

Determining the Efficiency Status of Municipalities Based on the Effect of Cultural Intelligence of Employees and Managers of Municipalities in the North of Khuzestan Province on Job Performance Using DEA Linear Planning Model

ARTICLE INFO

Article Type
Research Article

Authors

Ali Mahmoudi¹
Morteza Shafiei^{2*}
Hamid Mahmoudian Ataabadi³
Saeed Razeghi⁴

How to cite this article

Ali Mahmoudi, Morteza Shafiei, Hamid Mahmoudian Ataabadi, Saeed Razeghi, Determining the Efficiency Status of Municipalities Based on the Effect of Cultural Intelligence of Employees and Managers of Municipalities in the North of Khuzestan Province on Job Performance Using DEA Linear Planning Model, *Islamic Life Style*. 2023; 7:329-341.

1. PhD student, Department of Cultural Management and Planning, Fars Science and Research Campus, Islamic Azad University, Fars, Iran and PhD student, Department of Cultural Management and Planning, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran.

2. Associate Professor, Department of Management, Faculty of Economics and Management, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran (corresponding author).

3. Associate Professor, Department of Islamic Studies, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Economics and Management, Shiraz Branch, Islamic Azad University, Shiraz, Iran.

* Correspondence:

Address:
Phone:
Email: m.shafiei2022@gmail.com

Article History

Received: 2023/04/09

Accepted: 2023/06/15

ABSTRACT

In order to know the results of its performance in dynamic environments, every organization needs to establish proper performance control and evaluation systems. The purpose of this research is to determine the state of efficiency of municipalities based on the effect of cultural intelligence of employees and managers of municipalities in the north of Khuzestan province on job performance using DEA linear programming model. The present research method is applied in terms of purpose and descriptive survey in terms of data collection method. The statistical population of this research will be experts and managers of municipalities in North Khuzestan. The statistical sample was 90 experts and managers of the municipalities of North Khuzestan, who were selected by available sampling method. The data collection tools are two standard cultural intelligence questionnaires, Ang et al. (2004) and Alirezaei et al. job performance questionnaire (2012). Finally, it was concluded that the units of Shush, Dezful; Lali, Izeh and Suleiman Mosque are working and other units are not working.

Keywords: Efficiency, Municipality, Cultural Intelligence, Job Performance, DEA Linear Programming Model

تعیین وضعیت کارایی شهرداری‌ها مبتنی بر تأثیر هوش فرهنگی کارکنان و مدیران شهرداری‌های شمال استان خوزستان بر عملکرد شغلی با استفاده از مدل برنامه‌ریزی خطی DEA

علی محمودی^۱

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی، پردیس علوم و تحقیقات فارس، دانشگاه آزاد اسلامی، فارس، ایران و دانشجوی دکتری گروه مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

مرتضی شفیعی^{۲*}

دانشیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران (نویسنده مسئول).

حمید محمودیان عطاآبادی^۳

دانشیار گروه معارف اسلامی، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

سعید رازقی^۴

استادیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

چکیده

هر سازمانی برای آگاهی از نتایج عملکرد خود در محیط‌های پویا، نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است. هدف این پژوهش تعیین وضعیت کارایی شهرداری‌ها مبتنی بر تأثیر هوش فرهنگی کارکنان و مدیران شهرداری‌های شمال استان خوزستان بر عملکرد شغلی با استفاده از مدل برنامه‌ریزی خطی DEA پرداخته شود. نوع روش تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، کارشناسان و مدیران شهرداری‌های شمال خوزستان خواهد بود. نمونه آماری ۹۰ نفر از کارشناسان و مدیران شهرداری‌های شمال خوزستان بود که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی آنگ و همکاران (۲۰۰۴) و پرسشنامه عملکرد شغلی علیرضایی و همکاران (۱۳۹۲) است. در نهایت این نتیجه حاصل شد که واحدهای شوش، دزفول، لالی، ایذه و مسجد سلیمان کارا هستند و سایر واحدها کارا نمی‌باشند.

واژگان کلیدی: کارایی، شهرداری، هوش فرهنگی، عملکرد شغلی، مدل برنامه‌ریزی خطی DEA

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۵

*نویسنده مسئول m.shafiei2022@gmail.com

مقدمه

خیل عظیم مهاجرت کنندگان از روستاها به شهرها به منظور دستیابی به امکانات و خدمات در دسترس شهروندان در سال‌های اخیر، سازمان‌های ارائه دهنده خدمات را با موقعیتی جدید جهت تعامل با افرادی قرار داده است که نه تنها شناخت کافی نسبت به آنها ندارند بلکه به عناصر فرهنگی آنان نیز آشنایی لازم را ندارند. در این شرایط برقراری ارتباط و تعامل سازنده و کارآمد در حوزه‌های شغلی از اولویت خاصی برخوردار است (۱)، بدیهی است همان گونه که ارتباط مؤثر کارکنان با یکدیگر و با مدیران خود در یک سازمان می‌تواند به ارتقا عملکرد بیانجامد تعامل و جلب رضایت مراجعه کنندگان به سازمان به عنوان ولی نعمتان اصلی شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، فرهنگی، اجتماعی، محلی و شهری ساختار توسعه ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود (۲) و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختارهایی که تنها از طریق مداخله مردم امکان پذیر است نمایان می‌گردد و در واقع سازمان شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیر دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (۳). این سازمان (شهرداری) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهد شد که رضایت شهروندان را مد نظر داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آنها در انجام امور مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مد نظر قرار گیرد، رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیتی مدیریت جامع شهری صورت گیرد (۴).

در دنیای کنونی، هوش فرهنگی ابزاری ضروری برای مدیران و کارکنانی است که با همکاران، مشتریان، شرکا، رقیبان، دولت‌مردان و دیگر فعالان تجاری رو به رو می‌شوند. هوش فرهنگی به توانایی عملکرد مؤثر در روابط میان فرهنگی، به خصوص در فضاهای شغلی اشاره می‌کند (۵). اهمیت فاکتور هوش فرهنگی در سازمان شهرداری در تنوع مراجعان این سازمان است؛ مراجعانی که نه تنها شرایط، نیازها و توانایی آنها از سایر افراد تا اندازه ای متفاوت است، بلکه بخشی از آنها متعلق به فرهنگ‌های قومی و مذهبی متفاوتی نیز هستند (۶).

به دلیل ماهیت متغیر و غیر قابل پیش بینی اقتصاد جهانی، درگیری‌های بیشتری ناشی از سوء تفاهم یا عدم درک به دلیل اختلافات فرهنگی به وجود می‌آید. در محیط کار، مدیران مجبورند با افراد از فرهنگ‌های مختلف تعامل کنند (۷) این سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که بتوانند با افراد متعلق به زمینه‌های مختلف فرهنگی تعامل داشته باشند. آنها به مدیرانی نیاز دارند که بتوانند تفاوت‌های فرهنگی را تشخیص دهند و بتوانند به درستی با فرهنگ‌های دیگر تعامل داشته باشند (۸).

سازمان‌های امروزی توانایی آنها در بالا بردن مشارکت اجتماعی به منظور سهیم نمودن و شریک کردن مردم در برنامه‌های عمران، آبادانی، توسعه شهرها از جهات گوناگون اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و ... است. (۲۲)

بنابراین در پژوهش حاضر قرار است که به تعیین وضعیت کارایی شهرداری‌ها مبتنی بر تأثیر هوش فرهنگی کارکنان و مدیران شهرداری‌های شمال استان خوزستان بر عملکرد شغلی با استفاده از مدل برنامه‌ریزی خطی DEA پرداخته شود.

