

نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی*

میترا ممیعی^۱

سمیرا آقائی^۲

چکیده

هدف: این پژوهش، با هدف بررسی نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی انجام گرفته است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نظر نوع کاربردی، و به روش پیمایشی - توصیفی انجام گرفته است. در این پژوهش رابطه هوش فرهنگی و ابعاد آن با عملکرد کتابداران با استفاده از ابزار پرسش‌نامه، بررسی شده است و جامعه مورد مطالعه، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی (مجموعاً ۵۶ مدیر و کتابدار) می‌باشد.

یافته‌ها: یافته‌ها حاکی از آن است که بین هوش فرهنگی و عملکرد کتابداران رابطه معناداری وجود دارد. مقدار همبستگی محاسبه شده ۰.۶۳ بین هوش فرهنگی و عملکرد، ۰.۳۹ بین شاخص استراتژی هوش فرهنگی و عملکرد، ۰.۵۱ بین شاخص دانش هوش فرهنگی بر عملکرد، ۰.۴۹ بین شاخص انگیزش هوش فرهنگی و عملکرد، ۰.۴۷ بین شاخص رفتار هوش فرهنگی و عملکرد را نشان می‌دهد.

نتیجه‌گیری: شاخص‌های هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی به ترتیب شاخص استراتژی هوش فرهنگی، شاخص دانش هوش فرهنگی، شاخص انگیزش هوش فرهنگی، شاخص رفتار هوش فرهنگی است. بین هوش فرهنگی و تمام شاخص‌های ذکر شده با عملکرد کتابداران در سطح آلفای ۰.۰۵ رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: هوش فرهنگی، دانش، استراتژی، انگیزش، عملکرد، کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبائی

* تاریخ ارسال مقاله: ۹۵/۰۷/۱۱ تاریخ پذیرش: ۹۵/۰۸/۰۵

samiei.mitra66@gmail.com

^۱ استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی. (نویسنده مسئول)

selda.aqaiei@gmail.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه علامه طباطبائی

مقدمه

در شرایط کنونی که تنوع و جهانی سازی به صورت فزاینده ای رشد کرده است، هوش فرهنگی قابلیت مهمی برای مدیران، کارکنان و سازمان ها محسوب می شود (عباسعلی زاده، ۱۳۸۷).

هوش فرهنگی مفهومی است که در حوزه ارتباطات بین فرهنگی مطرح شده، و در پی تسهیل تعاملات بین فرهنگی به خصوص تعاملات سازمانی است. هوش فرهنگی به عنوان دامنه جدیدی از هوش، ارتباط بسیار زیادی با محیط کاری متنوع دارد. هوش فرهنگی به افراد اجازه می دهد تا تشخیص دهند دیگران چگونه فکر کرده و چگونه به الگوهای رفتاری پاسخ می دهند. در نتیجه موانع ارتباطی بین فرهنگ کاهش یافته و افراد مهارت های مدیریت و تنوع فرهنگی را کسب می کنند. هوش فرهنگی لازمه رقابت در دنیای پیچیده هزاره سوم است. افرادی که هوش فرهنگی پایینی دارند، قادر به برقراری ارتباط اثر بخش با همکارانش و مراجعان از همان فرهنگ یا فرهنگ های دیگر نبوده و در نتیجه در انجام امور ارتباطی و مدیریتی خود موفق نیستند (محمدخانی ولی تیموری، ۱۳۹۰، ۹۳).

امروزه ضرورت توسعه هوش فرهنگی کتابداران، به یک الزام جدی در سطح کتابخانه‌های کل کشور تبدیل شده، هوش فرهنگی مبین توانایی و استعداد درک موقعیت‌های مبهم رفتاری، اجتماعی و فرهنگی است و بر استعداد مدیران و کتابداران در محیط کتابخانه دلالت دارد. به عبارت دیگر هوش فرهنگی استعداد شناخت و درک نیاز مراجعین به ویژه اعضاء کتابخانه‌ها را در بر می‌گیرد (علیپور حافظی و حمیدی، ۱۳۹۱).

