

## بررسی تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان مشهد)

سحر احمدزاده - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران  
علی اکبر عنابستانی\* - استاد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران  
حمید شایان - استاد جغرافیای روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۱۲

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۲۴

### چکیده

**مقدمه:** امروزه مدیریت در روستاهای مختلف به‌ویژه روستاهای دارای تنوع قومی، مذهبی، زبانی و به‌خصوص روستاهای حاشیه کلان‌شهرها به دلیل حجم گسترده مهاجرین یک چالش چند فرهنگی است.

**هدف پژوهش:** هوش فرهنگی به مدیران روستایی در درک مخاطبان مختلف، مدیریت تیم‌های متنوع، به‌کارگیری استعدادها، میان فرهنگی و سازگاری با شبکه‌های رهبری کمک می‌کند. در این پژوهش تلاش شد تا میزان اثرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران در نواحی روستایی مورد بررسی قرار گیرد.

**روش شناسی تحقیق:** روش تحقیق در این مطالعه توصیفی-تحلیلی است که بخش عمده‌ای از داده‌های آن بر اساس مطالعات میدانی از سطح منطقه جمع‌آوری شده است. جامعه آماری تحقیق شامل ۲۴ روستای نمونه با جمعیت ۸۶۸۵۶ نفر در قالب ۲۳۹۹۷ خانوار است که حجم نمونه ۲۲۷ نفر با روش کوکران تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک از بین روستاییان انتخاب شده است. به این حجم نمونه تعداد ۲۴ پرسشنامه مربوط به دهیاران، ۲۴ پرسشنامه مربوط به اعضای شورای اسلامی روستاها و ۲۴ پرسشنامه مربوط به کارشناسان بخش‌داری را افزود، در نهایت ۲۹۹ پرسشنامه تکمیل شده است.

**قلمرو جغرافیایی پژوهش:** محدوده مورد مطالعه در این تحقیق روستاهای شهرستان مشهد است که در سال ۱۳۹۵ دارای دهیاری بوده‌اند و به دلیل ماهیت موضوع تحقیق، ۲۴ روستاهای دارای بیشترین تنوع فرهنگی از میان روستاهای شهرستان مشهد به‌عنوان روستاهای نمونه انتخاب شدند.

**یافته‌ها و بحث:** یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که به‌طور کلی هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران با ضریب تعیین ۰/۱۹۷۶ تأثیر مثبت و مستقیم دارد. از میان ابعاد هوش فرهنگی نیز بعد فراشناختی با ضریب ۰/۳۲۴۷ بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران داشته است و پس از آن به ترتیب ابعاد رفتاری، شناختی و انگیزشی هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران مؤثر بوده‌اند.

**نتایج:** نتایج نشان می‌دهد رابطه مثبت و مستقیمی بین کلیه ابعاد هوش فرهنگی دهیاران و عملکرد وظیفه‌ای آنان وجود دارد. به عبارتی دهیارانی که نسبت به دیگران نمره هوش فرهنگی بالاتری را کسب کرده‌اند، توانسته‌اند عملکرد وظیفه‌ای بالاتری را نیز از خود نشان دهند.

**واژه‌های کلیدی:** هوش فرهنگی، دهیاران، مدیریت روستایی، عملکرد وظیفه‌ای، شهرستان مشهد

### نحوه استناد به مقاله:

احمدزاده، سحر، عنابستانی، علی اکبر و شایان، حمید. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان مشهد). *مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۶(۳)، ۴۷۳-۴۸۷.

[DOR: 20.1001.1.25385968.1400.16.3.2.9](https://doi.org/10.1001.1.25385968.1400.16.3.2.9)

## مقدمه

موضوع مدیریت روستایی در ایران در ابعاد سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین معضلات و چالش‌های برنامه‌ریزان و متخصصان بوده است (قدیری معصوم و ریاحی، ۱۳۹۳: ۳). عملکرد مدیریت روستایی، مانند هر سازمانی تابع عملکرد منابع انسانی و تعامل آن‌ها با منابع، فرصت‌ها، امکانات و نیز متأثر از سیستم‌های محیطی و سازمان‌های دیگر است (رکن الدین افتخاری، ۱۳۸۹: ۱). یکی از ویژگی‌های مدیریت روستایی، انعطاف‌پذیری اصولی در تطابق دادن خود با اعضای شورا، مردم و نهادهای مدنی به‌منظور جلب اعتماد و مشارکت آنان است. در این راستا یکی از مهارت‌های اساسی که باید مدیر کسب کند، توسعه دهد و به کار گیرد، مهارت‌های روابط انسانی یا بین فردی است. با وجود مزایایی که تشکیل دهیاری‌های روستایی در عرصه‌های گوناگون اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی داشته‌اند، به نظر می‌رسد که این گروه با مشکلات و چالش‌هایی در این زمینه مواجه باشند. این چالش اهمیت بررسی همه‌جانبه عواملی را که به‌عنوان پیش‌شرط‌های لازم موفقیت مدیران مطرح هستند، ضروری می‌سازد. امروزه با روند رو به رشد مهاجرت، وجود خرده‌فرهنگ‌های مختلف به‌عنوان جزء نامرئی ولی اساسی در تعاملات بیش‌ازپیش خودنمایی می‌کند. یکی از جدیدترین دیدگاه‌های مدیریتی در این گستره، توانایی‌های لازم موفقیت مدیران را بر اساس هوش‌های چندگانه ارزیابی می‌کند. به عبارتی مدیران باید علاوه بر برخوردار بودن از هوش تحلیلی و عاطفی جهت عملکرد بالا، باید از هوش فرهنگی مناسبی نیز برخوردار باشند تا بتوانند تفاوت‌های بین فرهنگی را کنترل و مدیریت کنند. زیرا تعامل با افراد مستلزم درک و سازگاری است. توانایی کار کردن در یک محیط چند فرهنگی معرف هوش فرهنگی است. هوش فرهنگی کمک می‌کند با درک سریع و صحیح مؤلفه‌های فرهنگی مختلف، رفتاری متناسب با هر یک از آن‌ها بروز دهیم (جان‌نثار احمدی و فیاضی، ۱۳۹۳: ۴۲). مطالعات اکتشافی و مشاهده میدانی تعدادی از سکونتگاه‌های روستایی شهرستان مشهد، بیانگر وجود خرده‌فرهنگ‌های متعدد در این ناحیه است. ورود روستائیان مهاجر از سایر نقاط استان، ورود مهاجرینی از شهرهای کوچک استان و سایر استان‌ها به‌خصوص سیستان و بلوچستان به دلیل وضعیت نامناسب اقتصادی و معیشتی در پی بحران‌هایی نظیر خشکسالی، سیل و از بین رفتن منابع آب و خاک و ورود مهاجرینی از کشور افغانستان در غالب پناه جویان اقتصادی به روستاهای واقع در حاشیه کلان‌شهر مشهد، موج گسترده‌ای از تنوعات قومی، زبانی، مذهبی و فرهنگی را در این مناطق پدید آورده است. ارزانی زمین و نزدیکی به مشهد و بهره‌مندی از خدمات رفاهی آن، سبب تجمع این خرده‌فرهنگ‌ها و بروز پاره‌ای از تنش‌ها میان ساکنان و مهاجران با دهیاران در این روستاها شده است که گاهی با مسائل اقتصادی گره‌خورده و کار مدیریتی در این نواحی را با چالش‌های جدی مواجه ساخته است. که از آن جمله می‌توان به شکل‌گیری راسته خیابان‌ها و محلاتی مربوط به یک خرده‌فرهنگ خاص در برخی از این روستاها اشاره کرد که تابع مقررات خود می‌باشند، و در بسیاری از موارد سلاقی و منافع آن‌ها در تضاد با سایر روستائیان و دهیاری، منجر به شکل‌گیری پاره‌ای از مشکلات در اداره این نواحی شده است. علاوه بر این، مشکلات عمومی روستاها در این مناطق (عدم رعایت حریم روستا و ساخت‌وسازهای غیرمجاز، استفاده از مصالح ساختمانی بی‌کیفیت، قطعه‌قطعه کردن زمین‌های کشاورزی و تبدیل آن‌ها به کاربری‌های مسکونی، عقب‌نشینی‌ها و کنده‌کاری‌ها جهت اجرای طرح‌های عمرانی) باوجود این خرده‌فرهنگ‌ها دوچندان شده است که این امر معمولاً ناشی از عدم درک متقابل و سوءبرداشت‌ها میان روستائیان با دهیاران و اعضای شورا می‌باشد و درنهایت منجر به عدم مشارکت روستائیان در برنامه‌های مربوط به توسعه روستایی می‌شود. در چنین فضای تعاملی، دهیاران به‌عنوان مدیران روستا باید از توان کنش‌سازنده و اثربخش برخوردار باشند تا بتوانند عملکرد مطلوبی را از خود نشان داده و رضایت روستائیان را کسب کنند. چنانچه کمبود هوش فرهنگی مدیران روستایی در سه بعد برنامه‌ریزی، نظارت و اجرا مشکلاتی را برای آنان به وجود می‌آورد و موجب عدم تشخیص اولویت‌ها، عدم اجرا و تحقق طرح‌ها و برنامه‌ها و عدم جلب مشارکت مردم در مدیریت روستایی می‌گردد. بنابراین دهیار باید با مجهز بودن به مهارت‌های مدیریتی از جمله هوش فرهنگی در جهت دستیابی به اجماع عمومی، خواسته‌ها و نیازهای جامعه را باهم تعدیل کند و بکوشد باانگیزه کافی در جهت شناخت خرده‌فرهنگ‌های موجود در روستا گام برداشته و با استراتژی مناسب، با بروز رفتارهای به‌جا و سنجیده بتواند گروه‌های ساکن در روستا را در جهت تحقق اهداف توسعه پایدار روستایی با یکدیگر هم‌رأی کند. در این مقاله سعی شده به بررسی تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران پرداخته شود تا با شناخت هر چه بیشتر عوامل تأثیرگذار بر عملکرد دهیاران و ارائه راهکارهای مناسب جهت ارتقاء سطح مدیریتی آنان، امکان دستیابی به سطح مناسبی از موفقیت مدیریت محلی فراهم شود.