در پژوهش، تأثیر هوش فرهنگی را بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی بررسی نموده‌اند. پژوهش ذکر شده، با هدف شناسایی بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی کارکنان دانشکده نفت اهواز انجام شده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشکده نفت اهواز جمعاً ۳۵۰ نفر تشکیل داده‌اند که از میان این تعداد با کمک جدول مورگان، ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده‌اند؛ ابزار گردآوری داده‌ها، سه پرسشنامه هوش فرهنگی، عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی بوده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی اثر مستقیم مثبت دارد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

ابعاد هوش فرهنگی

الف) بعد شناختی (سر):

یادگیری طوطی وار باورها، رسوم و تابوهای فرهنگی خارجی، هرگز فرد را برای برخورد با موقعیتهای فرهنگی متنوعی که پیش روی اوست، آماده نمی‌کند و جلوی اشتباهات فرهنگی مهلک و وحشتناک را نمی‌گیرد. با این حال، بعضی از رسوم را به راحتی نمی‌توان شناخت؛ زیرا مردم بسیاری از کشورها در این موارد تودار هستند و از بیان ویژگیهای فرهنگی خود به خارجیا اجتناب می‌کنند، یا گاهی حتی خود نیز از تحلیل و تبیین فرهنگشان عاجزند. این مؤلفه عبارت است از دانش فردی و ساختارهای دانش و شناخت فرد از شباهت‌ها و تفاوت‌های فرهنگ‌ها و دانش عمومی درباره آنها. برای مثال، اطلاعاتی درباره اعتقادات و باورهای مذهبی و معنوی، و ارزش‌ها و باورها درباره کار، زمان، ارتباطات خانوادگی، آداب و رسوم، و زبان را منعکس می‌کند افراد با هوش فرهنگی شناختی بالا، توانایی پیش بینی و فهم شباهت‌ها و تفاوت‌های موقعیتهای میان فرهنگی را دارند. در نتیجه آنها احتمالاً توقعی درست تر دارند و کمتر احتمال دارد که تفسیرهای نادرست از برخوردهای فرهنگی داشته باشند.

ب) بعد فیزیکی (فراشناختی):

طبق نظر Earley و دیگران، مؤلفه شناختی هوش فرهنگی یا تفکر استراتژیک فرهنگی، شامل دو جنبه متفاوت یا سطح متفاوت از فرآیندهای ذهنی و روانی درگیر در درک و شناخت فرهنگ دیگر می‌باشد. این عقیده Earley و دیگران که مؤلفه شناختی هوش فرهنگی شامل دو بُعد است، با مفهوم سازی چهار فاکتوری از هوش فرهنگی شامل: شناخت، فراشناخت، انگیزش و رفتار

مدیران معمولاً از نظر ارتباط، زبان، تعامل با افراد میزبان، مذهب و غیره در یک محیط نا آشنا با مشکل روبرو می‌شوند (۹) مدیران باید از نظر فرهنگی دارای صلاحیت باشند تا بتوانند به طور مؤثر نیروی کار متنوعی را اداره کنند (۱۰)

هوش فرهنگی به مجموعه مهارت‌ها و ویژگی‌هایی گفته می‌شود که به فرد امکان می‌دهد به طور مؤثر با محیط فرهنگی جدید ارتباط برقرار کند (۱۱) بنابراین، هوش فرهنگی یک توانایی است که می‌تواند توانایی فرد در تعامل با افراد خارج از فرهنگ آنها را افزایش دهد (۱۲). افرادی که از نظر فرهنگی دارای هوش هستند، قادر به تعامل مؤثر با افراد متعلق به زمینه‌های مختلف فرهنگی می‌باشند (۱۳). یکی از استراتژی‌ها و اولویت‌های اول سازمان‌های کامیاب و موفق در دنیای کنونی، جلب رضایت مراجعان است. سازمان‌هایی که به نیازها و خواسته‌های مراجعان خود بی‌اعتنایی می‌کنند، از صحنه رقابت حذف می‌شوند. جلب رضایت شهروندان و مراجعان، باعث افزایش اعتماد و وفاداری عمومی، وفاق ملی، مشارکت عمومی و اقتدار ملی می‌شود که در دنیای کنونی به مانند شاخص‌های اصلی سنجش کارآمدی و توسعه نظام اداری و سیاسی محسوب می‌شوند (۱۵)، هر سازمانی برای آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، به ویژه شهر که مسائل و وقایع پیچیده و به هم پیوسته مطرح می‌باشد و تنها یک عامل و یک بعد نیست که با پرداختن به آن بتوان مسئله را شناخت و حل کرد، نیازمند برقراری سیستم‌های مناسب کنترل و ارزیابی عملکرد است (۱۶)

می‌دانیم عملکرد و کارایی هر سازمان مستقیماً به عملکرد شغلی کارکنان و مدیران آن مجموعه بستگی دارد (۱۷) و بدیهی است موفقیت، پیشرفت و دستیابی به اهداف در سازمان‌ها نیز در گرو عملکرد شغلی گردانندگان آن سیستم (کارکنان و مدیران) می‌باشد (۱۸) عملکرد شغلی در واقع به مجموع رفتارهایی که افراد در ارتباط با شغل، از خود بروز می‌دهند (۱۹) یا به عبارتی میزان محصول، پیامد یا بازدهی است که به موجب اشتغال فرد در شغل خود حاصل می‌شود، گفته می‌شود (۲۰). شهرداری‌های شمال خوزستان شامل شهرستان‌های اندیشک، دزفول، مسجد سلیمان، شوشتر، شوش، ایذه، گتوند، لالی، اندیکا و دشت آزادگان که از تنوع قومیتی و فرهنگی فراوان برخوردار می‌باشند.

بدیهی است با توجه به اینکه در استان خوزستان اقوام، طوایف و گروه‌های با گویش‌ها و یا زبان‌های متفاوت از قبیل عرب، لر، بختیاری، فارس و... با آداب و آیین‌های متفاوت فرهنگی در جوامع شهری زندگی می‌نمایند هنگام مراجعه به سازمان‌های اداری از قبیل سازمانی خدمات رسان مانند شهرداری با چالش‌های متفاوتی روبرو خواهند بود. یکی از این چالش‌ها برقراری ارتباط مؤثر و خشنود کننده برای ارباب رجوع یا مراجعه کننده است در صورتی که رضایت خاطر ایجاد شود و فرد احساس نماید که کارمند شاغل کاملاً مسلط به گویش او می‌باشد، ادبیات و گفتار او را خوب می‌شناسد و به آن احترام می‌گذارد گویی آن قوم، گروه مورد احترام واقع شده‌اند و توسط سازمان کاملاً به رسمیت شناخته می‌شوند (۲۱) و بالطبع مسائل اداری در فضایی کاملاً دوستانه مطرح و رفق و فتق می‌گردد از طرف دیگر یکی از واقعیت‌ها و الزامات

باشند، اعتماد به نفسشان افزایش می‌یابد؛ زیرا اعتماد به نفس همیشه از تبحر در کاری خاص سرچشمه می‌گیرد. مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی علاوه بر قابلیت‌های ذهنی که فهمیدن و درک فرهنگ‌های دیگر را می‌پرورد، هوش فرهنگی شامل قابلیت انگیزشی برای برآمدن از عهده محیط‌های نا آشنا و مبهم (بیرون) است.

همچنین، این مؤلفه بر مهار کردن انرژی و هدایت آن به عنوان راهنمای هوش، تمرکز می‌کند و اطمینان و اعتماد فرد به اینکه قادر است خود را با فرهنگ جدید تطبیق دهد. مؤلفه انگیزشی هوش فرهنگی، حجم و جهت انرژی (درونی افراد برای تعامل مؤثر در فرهنگ جدید را نشان می‌دهد. بعد انگیزشی هوش فرهنگی شامل سطحی که در آن افراد درباره توانایی‌های خود در تعاملات میان فرهنگی اطمینان و اعتماد دارند و میزان گشودگی برای تجربه تعامل با مردم سایر فرهنگ‌ها و میزان رضایتی که از آن تعاملات در خود می‌یابند، است.

هوش فرهنگی انگیزشی، بعنوان میزان و سطحی که افراد به توانایی‌هایشان برای درگیر شدن در تعاملات بین فرهنگی مطمئن هستند و حدی که آنها احساس رضایت باطنی از این تعاملات دارند تعریف می‌شود. هوش فرهنگی انگیزشی خود پنداره و انطباق با محیط‌های فرهنگی جدید را هدایت و تحریک می‌کند. هوش فرهنگی انگیزشی یک نیروی درونی فردی برای تطبیق با یک محیط فرهنگی جدید است.

