

## بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

### فریده عصاره

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و مدیر قطب علمی مدیریت دانش دانشگاه شهید چمران اهواز  
osareh.f@gmail.com

### زاهد بیگدلی

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز  
bigdeli\_zahed@yahoo.co.in

### ذکراله مروتی

استادیار گروه روانشناسی دانشگاه زنجان  
z\_morovati@yahoo.com

### سیده مریم حسینی (نویسنده مسئول)

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه شهید چمران اهواز  
hossini.maryam33@yahoo.com  
تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۳/۰۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۲/۲۹

### چکیده

**هدف:** پژوهش حاضر در نظر دارد تا به بررسی رابطه بین ابعاد مختلف هوش فرهنگی با عملکرد شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بپردازد.

**روش:** پژوهش حاضر با روش پیمایشی انجام شده است و از روش همبستگی آماری برای تحلیل نتایج استفاده گردیده است. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (جمعاً ۲۳۰ نفر) بود که از این تعداد، بر اساس جدول کرجسی - مورگان یک نمونه ۱۴۵ نفری به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شد. برای سنجش هوش فرهنگی و عملکرد شغلی به ترتیب پرسشنامه‌های ون‌داین و آنک (۲۰۰۴) و فرج‌پهلوی و همکاران (۱۳۹۱) مورد استفاده قرار گرفت. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش رگرسیون چندگانه و همچنین ضرایب همبستگی پیرسون استفاده شد.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار برقرار است. همچنین از بین ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری)، ابعاد شناختی، فراشناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری داشت.

**اصالت/ارزش:** نتایج پژوهش حاضر بر اهمیت توجه بیشتر به هوش فرهنگی و بهبود آن در کتابداران تأکید می‌نماید. هوش فرهنگی تأثیر مستقیمی بر کیفیت عملکرد کتابداران دارد و عملکرد ارتباطی، جمعی، و برون‌سازمانی آنان را برای جذب بیشتر مخاطبان به کتابخانه و خدمات‌دهی بهتر تقویت می‌کند.

**کلیدواژه‌ها:** هوش فرهنگی، عملکرد شغلی، کتابداران کتابخانه‌های عمومی، استان خوزستان.

Research on Information Science and Public Libraries; The Quarterly Journal of Iran Public Libraries Foundation; Vol. 22, No.1; Successive No. 84; Spring 2016; Pp. 141-157; Indexed in ISC, SID & MagIran.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی؛ فصلنامه علمی-پژوهشی؛ دوره ۲۲، شماره ۱، پیاپی ۸۴، بهار ۱۳۹۵  
ص ۱۴۱-۱۵۷ نمایه‌شده در ISC، SID و MagIran

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهمترین کانون‌های فرهنگی و اجتماعی جوامع پیشرفته امروز به‌شمار آورد. با توجه به تنوع مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلفی را شامل می‌شوند، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی و فرهنگی جوامع بر عهده دارند (حریری و اشرفی‌ریزی، ۱۳۸۸). این کتابخانه‌ها محل تجمع کلیه آقشار جامعه هستند، طیفی از افراد با فرهنگ‌ها، آداب و رسوم و علایق خاص که نیازهای اطلاعاتی مختلفی دارند. اعضای کتابخانه همواره پیشینه‌های فرهنگی متفاوتی را با خود به همراه می‌آورند که با رفتار و منش این افراد عجین شده است. عدم توجه به فرهنگ‌های متفاوت کاربران از سویی کتابخانه را نه تنها در ارائه خدمات ناکام می‌گذارد، بلکه آن را دچار تضاد و تعارض‌های درونی می‌کند که این خود در نهایت به کاهش کیفیت عملکرد کتابداران می‌انجامد. درک صحیح نیازهای این گروه‌های فرهنگی متنوع مستلزم شناخت و تعامل مناسب و اثربخش با آن‌هاست. در این راه هوش فرهنگی ابزاری است که می‌تواند برای مواجهه مناسب با موقعیت‌های چندفرهنگی به کار گرفته شود و کمک کند تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری مناسب با هر یک از آنها برقرار گردد. این هوش به عنوان توانایی شخص برای عمل کردن و مدیریت در یک موقعیت متنوع فرهنگی و ایجاد ساختار چندبُعدی هدفمند در تعاملات میان‌فرهنگی با نژادها، قومیت‌ها و ملیت‌های مختلف تعریف شده است (آنگک<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۷).

ارلی<sup>۲</sup> و آنگک (۲۰۰۳) هوش فرهنگی را یک ویژگی و خصیصه فردی چندبُعدی و نویدبخش معرفی کردند. آنها فردی را دارای هوش فرهنگی بالا دانستند که بتواند به شیوه‌ای مؤثر در یک زمینه فرهنگی نوین و متفاوت با زمینه فرهنگی خود، سازگاری ایجاد کند بدون آن که هویت فرهنگی خود را کنار بگذارد. هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی است که از تنوع فرهنگی برخوردارند و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش که هوش را بیشتر شناختی می‌دانند، سازگار است (ارلی و پترسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). هوش فرهنگی به افراد اجازه می‌دهد تا تشخیص دهند که دیگران چگونه فکر می‌کنند و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می‌دهند؛ در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگی را کاهش داده و به افراد قدرت مدیریت تنوع فرهنگی را می‌دهد (فیاضی و جان‌نثار احمدی، ۱۳۸۵). برای

1. Ang 2. Earley 3. Peterson

اینکه فرد از لحاظ فرهنگی باهوش شناخته شود باید در موقعیت‌هایی که برداشت‌ها و اشارات مختلفی وجود دارد، بتواند قضاوت درستی داشته باشد و درک و فهم صحیحی از آن موقعیت به دست آورد (توماس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶).