مفهوم هوش فرهنگی برای نخستین بار توسط ارلی و آنک^۱ (۲۰۰۳) از محققان مدرسه کسب و کار لندن مطرح شد. آنها هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ‌های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده‌اند. در این موارد، فرد باید با توجه به اطلاعات موجود، یک چارچوب شناختی مشترک تدوین کند. حتی اگر این چارچوب درک کافی از رفتارها و هنجارهای محلی نداشته باشد. تدوین چنین چارچوبی تنها از عهده کسانی برمی‌آید که از هوش فرهنگی بالایی برخوردار باشند. بر اساس تعریف ارلی و آنک، هوش فرهنگی هوشی متفاوت از هوش اجتماعی و عاطفی است. افراد زیادی با IQ بالا مهارت‌های اجتماعی مناسب در تعاملات بین‌المللی شکست می‌خورند که علت اصلی آن پایین بودن هوش فرهنگی می‌باشد.

توماس و اینکسون^۲ (۲۰۰۳) در اثر خود با نام «هوش فرهنگی؛ مهارت‌های افراد برای تجارت جهانی» تعریف خود از هوش فرهنگی را با ذکر زیربناها و اجزای سازنده آن مطرح می‌کنند. به نظر آنان هوش فرهنگی مشتمل بر فهم و درک بنیان‌های تعامل بین فرهنگی، توسعه دادن رویکردی خلاقانه و منعطف به تعامل‌های بین فرهنگی و در نهایت ایجاد مهارت‌های سازگاری و نشان دادن رفتارهایی است که می‌توان آن‌ها را در موقعیت‌های بین فرهنگی یا چندفرهنگی اثر بخش دانست (توماس و اینکسون، ۲۰۰۳، ۲۵-۳۶). عباراتی همچون: توانایی در گردآوری اطلاعات، تفسیر آنها و عمل کردن بر مبنای

^۱ Early & Ang

^۲ Thomas & Inkson

آنها در موقعیت‌های چندفرهنگی (ارلی و پیترسون^۱، ۲۰۰۴، ۱۰۲)، توانایی فرد برای سازگاری موفقیت آمیز با مجموعه‌های نوین فرهنگی که بر اساس زمینه‌های فرهنگی فرد می‌توان آن‌ها را مجموعه‌های فرهنگی نامانوس و ناآشنا دانست (ارلی و آنگک و تان^۲، ۲۰۰۶، ۱۰) و توانایی در تعامل اثربخش با مردمانی به لحاظ فرهنگی متفاوت (توماس، ۲۰۰۶، ۲۱) از جمله دیگر تعاریفی است که برای هوش فرهنگی ارائه شده است.

امروزه اکثر کتابخانه‌ها، هوش فرهنگی را یک مزیت رقابتی و قابلیت راهبردی می‌دانند. در محیط کتابخانه، هوش فرهنگی اهرم مورد نیاز مدیران و کتابداران تلقی می‌شود. مدیران و کتابداران کتابخانه‌هایی که ارزش راهبردی هوش فرهنگی را درک می‌کنند، می‌توانند از تفاوت‌ها و تنوع فرهنگی در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در جذب کاربران استفاده کنند. هوش فرهنگی توانایی ای است که می‌تواند در محیط‌های متنوع، انسجام و هماهنگی ایجاد کند. مدیران و کتابداران دارای هوش فرهنگی بالا، قادرند اثر قابل توجهی بر راهبردهای جذب و توسعه منابع برای کاربران مختلف داشته باشند. این افراد جزء دارایی‌های ارزشمند کتابخانه‌ها هستند که به دلیل هوش فرهنگی، به ویژه در زمان فقر سواد اطلاعاتی ارزش خود را بیشتر نمایان می‌سازند. در حال حاضر پژوهش‌های بسیاری در حوزه هوش فرهنگی و ارتباط آن در عملکرد کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی در داخل و خارج از کشور انجام گرفته است. کاظمی (۱۳۸۷) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان جامعه المصطفی العالمیه» با آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داده که بین هوش فرهنگی و عملکرد، ابعاد هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان، ارتباط معنی داری وجود دارد. حاتمی (۱۳۹۰) در مقاله ای با عنوان «بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران و کتابداران» میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران و کتابداران را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که دانش، انگیزش و رفتار هوش فرهنگی در مجموعه‌های متنوع