در واقع مؤلفه انگیزشی از آگاهی و شناخت تفاوت‌ها فراتر می‌رود و شامل تمایل و گرایش به درگیر شدن با دیگران و سازگاری با فرهنگ دیگر است. درک جنبه‌های انگیزشی، نیازمند یک درک و شناخت عمیق از فرآیند انگیزش و اجزای آن است، مانند خودکارآمدی، خودپنداره و هدف‌گذاری؛ افراد با هوش فرهنگی انگیزشی بالا، واقعاً علاقمند و گشوده برای تجارب فرهنگی جدید هستند. آنها همچنین خیلی زیاد در تعاملات بین فرهنگی خود کارآمد هستند و خیلی شدید به توانایی خودشان، برای برقراری ارتباط با نظرات و دیدگاه‌های دیگران، موقعیت‌های نا آشنا و اداره پیچیدگی و عدم اطمینان، ایمان و اعتقاد دارند.

(د) بعد رفتاری هوش فرهنگی

این عنصر هوش فرهنگی بر این موضوع تمرکز می‌کند که افراد در شرایطی که در فرهنگ جدید قرار می‌گیرند، چگونه عمل می‌کنند (اعمال آشکار فرد). هوش فرهنگی رفتاری، به توانایی فرد برای انجام دادن واکنش مناسب اشاره می‌کند.

جنبه رفتاری هوش فرهنگی، ناظر بر این است که انطباق، فقط دانستن و شناخت کارها و چگونگی انجام دادن کارها (شناخت) و داشتن امکانات برای پافشاری و اعمال تلاش (انگیزش) نیست، بلکه آن به داشتن مجموعه و گنجینه‌ای از رفتار فردی که شامل جواب‌های مورد نیاز برای یک موقعیت مشخص باشند، نیاز دارد؛ مؤلفه رفتاری هوش فرهنگی، یک قابلیت و توانایی برای ابراز و نمایش اعمال و اقدامات کلامی و غیرکلامی مناسب را در زمان تعامل با افراد دارای فرهنگ‌های متفاوت منعکس می‌کند. رفتارها، آشکارسازی ظاهری یا اقدامات آشکار و علنی‌ای هستند که یک فرد انجام می‌دهد، گر چه مجزا از آنچه که فکر می‌کنند، می‌باشد.

سازگار است؛ می‌توان با نشان دادن شناخت خود از فرهنگ میزبانان، میهمانان یا همکاران، آنها را خلع سلاح نمود. اعمال و رفتار فرد باید بیانگر آمادگی وی برای ورود به دنیای درون آنها باشد. بسیاری از تفاوت‌های فرهنگی در اعمال قابل مشاهده فیزیکی تبلور می‌یابند. تماس فیزیکی یکی از مهم‌ترین این اعمال است. در بعضی نقاط؛ مانند آمریکای لاتین و فرانسه رسم بر این است که همکاران یکدیگر را در آغوش می‌گیرند. در بعضی فرهنگ‌های دیگر، این رفتار، بی ادبی یا صمیمیت بی مورد تلقی می‌شود مؤلفه فراشناختی هوش فرهنگی، وابسته به فرهنگ است که حاصل این دانش و کنترل شناخت است. فرایندی که مردم برای تحصیل و فهم دانش به کار می‌گیرند *Vlajčić*,

روشی است که یک فرد تجربه‌های بین فرهنگی را از آن طریق استدلال می‌کند. این عنصر هوش فرهنگی، فرایندی را مورد توجه قرار می‌دهد که افراد برای به دست آوردن و فهم دانش فرهنگی به کار می‌گیرند. برای مثال، وقتی فرد مفاهیم و تصاویر ذهنی خویش را بر اساس تجربه واقعی که با انتظاراتش هماهنگ نبوده، تعدیل می‌کند:

هوش فرهنگی فراشناختی فرآیندهای ذهنی‌ای را منعکس می‌کند که افراد برای کسب و درک دانش فرهنگی، مورد استفاده قرار می‌دهند، از جمله شناخت و کنترل فرآیندهای ذهنی افراد که مربوط به فرهنگ هستند. توانایی مربوط و مناسب شامل برنامه‌ریزی، کنترل و بررسی مجدد و اصلاح مدل‌های ذهنی هنجارهای فرهنگی مربوط به کشورها و گروه‌ها می‌باشد. افراد با هوش فرهنگی فراشناختی بالا به طور آگاهانه با اولویت‌های فرهنگی دیگران، قبل و در طی تعاملات آشنا هستند. آنها همچنین مفروضات فرهنگی را زیر سوال می‌برند و مدل‌های ذهنی شان را در طی و بعد از تعاملات تعدیل می‌کنند.

فراشناخت شامل استراتژیهای شناختی است که برای دستیابی و ایجاد استراتژی‌های اداره خود به کار می‌روند. به عبارتی فراشناخت بر شناخت فرهنگ و فرآیند نفوذ فرهنگی و همچنین انگیزه‌ها، اهداف، احساسات و محرک‌های بیرونی افراد متمرکز می‌باشد؛ در ساختار هوش فرهنگی سه فاکتور *Earley* و دیگران، آنها به این دو سطح از شناخت، به عنوان دانش فرهنگی و تفکر و یادگیری فرهنگی اشاره دارند. هوش فرهنگی نیازمند شناخت فرهنگ و شناخت اصول بنیادی و زیربنایی تعاملات میان فرهنگی است. این یعنی دانستن اینکه فرهنگ چیست، چگونه فرهنگ‌ها تغییر می‌کنند و چگونه رفتار را تحت تاثیر قرار می‌دهند و می‌توان گفت شامل دانش رویه‌ای و دانش تصریحی می‌باشد، که *Earley* آنها را جنبه‌های فرآیندی هوش فرهنگی نامید.

(ج) بعد احساسی - انگیزشی (قلب):

این بعد، سخت‌ترین و ظریف‌ترین جزء هوش فرهنگی است و بیشترین شباهت را به هوش عاطفی و احساسی (اجتماعی) دارد. سازگاری با یک فرهنگ جدید مستلزم غلبه بر موانع و مشکلات است. افراد تنها زمانی از عهده کاری برمی‌آیند که از انگیزش زیادی برخوردارند و به توانایی خود ایمان و باور دارند. اگر آنها در مواجهه با موقعیت‌های چالش برانگیز در گذشته موفق عمل کرده

از تعاملات اجتماعی فرهنگ محور، با تفاوت‌های بالقوه در انتظارات نقش بیشتر آشنا هستند و خیلی بیشتر رفتارهای مناسب نقش را بروز می‌دهند.

در مرحله ی بعد آنها، هوش فرهنگی فراشناختی و عملکرد شغلی را در نظر گرفتند و فرض کردند که افراد باهوش فرهنگی فراشناختی بالا، می‌دانند چه موقع و چگونه دانش فرهنگی شان را به کار ببرند. آنها به ساختارهای رایج و معمول دانش تکیه نمی‌کنند، بلکه ساختارهای دانش چند وجهی را براساس شرایط و محیط انتخاب می‌کنند. آنها همچنین می‌دانند تا چه موقع قضاوت را براساس تصورات قالبی به تأخیر بیندازند و تا چه موقع به دنبال الگوها و نشانه‌های بیشتر جستجو کنند. بنابراین، آنها درک دقیق تری از رفتارهای مورد انتظار نقش در موقعیت‌هایی دارند که خصوصیاتشان تفاوت فرهنگی است.

افراد با هوش فرهنگی انگیزشی بالاتر باید عملکرد شغلی بالاتری داشته باشند، زیرا آنها انرژی و توانایی را به سمت یادگیری انتظارات نقش هدایت می‌کنند، حتی وقتی که علایم فرستنده نقش، به علت تفاوت‌های فرهنگی گیج کننده باشد، برای مثال، پافشاری و استقامت، فرصت‌های بیشتری را برای دریافت بازخورد فراهم می‌کند. افراد با انرژی و استقامت تمایل دارند که رفتارهای جدید را تجربه کنند و به صورت عملی عملکردشان را بهبود دهند. سرانجام، آنها فرض کردند که هوش فرهنگی رفتاری باید به طور مثبت با عملکرد شغلی در ارتباط باشد. فرد با هوش فرهنگی رفتاری بالا، رفتارهای کلامی و غیرکلامی شان را برای برآوردن انتظارات دیگران، تغییر می‌دهند.