تمامی تعاریف ارائه شده برای هوش فرهنگی پیرامون یک موضوع اصلی قرار می‌گیرند و آن هم تعامل اثربخش با افرادی از فرهنگ‌های متفاوت است. در واقع این هوش مفهومی چندوجهی و چندبُعدی است که تمایلات انسانی در رابطه با فرهنگ‌های دیگر را از زوایای متفاوت مورد واکاوی و ارزیابی قرار می‌دهد. اِرلی و موساکوفسکی<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) عقیده دارند که هوش فرهنگی دارای سه بُعد احساسی - انگیزشی (قلب)، شناختی (سر) و رفتاری (بدن) است. همچنین توماس و اینکسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) متغیر هوش فرهنگی را با سه مفهوم دانش، مهارت‌های ذهنی و رفتاری شرح می‌دهند. اِرلی و آنگ<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) پس از ارائه مفهوم هوش فرهنگی، در تحقیقات بعدی خود آن را به عنوان یک ساختار چهاربُعدی معرفی کردند. آنگ و همکاران (۲۰۰۷) هوش فرهنگی را یک مفهوم با چهار بُعد معرفی می‌کنند. مدل چهاربُعدی هوش فرهنگی شامل چهار بُعد شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری است (کارما و ودینا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹).

**هوش فرهنگی شناختی<sup>۵</sup>:** آگاهی و اطلاع در مورد هنجارها، فعالیت‌ها و قراردادهای فرهنگ‌های مختلف حاصل از تجارب فردی و آموزشی را منعکس می‌کند. این بُعد شامل آگاهی ظاهری در مورد سیستم‌های اجتماعی، قانونی و اقتصادی در فرهنگ‌های مختلف و خُرده‌فرهنگ‌هاست. همچنین شامل دانشی است که می‌تواند از طریق مشاهده و تقلید انجام گیرد. افرادی که دانش فرهنگی بالایی دارند تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی را به خوبی درک می‌کنند (آنگ و همکاران، ۲۰۰۷؛ کومار و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸). هوش فرهنگی شناختی، دانش عمومی فرد در مورد هنجارها، عملکردها و عرف‌ها در فرهنگ‌های مختلف است.

**هوش فرهنگی فراشناختی<sup>۷</sup>:** این بُعد از هوش فرهنگی فراتر از هوش فرهنگی شناختی است و به توانایی دستیابی به دانش فرهنگی<sup>۸</sup> اشاره دارد (کومار و همکاران، ۲۰۰۸). هوش فرهنگی فراشناختی شامل احساس ایجاد شده در فرد در رابطه با تجارب متنوع فرهنگی و

1. Thomas

2. Mosakowski

3. D. C. Thomas & K. Inkson

4. Karma & Vedina

5. Cognitive

6. Kumar, Rose & Subramaniam

7. Meta Cognitive

۸. دانش فرهنگی بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و توانایی ذهنی برای کسب

و درک این شباهت‌ها و تفاوت‌ها را نشان می‌دهد.

آگاهی فردی در تعاملات میان فرهنگی است (آننگ و فُن‌داین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). این هوش نوعی آگاهی و هوشیاری فرهنگی در تعامل با دیگرانی است که دارای زمینه‌های مختلف فرهنگی هستند. هوش فرهنگی فراشناختی نشان از فرایندهایی دارد که افراد به کار می‌گیرند تا دانش فرهنگی را کسب کنند.

**هوش فرهنگی انگیزشی<sup>۲</sup>:** این هوش نشان‌دهندهٔ علاقهٔ فرد به آزمودن فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف است. بر اساس این بُعد از هوش فرهنگی، افراد تنها زمانی از عهدهٔ تعامل‌های اثربخش فرهنگی برمی‌آیند که انگیزش و اعتماد به نفس زیادی داشته و به توانایی خود ایمان و باور داشته باشند (آننگ، فُن‌داین و گُه<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). این بُعد از هوش فرهنگی توانایی و تمایل به یادگیری و فعالیت در موقعیت‌های فرهنگی مختلف را منعکس می‌کند.

**هوش فرهنگی رفتاری<sup>۴</sup>:** توانایی انجام رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب را در هنگام برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های دیگر منعکس می‌کند. توانایی‌های ذهنی برای درک فرهنگی و انگیزشی باید با توانایی انجام رفتار کلامی و غیر کلامی مناسب (کلمات، لحن صدا، حالت‌های صورت و حرکات بدن و ...) بر اساس ارزش‌های فرهنگی در موقعیت‌های خاص تکمیل شود. این رفتار شامل گسترهٔ وسیعی از رفتارهای قابل انعطاف است (آننگ و همکاران، ۲۰۰۷).

چند فرهنگی بودن یکی از موضوعات مهم اجتماعی، سیاسی و فرهنگی در بسیاری از جوامع به شمار می‌آید. طیف وسیعی از عواطف و احساسات گوناگون در هر فرهنگ و حتی در خرده‌فرهنگ‌های ملی وجود دارد. تفاوت در زبان، قومیت، باورها و بسیاری خصوصیات دیگر می‌تواند به عنوان منبع بالقوهٔ تعارض ظهور کند و در صورت نبودن درک صحیح، ایجاد روابط کاری مناسب را با مشکل مواجه سازد (تریاندیس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). به این دلیل هوش فرهنگی به افراد کمک می‌کند تا با درک تفاوت‌های فرهنگی، رفتاری مناسب از خود نشان دهند. ما قصد داریم در این بخش تأثیرات هر یک از ابعاد هوش فرهنگی را بر روی نحوهٔ عملکرد افراد مورد بررسی قرار دهیم. ابتدا با هوش فرهنگی شناختی شروع می‌کنیم. افرادی که شناخت غنی‌تری از فرهنگ جامعهٔ خود دارند، از تفاوت‌های بالقوهٔ فرهنگی نیز آگاه‌تر هستند. به همین دلیل انتظار می‌رود که این افراد رفتارهای مناسب‌تری از خود نشان دهند و درک دقیق‌تری از وظایف خود در قبال اقشار مختلف جامعه داشته باشند (امیری، مقیمی و کاظمی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰).