**فرهنگ:** ترکیب پیچیده‌ای شامل علوم، اعتقادات و هنرها، اخلاق، قوانین، آداب و رسوم و عادات و اعمالی است که به‌وسیله انسان در جامعه خود به دست می‌آید و چارچوب مناسبی برای جامعه سازی، حیات اجتماعی، همبستگی خانوادگی، تعلق ملی و تعهد سیاسی بوده، به‌ویژه در جوامعی که تکثر قومیت دارند، دارای اولویت بالاتری خواهد بود (امیری و همکاران، ۱۳۹۱).

**هوش فرهنگی:** قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی دانسته شده است که دارای تنوع فرهنگی است. هوش فرهنگی همچنین بینش‌های فردی را در برمی‌گیرد که برای انطباق با موقعیت‌ها و تعاملات میان فرهنگی و حضور موفق در گروه‌های کاری چند فرهنگی مفید است. آنگ و داین هوش فرهنگی را از طریق چهار بعد یا عامل راهبردی بررسی و تحلیل می‌کنند. این ابعاد به شرح زیر هستند:

**بعد فراشناختی هوش فرهنگی:** به سطح آگاهی فرهنگی هشیارانه در خلال تعامل‌های بین فرهنگی مربوط است و شامل استراتژی‌های شناختی سطح بالاتر است که به افراد اجازه می‌دهد مکاشفه‌ها و قوانین جدیدی را برای تعامل اجتماعی در محیط فرهنگی نوین و، بدیع از طریق ارتقای پردازش اطلاعات در یک سطح عمیق‌تر توسعه دهند (کروبی و همکاران، ۱۳۹۵).

**بعد شناختی هوش فرهنگی:** این بعد از هوش فرهنگی به دانش فرد در مورد فرهنگ و همچنین نقش آن در شکل‌دهی طرز فکر و رفتار اشاره دارد. این دانش بیانگر درک فرد از تشابهات و تفاوت‌های فرهنگی است و دانش عمومی و نقشه‌های ذهنی و شناختی فرد از فرهنگ‌های دیگر را نشان می‌دهد (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳).

**بعد انگیزشی هوش فرهنگی:** این بعد از هوش فرهنگی به انگیزه ذاتی و خودکارآمدی در انطباق با فرهنگ‌های جدید اطلاق می‌شود. بنابراین افراد دارای هوش فرهنگی انگیزشی بالا از تعامل با فرهنگ‌های جدید لذت می‌برند و در رابطه با توانایی‌های شخصی خود در این تعاملات احساس اعتمادبه‌نفس دارند

**بعد رفتاری هوش فرهنگی:** این بعد از هوش فرهنگی قابلیت فرد برای سازگاری با آن دسته از رفتارهای کلامی و غیرکلامی را در برمی‌گیرد که برای برخورد با فرهنگ‌های مختلف مناسب هستند (اصانلو و خدای، ۱۳۹۳: ۲۱).

**عملکرد وظیفه‌ای:** عملکرد مرتبط با اجرای مأموریت در داخل سازمان است و شامل نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌هایی است که در برگ شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط است (Borman & Motowidlo, 1993: 71-98).



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

هوش فرهنگی برگرفته از نظریه هوش‌های چندگانه است که در سال ۱۹۹۳ توسط گاردنر ارائه شد. دو نوع از هوش زیربنایی هوش فرهنگی هستند: هوش هیجانی و هوش اجتماعی. هوش هیجانی به توانایی‌های فرد برای دانستن هیجانات خود و مدیریت آن‌ها، انگیزش، شناخت هیجانات دیگران و اداره نمودن روابط اشاره دارد. هوش اجتماعی توانایی فرد برای فهم و درک احساسات، تفکرات و رفتارها در موقعیت‌های بین فردی و عملکرد مناسب بر مبنای این ادراک است. این دو نوع هوش نسبت به موقعیت‌های دارای تنوع فرهنگی قابلیت پیش‌بینی و آگاهی بخشی کمی دارند. به همین دلیل نیاز به هوش فرهنگی احساس شد (امیری و همکاران، ۱۳۹۱). هوش فرهنگی مفهومی است که در حوزه ارتباطات بین فرهنگی مطرح شده و در پی تسهیل تعاملات بین فرهنگی است که برای نخستین بار توسط کریستوفر ارلی و سون آنگ مطرح شد و این دو نفر هوش فرهنگی را قابلیت

یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی، ارائه‌ی پاسخ‌های رفتاری صحیح و توانایی عملکرد مؤثر در ارتباطات بین فرهنگی تعریف کردند (کروبی و همکاران، ۱۳۹۵).

عناصر چهارگانه هوش فرهنگی به‌عنوان عوامل افزایش عملکرد شغلی افراد و همچنین پیش‌بین‌هایی برای آن مطرح می‌شوند (Albert, 2005; Prado, 2010; Tai, 2010; Van Drill, 2011). به نقل از حقیقتیان و همکاران، (۱۳۹۳). عملکرد شغلی به این می‌پردازد که آیا یک فرد کار خود را به‌خوبی انجام می‌دهد یا نه. نظریه جان کامپل یکی از رایج‌ترین نظریه‌ها در زمینه عملکرد شغلی است. کامپل عملکرد شغلی را متغیری در سطح فردی تعریف می‌کند. در دیدگاه و عملکرد شغلی از نتیجه متفاوت است زیرا نتایج تنها برآیند عملکرد افراد در سازمان نیستند، بلکه عوامل دیگری نیز بر آن‌ها تأثیرگذارند. شاخص مهم عملکرد، تحت کنترل بودن آن از جانب فرد است. عملکرد شغلی مفهومی چندبعدی است که پژوهشگران بسیاری تاکنون سعی در تعریف و سنجش آن داشته‌اند. در این میان شاخص‌های ارائه‌شده از سوی محققانی همچون: کامپل، بورمن و موتویدلو و روتاندو و ساکت از سایر شاخص‌ها پذیرفته‌شده‌تر است. کامپل عملکرد را مفهومی چندبعدی می‌داند که با هشت شاخص قابل‌تحلیل و ارزیابی است. این شاخص‌ها عبارتند از: رفتارهای وظیفه محور، رفتارهای غیر وظیفه‌ای، ارتباط‌های نوشتاری و شفاهی، تلاش، نظم، کمک به سایر کارکنان، رهبری و وظایف مدیریتی (حقیقتیان و همکاران، ۱۳۹۳). بورمن و موتویدلو (۱۹۹۳) عملکرد شغلی را در دو مقوله عملکرد وظیفه‌ای و عملکرد زمینه‌ای مورد بررسی قرار داده‌اند. به اذعان این محققان، عملکرد وظیفه‌ای، عملکرد مرتبط با اجرای مأموریت در داخل سازمان است و شامل نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌هایی است که در برگ شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط است (Borman & Motowidlo, 1993: 71-98) و عملکرد زمینه‌ای، که شامل رفتارهایی است که بقای شبکه سازمانی و اجتماعی و جو روان‌شناختی که وظایف فنی را احاطه کرده است، تضمین می‌نماید و محتوای آن در موقعیت‌های شغلی مختلف مشابه بوده و می‌تواند به‌خوبی توسط شخصیت فرد پیش‌بینی شود مانند رفتارهای مثبتی همچون همکاری با دیگران و تلاش مضاعف و مشتاقانه در انجام وظایف. از آنجا که به‌منظور دستیابی به اهداف توسعه پایدار روستایی لزوم توجه به عملکرد دهیاران احساس می‌شود، نویسندگان در پژوهش حاضر با این فرض که سازه هوش فرهنگی به همراه ابعاد آن می‌تواند عملکرد وظیفه‌ای دهیاران را تحت تأثیر قرار دهد درصدد آزمون آن برآمده و سعی دارند میزان این تأثیرگذاری را مشخص کنند.