هوش فرهنگی شناختی و هوش فرهنگی انگیزشی با عملکرد شغلی ای که توسط سرپرست سنجیده می‌شود در ارتباط نمی‌باشد و بین هوش فرهنگی رفتاری و فراشناختی و عملکرد شغلی ای که توسط سرپرست سنجیده می‌شود رابطه ی مثبت وجود دارد. البته محققان در پایان بیان می‌کنند که باید تحقیقات بیشتری در این زمینه صورت گیرد، چون با تغییر شرایط ممکن است عوامل دیگری وجود داشته باشند که نتایج متفاوتی را به وجود بیاورد.

در پژوهش گودرزوند چگینی، تأثیر هوش فرهنگی مدیران بر سلامت سازمانی سازمان‌های آنها در حوزه سازمانهای دولتی شهرستان ملایر بررسی شده است. برای بررسی سلامت سازمانی، مدل جدیدی که حاصل تلفی دو مدل فیشر و همکاران، با مؤلفه‌های رهبری، انعطاف پذیری، کار گروهی، توسعه شایستگی، مهارت ارتباطی، پاداش‌ها، تعهد و چشم انداز است، به کار گرفته شد است. برای سنجش هوش فرهنگی مدل انگ و همکاران با چهار مؤلفه فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری به کار گرفته شد است. پژوهش ذکر شده، از نوع کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است. ابزار سنجش متغیرها، پرسشنامه بوده است که روایی صوری و محتوایی آن تأیید شده است و پایایی آن توسط روش آلفای کرونباخ ثابت شده است. طبق نتایج، بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، شرط همبستگی برقرار بوده است و همه فرضیه‌های پژوهش ذکر شده، تأیید شده اند.

روش‌های ارزیابی عملکرد شغلی

متداولترین روشهای ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان از این قرارند:

۱- روش رتبه بندی

روشی که به طور گسترده مورد استفاده قرار می‌گیرد و به درجه بندی کارکنان براساس یک سلسه عوامل تعریف شده می‌پردازد، روش معیارهای رتبه بندی است. به کارگیری این روش از طریق قضاوت و داوری درباره ی نحوه ی انجام کار بر مبنای معیارهای تعیین شده می‌باشد. معیارها به درجاتی تقسیم می‌شود که معمولاً بین پنج تا هفت درجه است. یک دلیل برای معروفیت عامه این روش، سادگی آن می‌باشد، زیرا بدین طریق می‌توان کارکنان را به طور نسبتاً مناسب و سریع ارزیابی کرد.

۲- روش درجه بندی

در این روش از ارزیاب خواسته می‌شود تا کارکنان را براساس یک معیار کلی (مبتلا عملکرد آنها در مجموع)، از بهترین تا ضعیف‌ترین، درجه بندی نمایند. بدین ترتیب، فردی که بهترین عملکرد را داشته باشد. در بالای جدول، فردی که ضعیف‌ترین عملکرد را داشته باشد، در پایین‌ترین جدول و سایر کارکنان بین این دو حد قرار می‌گیرند. اگر چه معمولاً تشخیص بهترین و ضعیف‌ترین کارمند چندان مشکل نیست، ولی تعیین جایگاه درست سایر افراد کار ساده ای به شمار نمی‌آید، بخصوص هنگامی که تعداد کارکنان بیش از بیست نفر باشد.

۳- روش مقایسه افراد با یکدیگر

این روش فرد ارزیابی کننده راملزم می‌سازد تا هر کارمند را با کارمند دیگر مقایسه کرده و شخص برتر را با قضاوت ذهنی انتخاب نماید. این روش به طور معمول جهت مقایسه بین افراد به صورت کلی مورد استفاده قرار می‌گیرد، اما برخی ممکن است این مقایسه را بر مبنای عواملی مانند: کمیت کار، کیفیت کار، انضباط، اخلاق کار، وفاداری افراد به سازمان و میزان تلاش مورد ارزیابی قرار دهند.

ارتباط هوش فرهنگی با عملکرد

عملکرد شغلی، کارکردی از دانش، مهارت‌ها، توانایی و انگیزش در جهت رفتار توصیف شده ی نقش، مانند مسئولیت‌های رسمی شغل، می‌باشد. ارزیابی عملکرد، حدی است که افراد انتظارات نقش را برآورده می‌کنند. با وجود این، ارزشهای فرهنگی، انتظارات نقش و ادراکات از انتظارات نقش را تحت تأثیر قرار می‌دهند. افراد اغلب ارزیابی‌های پایینی را دریافت می‌کنند، زمانی که آنها پیشینه‌های فرهنگی متفاوتی دارند، تفاوت‌های فرهنگی را در انتظارات نقش درک نمی‌کنند و با انتظارات نقش هماهنگ نمی‌شوند. از آنجائی که، انتظارات در انجام رفتارهای توصیف شده ی نقش اغلب در بین فرهنگ‌ها متفاوت است (۲۳)

، طی پژوهش‌های اخیر هر چهار بعد هوش فرهنگی می‌تواند درک شناختی، انگیزش و انتظارات نقش را افزایش دهد. وقتی که افراد الگوی فرهنگی پیچیده دارند، آنها باید درک درست تر و دقیق تری از انتظارات نقش داشته باشند. برای مثال، افرادی با تصویر ذهنی غنی

فرسودگی شغلی آنها بوده است. داده‌های نظرسنجی از نمونه ۳۲۰ خدمه کابین تایلندی، از هفت شرکت هواپیمایی جمع آوری شده اند. نتایج، از رابطه منفی بین هوش فرهنگی اعضای خدمه کابین و فرسودگی شغلی آنها پشتیبانی کرده اند. اثر منفی هوش فرهنگی در فرسودگی شغلی به ویژه برای اعضای خدمه کابین با سابقه شغلی بیشتر نسبت به افرادی که دارای شغل کمتری هستند، بسیار قوی بوده اند. نتایج نه تنها بیش از پیشتری در مورد سهم هوش فرهنگی در رفاه کارکنان در صنعت هواپیمایی فراهم کرده است، بلکه برخی از شرایط تعدیل کننده را نشان می‌دهد که می‌تواند هوش فرهنگی را به ویژه برای اعضای خدمه کابین ضروری کند. سرانجام، این تحقیق همچنین توصیه‌هایی برای شرکت‌های هواپیمایی در مورد مداخلات جهت جلوگیری از استرس روانی خدمه کابین آنها ارائه داده است.