1. S. Ang & L. Van Dyne  
4. Behavioral

2. Motivation  
5. Triandis

3. Koh  
6. , A. Amiri; S. Moghimi & M. Kazemi

افرادی با هوش فراشناختی بالا، می‌دانند چه موقع و چطور دانش فرهنگی خود را به کار برند. آنها به دانش سطحی خود در شناخت فرهنگ‌ها اتکا نمی‌کنند، بلکه طبق زمینه یا شرایط بر اساس ساختار فرهنگ هدف رفتار می‌کنند. آنها می‌دانند چه زمانی قضاوت بر اساس دانش محدود خود را به تعلیق درآورند تا به دنبال شناخت بیشتر از فرهنگ‌ها باشند (تریان‌دیس، ۲۰۰۶). بر این اساس این افراد درک بهتر و دقیق‌تری از رفتارهای مورد انتظار در موقعیت‌های فرهنگی متفاوت دارند.

چنین به نظر می‌رسد که افرادی با هوش فرهنگی رفتاری بالا، عملکرد بهتری داشته باشند. این افراد منبع قدرتمندی از انرژی و اعتماد به نفس دارند که می‌توانند از آن برای کنترل تعاملات بین فرهنگی استفاده کنند (نافای<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). این افراد از تعامل با مردم سایر فرهنگ‌ها احساس لذت می‌کنند؛ از این‌رو فشارهای ناشی از تفاوت‌های فرهنگی را تحمل کرده و در شرایط متنوع فرهنگی عملکرد بهتری از خود نشان می‌دهند. در نهایت اینکه افرادی با هوش فرهنگی رفتاری بالا سعی می‌کنند تا رفتار کلامی و غیر کلامی خود را برای برآوردن انتظارات دیگران متعادل کنند. این افراد توانایی استفاده از سطوح مختلف رفتاری اعم از تغییر سرعت به هنگام حرف زدن، استفاده از حرکات دست و صورت و همچنین تعدیل رفتارها در موقعیت‌های فرهنگی مختلف را دارند و به همین دلیل عملکرد بین فرهنگی بهتری از خود نشان می‌دهند.

سازمان‌ها بسیار درگیر در تعاملات میان فرهنگی هستند. چنین محیط کاری، نیاز به افرادی دارد که با فرهنگ‌های مختلف آشنا باشند و بتوانند با دیگران ارتباط مناسب برقرار کنند. وجود انواع فرهنگ‌ها و خرده فرهنگ‌ها در سازمان‌های گوناگون موجب بروز پاره‌ای از نابهنجاری‌ها در تعاملات می‌شود. کتابخانه‌های عمومی نیز از جمله مراکزی هستند که با اقشار مختلف جامعه با فرهنگ‌ها و گروه‌های نژادی و مذهبی متفاوت در ارتباط هستند. به این دلیل تعاملات میان فرهنگی از ویژگی‌های کار در چنین کتابخانه‌هایی است و کتابداران نیز مانند کارکنان سایر سازمان‌ها تحت تأثیر پیامدهای ناشی از تفاوت‌های فرهنگی هستند. از این‌رو توجه به هوش فرهنگی کتابداران می‌تواند در فراهم کردن زمینه بهبود خدمات این نوع از کتابخانه‌ها مؤثر باشد. بررسی رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی، می‌تواند اثر این هوش را نمایان سازد. جستجوی متون نشان داد که پژوهش‌های مختلفی به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و

1. Nafei

عملکرد شغلی کارکنان پرداخته‌اند. به عنوان مثال آنگ و همکاران (۲۰۰۷) در بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی در مراکز آموزشی ایالات متحده آمریکا به این نتیجه رسیدند که هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و رفتاری آن بر عملکرد شغلی افراد تأثیر گذارند. امیری، مقیمی و کاظمی (۲۰۱۰) با بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان یک نهاد علمی - مذهبی دریافتند که به طور کلی هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی، شناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌دار دارد. سابرامانیام، رامالو، وی و رز<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) وجود رابطه مثبت و معنی‌دار بین هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی و رفتاری را با عملکرد شغلی کارگران مهاجر در مالزی نشان دادند. بر اساس نتایج حاصل از پژوهش رضایی کلیدباری، رضایی دیزگاه و رجیبی جورشری<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) بین هوش فرهنگی و همچنین ابعاد شناختی و انگیزشی آن با عملکرد شغلی کارکنان عملیاتی بنادر رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. نافای (۲۰۱۳) در پژوهش خود به وجود رابطه مثبت بین هوش فرهنگی و ابعاد شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری آن با عملکرد شغلی کارکنان بیمارستان عبدالعزیز عربستان اذعان کرد. همچنین اصفهانی، جونقانی و آذر<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) نیز در پژوهشی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان گروه صنعتی آذران را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که بین هوش فرهنگی و ابعاد انگیزشی و رفتاری آن با عملکرد شغلی این کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

کاظمی (۱۳۸۷) در پژوهش خود نشان داد که بین هوش فرهنگی و ابعاد فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری با عملکرد شغلی کارکنان جامعه‌المصطفی‌العالمیه رابطه معناداری وجود دارد. رحیم‌نیا، مرتضوی و دلارام (۱۳۸۸) با بررسی رابطه هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران شعب بانک اقتصاد نوین نشان دادند که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی آنان 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. قره‌سفلو (۱۳۹۱) رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که بین هوش فرهنگی و ابعاد شناختی و