نجفی تروجنی (۱۳۹۸) در تحقیق تأثیر هوش فرهنگی و عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی (مطالعه موردی نظام پزشکی استان مازندران) به این نتیجه رسیدند که هوش فرهنگی و عدالت سازمانی از طریق تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد و مدیران بایستی بر برنامه‌ریزی آموزشی و مدیریتی به‌منظور ارتقای هوش فرهنگی کارکنان تمرکز کنند. گلپیرا و همکاران (۱۳۹۸) رضائیان و بصیریان جهرمی در تحقیقی با عنوان رابطه هوش فرهنگی با عملکرد شغلی خبرنگاران روزنامه‌ها و خبرگزاری‌های ایرانی دارای نسخه انگلیسی به این نتیجه رسیدند که بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی رابطه همبستگی وجود ندارد و در میان مؤلفه‌های هوش فرهنگی نیز، این رابطه تنها درباره بُعد شناختی هوش فرهنگی و عملکرد شغلی ملاحظه می‌شود. بدری آذین و هوشنگ (۱۳۹۶) در تحقیق رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی نتیجه گرفتند بین هوش فرهنگی و عملکرد فردی و همچنین بین سه بعد استراتژی، انگیزش، رفتار و عملکرد فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و اولویت ابعاد هوش فرهنگی کارکنان دانش، انگیزش، رفتار و استراتژی است. نتایج تحقیقات عزیزپور و همکاران (۲۰۱۳)، خلیلی و همکاران (۲۰۱۳) و امیری و همکاران (۲۰۱۰) نشان می‌دهد که در فضاهای سازمانی مختلف مانند تراکتورسازی و بانک بین ابعاد مختلف هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌های اسلام‌پور (۱۳۹۱)، حقیقتیان و همکاران (۱۳۹۳) و محمدخانی و جراحی (۱۳۹۳) نشان می‌دهد در سایر فضاهای سازمانی مانند سازمان بهزیستی و مرکز ملی مطالعات جهانی‌شدن نیز بین ابعاد مختلف هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با عملکرد شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. نتایج اسلام‌پور نشان می‌دهد مولفه رفتاری هوش فرهنگی بیش‌ترین رابطه و مولفه انگیزش کمترین

رابطه را با عملکرد دارند. نتایج مطالعات آنگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۷)، جیوتی و کور<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) و ال. براکت و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) نشان می‌دهد هوش فرهنگی و ابعاد آن نقش معنی‌داری را در رضایتمندی شغلی و عملکرد شغلی به‌خصوص عملکرد وظیفه‌ای دارند. در جمع‌بندی مطالعات مربوط به هوش فرهنگی، در سطح بین‌المللی تحقیقات متوجه مدیران با کلاس جهانی بوده است و عمدتاً بازده اقتصادی هوش فرهنگی محور توجه قرار گرفته است. در میان تحقیقات داخلی برخی رابطه همبستگی بین هوش فرهنگی و عملکرد شغلی را تأیید نکرده اما بسیاری از تحقیقات وجود این رابطه را تأیید نموده‌اند که در بالا اشاره شد.

نادریسند فریمانی (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان بررسی نگرش ساکنین روستاها به عملکرد دهیاران پیرامون توسعه نواحی روستایی (نمونه دهستان قلندرآباد شهرستان فریمان)؛ ایمانی و خدابخشی (۱۳۹۷) در تحقیق ارزیابی عملکرد دهیاران از دیدگاه روستاییان (مورد مطالعه: روستاهای بخش مرکزی شهرستان ایزه)؛ سر برقی مقدم و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق ارزیابی عملکرد دهیاران در فرآیند توسعه پایدار روستایی از دیدگاه روستائیان مورد مطالعه: بخش طرقله شهرستان بینالود به این نتیجه رسیدند که روستائیان میزان اکثر مؤلفه‌های پرسش شده در این مطالعه را کم یا متوسط به پایین ارزیابی کرده‌اند، بدین معنی که روستائیان از عملکرد دهیاران رضایت نداشتند. نتایج تحقیق هوتی (۱۳۹۷) با عنوان بررسی میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیاران مطالعه موردی: دهستان محترم آباد شهرستان فنوج نیز نشان می‌دهد طبق نظام‌نامه و شرح خدمات دهیاران عملکرد دهیاران نامطلوب بوده و تقریباً تمام ابعاد پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. عرفانی‌پور (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان ارزیابی عملکرد دهیاران در توسعه پایدار نواحی روستایی (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان همدان) عملکرد دهیاران را در زمینه توسعه عمرانی مطلوب و در بقیه ابعاد نامطلوب ارزیابی نموده‌اند. اقتداری (۱۳۹۶) در پژوهش ارزیابی عملکرد مدیریت نوین روستایی در فرآیند توسعه اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و زیست‌محیطی روستاها (مورد مطالعه: شهرستان عنبرآباد) اذعان داشتند به لحاظ شاخص‌های کالبدی و عمرانی، زیست‌محیطی عملکرد دهیاران در حد متوسط و از نظر شاخص اقتصادی در سطح زیاد ارزیابی شده است.

در بررسی تحقیقات مرتبط با حوزه برنامه‌ریزی و توسعه روستایی مردم معمولاً عملکرد دهیاران را در سطح پایین و متوسط ارزیابی کرده‌اند و از میان ابعاد عملکرد به عملکرد وظیفه‌ای دهیار در بعد عمرانی (کالبدی- فیزیکی) و زیست‌محیطی بیشترین امتیاز را داده‌اند. محقق تاکنون شاهد پژوهش مشابهی که رابطه میان هوش فرهنگی و عملکرد دهیاران را بررسی کند، نبوده است. موضوعی که در روستاهای دارای تنوع فرهنگی چالش عمده‌ای را بر سر راه عملکرد مدیران روستایی (دهیاران) برجای خواهد گذاشت، زیرا مدیران با بهره‌مندی پایین از هوش فرهنگی (توانایی ارتباط با افراد دارای تنوع فرهنگی) قادر نخواهند بود در عملکرد خود توفیق بهتری داشته باشند. بنابراین، تحقیق حاضر با نگاهی اجمالی به تحقیقات پیشین سعی دارد با رویکردی تلفیقی و دیدی همه‌جانبه، مبحث هوش فرهنگی و عملکرد مدیریت روستایی را به هم گره زده و افق جدیدی را در مباحث مدیریت روستایی گشوده و به بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای دهیاران بپردازد.

## روش پژوهش

روش تحقیق در این مطالعه توصیفی / همبستگی / تجربی است، بخشی از داده‌های تحقیق از طریق مطالعات میدانی و با ابزار پرسشنامه و مصاحبه و بخشی دیگر از داده‌های مورد نیاز مانند چارچوب نظری مفهومی پژوهش، اسناد و مدارک و سرشماری‌ها از طریق روش کتابخانه‌ای به‌دست آمده است. جهت برآورد حجم نمونه از روش نمونه‌گیری کوکران با سطح اطمینان ۹۵ درصد و احتمال خطای ۶/۵ درصد و با توجه به تعداد ۲۳۹۹۷ خانوار ساکن روستاها، حجم نمونه برابر ۲۲۷ نفر برآورد شده است که به‌صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده‌اند. به این حجم نمونه پرسشنامه مربوط به ۲۴ دهیار، ۲۴ نفر از اعضای شورای اسلامی روستاها و ۲۴ کارشناسان بخش‌داری را افزوده، در نهایت ۲۹۹ پرسشنامه تکمیل شده است. پس از جمع‌آوری اطلاعات و پردازش به تحلیل داده‌ها و تبیین موضوع مورد مطالعه در محیط‌های نرم‌افزاری SPSS, ArcGIS پرداخته شد.

به‌منظور پایایی و سازگاری درونی متغیرهای پژوهش از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان پایایی به‌دست آمده در کل پرسشنامه‌های هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای در تمامی ابعاد آن ( $\alpha < 0/7$ ) می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب

1 Ang & et al.

2 Jyoti & Kour.

3 L. Barakat & et al.

پرسشنامه‌های مورد استفاده است. برای محاسبه‌ی پایایی پرسشنامه، ابتدا پرسشنامه بر روی نمونه‌ای به حجم ۲۵ نفر اجرا گردید و سپس ضریب پایایی به روش آلفای کرون باح محاسبه شد که مقدار اولیه آن  $\alpha = ۰/۶۳$  به دست آمد. پس از حذف ۵ سؤال، آلفای نهایی به حد قابل قبول رسید که این آن مقدار پایایی، قابل اعتماد است.