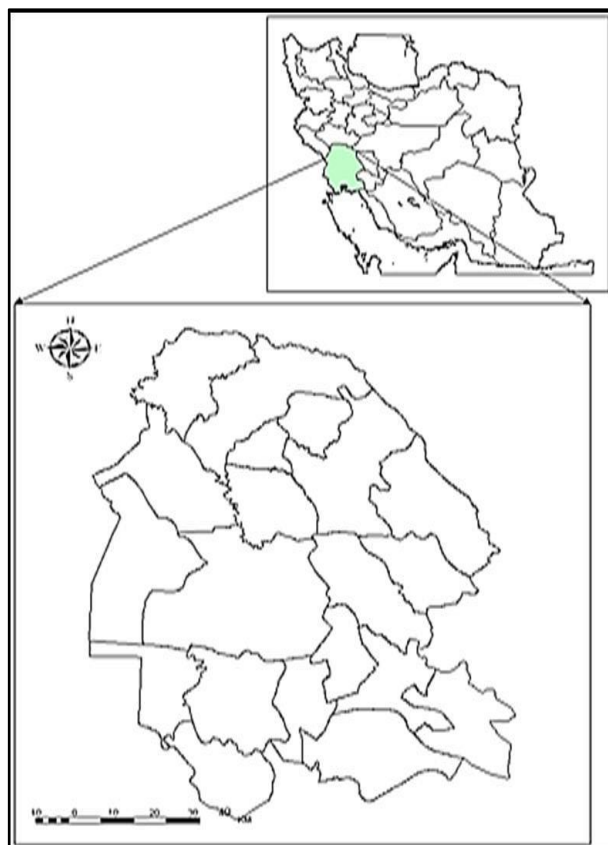
منطقه مورد مطالعه

استان خوزستان با مساحت ۶۴۲۲۳ کیلومتر مربع در جنوب غربی ایران در جوار خلیج فارس و اروند رود قرار دارد. استان خوزستان از شمال به استان لرستان، از شمال شرق به استان اصفهان، از شمال غرب به استان ایلام، از شرق و جنوب شرق به استانهای چهارمحال بختیاری و کهگیلویه و بویراحمد، از جنوب به خلیج فارس و از غرب به کشور عراق محدود می‌شود. استان خوزستان در محدود ۴۷ درجه و ۴۲ دقیقه تا ۵۰ درجه و ۳۹ دقیقه طول شرقی از نصف النهار گرینویچ و ۲۹ درجه و ۵۸ دقیقه تا ۳۲ درجه و ۵۸ دقیقه شمالی از خط استوا قرار دارد (شکل ۱). استان خوزستان در منتهی الیه جنوب غرب کشور واقع شده و از دو بخش کاملاً متفاوت جلگه ای و کوهستانی تشکیل یافته است. در مناطق کوهستانی و مرتفع، تابستان های معتدل و زمستان های سرد، در نواحی کوهپایه ای دارای آب و هوای نیمه بیابانی و در نواحی پست جلگه ای هرچه به سمت جنوب و جنوب غربی پیش می‌رویم خصوصیات آب و هوا از نیمه بیابانی به بیابانی کناره ای تبدیل می‌شود. عمدتاً زمستان های این ناحیه کوتاه و معتدل و تابستان ها طولانی و گرم است (۲۵).

پیرامون پژوهش حاضر مطالعاتی صورت گرفته است که در ادامه به برخی پژوهش های داخلی و خارجی اشاره می‌شود. در پژوهش، تأثیر هوش فرهنگی را بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی بررسی نموده اند. پژوهش ذکر شده، با هدف شناسایی بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی کارکنان دانشکده نفت اهواز انجام شده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان دانشکده نفت اهواز جمعا ۲۵۰ نفر تشکیل داده اند که از میان این تعداد با کمک جدول مورگان، ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده اند؛ ابزار گردآوری داده‌ها، سه پرسشنامه هوش فرهنگی، عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی بوده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق نشان داده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی اثر مستقیم مثبت دارد.

در پژوهش گودرزوند چگینی، تأثیر هوش فرهنگی مدیران بر سلامت سازمانی سازمان‌های آنها در حوزه سازمانهای دولتی شهرستان ملایر بررسی شده است. برای بررسی سلامت سازمانی، مدل جدیدی که حاصل تلفی دو مدل فیشر و همکاران، با مؤلفه‌های رهبری، انعطاف پذیری، کار گروهی، توسعه شایستگی، مهارت ارتباطی، پاداش‌ها، تعهد و چشم انداز است، به کار گرفته شد است. برای سنجش هوش فرهنگی مدل انگ و همکاران با چهار مؤلفه فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری به کار گرفته شد است. پژوهش ذکر شده، از نوع کاربردی است و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی است. ابزار سنجش متغیرها، پرسشنامه بوده است که روایی صوری و محتوایی آن تأیید شده است و پایایی آن توسط روش آلفای کرونباخ ثابت شده است. طبق نتایج، بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته، شرط همبستگی برقرار بوده است و همه فرضیه‌های پژوهش ذکر شده، تأیید شده اند.

در پژوهش (۲۴) تأثیر هوش فرهنگی را بر فرسودگی شغلی خدمه کابین در هواپیما بررسی کرده اند؛ بنابراین هدف از تحقیق ذکر شده، بررسی رابطه بین هوش فرهنگی اعضای خدمه کابین و میزان



شکل ۱) موقعیت استان خوزستان در کشور ایران

در این پژوهش مورد مطالعاتی محدوده شمالی استان خوزستان است که شامل شهرهای شوشتر، شوش، دزفول، اندیمشک، لالی، سوسنگرد، ایذه، اندیکا و مسجدسلیمان است (شکل ۲).



شکل ۲: محدوده پژوهش (شهرداری‌های شمال استان خوزستان)

بود. نمونه آماری از میان آنها مبتنی بر روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب می‌شوند. مبتنی بر مراجعه حضوری به شهرداری‌های شمال خوزستان و توزیع پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی و پرسشنامه استاندارد عملکرد شغلی پاترسون، اطلاعات لازم جمع‌آوری

مواد و روش‌ها

نوع روش تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، کارشناسان و مدیران شهرداری‌های شمال خوزستان خواهد

نفر از اساتید در مواردی همچون، چارچوب نظری و مفهومی، سنجش تطابق با هدف، و نگارش گویه‌ها پرسشنامه‌های پژوهش را مورد تأیید قرار دادند. جهت سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفا یا آلفای کرونباخ استفاده گردید که این ضریب برای پرسشنامه به ۰/۸۱ بدست آمد.

یافته‌ها

این تحقیق بر روی ۹۰ نفر از کارکنان شهرداری های ۹ شهر از شمال استان خوزستان (شوشتر، شوش، دزفول، اندیمشک، لالی، سوسنگرد، ایذه، اندیکا و مسجدسلیمان) بودند. آمار توصیفی و میزان پراکندگی آنها به شرح زیر است.

۲ نفر از پاسخ دهندگان (۲ درصد) زن و ۸۸ نفر از آنها (۹۸ درصد) مرد هستند. ۱ نفر از پاسخ دهندگان (۱ درصد) دارای سن ۳۰ و به پایین، ۱۰ نفر (۱۱ درصد) دارای سن ۳۰ تا ۳۵ سال، ۴۰ نفر (۴۴ درصد) دارای سن ۳۵ تا ۴۰ سال و ۴۰ نفر (۳۵ درصد) دارای سن ۴۰ تا ۴۵ سال و ۸ نفر (۹ درصد) دارای سن ۴۵ به بالا می‌باشند. لذا می‌توان گفت اکثر مشارکت کنندگان در تحقیق حاضر را سنین ۳۵ تا ۴۰ سال تشکیل می‌دهند؛ ۶۵ نفر (۷۲ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی و ۱۵ نفر (۱۷ درصد) دارای تحصیلات ارشد و ۱۰ نفر (۱۱ درصد) دارای تحصیلات دکتری می‌باشند. لذا می‌توان گفت اکثر مشارکت کنندگان در تحقیق حاضر را پاسخ دهنده‌های دارای مدرک تحصیلی لیسانس تشکیل می‌دهند. ۱ نفر از پاسخ دهندگان (۱ درصد) دارای سنوات خدمتی زیر ۵ سال، ۸ نفر (۹ درصد) دارای سنوات ۵ تا ۱۰ سال، ۵۱ نفر (۵۶ درصد) دارای سنوات ۱۰ تا ۱۵ سال، ۲۶ نفر (۲۹ درصد) دارای سنوات ۱۵ تا ۲۰ سال، ۴ نفر (۵ درصد) دارای سنوات ۲۰ سال به بالا می‌باشند. لذا می‌توان گفت اکثر مشارکت کنندگان در تحقیق حاضر را پاسخ دهنده‌های دارای سنوات ۱۰ تا ۱۵ سال تشکیل می‌دهند.

خواهد شد. سپس مقادیر بدست آمده هوش فرهنگی هر شهرداری به عنوان ورودی مقادیر عملکرد شغلی بدست آوری به عنوان خروجی در مدل CSR متد DEA آنالیز خواهد شد. ابزار گردآوری داده‌ها در پژوهش حاضر عبارتند از: الف) پرسشنامه استاندارد هوش فرهنگی آنگ و همکاران ۲۰۰۴ پرسشنامه هوش فرهنگی توسط آنگ و همکاران در سال (۲۰۰۴) طراحی شده است.

این پرسشنامه دارای ۲۰ گویه و ۴ عامل می‌باشد. هر گویه در طیف پنج قسمتی لیکرت از خیلی کم (نمره ۱) تا خیلی زیاد (نمره ۵) مشخص کنند. این پرسشنامه با سوالاتی مانند (وقتی در تعامل با مردم فرهنگی متفاوت هستم، به دانش فرهنگی آنها آگاهی دارم.) هوش فرهنگی را می‌سنجد. مولفه‌های پرسشنامه عبارتند از: دانش یا شناخت، راهبرد یا فراشناخت، انگیزش و رفتار. در پژوهش (۲۶) روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان این حوزه تأیید شده است. همچنین در پژوهش پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ بالای ۰/۷۰ به دست آمده است.