1. Subramaniam; Ramalu; Wei & Rose

2. H. Rezaiee-Kelidbari; M. Rezaiee-Dizgah & P. Rajabi-Jourshari

3. A. N. Isfahani; R. B. N. Jooneghani & M. Azar

انگیزی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پژوهش حاتمی (۱۳۹۱) تنها پژوهشی است که به بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران کتابخانه‌ها پرداخته است. جامعه این پژوهش شامل تمامی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های آزاد سه استان همدان، مرکزی و لرستان بود. نتایج پژوهش وی نشان داد که بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران به طور کلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین ابعاد رفتاری، انگیزی و شناختی جزو عوامل تأثیرگذار بر عملکرد وظیفه‌ای کتابداران و مدیران بودند.

با توجه به اینکه سازمان‌ها به دنبال افزایش عملکرد و بهینه‌سازی امور خود هستند، لذا در مرحله نخست باید عملکرد کارکنان افزایش یابد. عملکرد شامل مجموعه‌ای از اقدامات است که از طرف کارکنان در جهت نیل به اهداف از پیش تعیین شده سازمان انجام می‌گیرد و تابعی از عواملی فردی چون دانش، مهارت، توانایی، انگیزش، و نیز عوامل ساختاری است. با در نظر گرفتن این مطلب که هوش فرهنگی توانایی و قابلیت فردی مهمی برای عملکرد بین فرهنگی است، می‌توان از آن به عنوان یکی از عوامل کلیدی برای برقراری ارتباط با افرادی از فرهنگ‌های مختلف و بالا بردن سطح عملکرد کارکنان نام برد. با توجه به پژوهش‌های مذکور که مهر تأییدی بر تأثیر مثبت هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان در محیط‌های چندفرهنگی است و نیز کمبود پژوهش‌هایی از این نوع در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، پژوهش حاضر بر آن است تا رابطه «هوش فرهنگی» و ابعاد آن را با عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مورد بررسی قرار دهد و در نهایت با توجه به نتایج حاصل، راهکارهایی جهت ارتقاء عملکرد شغلی کتابداران ارائه نماید. امید است انجام چنین پژوهش‌هایی توجه مسئولان ذیربط را به این مؤلفه جدید معطوف کند تا از این قابلیت در راستای بهبود کیفیت عملکرد کتابداران استفاده کنند. اعتلای عملکرد کتابداران بدون شک تأثیر به‌سزایی بر ارتقاء عملکرد کتابخانه‌ها خواهد داشت.

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های این پژوهش در دو بخش مجزای فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی تنظیم شده

است:

**اصلی:** بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه چندبُعدی (بیش از دو بُعد) وجود دارد.

### فرعی

۱. بین بُعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین بُعد فراشناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین بُعد انگیزشی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین بُعد رفتاری هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر یک مطالعه به روش پیمایشی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان (۲۳۰ نفر) است که از این تعداد بر اساس جدول کرجسی-مورگان نمونه‌ای ۱۴۵ نفری انتخاب شد. شیوه نمونه‌گیری از جامعه آماری بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای است. ابتدا تعداد کتابداران هر شهرستان (به عنوان طبقات نمونه‌گیری) تعیین و سپس بر اساس نسبت آن با کل کتابداران استان، تعداد اعضای نمونه برای هر طبقه مشخص شد. نمونه‌گیری طبقه‌ای به تفکیک شهرستان‌ها به منظور حضور کتابداران از شهرهای گوناگون با تنوع فرهنگی مختلف جهت تعیین هر چه بهتر و دقیق‌تر رابطه بین متغیرهای پژوهش انجام گرفت. از کل پرسشنامه‌های پخش شده، ۱۲۸ پرسشنامه (معادل ۸۸٫۲ درصد) بازگشت داده شد.

برای سنجش هر کدام از متغیرهای پژوهش از پرسشنامه جداگانه‌ای استفاده شد. برای سنجش میزان هوش فرهنگی، پرسشنامه چهار عاملی هوش فرهنگی مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه نسخه تجدیدنظرشده پرسشنامه سنجش هوش فرهنگی است که فن‌داین<sup>۱</sup> و آنگ

1. Van Dayne



(۲۰۰۴) تحت عنوان «مقیاس بیست گویه‌ای چهار عاملی هوش فرهنگی» ارائه کرده‌اند (لوگو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). پرسشنامه مذکور شامل ۲۰ سؤال بسته است که به ترتیب ۴ سؤال بُعد فراشناختی، ۶ سؤال بُعد شناختی، ۵ سؤال بُعد انگیزشی و ۵ سؤال بُعد رفتاری را اندازه‌گیری می‌کند. مشبکی و راموز (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بومی‌سازی این پرسشنامه پرداخت (نقل در رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین آنگ و همکاران (۲۰۰۴) ضرایب آلفای کرونباخ را برای بُعد فراشناختی (۰/۷۶)، شناختی (۰/۸۴)، انگیزشی (۰/۷۶) و رفتاری (۰/۸۳) محاسبه کرده‌اند. این پرسشنامه بر اساس طیف ۷ ارزشی لیکرت رتبه‌بندی شده است. به‌منظور سنجش پایایی و روایی، این پرسشنامه بین ۶۰ نفر از کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز به روش سرشماری توزیع گردید. جامعه مذکور به این دلیل انتخاب شد که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی نیز همانند کتابداران کتابخانه‌های عمومی با قشر وسیعی از افراد با زمینه‌های فرهنگی گوناگون در تعامل هستند و از این رو جامعه مناسبی برای سنجش پایایی و روایی پرسشنامه‌های پژوهش حاضر بودند. در این پژوهش پایایی کل پرسشنامه هوش فرهنگی به روش آلفای کرونباخ، مقدار ۰/۹۳ محاسبه شد و پایایی هر یک از ابعاد آن به ترتیب برای بُعد شناختی ۰/۹۰، فراشناختی ۰/۹۱، انگیزشی ۰/۸۹ و رفتاری ۰/۸۹ محاسبه گردید. همچنین روایی آن با استفاده از روش تحلیل عامل تأییدی سنجیده شد که نتایج حاصل نشان داد که همه متغیرها از بار عاملی مناسب (بیش از ۰/۳) برخوردارند.