شاخص‌ها و گویه‌های پرسشنامه عملکرد وظیفه‌ای برگرفته از وظایف ۴۸ گانه دهیاری طبق ماده ۱۰ اساس‌نامه دهیاری‌ها مصوب ۱۳۸۰/۱۱/۲۱، از سایت دفتر امور روستایی و شوراهای استانداری خراسان رضوی و فرم‌های ارزیابی عملکرد بخش‌داری بخش مرکزی شهرستان مشهد استخراج شده است. شاخص‌ها و گویه‌های پرسشنامه هوش فرهنگی نیز از پرسشنامه هوش فرهنگی ۲۰ سؤالی که توسط آنگ و همکاران<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۴ طراحی شده، گرفته شده است. برای تعیین بهترین روستا از نظر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران از مدل آراس استفاده شده است. تکنیک ARAS<sup>۲</sup> به وسیله زاوادساکاس<sup>۳</sup> و همکارانش به سال ۲۰۱۰ پیشنهاد شد. این روش یکی از بهترین روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره برای انتخاب بهترین گزینه است. بهترین گزینه آن است که بیشترین فاصله را از عوامل منفی و کمترین فاصله را از عوامل مثبت داشته باشد. در این مدل مقدار Ki بین (۰ و ۱) است و هر چه درجه مطلوبیت به یک نزدیک‌تر باشد گزینه بهتر خواهد بود (میردار منصور پناهی و عسکری، ۱۳۹۵، ۱۰۰-۱۰۲).

جدول ۱. معرفی متغیرهای هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای دهیاران و ابعاد آن‌ها

پایایی	بعد	گویه	آلفای کرونباخ
هوش فرهنگی	فراشناختی	برخورداری از دانش فرهنگی هوشیارانه و استفاده از آن در تعامل با روستاییانی با پیشینه فرهنگی مختلف، تعدیل و بررسی صحت و سقم دانش فرهنگی در تعامل با روستاییانی از فرهنگ‌های دیگر	۰/۷۹۰
	شناختی	آشنایی با سیستم‌های قانونی و اقتصادی، باورها و ارزش‌ها، هنر و صنایع دستی، زبان، گویش و رفتارهای غیرکلامی فرهنگ‌های دیگر و احترام به نوع پوشش و ظاهر مردم، صنایع دستی و زبان آن فرهنگ‌ها و برداشت صحیح از آن‌ها هنگام تعامل با صاحبان این فرهنگ‌ها	۰/۵۷۲
	انگیزشی	لذت بردن از تعامل و زندگی در فرهنگ‌هایی، به‌جز فرهنگ خود، توانایی برقراری ارتباط با مردم بومی و فرهنگ‌های دیگر، اطمینان از توانایی خو گرفتن با شرایط فرهنگ‌های دیگر	۰/۷۰۷
	رفتاری	توانایی کنار آمدن با فشارهای ناشی از برخورد با فرهنگ‌های جدید، توانایی تغییر برخورد کلامی، غیرکلامی و سرعت صحبت کردن زمانی که تعامل فرهنگی خاصی ایجاد کند، توانایی استفاده از مکث و سکوت و تعدیل شوخی متناسب با موقعیت‌های فرهنگی مختلف	۰/۷۰۵
	کل	۲۰	۰/۸۳۰
عملکرد وظیفه‌ای	عمرانی	اتخاذ تدابیر لازم برای حفظ روستا از خطر بلایای طبیعی و ایمن‌سازی روستا، اقدامات لازم برای نگهداری و تسطیح راه‌های واقع در حریم اراضی روستا، لایروبی نهرها و قنوات و ساماندهی فاضلاب، فراهم نمودن زمینه ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها، میدان‌ها و پارک‌ها را در چارچوب طرح هادی روستا، درختکاری و توسعه فضای سبز روستا، توجه به ایجاد و سازمان‌دهی غسل‌خانه و گورستان، نصب تابلوی روستا و نام‌گذاری معابر و تأسیسات.	۰/۹۵۸
	اداری-مالی	انجام معاملات دهیاری اعم از خرید و فروش اموال منقول و غیرمنقول، مراقبت از اموال و تأسیسات عمومی در اختیار دهیاری، اطلاع‌رسانی فرمان‌ها دولتی، تشویق روستاییان به انجام اقدامات لازم در جهت رعایت سیاست‌های دولت، اجرای مصوبات شورا توسط دهیار، ارسال گزارش‌های درخواست شده به شورا و بخش‌داری در موعد مقرر، برآورد، تنظیم و ارائه بودجه سالانه دهیاری و ...	۰/۹۵۴
	خدماتی	نظارت بر اجرای مقررات بهداشتی، حفظ نظافت معابر، جمع‌آوری فضولات حیوانی و زباله و انتقال آن به محلی دورتر از روستا، نظارت بر وضعیت بهداشتی گرمابه‌ها، نانوايي‌ها، قصابي‌ها، همکاري با سازمان‌ها و نهادهای دولتی و نیروی انتظامی و فراهم نمودن تسهیلات لازم برای ایفای وظایف آن‌ها، معرفی خانواده‌های بی‌سرپرست و بی‌بضاعت به سازمان بهزیستی و کمیته امداد و ...	۰/۹۰۲
	کل	۴۸	۰/۹۷۹

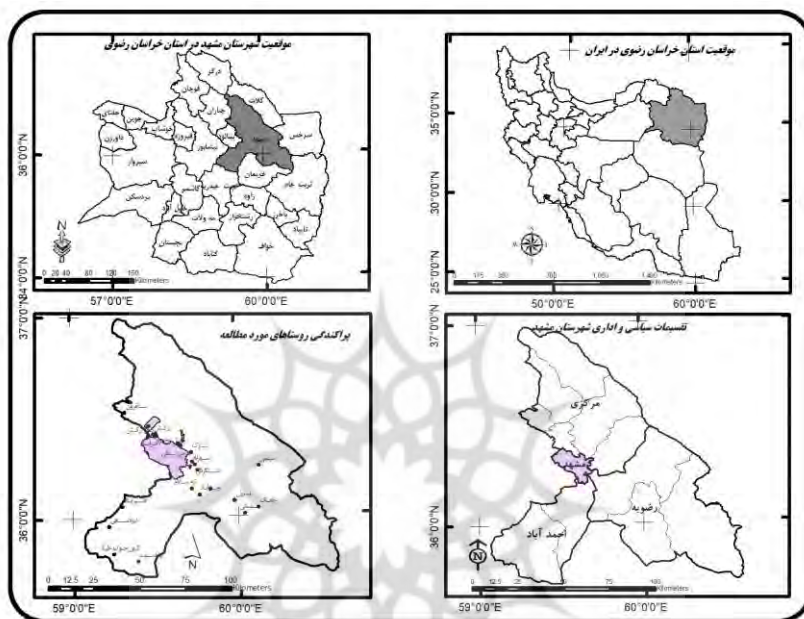
1 - Ang.

2 - Additive Ratio Assessment

3 - Zavadskas

## قلمرو جغرافیایی پژوهش

شهرستان مشهد بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۵ دارای ۳۳۷۲۶۶۰ نفر جمعیت بوده که از این تعداد ۱۰/۷ درصد یا ۳۶۰۵۷۰ نفر در نقاط روستایی زندگی می‌نمایند. محدوده مورد مطالعه در این تحقیق روستاهای شهرستان مشهد است که در سال ۱۳۹۵ دارای دهیاری بوده‌اند و به دلیل ماهیت موضوع تحقیق، ۲۴ روستاهای دارای بیشترین تنوع فرهنگی از میان روستاهای شهرستان مشهد با توجه به مطالعات اکتشافی و بنا به نظر کارشناسان و صاحب‌نظران حوزه فرهنگی در استانداری خراسان رضوی، سازمان تبلیغات اسلامی و کارشناسان بخش‌داری‌های شهرستان مشهد به‌عنوان روستاهای نمونه انتخاب شدند. که بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵ دارای ۸۶۸۵۶ نفر جمعیت در قالب ۲۳۹۹۷ خانوار می‌باشد.



شکل ۲. موقعیت منطقه مورد مطالعه

## یافته‌ها و بحث

بر اساس نتایج حاصل از پرسشنامه دهیاران، ۹۱/۶۷ درصد از دهیاران را مردان با سن بین ۲۵ تا ۴۷ و میانگین سنی حدود ۳۲ سال تشکیل می‌دهند و حدود ۸/۳۳ درصد از دهیاران را زنان با سن ۳۷ و ۴۳ سال شامل می‌شوند. همه دهیاران زبان خود را فارسی و مذهب را شیعه اعلام کرده‌اند. ۴ نفر از دهیاران (۱۶/۶۷ درصد) بومی روستا نمی‌باشند. اکثریت دهیاران (معادل ۴۱/۶۷ درصد) دارای تحصیلات لیسانس می‌باشند. میانگین سابقه فعالیت دهیاران در بخش مرکزی، رضویه و احمدآباد به ترتیب برابر ۵/۱، ۴/۲ و ۳/۶۷ سال می‌باشد. روستاها همگی دارای تنوع قومی، مذهبی و زبانی هستند. بیشترین قومیت‌ها را فارس‌ها، بلوچ‌ها، خاوری‌ها و کرمانج‌ها به خود اختصاص داده‌اند. از نظر زبانی نیز فارس‌ها، بلوچ‌ها، ترک‌ها و کرمانج‌ها بیشترین تعداد را دارند. از نظر مذهبی، شیعه‌های دوازده امامی، اهل تسنن و شیعه‌های هفت امامی به ترتیب گروه‌های عمده مذهبی را تشکیل می‌دهند.