^۱ Early & Peterson

^۲ Tan

فرهنگی بر عملکرد مدیران و کتابداران تأثیر گذار هستند. اسلام پور (۱۳۹۱) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان بهزیستی مازندران» رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان بهزیستی مازندران را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که هوش فرهنگی با عملکرد کارکنان، رابطه مثبت و معناداری دارد. کریمی منفرد (۱۳۹۲) در پایان نامه خود با موضوع «بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد کارکنان شهرداری رباط کریم» به بررسی تأثیر هوش فرهنگی و ابعاد چهارگانه آن (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) بر عملکرد کارکنان شهرداری رباط کریم پرداخت و سلطانی (۱۳۹۳) در پایان نامه خود با عنوان «نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران» به این نتیجه رسید که هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران اثر گذار است و شاخص‌های رفتار هوش فرهنگی، استراتژی هوش فرهنگی و انگیزش هوش فرهنگی با عملکرد کتابداران رابطه معناداری دارد. آنگک، ون داین^۱، که^۲، تمپلر^۳، بینگ^۴ و چاندر اسکاروتای^۵ (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان «هوش فرهنگی: اندازه‌گیری و تأثیرات آن بر روی قضاوت فرهنگی و تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای» به اندازه‌گیری هوش فرهنگی و میزان تأثیر آن بر سازگاری، تصمیم‌گیری، انطباق فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که یک الگوی پایدار از روابط وجود دارد که در آن CQ فراشناختی و CQ شناختی پیش‌بینی قضاوت فرهنگی و تصمیم‌گیری؛ CQ انگیزشی و CQ رفتاری پیش‌بینی سازگاری فرهنگی؛ و CQ فراشناختی و CQ رفتاری عملکرد کاری را پیش‌بینی می‌کند. و ابعاد هوش فرهنگی با هر کدام از این متغیرها ارتباط دارد.

^۱ Vandyne

^۲ Koh

^۳ Templer

^۴ Ng

^۵ chandrasekar

در پژوهش حاضر قصد بر آن است که میزان تأثیر هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی بر عملکرد آنها بررسی شود تا کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه ملاحظه کنند که آیا با شناخت راجع به هوش فرهنگی خود می‌توانند با شناخت تفاوت‌ها و تنوع فرهنگی کاربران دانشجو، بتوانند اهرمی در اختیار بگیرند و در جهت ایجاد مزیت رقابتی و برتری در جذب کاربران از آن بهره‌گیرند. لذا پژوهش حاضر برای دستیابی به این مهم باید به پرسش‌های زیر پاسخ دهد:

۱. میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
۲. میزان تأثیر شاخص «استراتژی» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
۳. میزان تأثیر شاخص «دانش» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
۴. میزان تأثیر شاخص «انگیزش» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
۵. میزان تأثیر شاخص «رفتار» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ نوع، کاربردی است و برای بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران با روش پیمایشی - توصیفی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مدیران و کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی (مجموعاً ۵۶ مدیر و کتابدار) می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات، از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه دارای سه بخش برای اندازه‌گیری متغیرها تشکیل شده بود، بخش اول پرسش‌نامه مربوط به جمعیت شناختی مانند تحصیلات، سابقه کار، جنسیت و رشته تحصیلی می‌باشد. بخش دوم مربوط به پرسش‌های هوش فرهنگی که توسط مرکز سنجش هوش فرهنگی در امریکا توسعه یافته و توسط پژوهشگران داخلی بومی‌سازی شده که شامل ۲۰ سؤال می‌باشد. این پرسش‌ها به چهار بخش تقسیم می‌شود که به ترتیب شاخص‌های استراتژی هوش فرهنگی (سؤال ۱-۴)، دانش هوش فرهنگی (سؤال ۵-۱۰)، انگیزش هوش فرهنگی (سؤال ۱۱-۱۵) و رفتار هوش فرهنگی (سؤال ۱۶-۲۰) را در بر می‌گیرد. پاسخ به عبارات این پرسش‌نامه به صورت ۵ گزینه‌ای (لیکرت) که از کاملاً موافق (۵ امتیاز) تا کاملاً مخالف (۱ امتیاز) طراحی شده است. اما بخش سوم پرسش‌نامه