ابزار گردآوری داده‌ها برای عملکرد شغلی، پرسشنامه فرج‌پهلوی، نوشین‌فرد و حسن‌زاده (۱۳۹۱) است. این پرسشنامه از سه بخش و ۴۷ سؤال تشکیل شده که برای خودارزیابی کتابداران مورد استفاده قرار گرفته است. بخش اول پرسشنامه با ۸ سؤال شاخص اخلاقی - ارزشی، بخش دوم با ۱۳ سؤال شاخص عملکردی و بخش سوم با ۲۶ سؤال شاخص فرایندی عملکرد کتابداران را سنجیده است. آنان پایایی کل پرسشنامه را بر اساس آلفای کرونباخ، ۰/۹۵ برآورد کردند. پرسشنامه مذکور بر اساس طیف پنج ارزشی لیکرت رتبه‌بندی شده است. پایایی و روایی این پرسشنامه نیز همانند پرسشنامه هوش فرهنگی بر اساس جامعه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید چمران اهواز سنجیده شد و پایایی کل آن بر اساس آلفای کرونباخ

1. Lugo

مقدار ۰/۹۷، و پایایی هر یک از شاخص‌ها به ترتیب برای شاخص فرایندی ۰/۹۵، عملکردی ۰/۹۵ و اخلاقی ۰/۸۸ محاسبه شد. همچنین یافته‌های مربوط به تحلیل عاملی تأییدی نشان داد که همه متغیرها از بار عاملی مناسبی برخوردارند.

تجزیه و تحلیل‌های این پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی صورت گرفت. در سطح آمار توصیفی شاخص‌هایی مانند فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار استفاده شد. در سطح آمار استنباطی ضرایب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه (به روش گام‌به‌گام) برای آزمون فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار گرفت. از نسخه ۲۰ نرم‌افزار آماری AMOS برای تعیین روایی پرسشنامه‌های پژوهش و SPSS برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

## یافته‌ها

### ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

از مجموع ۱۲۸ نفری که به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند، حدود ۶۱/۷ درصد زن و ۳۷/۵ درصد مرد بودند. بیشترین پاسخگویان شرکت‌کننده (حدود ۴۵/۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و کمترین شرکت‌کنندگان، دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم بود. اکثریت کتابداران حدود ۶۷/۲ درصد، در نمونه مورد بررسی دارای مدرک تحصیلی کتابداری و اطلاع‌رسانی بودند و بقیه از سایر رشته‌ها بودند. بیشترین تعداد کتابداران حدود ۴۰/۲ درصد کمتر از ۵ سال سابقه کار داشتند و ۳۹/۸ درصد از آنها نیز در محدوده سنی ۲۶-۳۱ قرار داشتند که این نشان‌دهنده حضور نیروی جوان در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

### ۲. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره متغیرهای پژوهش

جدول شماره ۱ میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره هر یک از متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد:

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره متغیرهای پژوهش

متغیرها	آماره‌ها	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
شناختی	۲۲,۸۰	۸,۱۸	۶	۴۲	
فراشناختی	۲۳,۲۳	۷,۲۹	۷	۳۵	
انگیزشی	۱۹,۶۳	۵,۴۴	۴	۲۸	
رفتاری	۱۹,۶۶	۷,۱۰	۵	۳۵	
نمره کل هوش فرهنگی	۸۵,۳۳	۲۲,۳۵	۳۲,۵۵	۱۳۷	
نمره کل عملکرد شغلی	۲۰۴,۹۹	۲۴,۰۰	۱۱۶	۲۳۵	

همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار نمره کل هوش فرهنگی به ترتیب ۸۵,۳۳ و ۲۲,۳۵ است و میانگین و انحراف معیار برای نمره کل عملکرد شغلی به ترتیب برابر با ۲۰۴,۹۹ و ۲۴,۰۰ می‌باشد.

### ۳. آزمون فرضیه‌ها

در این بخش فرضیه‌های پژوهش در دو بخش فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی با استفاده از روش رگرسیون چندگانه و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای آزمون فرضیه اصلی پژوهش، ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) وارد تحلیل شدند. جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام را برای بررسی رابطه چندگانه ابعاد هوش فرهنگی و عملکرد شغلی نشان می‌دهد:

جدول ۲. تحلیل رگرسیون چندگانه (گام به گام) مربوط به رابطه چندگانه ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد شغلی

مقدار ثابت (a)	ضرایب رگرسیون (B) و (β)		نسبت F / احتمال P	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی چندگانه (R)	متغیر پیش‌بین
	فراشناختی	شناختی				
۱۷۷,۵۴۱		B=۱,۲۰۴ β=۰,۴۱۱ t=۵,۰۵۴ P <sub>value</sub> =۰/۰۰۰۱	F=۲۵,۵۳۹ p≤۰,۰۰۰۱	۰,۱۶۹	۰,۴۱۱	۱. شناختی
۱۶۴,۰۷۵	B=۱,۰۲۴ β=۰,۲۳۲ t=۲,۶۴۷ =۰,۰۰۹ P <sub>value</sub>	B=۰,۹۳ β=۰,۳۱۱ t=۳,۵۴۵ P <sub>value</sub> =۰,۰۰۱	F=۱۶,۸۸۱ p≤۰,۰۰۰۱	۰,۲۱۳	۰,۴۶۱	۲. فراشناختی