## بررسی وضعیت هوش فرهنگی دهیاران در منطقه مورد مطالعه

پرسشنامه هوش فرهنگی در بین ۲۴ روستای مورد مطالعه توزیع گردید و توسط دهیاران تکمیل شد، امتیازات بالاتر نشان‌دهنده انتخاب گزینه‌های بسیار زیاد و زیاد است و بیانگر بالاتر بودن هوش فرهنگی دهیار می‌باشد. با توجه به اینکه هر بعد از پرسشنامه هوش فرهنگی از چند سؤال در مقیاس ترتیبی تشکیل شده است، از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای به مقایسه میانگین هر بعد با حد وسط (عدد ۳) پرداخته‌ایم، نتایج بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها توسط آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در ادامه ارائه می‌شود. نتایج مندرج در جدول حاکی از این است که ابعاد فراشناختی، شناختی و رفتاری دارای توزیع نرمال می‌باشند و بعد انگیزشی نرمال نیست.

جدول ۲. بررسی وضعیت ابعاد هوش فرهنگی دهیاران نسبت به میانه نظری ۳

بعد	میانگین	انحراف معیار	نرمال بودن توزیع داده‌ها			آزمون مقایسه‌ای داده‌ها		
			نتیجه	مقدار P-	اماره آزمون	نوع آزمون	اماره آزمون	درجه آزادی
فرشناختی	۳/۴۶۹	۰/۴۹۱	۰/۱۷۰	نرمال	T	۴/۶۷۹	۲۳	۰/۰۰۰
شناختی	۳/۵۳۸	۰/۳۶۴	۰/۰۸۴	نرمال	T	۷/۲۳۴	۲۳	۰/۰۰۰
انگیزشی	۳/۵۵۲	۰/۶۷۲	۰/۰۰۷	غیرنرمال	ویلکاکسون	-۳/۳۰۴	-	۰/۰۰۱
رفتاری	۳/۲۲۹	۰/۶۲۱	۰/۱۴۲	نرمال	T	۱/۸۰۷	۲۳	۰/۰۸۴

بر اساس نتایج جدول فوق، که در بیشتر آزمون‌های مورد بررسی، P- مقدار کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که سه بعد در جامعه اصلی بیشتر از حد وسط می‌باشد، به بیان دیگر هوش فرهنگی دهیاران بیشتر از حد متوسط قرار دارد.

جدول ۳. میانگین ابعاد هوش فرهنگی دهیاران در روستاهای مورد مطالعه

روستا	فرشناختی	شناختی	انگیزشی	رفتاری	هوش فرهنگی
آبروان	۲/۷۵	۳/۶۷	۲/۷۵	۲/۱۷	۲/۸۳
امیرآباد	۳/۵۰	۳/۵۰	۴/۰۰	۳/۳۳	۳/۵۸
تپه سلام	۳/۲۵	۳/۶۷	۴/۰۰	۲/۸۳	۳/۴۴
تنگل شورعلیا	۳/۷۵	۳/۵۰	۴/۰۰	۲/۵۰	۳/۴۴
جیم‌آباد	۴/۷۵	۳/۸۳	۲/۷۵	۳/۳۳	۳/۶۷
چاهک	۳/۷۵	۳/۶۷	۳/۰۰	۳/۱۷	۳/۴۰
چهل حجره	۳/۷۵	۳/۸۳	۴/۷۵	۴/۳۳	۴/۱۷
دستگردان	۲/۷۵	۳/۰۰	۳/۵۰	۳/۳۳	۳/۱۵
دیزباد	۳/۰۰	۲/۸۳	۲/۷۵	۳/۱۷	۲/۹۴
رباط سفید	۲/۷۵	۲/۸۳	۳/۰۰	۳/۱۷	۲/۹۴
زرکش	۵/۰۰	۵/۰۰	۵/۰۰	۴/۸۳	۴/۹۶
ساغروان	۳/۷۵	۳/۳۳	۳/۵۰	۳/۳۳	۳/۴۸
سالارآباد	۴/۰۰	۳/۶۷	۴/۰۰	۲/۶۷	۳/۵۸
سلیمانی	۳/۵۰	۴/۰۰	۴/۲۵	۴/۰۰	۳/۹۴
شترک	۳/۷۵	۳/۶۷	۴/۵۰	۴/۰۰	۳/۹۸
شهرآباد	۲/۷۵	۳/۵۰	۲/۷۵	۲/۱۷	۲/۷۹
قاسم‌آباد	۳/۵۰	۳/۶۷	۳/۰۰	۳/۱۷	۳/۳۳
کال زرکش	۴/۰۰	۴/۳۳	۵/۰۰	۳/۸۳	۴/۲۹
کلاته برفی	۳/۰۰	۳/۹۲	۳/۷۵	۳/۵۰	۳/۵۴
گرچی سفلی	۳/۲۵	۳/۵۰	۴/۰۰	۳/۳۳	۲/۵۲
گرچی علیا	۴/۰۰	۳/۳۳	۳/۰۰	۲/۸۳	۳/۲۹
گونجوک علیا	۳/۵۰	۳/۳۳	۳/۰۰	۲/۳۳	۳/۰۴
منزل‌آباد	۳/۵۰	۳/۸۳	۳/۵۰	۴/۵۰	۳/۸۳
میامی	۳/۲۵	۳/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۰	۳/۰۶
کل	۳/۴۷	۳/۵۴	۳/۵۵	۳/۲۳	۳/۴۵

برای اطلاع از وضعیت هوش فرهنگی دهیاران، پاسخ‌های دهیاران نسبت به ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی مشخص و نتایج نشان می‌دهد که دهیاران در بعد انگیزشی هوش فرهنگی نمرات بالاتری نسبت به ابعاد دیگر کسب کرده‌اند، در کل دهیار روستای زرکش با میانگین ۴/۹۶ دارای بالاترین میانگین هوش فرهنگی و دهیار روستای شهرآباد با ۲/۷۹ دارای کمترین میانگین هوش



فرهنگی هستند. بالا یا پایین بودن میزان هوش فرهنگی دهیاران تا حد زیادی متأثر از تفاوت‌های فردی آنان از لحاظ میزان تحصیلات، میزان آشنایی با سایر فرهنگ‌ها، انگیزش‌ها و تمایلات فردی و انعطاف فکری و رفتاری آنان است بطوریکه طبق یافته‌های تحقیق میانگین رفتار هوش فرهنگی دهیاران فوق‌لیسانس و بالاتر به‌طور معناداری بیشتر از دهیاران با تحصیلات لیسانس و میانگین رفتار هوش فرهنگی دهیاران لیسانس به‌طور معناداری بیشتر از دهیاران با تحصیلات فوق‌دیپلم و دیپلم است.

### بررسی وضعیت عملکرد وظیفه‌ای دهیاران در منطقه مورد مطالعه

عملکرد وظیفه‌ای دهیاران در سه بخش عمرانی، مالی-اداری و خدماتی مورد بررسی قرار گرفته است، پرسشنامه برای هر دهیار، از مردم روستا، یک کارشناس و یکی از اعضای شورا تکمیل شده است، در مجموع ۲۴ پرسشنامه در مورد دهیاران ۲۴ روستا توسط اعضای شورا تکمیل شد و همین تعداد پرسشنامه توسط کارشناسان پر شد و در هر روستا، تعدادی از اهالی روستا که بین ۶ تا ۱۷ نفر می‌باشند و در هر روستا متغیر است، به پرسشنامه عملکرد وظیفه‌ای دهیار پاسخ دادند.

در بیشتر گویه‌های مربوط به عملکرد وظیفه‌ای دهیار در بخش عمرانی، نظرات شوراها و کارشناسان مشابه یکدیگر و میزان آن بالاتر از حد متوسط و نظر مردم است. در مقایسه می‌توان گفت شوراها بیشترین توافق را در مورد عملکرد مناسب دهیار در بخش عمرانی داشته‌اند. البته گاهی از برخی اقدامات دهیار بی‌اطلاعند یا برخی گویه‌ها در برخی روستاها جای طرح ندارد یا اجرا نمی‌شود، اما شورا عملکرد دهیار در این مورد را تأیید کرده است. مانند گویه ۲ و ۴، ۳۳، ۳۴، ۳۹، ۴۴. در برخی گویه‌ها مانند شماره ۱۳ شوراها به دلیل عملکرد ضعیف دهیار بی‌نظر بوده و مردم نیز شاهد عملکرد دهیار در این زمینه نبوده‌اند. مردم در بخش اداری-مالی اطلاع زیادی از عملکرد دهیار نداشته و با توجه به شناختی که از دهیار خود دارند به‌صورت حدسی پاسخ داده‌اند اما در برخی گویه‌ها بی‌نظر بوده‌اند. در مقایسه شوراها و کارشناسان به‌طور متوسط در تمامی گویه‌ها فعال بودن دهیار را در رسیدگی به امور اداری و مالی تأیید کرده‌اند به‌جز گویه شماره ۹ که رضایت شوراها از عملکرد دهیاران خیلی بالا نیست. در بخش خدماتی نیز مانند سایر بخش‌ها شورا با عملکرد دهیار کاملاً موافق است. بیشترین اختلاف نظر میان مردم و شوراها در گویه‌های شماره ۱۱ و ۳۶ و ۳۸ دیده می‌شود.