مربوط به پرسش‌های عملکرد شغلی با پرسش نامه (حاتمی، ۱۳۹۰) تطبیق داده شده و بر اساس عملکرد کتابداران کتابخانه علامه طباطبائی تغییراتی داده شده است. این پرسشنامه ۲۲ سؤال دارد که ۱۴ سؤال به صورت طیف لیکرت که از خیلی زیاد (۵ امتیاز) تا خیلی کم (۱ امتیاز) طبقه بندی شده و ۴ سؤال بلی و خیر و ۴ سؤال مفهومی طراحی شده است.

برای روایی پرسش نامه تعدادی از افراد متخصص و اعضای هیات علمی دانشگاه علامه طباطبائی، شاخص های پرسشنامه را بدون هیچ تغییری تایید کردند و برای سنجش پایایی پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار $0/839$ به دست آمده، نشان می‌دهد که پرسشنامه از پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار است. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. برای توزیع آماری داده‌ها در بخش آمار توصیفی از فراوانی‌ها، مُد، میانه، میانگین، واریانس استفاده شده است. برای آزمون تفاوت معناداری هر شاخص از طریق همبستگی پیرسون به وسیله نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ محاسبه شده است.

یافته‌های پژوهش

پرسش ۱: میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
در این پرسش، شاخص‌های آماری متغیر تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی بررسی شده است و گویه‌های میزان هوش فرهنگی در تعامل با کتابخانه‌های دیگر؛ پاسخگویی به سؤالات کاربران؛ جذب و جلب رضایت کاربران؛ آشنایی با مذاهب و آداب و رسوم و فرهنگ‌های مختلف کشور؛ آشنایی با زبان‌های خارجی؛ آشنایی با فرهنگ‌های سایر کشورها بررسی می‌شود.

جدول ۱ آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی تأثیر بین هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

هوش فرهنگی	عملکرد شغلی		
۱	$0/63$	مقدار همبستگی	هوش فرهنگی
	$0/0001$	سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	
$0/63$	۱	مقدار همبستگی	عملکرد شغلی

۰/۰۰۰۱		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	

یافته ها برای بررسی تأثیر بین هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران نشان می دهد با توجه به جدول ۱ مقدار همبستگی محاسبه شده ۰/۶۳ در سطح آلفای ۰/۰۵ با توجه به سطح معناداری گزارش شده ۰/۰۰۱ معنا دار است. در نتیجه هوش فرهنگی با عملکرد شغلی همبستگی معناداری دارد و بین دو متغیر مورد مطالعه رابطه معناداری وجود دارد به عبارتی با افزایش هوش فرهنگی کتابداران، عملکرد آنان نیز بهبود می یابد.

پرسش ۲: میزان تأثیر شاخص «استراتژی» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟
در این پرسش متغیر استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران مورد سنجش قرار گرفته است.

جدول ۲. شاخص های آماری شاخص استراتژی هوش فرهنگی

در تعامل با افرادی از فرهنگ های مختلف درستی دانش فرهنگی خود را بررسی می کنم.	در تعامل با مردم فرهنگ های نا آشنا، دانش فرهنگی خود را تعدیل می کنم.	در تعاملات میان فرهنگی، دانش فرهنگی را به کار می گیرم	هنگام تعامل با افرادی با پیشینه های فرهنگی مختلف از دانش فرهنگی برخوردارم	تعداد
۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	تعداد
۳/۹۵	۳/۶۳	۳/۸۰	۳/۸۸	میانگین
۰/۶۷۷	۰/۷۰۵	۰/۷۹۱	۰/۸۲۲	انحراف استاندارد
۰/۴۵۹	۰/۴۹۷	۰/۶۲۶	۰/۶۷۶	واریانس

در جدول ۲، گزینه‌های متغیر استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران مورد بررسی قرار گرفته است که یافته‌ها نشان می‌دهد شاخص "در تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف درستی دانش فرهنگی خود را بررسی می‌کنم" با میانگین ۳/۹۵ در رتبه اول قرار دارد. شاخص "در تعامل با مردم فرهنگ‌های ناآشنا، دانش فرهنگی خود را تعدیل می‌کنم" با میانگین ۳/۶۳ در رتبه آخر قرار گرفته است.