از بین ابعاد هوش فرهنگی دو بُعد انگیزشی و رفتاری به وسیله نرم‌افزار حذف شدند و دو متغیر شناختی و فراشناختی در تحلیل باقی ماندند. مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد که ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین با عملکرد شغلی همبستگی چندگانه دارد و ۲۱٫۳ درصد از واریانس (تغییرات) متغیر وابسته یعنی عملکرد شغلی تحت تأثیر عامل هوش فرهنگی (با دو بُعد شناختی و فراشناختی) است. با ملاحظه آخرین سطر و همچنین ستون مربوط به ضرایب رگرسیون (B و  $\beta$ ) جدول، و مقایسه ستون ۱ که مربوط به متغیر شناختی و ستون ۲ که مربوط به متغیر فراشناختی است، می‌توان دریافت که به ازاء هر واحد افزایش در بُعد شناختی هوش فرهنگی، به‌طور متوسط عملکرد شغلی مقدار ۰٫۳۱۱ افزایش می‌یابد. همچنین به ازاء هر واحد افزایش در بُعد فراشناختی هوش فرهنگی، به‌طور متوسط عملکرد شغلی ۰٫۲۳۲ واحد افزایش می‌یابد. پس می‌توان چنین نتیجه گرفت که از میان دو متغیر مذکور، بُعد شناختی با  $\beta$  (ضریب استاندارد رگرسیون) برابر با ۰٫۳۱۱ در سطح معناداری  $P_{\text{value}} < 0.01$  در مقایسه با بُعد فراشناختی نقش مؤثرتری در پیش‌بینی تغییرات عملکرد شغلی می‌کند.

برای بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول ۳ ضرایب همبستگی ساده ابعاد هوش فرهنگی (شناختی، فراشناختی، انگیزشی و رفتاری) و عملکرد شغلی را نشان می‌دهد:

جدول ۳. ضرایب همبستگی ساده متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک

متغیر ملاک	متغیرهای پیش‌بین	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
عملکرد شغلی	بُعد شناختی هوش فرهنگی	۰٫۳۵	$P_{\text{value}} \leq 0.01$
	بُعد فراشناختی هوش فرهنگی	۰٫۲۸	$P_{\text{value}} \leq 0.01$
	بُعد انگیزشی هوش فرهنگی	۰٫۲۱	$P_{\text{value}} \leq 0.01$
	بُعد رفتاری هوش فرهنگی	۰٫۱۶	$P_{\text{value}} = 0.08$

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت بین ابعاد شناختی، فراشناختی و انگیزشی هوش فرهنگی با عملکرد شغلی همبستگی ساده وجود دارد. اما بین بُعد رفتاری هوش فرهنگی با عملکرد شغلی همبستگی وجود ندارد ( $P_{\text{value}} = 0.08$ ،  $r = 0.16$ ). همچنین بر اساس مندرجات جدول ۳، بیشترین میزان همبستگی ساده متغیرهای پیش‌بین با عملکرد شغلی مربوط به بُعد شناختی ( $P_{\text{value}} \leq 0.01$ ،  $r = 0.35$ ) و کمترین آن مربوط به بُعد انگیزشی ( $P_{\text{value}} \leq 0.01$ ،  $r = 0.21$ ) است.

## نتیجه‌گیری

با تعمق در یافته‌های حاصل از این مطالعه و نتایج تنها پژوهش مشابه یعنی حاتمی (۱۳۹۱) می‌توان بدین نکات اشاره کرد. مقایسه اجمالی این دو مطالعه نشان می‌دهد که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، اگر چه شدت آن به یک میزان نیست. بُعد شناختی هوش فرهنگی در هر دو پژوهش بیشترین میزان همبستگی را با عملکرد شغلی کتابداران داشت که این نشان می‌دهد درک کتابداران از شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگی و میزان دانش عمومی و شناخت آنها از فرهنگ‌های دیگر بر عملکرد شغلی آنان تأثیرگذار است. تحقیق حاتمی (۱۳۹۱) نشان داد که قابلیت و توانایی کتابداران برای سازگاری با رفتارهای مناسب در برخورد با فرهنگ‌های مختلف یعنی بُعد رفتاری هوش فرهنگی، با عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد در حالی که در پژوهش حاضر این رابطه معنی‌دار نیست. با این حال، هر دو پژوهش نشان دادند که میزان علاقه و انگیزش کتابداران برای تعامل با افرادی از فرهنگ‌های دیگر، با عملکرد شغلی آنان رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

اگرچه به‌طور کلی تأثیرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی در هر دو پژوهش مورد تأیید قرار گرفته است ولی در رابطه با تأثیرگذاری بُعد فراشناختی هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی در دو پژوهش نتایج متفاوت است، به‌طوری‌که در پژوهش حاتمی (۱۳۹۱) این تأثیر رد شده است ولی در پژوهش حاضر بُعد فراشناختی یا به عبارتی «تدوین استراتژی پیش از برخورد میان فرهنگی»، «بررسی مفروضات در حین برخورد» و «استفاده از دانش فرهنگی» عاملی تأثیرگذار بر عملکرد شغلی عنوان گردیده است. با توجه به این که جامعه مورد بررسی در پژوهش حاتمی (۱۳۹۱) کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی بودند، می‌توان چنین گفت که این کتابداران نیز همانند کتابداران کتابخانه‌های عمومی با قشر وسیعی از افراد با زمینه‌های فرهنگی گوناگون در تعامل هستند و هوش فرهنگی، قابلیت اثربخش برای بهبود عملکرد کتابداران در هر یک از دو جامعه مورد بررسی است. از این رو می‌توان اختلاف موجود بین این دو پژوهش را ناشی از تفاوت در دیدگاه‌های فرهنگی کتابداران دانست.