جدول ۴. آمار توصیفی سؤالات عملکرد وظیفه‌ای دهیاران به تفکیک سه گروه

ردیف	سؤالات	شورا	کارشناسان	مردم	p- مقدار آزمون ویلکسون
۱	تأمین اراضی مورد نیاز دهیاری	۳/۸۳۳	۳/۵۶۵	۳/۱۲۱	۰/۰۰۱
۲	همکاری با سازمان میراث فرهنگی	۳/۷۰۶	۳/۰۴۵	۲/۸۴۱	۰/۰۳۰
۳	صدور پروانه برای ساختمان	۴/۴۳۵	۳/۸۲۶	۳/۹۷۳	۰/۰۱۴
۴	بررسی و صدور پروانه‌های کسب	۳/۵۶۵	۳/۸۱۸	۲/۶۲۸	۰/۰۰۰
۵	نگهداری و تسطیح راه‌های روستایی	۴/۲۰۸	۳/۸۷۰	۳/۴۲۰	۰/۰۰۴
۶	لایروبی نهرها و قنوات و ساماندهی فاضلاب	۳/۹۰۵	۳/۳۷۵	۳/۰۹۷	۰/۰۰۷
۷	ایجاد خیابان‌ها، کوچه‌ها، میدان‌ها و پارک‌ها	۴/۲۶۱	۳/۸۳۳	۳/۱۰۲	۰/۰۰۰
۸	انجام معاملات دهیاری	۳/۶۶۷	۳/۵۰۰	۳/۰۳۲	۰/۰۰۲
۹	مراقبت از اموال و تأسیسات عمومی دهیاری	۴/۲۹۲	۳/۸۳۳	۳/۴۱۷	۰/۰۰۰
۱۰	نظافت معابر، جمع‌آوری فضولات حیوانی و زباله و انتقال آن به محلی دورتر از روستا	۴/۴۱۷	۳/۴۱۷	۳/۳۶۳	۰/۰۰۰
۱۱	نظارت بر گرمابه‌ها، نانوايي‌ها، قصابي‌ها و ...	۳/۹۵۸	۳/۱۲۵	۲/۸۶۰	۰/۰۰۰
۱۲	حفاظت از منابع طبیعی و توسعه فضای سبز روستا	۴/۰۴۳	۳/۲۰۸	۲/۹۳۸	۰/۰۰۰
۱۳	اتخاذ تدابیر لازم برای حفظ روستا از خطر بلایای طبیعی و ایمن‌سازی روستا	۳/۵۰۰	۳/۰۸۳	۲/۶۶۵	۰/۰۰۲
۱۴	همکاری با واحدهای امداد رسان در هنگام وقوع حوادث غیرمترقبه	۴/۰۴۲	۳/۶۶۷	۳/۲۹۱	۰/۰۰۱
۱۵	پیگیری روند احداث تأسیسات عمومی در روستا	۴/۴۱۷	۳/۸۷۵	۳/۴۳۵	۰/۰۰۰
۱۶	اطلاع‌رسانی فرمان‌ها دولتی و پیام‌های مرکز خدمات	۴/۳۷۵	۳/۶۶۷	۳/۱۶۴	۰/۰۰۰
۱۷	تشویق روستاییان در جهت رعایت سیاست‌های دولت	۴/۲۵۰	۳/۰۰۰	۳/۱۰۹	۰/۰۰۰
۱۸	جلب همکاری مردم در اجرای طرح هادی	۴/۲۱۷	۳/۴۵۸	۳/۵۲۰	۰/۰۰۹

ردیف	سؤالات	شورا	کارشناسان	مردم	p- مقدار آزمون ویلکاکسون
۱۹	همکاری با سازمان‌ها و نهادهای دولتی	۴/۳۴۸	۳/۶۶۷	۳/۴۳۰	۰/۰۰۰
۲۰	مراقبت بر بهداشت ساکنان روستا	۴/۰۰۰	۳/۲۹۲	۲/۹۲۸	۰/۰۰۰
۲۱	همکاری با نیروی انتظامی پیرامون وقوع جرائم	۴/۲۰۸	۳/۶۰۹	۳/۵۴۳	۰/۰۰۹
۲۲	همکاری با بنیاد مسکن جهت طرح هادی روستا	۴/۱۶۷	۴/۱۳۰	۳/۵۹۶	۰/۰۰۴
۲۳	همکاری با شورا پیرامون شناخت کمبدهای روستا	۴/۵۰۰	۴/۰۰۰	۳/۶۲۲	۰/۰۰۰
۲۴	اجرای مصوبات شورا توسط دهیار	۴/۶۲۵	۳/۹۵۷	۳/۸۵۴	۰/۰۰۰
۲۵	ارسال گزارش‌های درخواست شده به شورا	۴/۵۸۳	۳/۸۱۸	۳/۷۴۵	۰/۰۰۰
۲۶	پاسخ به سؤالات شورا در صورت تقاضا	۴/۷۰۸	۳/۸۷۰	۳/۷۷۹	۰/۰۰۰
۲۷	ارسال گزارش ماهانه به شورا و بخشداری	۴/۴۵۸	۳/۸۷۰	۳/۸۱۰	۰/۰۰۲
۲۸	برآورد، تنظیم و ارائه بودجه سالانه دهیاری	۴/۴۱۷	۳/۸۲۶	۳/۶۵۶	۰/۰۰۱
۲۹	گزارش پیشرفت فیزیکی طرح‌ها به شورا و بخشداری	۴/۶۲۵	۳/۸۶۴	۳/۶۵۴	۰/۰۰۰
۳۰	معرفی خانواده‌های کم‌بضاعت را به سازمان‌های ذی‌ربط	۴/۳۳۳	۳/۴۳۵	۳/۴۸۹	۰/۰۰۱
۳۱	عرضه خدمات عمومی ( آرد و نان، کالاهای اساسی)	۳/۹۵۸	۳/۰۸۷	۳/۰۵۰	۰/۰۰۱
۳۲	نام‌گذاری معابر و تأسیسات روستا.	۴/۶۶۷	۳/۴۷۸	۳/۸۸۶	۰/۰۰۰
۳۳	معرفی محصولات کشاورزی روستا در مراکز شهری و...	۲/۷۹۲	۳/۲۶۱	۲/۱۱۴	۰/۰۰۰
۳۴	تشویق و ترغیب روستاییان به توسعه صنایع دستی	۳/۰۰۰	۲/۸۶۴	۲/۰۴۱	۰/۰۰۰
۳۵	ایجاد و سازماندهی غسالخانه و گورستان	۳/۶۶۷	۲/۹۵۵	۲/۹۲۸	۰/۰۴۶
۳۶	تلاش در جهت جلوگیری از تكدی گری	۳/۴۱۷	۲/۹۱۳	۲/۵۰۹	۰/۰۰۲
۳۷	اهداء یا قبول اعانات و هدایا به نام روستا	۳/۸۷۵	۳/۲۶۱	۲/۸۲۳	۰/۰۰۰
۳۸	ایجاد موسسات خیریه و صندوق‌های قرض‌الحسنه	۳/۰۸۷	۲/۷۳۹	۲/۱۰۲	۰/۰۰۰
۳۹	نظارت بر امور بهداشتی از قبیل کشتار دام	۳/۳۷۵	۲/۷۸۳	۲/۴۵۷	۰/۰۰۴
۴۰	گزارش بیماری‌های دامی به اداره دامپزشکی و همکاری در واکسیناسیون دام‌ها	۳/۶۶۷	۳/۲۹۲	۲/۶۴۷	۰/۰۰۰
۴۱	تهیه تعرفه عوارض در سطح روستا با همکاری شورا	۴/۵۲۲	۳/۷۹۲	۳/۸۹۰	۰/۰۱۱
۴۲	وصول عوارض مصوب مراجع قانونی از روستاییان	۴/۴۳۵	۳/۶۲۵	۳/۸۷۶	۰/۰۰۵
۴۳	صب برکه قیمت بر روی اجناس و جلوگیری از گران‌فروشی	۲/۴۰۹	۲/۹۱۳	۲/۲۳۸	۰/۰۱۲
۴۴	شناسایی زمین‌های اشتغال روستاییان	۲/۴۵۸	۲/۹۱۷	۲/۱۵۶	۰/۰۰۲
۴۵	اجرای طرح‌های عمرانی در چارچوب طرح هادی روستا	۴/۲۶۱	۴/۰۰۰	۳/۵۳۴	۰/۰۰۱
۴۶	اجرای مقررات دهیاری	۴/۳۰۴	۳/۶۶۷	۳/۵۵۸	۰/۰۰۶
۴۷	تلاش در جهت بهبود وضعیت زیست محیطی روستا	۴/۱۲۵	۳/۴۱۷	۳/۱۸۸	۰/۰۰۱
۴۸	همکاری با شورا در جهت اجرای طرح‌های عمرانی	۴/۵۴۲	۴/۲۰۸	۳/۶۹۵	۰/۰۰۰

با توجه به اینکه نمرات هر گویه در مقیاس ترتیبی می‌باشد، برای مقایسه میانگین‌ها از آزمون کروسکال-والیس استفاده شد که نتایج نشان‌دهنده وجود تفاوت معنی‌دار بین سه گروه در تک‌تک سؤالات می‌باشد. در ارزیابی عملکرد دهیار توسط سه گروه زیر، شوراهای بیشتری و مردم کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. کارشناسان نیز نظر بینابین داشته‌اند (جدول ۴). به‌منظور مقایسه هر بعد از عملکرد وظیفه‌ای با حد وسط (عدد ۳ در طیف لیکرت ۵ تایی) بر اساس قضیه حد مرکزی (حجم نمونه بیشتر از ۳۰ می‌باشد و لذا توزیع میانگین نرمال است) می‌توان از آزمون t استفاده کرد که در ادامه نتایج مقایسه میانگین ابعاد با عدد ۳ ارائه می‌شود (جدول ۵).