ب) پرسشنامه عملکرد شغلی علی‌رضایی و همکاران پرسشنامه عملکرد شغلی توسط علی‌رضایی و همکاران ساخته شده است که از ۲۴ گویه تشکیل شده است که به منظور سنجش عملکرد شغلی کارکنان بکار می‌رود. دارای دو بعد عملکرد و وظیفه ای و زمینه ای است. عملکرد و وظیفه ای از طریق ۱۰ سوال با انطباق از پرسشنامه بیرن و همکاران و عملکرد زمینه ای از طریق ۱۴ سوال با انطباق از پرسشنامه کونوی مورد سنجش واقع می‌شوند. نمره گذاری پرسشنامه بصورت طیف لیکرت ۵ نقطه ای می‌باشد که برای گزینه‌های «بسیار کم»، «کم»، «متوسط»، «زیاد» و «خیلی زیاد» به ترتیب امتیازات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ در نظر گرفته می‌شود. در تحقیق اعظمی از روش روایی صوری و محتوایی استفاده شد. بدین منظور پس از استخراج مؤلفه‌ها از منابع علمی معتبر، به نظر خواهی از اساتید برجسته و آگاه در حیطه پژوهش اقدام گردید. لذا تعداد ۱۰

جدول ۱- شاخص‌های توصیفی برای متغیرهای پژوهش

متغیرهای تحقیق	میانگین	انحراف استاندارد	واریانس	چولگی	کشدگی
شناخت	۱۷,۴	۲,۰۴	۴,۱۶	۰,۴۸۹	۰,۳۶۷
فراشناخت	۱۱,۶	۲,۱۸	۴,۷۵	۰,۵۱۰	۰,۲۵۴
انگیزش	۱۴,۵	۲,۱۲	۴,۴۹	۰,۴۳۸	۰,۳۱۸
رفتار	۱۴,۵	۲,۰۹	۴,۳۷	۰,۵۲۴	۰,۴۳۷
عملکرد وظیفه ای	۲۸	۲,۱۰	۴,۴۱	۰,۴۴۶	۰,۲۹۶
عملکرد زمینه ای	۴۰	۲,۸۴	۸,۰۶	۰,۵۴۴	۰,۳۵۴

مبتنی بر تی تک نمونه ای به سهولت می‌توان وضعیت هوش فرهنگی در سازمان را سنجید. همچنین مبتنی بر آزمون تی تک نمونه‌ای می‌توان معنادار بودن اختلاف وضعیت موجود و مطلوب برای هر مولفه از هوش فرهنگی را تعیین نمود:

میانگین و انحراف استاندارد هر یک از متغیرهای تحقیق در ستون دوم و سوم مشاهده می‌گردد و دو ستون آخر شامل چولگی و کشیدگی می‌باشند، کمتر بودن برخی مقادیر این شاخص‌ها از ۰/۵ غیر نرمال بودن مشاهدات را تأیید می‌کند.

جدول ۲- آزمون تی تک نمونه ای مبتنی بر مولفه‌های هوش فرهنگی

متغیر	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	سطح معنی داری
شناخت	۱۷,۴	۱۸	۰/۰۰۴
فراشناخت	۱۱,۶	۱۲	۰/۰۰۳
انگیزش	۱۴,۵	۱۵	۰/۰۰۴
رفتار	۱۴,۵	۱۵	۰/۰۰۴

مبتنی بر تی تک نمونه ای به سهولت می‌توان وضعیت عملکرد شغلی در سازمان را سنجید. همچنین مبتنی بر آزمون تی تک نمونه‌ای می‌توان معنادار بودن اختلاف وضعیت موجود و مطلوب برای هر مولفه از عملکرد شغلی را تعیین نمود.

ملاحظه می‌گردد که میان وضعیت موجود و وضعیت مطلوب برای هریک از مولفه‌های هوش فرهنگی آوری تفاوت معنی داری وجود دارد و هوش فرهنگی در وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب پایین تر است.

جدول ۳- آزمون تی تک نمونه ای مبتنی بر مولفه‌های عملکرد شغلی

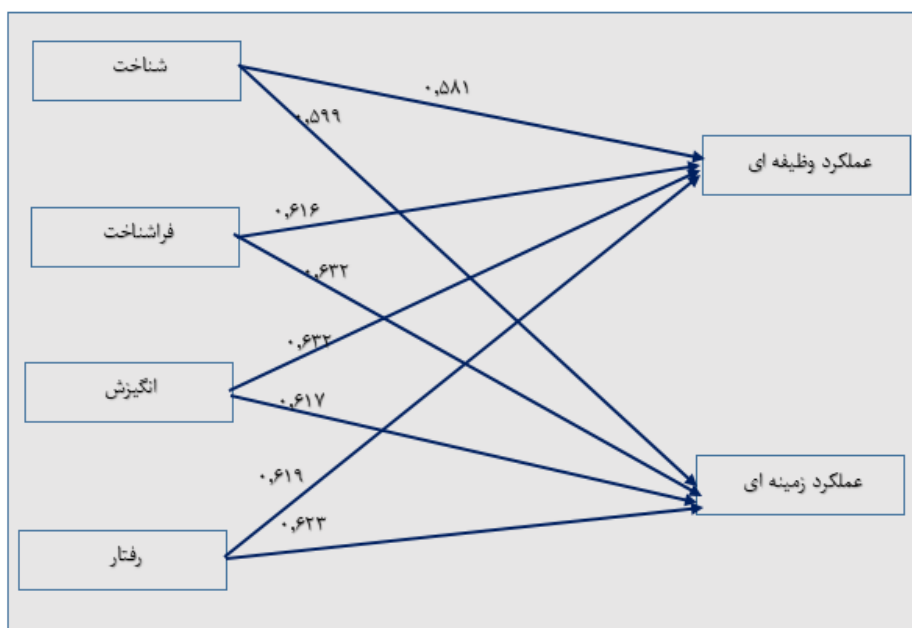
متغیر	وضعیت موجود	وضعیت مطلوب	سطح معنی داری
عملکرد زمینه ای	۲۸	*۳۰	۰/۰۰۳
عملکرد وظیفه ای	۴۰	۴۲	۰/۰۰۳

و عملکرد شغلی در وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب پایین تر است.

ملاحظه می‌گردد که میان وضعیت موجود و وضعیت مطلوب برای هریک از مولفه‌های عملکرد شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۴- ماتریس همبستگی پیرسون

مفهوم	شناخت	فراشناخت	انگیزش	رفتار	عملکرد وظیفه ای	عملکرد زمینه ای
شناخت	۱					
فراشناخت	۰/۵۸۱	۱				
انگیزش	۰/۶۲۱	۰/۵۹۲	۱			
رفتار	۰/۶۲۵	۰/۶۳۲	۰/۴۳۸	۱		
عملکرد وظیفه ای	۰/۵۸۱	۰/۶۱۶	۰/۶۳۲	۰/۶۱۹	۱	
عملکرد زمینه ای	۰/۵۹۹	۰/۶۳۲	۰/۶۱۷	۰/۶۲۳	۰/۵۷۱	۱



شکل ۱- میزان تاثیر مولفه‌های هوش فرهنگی بر مولفه‌های عملکرد شغلی

همچنین جهت تعیین کارا یا ناکارا بودن واحدهای شهرداری مبتنی بر مدل برنامه ریزی خطی DEA داریم:

جدول ۵- داده‌های مرتبط با ورودی و خروجی

واحد	ورودی ۱ انگیزشی	ورودی ۲ شناختی	ورودی ۳ فراشناختی	ورودی ۴ رفتاری	خروجی ۱ عملکرد زمینه‌ای	خروجی ۲ عملکرد وظیفه‌ای
شوستر	۱۴,۸	۱۷,۸	۱۱,۹	۱۴,۶۰	۴۲	۲۶
شوش	۱۴,۴	۱۷	۱۱,۲	۱۴,۷۰	۴۰	۲۹
دزفول	۱۴,۵	۱۷,۲	۱۱,۵	۱۴,۴۰	۴۱	۲۸
اندیمشک	۱۴,۱	۱۷,۵	۱۱,۶	۱۴,۳۰	۳۹	۳۰
لالی	۱۴,۶	۱۷,۸	۱۱,۷۵	۱۴,۸۰	۳۸	۲۸
سوسنگرد	۱۴,۵	۱۷,۶	۱۱,۲۵	۱۴,۴۰	۴۱	۲۷
ایذه	۱۴,۷۵	۱۷,۲	۱۱,۴۵	۱۴,۶۰	۳۸	۲۵
اندیکا	۱۴,۶۰	۱۷,۳	۱۱,۶۵	۱۴,۳۰	۴۰	۲۹
مسجدسلیمان	۱۴,۲۵	۱۷,۲	۱۲,۱۰	۱۴,۴۰	۴۱	۳۰

جدول ۶- وزن شاخص‌ها و کارایی واحدها

واحد	V1	V2	V3	V4	U1	U2	کارایی
شوستر	۰,۰۰۶۳۲	۰,۳۴۳۶۵	۰,۰۰۸۱۲	۰,۰۰۳۵۶	۰,۰۰۴۲۱	۰,۰۰۳۸۱	۰,۹۱۲۳۲
شوش	۰,۰۰۷۱۳	۰,۴۲۳۶۴	۰,۰۰۹۴۱	۰,۰۰۴۵۳	۰,۰۰۵۶۸	۰,۰۰۴۹۷	۱
دزفول	۰,۰۰۷۸۴	۰,۴۵۹۴۱	۰,۰۰۹۶۷	۰,۰۰۴۹۲	۰,۰۰۶۱۲	۰,۰۰۶۳۷	۱
اندیمشک	۰,۰۰۵۴۱	۰,۳۵۶۳۹	۰,۰۰۷۹۴	۰,۰۰۳۱۹	۰,۰۰۴۰۷	۰,۰۰۳۶۴	۰,۸۸۶۳۱
لالی	۰,۰۰۷۳۰	۰,۴۵۹۳۰	۰,۰۰۹۵۸	۰,۰۰۴۷۳	۰,۰۰۵۹۹	۰,۰۰۶۳۱	۱
سوسنگرد	۰,۰۰۷۴۳	۰,۴۵۷۳۹	۰,۰۰۸۹۴	۰,۰۰۴۴۶	۰,۰۰۵۷۹	۰,۰۰۴۴۱	۰,۹۴۳۶۲
ایذه	۰,۰۰۶۹۱	۰,۴۱۴۸۹	۰,۰۰۹۱۱	۰,۰۰۴۱۹	۰,۰۰۵۵۳	۰,۰۰۴۸۹	۱
اندیکا	۰,۰۰۵۰۳	۰,۳۴۱۳۷	۰,۰۰۶۸۹	۰,۰۰۲۹۸	۰,۰۰۳۹۱	۰,۰۰۳۲۷	۰,۸۱۶۳۲
مسجدسلیمان	۰,۰۰۶۷۳	۰,۴۰۶۵۸	۰,۰۰۸۹۱	۰,۰۰۴۰۱	۰,۰۰۵۲۸	۰,۰۰۴۴۹	۱

جدول ۷- استخراج واحدهای کارا و ناکارا

واحد شهرداری	وضعیت کارایی
شوستر	ناکارا
شوش	کارا
دزفول	کارا
اندیمشک	ناکارا
لالی	کارا
سوسنگرد	ناکارا
ایذه	کارا
اندیکا	ناکارا
مسجدسلیمان	کارا

طبق جدول ۷ ملاحظه می‌گردد که واحدهای شوش، دزفول؛ لالی، ایذه و مسجد سلیمان کارا هستند و سایر واحدها کارا نمی‌باشند

نتیجه گیری

مبتنی بر پژوهش حاضر مشخص گردید که هوش فرهنگی کارکنان و مدیران بر عملکرد شغلی آنها تاثیر مثبت می‌گذارد و واحدهای

شوش، دزفول؛ لالی، ایذه و مسجد سلیمان کارا هستند و سایر واحدها کارا نمی‌باشند. مبتنی بر تحلیل ارائه شده در پژوهش حاضر مشخص گردید هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان تاثیر گذار است، در پژوهش تاثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی بررسی شده است و این نتیجه حاصل شده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی و سازگاری میان فرهنگی اثر

به منظور ایجاد انگیزه در افراد، مسئولان می‌توانند به طور بیرونی انگیزه کارکنان را برانگیزند. تحقیقات ثابت کرده است که افراد برای رفتار کردن به طریقی خاص یا یادگیری مهارت‌های جدید برانگیخته می‌شوند، اگر آنها اعتقاد داشته باشند که این رفتارها و مهارت‌ها در آینده به آنها کمک خواهد کرد. بنابراین مسئولان باید در افکار و ذهن کارکنان، بین ایجاد و بهبود هوش فرهنگی و موفقیت در مسیرهای شغلی آینده شان، با تأکید بر مزایای یادگیری از فرهنگ‌های مختلف ارتباط برقرار کنند.

راه حل دیگر برای اینکه کارکنان به هوش فرهنگی توجه کنند و در جهت بهبود آن تلاش کنند، این است که این هوش در ارزیابی‌های عملکرد کارکنان گنجانده شود.

به منظور اداره ی مسائل و چالش‌هایی که شاید به عنوان یک نتیجه از تفاوت فرهنگی در تعاملات بین فرهنگی ایجاد می‌شوند، آموختن استراتژیهای مفید و مؤثر تحلیل تضاد به کارکنان پیشنهاد می‌شود. یکی از ضعف‌هایی که متأسفانه در کشور ما وجود دارد این است که برای تحقیقات علمی ارزش زیادی قائل نمی‌شوند، به همین جهت سازمان‌ها یا محققان و پژوهشگران دانشگاهی چه در زمینه ارائه اطلاعات و چه در زمینه پرکردن پرسشنامه همکاری لازم را نمی‌کنند. در این تحقیق نیز، همانند بسیاری از تحقیقات دیگر، محقق با این مشکل مواجه بوده است و در این زمینه پیشنهاد می‌شود که مسئولین و دستگاههای اجرایی رده‌های بالای جامعه با استفاده از برنامه‌های آموزشی مناسب در این زمینه فرهنگ سازی لازم را انجام دهند و ارزش و اهمیت تحقیقات علمی را برای سازمانها و کارکنان آنها روشن کرده و فرهنگ مشارکت و همکاری در این زمینه را در آنها پرورش دهند.

پینوشت

این مقاله برگرفته از پایان نامه دکتری علی محمودی دانشجوی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز تحت عنوان تعیین تأثیر میزان هوش فرهنگی کارکنان و مدیران شهرداری‌های شمال استان خوزستان بر عملکرد شغلی با استفاده از مدل برنامه‌ریزی خطی DEA آنان می‌باشد.

References

- Hosseinzadeh Asgar, Moamri Mehdi, Ghorbani Ordvan, Mofidi Chelan Morteza. (2018). Economic and social factors affecting the migration of villagers Case: Rural customary systems of Anarchy area of Meshgin Shahr. Space economy and rural development. 8 (30): 259-243
- Abdi, Kamil, Jafari Mehrabadi, Maryam, Safaei, Mustafa, Elahyari, Shamila (2018) Measuring citizens' satisfaction with municipal performance with a good urban governance approach (case study: City of Kiasar), Amash