جدول ۳. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی تأثیر بین شاخص استراتژی هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

استراتژی	عملکرد شغلی		
۱	۰/۳۹	مقدار همبستگی	استراتژی
	۰/۰۱۲	سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	
۰/۳۹	۱	مقدار همبستگی	عملکرد شغلی
۰/۰۱۲		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	

با توجه به جدول ۳، مقدار همبستگی محاسبه شده ۳۹٪ در سطح آلفای ۰۵٪ با توجه به سطح معناداری گزارش شده ۰۱۲٪ معنادار است. در نتیجه می‌توان گفت که بین دو متغیر مورد مطالعه رابطه وجود دارد. به عبارتی با افزایش شاخص استراتژی هوش فرهنگی کتابداران، عملکرد آنان نیز بهبود می‌یابد.

پرسش ۳: میزان تأثیر شاخص «دانش» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟

در این پرسش شاخص‌های متغیر دانش هوش فرهنگی شامل نظام‌های قانونی و اقتصادی؛ باورها و ارزش‌های فرهنگی؛ آداب و رسوم و هنر؛ رفتارهای غیر کلامی؛ دستور زبان بر عملکرد کتابداران مورد بررسی قرار گرفته است.

۷۶ /// فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات (سال دوم، شماره سوم، پیاپی چهارم، پاییز ۱۳۹۵)

جدول ۴. شاخص‌های آماری متغیر دانش هوش فرهنگی

با نظام‌های قانونی و اقتصادی فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	با باورها و ارزش‌های فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	با نظام‌های ازدواج و طلاق فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	با هنر و صنایع دستی فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	با دستور زبان فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	با رفتارهای غیر کلامی فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم	دانش هوش فرهنگی
۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	تعداد
۳/۱۸	۳/۲۳	۲/۹۸	۳/۱	۲/۹۸	۲/۹۵	میانگین
۰/۵۹۴	۰/۶۶	۰/۶۶	۰/۵۹۱	۰/۷۶۸	۰/۹۰۴	انحراف
۰/۳۵۳	۰/۴۳۵	۰/۴۳۵	۰/۳۴۹	۰/۵۸۹	۰/۸۱۸	استاندارد واریانس

یافته‌ها نشان می‌دهد که گزینه «با باورها و ارزش‌های فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم» با میانگین ۳/۲۳ در رتبه اول این شاخص قرار گرفته است و گزینه «با رفتارهای غیر کلامی فرهنگ‌های دیگر آشنایی دارم» با میانگین ۲/۹۵ در رتبه آخر قرار دارد.

جدول ۵. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی تأثیر بین هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

دانش	عملکرد شغلی		
۱	۰/۵۱	مقدار همبستگی	دانش
	۰/۰۰۱	سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	
۰/۵۱	۱	مقدار همبستگی	عملکرد شغلی
۰/۰۰۱		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	

با توجه به جدول ۵ مقدار همبستگی محاسبه شده ۰/۵۱ در سطح آلفای ۰/۰۵ با توجه به سطح معناداری گزارش شده ۰/۰۰۱ معنادار است. در نتیجه می توان گفت بین دو متغیر مورد مطالعه رابطه وجود دارد. به عبارتی با افزایش شاخص دانش هوش فرهنگی کتابداران، عملکرد آنان نیز بهبود می یابد.

پرسش ۴: میزان تأثیر شاخص «انگیزش» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟

در این پرسش شاخص های انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبائی مورد بررسی و سنجش قرار گرفته است.