جدول ۵. بررسی وضعیت ابعاد عملکرد وظیفه‌ای دهیاران در منطقه

بعد	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	درجه آزادی	مقدار p-	نتیجه
عمرانی	۲۷۴	۳/۱۵	۰/۸۵	۲/۸۷	۲۷۶	۰/۰۰۴	بیشتر از متوسط
اداری-مالی	۲۷۴	۳/۶۷	۰/۸۴	۱۳/۱۴	۲۷۶	۰/۰۰۰	بیشتر از متوسط
خدماتی	۲۷۴	۳/۰۳	۰/۸۵	۰/۵۸	۲۷۶	۰/۵۶۴	در حد متوسط
کل	۲۷۴	۳/۲۸	۰/۸۵	۲/۵۸	۲۷۶	۰/۰۰۴	بیشتر از متوسط

بر اساس نتایج جدول فوق، که در همه ابعاد مورد بررسی (غیر از خدماتی)، مقدار  $p$  کمتر از  $0/05$  می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که وضعیت دو بعد عمرانی و اداری- مالی در جامعه اصلی بیشتر از حد متوسط می‌باشد، در حالی که بعد خدماتی در حد متوسط قرار دارد. در ادامه میانگین ابعاد عملکرد وظیفه‌ای در هریک از روستاهای نمونه ارائه می‌شود.

جدول ۶. تحلیل فضایی ابعاد عملکرد وظیفه‌ای در روستاهای مورد مطالعه

روستا	عمرانی	اداری- مالی	خدماتی	عملکرد وظیفه‌ای	رتبه‌بندی با مدل آراس	
					Ki	Si
آبروان	۲/۹۶	۳/۴۳	۳/۰۵	۳/۱۵	۰,۰۴۰	۰,۷۴۹
امیرآباد	۲/۶۵	۳/۳۷	۲/۵۵	۲/۸۶	۰,۰۳۶	۰,۶۷۱
تپه سلام	۳/۶۰	۳/۸۸	۳/۰۷	۳/۵۱	۰,۰۴۵	۰,۸۳۵
تنگل شور علیا	۳/۸۶	۴/۶۱	۳/۷۱	۴/۰۶	۰,۰۵۲	۰,۹۶۰
جیم آباد	۳/۶۳	۴/۲۷	۳/۴۸	۳/۷۹	۰,۰۴۸	۰,۸۹۸
چاهک	۳/۲۲	۳/۳۳	۲/۹۷	۳/۱۷	۰,۰۴۱	۰,۷۶۰
چهل حجره	۲/۷۱	۳/۳۵	۲/۸۵	۲/۹۷	۰,۰۳۸	۰,۷۰۳
دستگردان	۲/۸۰	۳/۱۱	۲/۶۱	۲/۸۴	۰,۰۳۶	۰,۶۷۵
دیزباد	۳/۵۶	۴/۱۱	۳/۳۵	۳/۶۷	۰,۰۴۷	۰,۸۷۰
رباط سفید	۲/۶۶	۳/۴۱	۲/۵۰	۲/۸۶	۰,۰۳۶	۰,۶۶۹
زرکش	۴/۰۴	۴/۴۶	۴/۰۶	۴/۱۹	۰,۰۵۴	۱,۰۰۰
ساغروان	۲/۸۴	۳/۳۵	۲/۶۶	۲/۹۵	۰,۰۳۸	۰,۶۹۷
سالارآباد	۴/۱۲	۴/۴۲	۳/۹۷	۴/۱۷	۰,۰۵۴	۰,۹۹۷
سلیمانی	۳/۴۹	۴/۲۳	۳/۴۰	۳/۷۱	۰,۰۴۷	۰,۸۷۵
شترک	۲/۸۸	۳/۶۵	۲/۷۳	۳/۰۸	۰,۰۳۹	۰,۷۲۴
شهرآباد	۲/۷۵	۳/۰۶	۲/۵۸	۲/۸۰	۰,۰۳۶	۰,۶۶۵
قاسم آباد	۲/۵۴	۳/۳۸	۲/۶۱	۲/۸۴	۰,۰۳۶	۰,۶۶۷
کال زرکش	۲/۷۹	۳/۳۶	۲/۵۹	۲/۹۱	۰,۰۳۷	۰,۶۸۷
کلاته برفی	۲/۹۲	۳/۵۱	۲/۶۷	۳/۰۳	۰,۰۳۹	۰,۷۱۴
گرچی سفلی	۲/۱۵	۲/۴۱	۲/۲۹	۲/۲۹	۰,۰۲۹	۰,۵۴۶
گرچی علیا	۳/۵۶	۳/۹۶	۳/۴۳	۳/۶۵	۰,۰۴۷	۰,۸۶۹
گونجوک علیا	۳/۷۹	۴/۲۳	۳/۴۳	۳/۸۱	۰,۰۴۹	۰,۹۰۶
منزل آباد	۳/۲۱	۳/۷۸	۳/۱۲	۳/۳۷	۰,۰۴۳	۰,۷۹۸
میامی	۲/۳۶	۳/۱۱	۲/۱۲	۲/۵۳	۰,۰۳۲	۰,۵۸۹
کل	۳/۱۵	۳/۶۷	۳/۰۳	۳/۲۸	-	-

دهیاران در بعد اداری- مالی نمرات بالاتری نسبت به دو بعد دیگر کسب کرده‌اند. در کل با توجه به میانگین ابعاد عملکرد وظیفه‌ای از دیدگاه روستاییان، کارشناسان و شورای اسلامی روستاها، دهیار روستای زرکش با  $4/19$  دارای بالاترین میزان عملکرد وظیفه‌ای و دهیار روستای گرچی سفلی با  $2/29$  دارای پایین‌ترین میزان عملکرد وظیفه‌ای شناخته شده‌اند. نتایج مدل تصمیم‌گیری چندمعیاره آراس که اوزان ابعاد بر اساس انتروپی شانون به دست آمده است، نیز مؤید این مطلب است که روستای زرکش دارای رتبه ۱، و پس از آن روستاهای سالارآباد و تنگل شور علیا دارای رتبه ۲ و ۳ هستند و از سوی دیگر روستاهای میامی و گرچی سفلی دارای رتبه ۲۳ و ۲۴ گزارش شده‌اند.

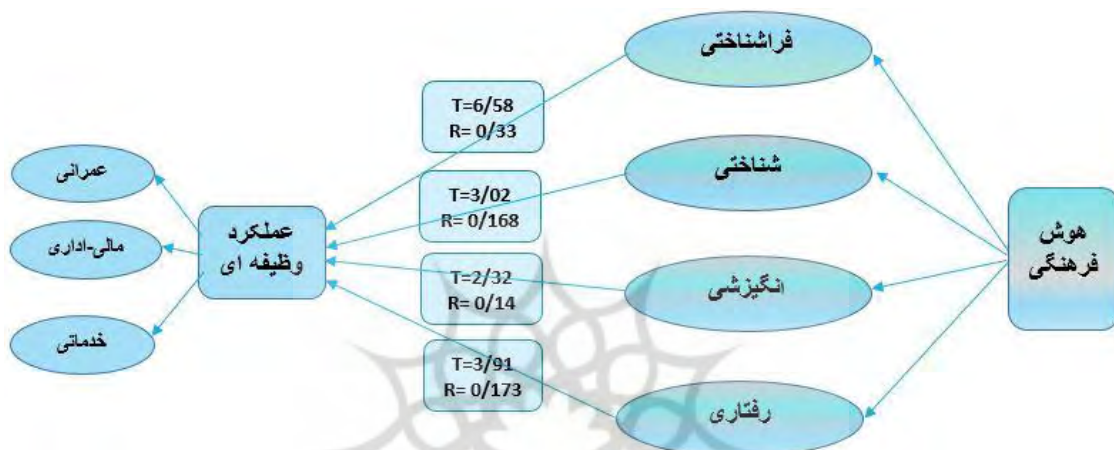
### بررسی اثرگذاری ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران

در الگوسازی معادلات ساختاری، مقدار شاخص پایایی ترکیبی بیشتر از  $0/7$  به دست آمد و سازگاری درونی مدل تأیید شد. میزان اعتبار همگرایی تمامی متغیرهای پنهان بالاتر از  $0/5$  بوده و اعتبار همگرایی مدل اندازه‌گیری، تأیید شد. در بررسی روایی واگرایی مدل، در تمام متغیرها جذر AVE هر متغیر از مقدار همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. به منظور ارزیابی مدل

ساختاری (درونی) از معیارهای اساسی ضریب تعیین و ارزیابی ضرایب مسیر استفاده شد. در جدول زیر معنی‌داری مسیرهای بین متغیرهای پنهان از نظر آماری توسط مقادیر  $t$  به‌عنوان آماره آزمون بررسی شده است.