مستقیم مثبت دارد که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش (۲۷) تحت عنوان تأثیر هوش فرهنگی مدیران بر سلامت سازمانی سازمان‌های آنها در حوزه سازمانهای دولتی شهرستان ملایر این نتیجه حاصل شده است که هوش فرهنگی مدیران منجر به سلامت سازمانی سازمان می‌گردد که این امر می‌تواند بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت بگذارد که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش، تحت عنوان رابطه هوش فرهنگی با عملکرد شغلی در پرستاران بیمارستان اقبال در تهران این نتیجه حاصل شده است که رابطه همبستگی هوش فرهنگی و عملکرد در پرستاران را از طریق رابطه همبستگی هوش فرهنگی رفتاری و عملکرد در پرستاران نشان داده است و همچنین ابعاد انگیزشی و رفتاری هوش فرهنگی می‌تواند عملکرد پرستاران را پیش بینی نمایند که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش، تحت عنوان تأثیر هوش فرهنگی بر فرسودگی شغلی خدمه کابین در هواپیما این نتیجه حاصل شده است که رابطه منفی بین هوش فرهنگی اعضای خدمه کابین و فرسودگی شغلی آنها پشتیبانی کرده اند. اثر منفی هوش فرهنگی در فرسودگی شغلی به ویژه برای اعضای خدمه کابین با سابقه شغلی بیشتر نسبت به افرادی که دارای شغل کمتری هستند، بسیار قوی بوده اند که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش تحت عنوان تأثیر فرهنگ یادگیری سازمانی، هوش فرهنگی و رهبری تحول گرا بر عملکرد شغلی این نتیجه حاصل شده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش رابطه هوش فرهنگی و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار گرفته است و این نتیجه حاصل شده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد. در پژوهش تحت عنوان تجزیه و تحلیل تأثیر هوش فرهنگی بر رضایت شغلی و عملکرد این نتیجه حاصل شده است که هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت می‌گذارد که همسو با پژوهش حاضر می‌باشد.

پیشنهاداتی که در راستای پژوهش ذیل می‌توان مطرح نمود از این قرار است:

به منظور افزایش هوش فرهنگی شناختی در برنامه‌های آموزشی بلند مدت می‌توان دانش و شناختی در افراد ایجاد کرد که باعث تقویت دیدگاه چند منظری شوند و بتوانند مسائل را در تعاملات بین فرهنگی با دیدی باز ببینند. این آموزش‌ها می‌توانند به صورت مطالعه کتاب‌ها درباره ی فرهنگ‌های دیگر باشد و یا در قالب آموزش زبان، مشاوره و مطالعات موردی و بررسی سناریوهای فرهنگی و نقد و ارائه راه کار مناسب باشد.

تفویق و ادغام دانش فرهنگی در قالب خط مشی‌ها و رویه‌های سازمانی با ایجاد انجمن‌های یادگیری، جایی که افراد بتوانند با افراد دارای فرهنگ‌های متفاوت تعامل برقرار کنند و در مورد آنها بیشتر بیاموزند.

به منظور افزایش هوش فرهنگی رفتاری افراد می‌توان از برنامه‌های ایفای نقش و موقعیت‌های شبیه سازی شده استفاده کرد، از این طریق افراد با موقعیت‌هایی روبرو می‌شوند که نیازمند این است که آنها رفتارهای مناسب را از خود بروز دهند.

cultural adjustment: Roles of social media usage and cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*, 74, 42-57

11. Varela, S. A. (2018). The Influence of Cultural Intelligence on Intercultural Business Negotiation. *International Journal of Business and Social Science*, 9(3).

12. Sephond, Reza, Taghipour, Saber. (1400). Individual cultural values and negotiation styles according to cultural intelligence. *Strategic Management Studies Quarterly*, 11(43), 171-186.

13. Alikhan, Ebrahim, Aghajani, Hassan, Gurji, Marzieh, Aghamohammadi, Gurban Ali (1400) Explaining the interactive relationships of cultural intelligence dimensions of managers in the municipalities of northern provinces using fuzzy Delphi and Dimtel techniques, *Decision and Research in Operations*, 7(1), 17-28.

14. Alirezaei, Nafiseh, Masah, Hajar, Akrami, Nahid (2012) The relationship between work conscience and job performance, *Ethics in Technology and Sciences Quarterly*, Volume 8, Number 2

15. Jafari, Hamidreza, Eidi, Nasreen, Haji Sharifi, Nasser, Sadati, Azam, 2016, Investigating the effect of cultural intelligence on job performance and cross-cultural adaptation, *Second International Conference on Integration of Management and Economy in Development, Iran - Tehran*, No. 23

16. Guang, X. and Charoensukmongkol, P., 2020. The effects of cultural intelligence on leadership performance among Chinese expatriates working in Thailand. *Asian Business & Management*, pp.1-2

17. Sultana U, Abdullah N, Mok E (2021) Exploring Motivation and Commitment on Job Satisfaction and Employee Performance in Work From Home (WFH), *Human Resources*

18. Inayat W, Khan M (2021) A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the

Environment Journal, Volume 12, Number 45

3. Naboipour, Mohammad Saber (2019) The role of urban management in the operational management of the city in order to improve the management of the organization, the 7th national conference of applied researches in civil engineering, architecture and urban management and the 6th specialized exhibition of mass builders of housing and buildings in Tehran province.

4. Motamedi Mohammad, Rasouli Seyed Hassan, Nasiri Mohammad. (2018). Evaluation of citizens' satisfaction with the performance of urban management in the field of urban services, case study: Faruj city. *Applied Research of Geographical Sciences*. 19 (55): 116-99

5. Ott, D. L., & Michailova, S. (2018). Cultural intelligence: A review and new research avenues. *International Journal of Management Reviews*, 20(1), 99-119.

6. Caputo, A., Ayoko, O. B., Amoo, N., & Menke, C. (2019). The relationship between cultural values, cultural intelligence and negotiation styles. *Journal of Business Research*, 99, 23-36.

7. Davidov, E., Seddig, D., Gorodzeisky, A., Raijman, R., Schmidt, P., & Semyonov, M. (2020). Direct and indirect predictors of opposition to immigration in Europe: individual values, cultural values, and symbolic threat. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 46(3), 553-573

8. Fitschen, H. (2019). Cross-cultural intelligence moderates between emotional intelligence of the negotiator and the negotiation outcome (Master's thesis, University of Twente)

9. Hu, S., Hu, L., & Wang, G. (2020). Moderating role of addiction to social media usage in managing cultural intelligence and cultural identity change. *Information Technology & People*.

10. Hu, S., Liu, H., Zhang, S., & Wang, G. (2020). Proactive personality and cross-

province. *Geography Quarterly (Regional Planning)*, 12(2), 644-661.

26. Ghaffari, Mozafar, Khani, Lotfali. (2017) The relationship between social capital and cultural intelligence with the academic performance of medical students, *Iranian Journal of Medical Education*, 13(8): 642-651

27. Guderzond Chegini, Mehrdad, Yousefi, Samin, 2014, cultural intelligence and its relationship with the group performance of employees in the General Department of Tax Affairs of Gilan Province, *Islamic Azad University Qeshm Branch, Scientific Quarterly of Modern Management Engineering*, year 3, number 3, 13-24.

Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, *Peshawar, Education Research International*, Volume 2021 |Article ID 1751495 | <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>

19. Okolocha Ch, Akam G (2021) Effect Of Job Satisfaction On Job Performance Of University Lecturers In South-East, Nigeria , Effect Of Job Satisfaction On Job Performance Of University Lecturers In South-East, Nigeria , Vol۶)

20. Harzer C, Bezoglova N, Weber M (2021) Incremental Validity of Character Strengths as Predictors of Job Performance Beyond General Mental Ability and the Big Five , *Psychol.*, 12, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.51836>

21. Safaipoor, Massoud, Shanbepour Madavan, Fereshte. (2015). Stratification of Khuzestan province cities based on cultural development indicators using gray relationship analysis method. *Social Development Studies of Iran*, 8(3), 7-18.

22. Afsar, B., Al-Ghazali, B.M., Cheema, S. and Javed, F., 2020. Cultural intelligence and innovative work behavior: the role of work engagement and interpersonal trust. *European Journal of Innovation Management*

23. Jyoti, J. and Kour, S., 2017. Cultural intelligence and job performance: An empirical investigation of moderating and mediating variables. *International Journal of Cross Cultural Management*, 17(3), pp.305-326

24. Nam T., Park .L. (2019). Job and work attitudes, engagement and employee performance: Where does psychological well-being fit in?. *Leadership & Organization Development Journal*, 33(3), 224-23

25. Loimi, Mehdi, Pasban, Mohammad, Fakhimi Azar, Siros, Bahlouli, Nader. (1401). Analysis of customs data and design of risk assessment model with emphasis on the effect of hot and humid climate in the customs of Khuzestan