جدول ۶. شاخص های آماری انگیزش هوش فرهنگی

تعداد	مطمئن هستم که می توانم با فشارهای ناشی از برخورد با فرهنگ های جدید کنار بیایم	مطمئن هستم که می توانم با شرایط خرید در فرهنگ های دیگر خو بگیرم.	مطمئن هستم که می توانم با مردم بومی و فرهنگ های نا آشنا بخوبی ارتباط برقرار کنم.	از زندگی در فرهنگ هایی که برایم نا آشنا هستند لذت می برم.	از تعامل با مردم فرهنگ های دیگر لذت می برم.
۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰
میانگین	۳/۴۵	۳/۵۸	۳/۷۰	۳/۵۸	۳/۹۸
انحراف	۰/۸۴۶	۰/۷۴۷	۰/۷۹۱	۰/۹۸۴	۰/۸۹۱
استاندارد	۰/۷۱۵	۰/۵۵۸	۰/۶۲۶	۰/۹۶۹	۰/۷۹۴
واریانس					

در جدول ۶. شاخص های آماری متغیر انگیزش هوش فرهنگی را می خوانیم. یافته ها نشان می دهد که شاخص "از تعامل با مردم فرهنگ های دیگر لذت می برم" با میانگین

۳/۹۸ در رتبه اول قرار گرفته است و شاخص "مطمئن هستم که می‌توانم با فشارهای ناشی از برخورد با فرهنگ‌های جدید کنار بیایم" با میانگین ۳/۴۵ در رتبه آخر قرار داشته است.

جدول ۷. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی تأثیر بین شاخص انگیزش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

عملکرد شغلی	انگیزش		
۰/۴۹	۱	مقدار همبستگی	انگیزش
۰/۰۰۱		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	
۰/۴۹	۱	مقدار همبستگی	عملکرد شغلی
۰/۰۰۱		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	

با توجه به جدول ۷، مقدار همبستگی محاسبه شده ۰/۴۹ در سطح آلفای ۰/۰۵ با توجه به سطح معناداری گزارش شده ۰/۰۰۱ معنادار است. در نتیجه می‌توان گفت بین دو متغیر مورد مطالعه رابطه وجود دارد. به عبارتی با افزایش شاخص انگیزش هوش فرهنگی کتابداران، عملکرد آنان نیز بهبود می‌یابد.

پرسش ۵: میزان تأثیر شاخص «رفتار» هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران چگونه است؟

در این پرسش، شاخص‌های مربوط به تأثیر رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران ارزیابی شده است.

جدول ۸. شاخص‌های آماری متغیر رفتار هوش فرهنگی

رفتار هوش فرهنگی	متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف شوخی‌هایم را تعدیل می‌کنم.	متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف سرعت صحبت کردن خود را تغییر می‌دهم	متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف از مکث و سکوت استفاده می‌کنم	زمانی که یک تعامل فرهنگی کند، رفتار غیر کلامی خود را تغییر می‌دهم	زمانی که یک تعامل فرهنگی خاص ایجاد کند، برخورد کلامی خود را تغییر می‌دهم
تعداد	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰
میانگین	۳/۹۰	۳/۷۳	۴/۰۵	۳/۷۳	۳/۷۳
انحراف	۰/۸۷۱	۰/۸۷۷	۰/۸۱۵	۰/۸۷۷	۰/۷۸۴
استاندارد	۰/۷۵۹	۰/۷۶۹	۰/۶۶۴	۰/۷۶۹	۰/۶۱۵
واریانس					

در جدول ۸، شاخص‌های آماری متغیر رفتار هوش فرهنگی مورد سنجش قرار گرفته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که شاخص "متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف از مکث و سکوت استفاده می‌کنم" با میانگین ۴/۰۵ در رتبه اول قرار گرفته است و شاخص "زمانی که یک تعامل فرهنگی خاص ایجاد کند رفتار غیر کلامی خود را تغییر می‌دهم" با میانگین ۳/۶۰ در رتبه آخر قرار دارد.

