان قدس ۱۹/۵۸ این میانگین به دست آمد و می‌توان مشابه بودن این دو کتابخانه را در این تأیید نمود. گزینه «روحیه کارکنان در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد» با میانگین ۱۷/۸۷ و در کتابخانه آستان قدس با میانگین ۱۶/۳۲ می‌باشد که دارای اختلاف معناداری نیست و می‌توان این دو کتابخانه را در مورد مشابهت روحیه کارکنان مورد تأیید قرار داد. میانگین شاخص «اتحاد و توافق کارکنان» در کتابخانه دانشگاه فردوسی مشهد ۱۸/۲۰ و در بین کارکنان کتابخانه آستان قدس میانگین ۱۶/۵۷ به دست آمد که این مورد نیز مشابهت را تأیید می‌کند. میانگین «کاربرد دانش» در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد ۲۰/۰۲ و در کتابخانه آستان قدس رضوی میانگین ۱۹/۹۸ به دست آمد که در این مورد نیز می‌توان مشابه بودن این دو کتابخانه را تأیید کرد.

«برخورد مدیران در رابطه با عملکرد کارکنان» در کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد با میانگین ۱۹/۶۰ و در کتابخانه آستان قدس ۱۹/۴۲ به دست آمد و می‌توان مشابه بودن این دو کتابخانه را در این مورد نیز تأیید کرد.

در مجموع، چون حداکثر نمره‌ها می‌توانست ۲۴۵ باشد، و حداکثر نمره به دست آمده از این دو گروه ۲۱/۸۸ و ۱۳۱/۶۸ است، هر دو گروه از نظر هوش سازمانی مجاور منطقه متوسط هستند.

پیشنهاده‌ها

پیشنهادی که بتواند در ارتباط با اهمیت موضوع و دست کم بر اساس مدلی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، مورد توجه مدیران کتابخانه‌ها واقع شود این است که:

- تک تک مؤلفه‌های هوش سازمانی را در کتابخانه خود اندازه‌گیری، بررسی دوره‌ای و ارزیابی مجدد کنند. این کار باعث ارتقای زیر سیستم هوش سازمانی می‌شود که در تبدیل شدن به یک کتابخانه هوشمند، مورد نیاز است.
- چون سازمانها در مقابل شرایط جدید مقاومت می‌کنند، باید موانعی که موجب مقاومت می‌شوند، رفع شوند. در این رابطه، رهبران تحول آفرین و متعهد شدن آنها به رساندن سازمان به سطح مطلوبی از هوش سازمانی، اهمیت دارد.
- ایجاد تغییر در دانش کتابداران نسبت به روندهای جدید کاری در کتابخانه‌ها و ایجاد شرایطی جهت تحصیل تجربه‌های عملی برای کتابداران که این نکته به تغییر نگرش کارکنان و در نهایت تغییر رفتار فردی، گروهی و سازمانی منجر خواهد گردید.
- تدوین ساختارها، مقررات، روشها و رویه‌های مناسب با هدف افزایش جایگاه متغیرهای مورد مطالعه.
- پشتیبانی مالی از برنامه‌هایی که باعث ارتقای مدیریت دانش و هوش سازمانی در سازمان می‌شود.

- ایجاد کمیته‌ای در سازمان مادر کتابخانه‌ها به منظور ارزیابی، ارتقا و حفاظت از قدرت ذهنی کتابخانه. ورای آنچه گذشت، یک مدل به تنهایی نمی‌تواند اقتضانات خاص یک کتابخانه را پوشش دهد. از این رو، به مدیران عالی کتابخانه‌ها پیشنهاد می‌شود ضمن بررسی همه‌جانبه ادبیات هوش سازمانی و به کارگیری پتانسیل درونی کتابخانه، به ایجاد مدل‌های منحصر به فرد برای متغیرهای هوش سازمانی در کتابخانه با توجه به اقتضانات خاص کتابخانه توجه نمایند. بدیهی است، ایجاد هر مدلی باید دارای پویایی لازم بوده و با تغییر خواسته‌های محیط کار، توان به روز شدن را داشته باشد.

- گنجاندن مؤلفه‌های هوش سازمانی در سرفصل درسهای سازمان و مدیریت و یا اداره کتابخانه در دروه کارشناسی کتابداری برای اطلاع دانشجویان این دوره‌ها، از مسائل مربوط به سازمان و اداره یک کتابخانه.

- برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت جهت مدیران و کارشناسان کتابخانه‌ها و ایجاد آگاهی در این افراد نسبت به مؤلفه‌های هوش سازمانی برای کاربرد عملی و علمی این مؤلفه‌ها در کتابخانه جهت ایجاد کتابخانه‌هایی با درصد هوش سازمانی بالا.

منابع

- اسکات، ریچارد (۱۳۸۰). سازمان‌ها: سیستمهای حقوقی، حقیقی و باز، ترجمه محمد رضا بهرنگی (برنجی) تهران: نشر کمال تربیت.

- اچ‌هال، ریچارد (۱۳۸۳). سازمان: ساختار، فرآیند و رهاوردها، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

- براتی علویجه، حسینعلی (۱۳۸۰). مدیریت کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی، تهران: مؤلف.

- حیاتی، محمد علی (۱۳۸۵). قابل دسترس در:

<http://www.hayati314.blogfa.com>

- خانزاده، حمید (۱۳۸۶). مجله دنیای کامپیوتر، قابل دسترس در:

<http://www.developercenter.ir/forum/showthread.php?t=9018>

- Akgun ,E, ali. (2007), "**Organizational intelligence: A structuration view**". Ali, e, akgun, john byrne, halit keskin , journal of organizational change management , vol,20 No, 3. online. <http://www.emeraldinsight.com/0953-4814.htm>

- Albrecht. Karl. (2002), "**Organizational Intelligence & Knowledge Management**": <http://www.KarlAlbrecht.com>.

- Albrecht. karl. (2003), "**Organizational Intelligence Survey Preliminary Assessment Australian Managers**". Australian institute of management. September.

- Albrecht, karl. (2003), **The power of minds at work: Organizational intelligence in action**, amazon, new york