یافته‌ها به‌طور خلاصه نشانگر این بود که متغیر هوش فرهنگی (با دو بُعد شناختی و فراشناختی) در مجموعه‌های متنوع فرهنگی بر عملکرد شغلی کتابداران مورد بررسی تأثیرگذار است. همچنین فرضیه این پژوهش در مورد رابطه بُعد رفتاری هوش فرهنگی با عملکرد شغلی

مورد تأیید قرار نگرفت. برآیند ترکیب یافته‌ها نشان داد که بُعد شناختی و فراشناختی، نسبت به سایر ابعاد هوش فرهنگی تأثیر بیشتری بر عملکرد شغلی کتابداران دارد. همچنین بُعد انگیزشی هوش فرهنگی با همبستگی ضعیف‌تری نسبت به دو بُعد شناختی و فراشناختی، عملکرد شغلی کتابداران را کمتر تحت تأثیر قرار می‌دهد.

با توجه به این نتایج می‌توان چنین استدلال کرد که هوش فرهنگی منبع بالقوه‌ای برای ایجاد مهارت‌های ارتباطی در کتابداران است. این هوش قابلیت است که اگر در کتابداران تقویت شود به حضور اثربخش آنان در محیط پویای کتابخانه می‌انجامد و مهمترین ابزاری است که می‌تواند در ارتباط‌گیری، جذب و جلب رضایت اعضای از فرهنگ‌های متفاوت به کار گرفته شود. هوش فرهنگی به کتابداران کمک می‌کند تا با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری مناسب از خود بروز دهند و در کتابخانه‌ها، مبین توانایی و استعداد در درک موقعیت‌های مبهم رفتاری، اجتماعی و فرهنگی کتابداران است. کتابدارانی با هوش فرهنگی بالا تأثیر قابل توجهی بر جذب و گسترش منابع برای اعضاء مختلف خواهند گذاشت و جزء منابع انسانی ارزشمند کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند.

### پیشنهادها

هوش فرهنگی هم مانند سایر جنبه‌های شخصیت انسان قابل پرورش است. همان‌طور که ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴) اشاره می‌کنند که هر چند می‌توان سهم اندکی از هوش فرهنگی را ذاتی و درونی تلقی کرد اما بی‌تردید سهم مهمی از هوش فرهنگی افراد اکتسابی است. از این رو می‌توان توصیه‌هایی در این زمینه به کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها که مسئول اداره کتابخانه‌ها و کارکنان آنها هستند نمود، زیرا با توجه به رابطه این هوش با عملکرد شغلی کتابداران، افزایش توانایی آنها در درک مراجعانی با زمینه‌های فرهنگی متنوع می‌تواند بر افزایش عملکرد کتابداران و در نهایت بهبود عملکرد کتابخانه‌ها و تحقق اهداف آنها مؤثر واقع شود. اما این نکته لازم به ذکر است که پرورش هوش فرهنگی تنها باید توسط افراد واجد صلاحیت مانند روانشناسان حرفه‌ای انجام شود و از برنامه‌ها و روش‌های علمی و معتبر استفاده گردد.

برای تقویت هوش فرهنگی پس از سنجش این نوع از هوش در افراد و تعیین نقاط قوت و ضعفشان، می‌بایست برنامه آموزشی لازم، متناسب با نیاز هر یک از افراد ارزیابی شده، ارائه

گردد. علاوه بر این می‌توان از تمرین‌های شبیه‌سازی و ایفای نقش به منظور افزایش هوش فرهنگی کتابداران اس‌تفاده کرد. برای این منظور کتابخانه‌ها می‌توانند محیطی را ایجاد کنند که کتابداران به طور طبیعی قادر به تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف باشند. به عنوان مثال می‌توان به ایجاد گروه‌هایی از کاربران با زمینه‌های فرهنگی مختلف و برگزاری نشست‌ها و گروه‌هایی‌ها برای افراد این گروه‌ها اشاره کرد.

کتابداران باید با اتخاذ دیدگاهی مثبت نسبت به تفاوت‌های فرهنگی، ابعاد فرهنگی کتابخانه خود را بشناسند. سپس با استفاده از روش‌های مختلف نظیر مشاهده و پرسش و تفسیر، نسبت به تجزیه و تحلیل سطوح مختلف فرهنگی اعضاء اقدام کنند. آنها باید تنوع فرهنگی را بپذیرند و در خود آمادگی رویارویی با فرهنگ‌های مختلف را ایجاد نمایند. همچنین کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها می‌توانند با تهیه منابع اطلاعاتی در رابطه با خرده‌فرهنگ‌های ملی، به شناخت و دانش جامع‌تری درباره زمینه‌های فرهنگی موجود در کتابخانه خود دست یابند. چنانچه کتابداران، انگیزه کافی را در کسب و توسعه مهارت‌های هوش فرهنگی ندارند، می‌بایست در خود این انگیزه را پرورش دهند و هر کجا احساس ضعف می‌کنند آموزش ببینند و یا از افراد پیرامون خود که تجارب موفق در محیط‌های کاری متنوع دارند، کمک بگیرند. همان‌طور که تن<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) اشاره می‌کند که هوش فرهنگی لازمه بقا در محیط رقابتی است، کتابداران نیز باید از این عنصر کلیدی غافل نشوند و با افزایش توانایی هوش فرهنگی، کارایی و بهره‌وری خود و کتابخانه‌شان را بهبود ببخشند.