جدول ۹. آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی تأثیر بین شاخص رفتار هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران

رفتار	عملکرد شغلی		
۱	۰/۴۷	مقدار همبستگی	رفتار
	۰/۰۰۲	سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	
۰/۴۷	۱	مقدار همبستگی	عملکرد شغلی
۰/۰۰۲		سطح معناداری	
۴۰	۴۰	تعداد	

با توجه به جدول ۹، مقدار همبستگی محاسبه شده ۰/۴۷ در سطح آلفای ۰/۰۵ با توجه به سطح معناداری گزارش شده ۰/۰۰۲ معنادار است. در نتیجه می‌توان گفت بین دو متغیر مورد مطالعه رابطه وجود دارد. به عبارتی با افزایش شاخص رفتار هوش فرهنگی کتابداران، عملکرد آنان نیز بهبود می‌یابد.

نتیجه گیری

پژوهش حاضر نشان داد که شاخص های هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبائی تأثیر گذار است، یعنی کتابداران کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبائی توانایی برای رشد شخصی از طریق تداوم یادگیری و شناخت بهتر میراث های فرهنگی، آداب و رسوم و ارزش های گوناگون و رفتار موثر با افرادی با پیشینه های فرهنگی و ادراک متفاوت دارند. این نتیجه در پژوهش های حاتمی (۱۳۹۰)، اسلام پور (۱۳۹۱) و کاظمی (۱۳۸۷) نیز تأیید شد.

شاخص دانش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران اثر گذار بوده است. دانش هوش فرهنگی درک فرد از تشابهات و تفاوت های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ های دیگر را نشان می دهد. در پژوهش حاضر کتابداران کتابخانه های دانشگاه علامه طباطبائی درک درستی از مفهوم دانش فرهنگی داشته اند. این نتیجه در پژوهش های

حاتمی (۱۳۹۰) و اسلام پور (۱۳۹۱) تأیید می‌شود، در حالی که در پژوهش‌های کاظمی (۱۳۸۷) و سلطانی (۱۳۹۳) شاخص دانش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران اثرگذار نبوده است. شاخص *استراتژی هوش فرهنگی* بر عملکرد کتابداران اثرگذار بوده است، یعنی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی چگونگی تجربیات میان فرهنگی را به خوبی درک می‌کنند. دلیل کتابداران، پذیرش و ورود دانشجویان از سراسر ایران با فرهنگ‌های مختلف است که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی روزانه با این دانشجویان سر و کار دارند و در حال سرویس دهی به آنها می‌باشند. در پژوهش‌های حاتمی و اسلام پور (۱۳۹۱) و کاظمی (۱۳۸۷) و سلطانی (۱۳۹۳) نیز این نتیجه تأیید شده بود. شاخص انگیزش هوش فرهنگی نیز بر عملکرد کتابداران اثرگذار بوده است، که پژوهش‌های کاظمی (۱۳۸۷)، حاتمی، اسلام پور (۱۳۹۱) و سلطانی (۱۳۹۳) نیز این نتیجه را تأیید نموده است.

در نهایت باید گفت که نتیجه پژوهش حاضر نشان می‌دهد که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی علاقمند به آزمون فرهنگ‌های دیگر و تعامل با افرادی از فرهنگ‌های مختلف هستند. آنها مایلند با عوامل فرهنگی نظیر: مذهب، زبان، تاریخ، اسطوره، آداب و رسوم، ارزش‌ها، چشم‌اندازها و درک چرایی باورها و ارزش‌های فرهنگ‌های دیگر، که باعث ترسیم سیمای یک جامعه ناشناخته می‌شود، آشنا شوند. این علاقه مندی نشان دهنده ارزش درونی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی برای تعاملات چندفرهنگی است، که آنها می‌توانند با اعتماد به نفس در موقعیت‌های فرهنگی مختلف به صورت اثربخش عمل می‌کنند.