## منابع

- حاتمی، سیده (۱۳۹۱). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران. عطف، بازیابی شده در تاریخ ۲۵ آذر، ۱۳۹۲، از: <http://www2.atfmag.info/?p=1747>
- حریری، نجلا و اشرفی‌ریزی، حسن (۱۳۸۸). بررسی میزان رضایت شغلی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی در مراکز استان‌ها. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۲ (۱)، ۳۰-۵.
- رحیم‌نیا، فریبرز؛ مرتضوی، سعید و دلارام، طوبی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران (مورد مطالعه: شعب بانک اقتصاد نوین استان تهران). مدیریت فرد، ۸ (۲۲)، ۶۷-۸۰.

1. Tan

- فرح‌پهلوی، عبدالحسین؛ نوشین‌فرد، فاطمه و حسن‌زاده، مریم (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد کتابداران به روش ۳۶۰ درجه: مطالعه موردی کتابخانه‌های عمومی استان گیلان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸ (۴)، ۴۰۷-۴۲۶.
- فیاضی، مرجان و جان‌نثار احمدی، هدی (۱۳۸۵). هوش فرهنگی؛ نیاز مدیران در قرن تنوع. *تدبیر*، ۱۷ (۱۷۲)، ۴۱-۴۳.
- قره‌سفلو، حمیده (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کارکنان. مقاله ارائه شده در همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان: اولین، ۵ شهریور ۱۳۹۱.
- کاظمی، معصومه (۱۳۸۷). بررسی ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان جامعه المصطفی العالمیه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مجتمع آموزش عالی قم، قم.
- مشبکی، اصغر و راموز، نجمه (۱۳۸۵). هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی. چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، ۲۸-۳۰ آذرماه ۱۳۸۵، تهران: سالن اجلاس همایش‌های بین‌المللی.

#### Reference

- Amiri, A.; Moghimi, S. & Kazemi, M. (2010). Studying the Relationship between Cultural Intelligence and Employees' Performance. *European Journal of Scientific Research*, 42 (3), 427-432.
- Ang, S. & Van Dyne, L. (2008). Conceptualization of Cultural Intelligence: Definition, Distinctiveness, and Nomological Network. In S. Ang & L. Van Dyne (Eds), *Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications*, (p. 3-15). New York, NY: M. E. Sharp.
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C. & Yee Ng, K. (2004, August 21). *The Measurement of Cultural Intelligence*. In Academy of Management Meetings Symposium on Cultural Intelligence in the 21st Century, New Orleans, LA.
- Ang, S.; Van Dyne, L.; Koh, C.; Yee Ng, K.; Templer, K. J.; Tay, C. & Chandrasekar, N. A. (2007). Cultural Intelligence: It's Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review*, 3 (3), 335-371.
- Earley, P. C. & Ang, S. A. (2003). *Cultural Intelligence: Individual Interactions Across Cultures*. Stanford: Stanford University Press. Retrieved November 30, 2013 from: <http://books.google.com/books?hl=en&lr....%20cultures&f=false>
- Earley, P. C. & Mosakowski, E. (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 & Education*, 3(1), 100-115.
- Isfahani, A. N.; Jooneghani, R. B. N. & Azar, M. (2013). Analyzing the Effects of Cultural Intelligence on Employee Performance in Azaran Industri Group (Isfahan Province). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3 (5), 363-376.



- Karma, K. & Vedina, R. (2009). Cultural Intelligence as a Prism between Workforce Diversity and Performance in a Modern Organization. *Review of International Comparative Management*, 10 (3), 527-542.
- Kumar, N.; Rose, R. C. & Subramaniam, A. (2008). The effects of Personality and Cultural Intelligence on International assignment Effectiveness: a review. *Journal of Social Sciences*, 4 (4), 320-328.
- Lugo, M. V. (2007). *An Examination of Cultural and Emotional Intelligences in the Development of Global Transformational Leadership Skills*. Retrieved January 5, 2014, from: [http://scholar.google.com/scholar?q=An+examination...en&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.google.com/scholar?q=An+examination...en&as_sdt=0%2C5)
- Nafei, W. A. (2013). The Impact of Cultural Intelligence on Employee Job Performance: An Empirical Study on King Abdel-Aziz Hospital in Al-Taif Governorate, Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8 (1), 26-43.
- Rezaiee-Kelidbari, H.; Rezaiee-Dizgah, M. & Rajabi-Jourshari, P. (2012). The Relationship Between Cultural Intelligence and Job Performance of Operational Staff in Ports ( Case Study: Ports and Maritime Headquarters in Khuzestan Province-Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (6), 6133-6138.
- Subramaniam, A.; Ramalu, L. S.; Wei, C. C. & Rose, R. C. (2011). The Effects of Cultural Intelligence on Cross-Cultural Adjustment and Job Performance amongst Expatriates in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 6 (5), 59-71.
- Tan, J. S. (2004). Issues & observations: Cultural Intelligence and the Global Economy. *Leadership in Action*, 24 (5), 19-21.
- Thomas, D. C. (2006). Domain and Development of Cultural Intelligence: The Importance of Mindfulness. *Group & Organization Management*, 31 (1), 78-99.
- Thomas, D. C. & Inkson, K. (2005). Cultural Intelligence: People Skills for a Global Workplace. *Consulting to Management*, 16 (1), 5-9.
- Triandis, H. C. (2006). Cultural Intelligence in Organizations. *Group and Organization Management*, 32 (1), 20-26.

به این مقاله این گونه استناد کنید:

عصاره، فریده؛ بیگدلی، زاهد؛ مروتی، ذکراه و حسینی، سیده مریم (۱۳۹۵) بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۲ (۱)، ۱۴۱-۱۵۷.