لذا با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود که:

۱. کارگاه‌های آموزشی برای کتابداران جهت کسب دانش هوش فرهنگی و درک تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی برای بهبود عملکرد آنها، برگزار شود؛
۲. آشنا سازی کتابداران با توانمندی‌های شاخص‌های هوش فرهنگی، و کاربرد آن در بهبود عملکرد کاری آنها در کتابخانه‌ها؛
۳. گنجاندن شاخص‌های هوش فرهنگی در بهبود عملکرد کتابخانه‌های دانشگاه علامه طباطبایی در برنامه راهبردی دانشگاه.

منابع

۱. اسلام پور، ح (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان بهزیستی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
۲. حاتمی، س (۱۳۹۰). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه ای مدیران و کتابداران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۳. سلطانی، آ (۱۳۹۳). نقش هوش فرهنگی بر عملکرد کتابداران سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم کتابداری و اطلاع رسانی.
۴. علی پور حافظی؛ حمیدی، م (۱۳۹۱). بررسی میزان تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای مدیران و کتابداران.
۵. قاسمی، و؛ وحید، ف؛ یزدخواستی، گ (۱۳۸۹). تحلیلی بر هوش فرهنگی و الگوهای تقویت آن. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، ۴(۲)، ۴۴.
۶. کاظمی، م (۱۳۷۸). بررسی ارتباط هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان جامعه المصطفی العالمیه. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.
۷. نائیجی، م؛ عباسعلی زاده، م (۱۳۸۵). هوش فرهنگی، سازگاری با ناهمگونی‌ها. مجله تدبیر، (۱۸۱).
۸. هادی زاده مقدم، الف؛ حسینی، الف (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و اثر بخشی گروهی (مورد کاوی مرکز نوسازی و تحول اداری). دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.
۹. Ang, S. & Inkpen, A.C. (۲۰۰۸). Cultural intelligence and offshore outsourcing success: a framework of firm-level intercultural capability. *Decision sciences*, ۳۹(۳), ۳۳۷-۳۵۸.
۱۰. Ang S. & Vandyne L. & Koh C. & Yee Ng K. & Templer K. & Tay C. & Chandrasekar N. (۲۰۰۷). Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. *Management and Organization Review* ۳:۳ ۳۳۵-۳۷۱.
۱۱. Ang, S. & Inkpen, A.C. (2009). *Handbook of Cultural Intelligence: Theory Measurement and Application*. Retrieved 11 October, 2016 from
۱۲. <https://www.amazon.com/dp/0765622629/?tag=wwwdavidliver-20>
۱۳. Ang, S. & Inkpen, A.C. & Rockstuhl, T. & Van Dyne, L. & Yammarino, F. & Witzel, B. (2015). *Cultural intelligence: origins, ... In The Handbook of Advances in Culture and Psychology*. Retrieved 11 October, 2016 from
۱۴. <https://culturalq.com/wp-content/uploads/2016/06/Ang-Van-Dyne-Rockstuhl-2015.pdf>
۱۵. CQ Key Research Question : CQ Model. (2016). Retrieved 11 October, 2016 from <https://culturalq.com/research/>
۱۶. Early, P. C. & Ang, S. & Tan, J. S. (2006). *Developing cultural intelligence at work*. Stanford, CA: Stanford university press.

۱۷. Early, P. C. & Peterson, R. S. (۲۰۰۴). Cultural intelligence as a new approach to international training for the global manager. *Academy of management learning and education*, ۳(۱), ۱۰۰-۱۱۵.
۱۸. Matsumoto, David ; Hawang , Hyisung C.(۲۰۱۳)."Assessing cross –cultural competence: A Review of Available Tests.*Journal of Cross-Cultural Psychology*. ۴۴(۶):۸۴۹-۸۷۳. Retrieved ۱۱ october, ۲۰۱۶ from <https://culturalq.com/wp-content/uploads/۲۰۱۶/۰۶/JCCP-۲۰۱۳-Matsumoto-Hwang.pdf>
۱۹. Peterson, B. (۲۰۰۴). *Cultural intelligence: A guide to working with people from cultures*. Yormuth, ME. Intercultural press. Other.
۲۰. Thomas, D. C. (۲۰۰۶). Domain and development of cultural intelligence: the importance of mindfulness. *Group and organization management*, ۳۱(۱), ۷۸-۹۹.