جدول ۷. نتایج مدل ساختاری تحقیق

مسیر	ضریب مسیر استاندارد شده	انحراف معیار	آماره $t$	نتیجه
عملکرد وظیفه‌ای ← فراشناختی	۰/۳۲۴۷	۰/۰۴۷۴	۶/۸۵۵۵	معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← انگیزشی	۰/۱۳۶۷	۰/۰۵۸۹	۲/۳۱۸۳	معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← شناختی	۰/۱۶۸	۰/۰۵۵۷	۳/۰۱۷۱	معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← رفتاری	۰/۱۷۳۵	۰/۰۴۴۴	۳/۹۱۱۸	معنادار



شکل ۳. مدل تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای (کل داده‌ها)

نتایج آزمون نشان می‌دهد که بعد فراشناختی (استراتژی) هوش فرهنگی با ضریب  $۰/۳۲۴۷$  بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر عملکرد وظیفه‌ای دهباران در منطقه مورد مطالعه داشته است و بعد از آن به ترتیب ابعاد رفتاری با ضریب  $۰/۱۷۳۵$ ، شناختی (دانش) با ضریب  $۰/۱۶۸$  و انگیزشی هوش فرهنگی با ضریب  $۰/۱۳۶۷$  بر عملکرد وظیفه‌ای دهباران مؤثر بوده‌اند.

### بررسی اثرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد دهباران از دیدگاه کارشناسان و شوراهای اسلامی روستا

ضریب تعیین عملکرد وظیفه‌ای در بین کارشناسان و شورا،  $۰/۲۸۵$  است که این عدد بیان می‌کند که  $۲۸/۵$  درصد از تغییرات متغیر عملکرد وظیفه‌ای تحت تأثیر ابعاد هوش فرهنگی می‌باشد و مابقی عواملی هستند که در مدل در نظر گرفته نشده است.

جدول ۸. نتایج مدل ساختاری تحقیق در گروه کارشناسان و شورا

مسیر	ضریب مسیر استاندارد شده	انحراف معیار	آماره $t$	نتیجه
عملکرد وظیفه‌ای ← فراشناختی	۰/۰۸۸۶	۰/۱۴۲۹	۰/۶۱۹۷	غیر معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← انگیزشی	-۰/۰۹۶۹	۰/۱۶۲۵	۰/۵۹۶۲	غیر معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← شناختی	۰/۳۰۴۲	۰/۱۴۳۵	۲/۱۲۰۳	معنادار
عملکرد وظیفه‌ای ← رفتاری	۰/۴۱۹۷	۰/۱۱۲۳	۳/۷۳۹۳	معنادار

نتایج مدل ساختاری در گروه کارشناسان نشان می‌دهد که بین ابعاد دانش و رفتار هوش فرهنگی با عملکرد وظیفه‌ای ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. از نظر آنان بعد رفتاری هوش فرهنگی با ضریب  $۰/۴۱۹۷$  بر عملکرد وظیفه‌ای دهباران مؤثرتر از بعد دانش با ضریب  $۰/۳۰۴۲$  می‌باشد (جدول ۸).

### بررسی اثرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد دهیاران از دیدگاه روستاییان

ضریب تعیین عملکرد وظیفه‌ای در بین روستاییان، ۰/۲۳۵ است که این عدد بیان می‌کند که ۲۳/۵ درصد از تغییرات متغیر عملکرد وظیفه‌ای تحت تأثیر ابعاد هوش فرهنگی می‌باشد و مابقی عواملی هستند که در مدل در نظر گرفته نشده است. همچنین در جدول زیر معنی‌داری مسیرهای بین متغیرهای پنهان از نظر آماری توسط مقادیر  $t$  به‌عنوان آماره آزمون بررسی شده است.

جدول ۹. نتایج مدل ساختاری تحقیق در گروه روستاییان

مسیر	ضریب مسیر استانداردشده	انحراف معیار	آماره $t$	نتیجه
فراشناختی ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۳۸۳۸	۰/۰۵۱۳	۷/۴۷۷۵	معنادار
شناختی ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۱۶۶۴	۰/۰۷۱۱	۲/۳۳۹۴	معنادار
انگیزشی ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۱۴۹۷	۰/۰۶۹۳	۲/۱۶۰۴	معنادار
رفتاری ← عملکرد وظیفه‌ای	۰/۱۴۶۲	۰/۰۵۲	۲/۸۰۸۲	معنادار

نتایج مدل ساختاری در گروه روستاییان نشان می‌دهد بین کلیه ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد دهیاران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. از نظر مردم بعد فراشناختی هوش فرهنگی با ضریب ۰/۳۸۳۸، قوی‌ترین ارتباط را با عملکرد وظیفه‌ای دهیاران دارد و بعد از آن بعد شناختی هوش فرهنگی با ضریب ۰/۱۶۶۴، بعد انگیزشی با ضریب ۰/۱۴۹۷، و بعد رفتاری هوش فرهنگی با ضریب ۰/۱۴۶۲، با عملکرد وظیفه‌ای دهیاران ارتباط دارند (جدول ۹).

### نتیجه‌گیری

نتایج تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش مبین آن است که اکثریت دهیاران دارای هوش فرهنگی نسبتاً مطلوبی (کمی بالاتر از متوسط) می‌باشند. مردم، کارشناسان بخش‌داری و شوراهای عملکرد وظیفه‌ای دهیاران را به ترتیب در بعد اداری-مالی و عمرانی کمی بالاتر از متوسط و در بعد خدماتی در حد متوسط ارزیابی کرده‌اند، در این بین شوراهای بیشتری و مردم کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. به عبارتی در مقایسه با شوراهای و کارشناسان بخش‌داری مردم میزان رضایت کمتری از عملکرد دهیاران در تمامی ابعاد داشته‌اند. یافته‌های نادرپسند فریمانی (۱۳۹۸)؛ ایمانی و خدابخشی (۱۳۹۷)؛ سر برقی مقدم و همکاران (۱۳۹۵)؛ هوتی (۱۳۹۷) و عرفانی‌پور (۱۳۹۵) نیز موید این مسئله است که مردم رضایت چندانی از عملکرد دهیاران ندارند.

مرور کلی مراحل تحقیق برای پاسخ به سؤال اصلی در مورد بررسی اثرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران در منطقه مورد مطالعه با توجه به دیدگاه کلیه پاسخگویان شامل کارشناسان، شوراهای اسلامی روستا و روستاییان نشان می‌دهد در مجموع رابطه مثبت و مستقیمی بین میزان هوش فرهنگی دهیاران و عملکرد وظیفه‌ای آنان وجود دارد. نتایج حاصل از دیدگاه کلیه پاسخگویان ضریب تعیین عملکرد وظیفه‌ای را به میزان ۰/۱۹۷۶ نشان می‌دهد. این عدد بیان می‌کند که ۱۹/۷۶ درصد از تغییرات متغیر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران تحت تأثیر ابعاد هوش فرهنگی آنان می‌باشد به‌علاوه رابطه‌ای دوسویه و مستقیم میان دو متغیر ذکر شده به چشم می‌خورد. بنابراین می‌توان گفت: هراندازه سطح هوش فرهنگی دهیار بالاتر باشد به همان نسبت شاهد افزایش عملکرد او در فعالیت‌های گوناگون در امر مدیریت روستایی خواهیم بود و بالعکس. این نتایج با یافته‌های نجفی تروجی (۱۳۹۸)، بدری آذین و هوشنگ (۱۳۹۶)، عزیزپور و همکاران (۲۰۱۳)، حقیقتیان و همکاران (۱۳۹۳)، امیری و همکاران (۲۰۱۰)، اسلامپور (۱۳۹۱) و جیوتی و کور (۲۰۱۵) همسوست. دیدگاه کلیه پاسخگویان در بررسی تأثیر ابعاد هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران نشان می‌دهد بعد فراشناختی هوش فرهنگی با ضریب ۰/۳۲۴۷ بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران داشته است و پس از آن به ترتیب بعد رفتاری هوش فرهنگی با ضریب ۰/۱۷۳۵، بعد شناختی هوش فرهنگی با ضریب ۰/۱۶۸ و بعد انگیزشی هوش فرهنگی با ضریب ۰/۱۳۶۷ بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران مؤثر بوده‌اند.

بر اساس نتایج حاصل از دیدگاه کارشناسان و شوراهای اسلامی روستا، ۲۸/۵ درصد از تغییرات متغیر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران تحت تأثیر ابعاد هوش فرهنگی آنان می‌باشد. این ضریب در مقایسه با ضریب تعیین حاصل از دیدگاه کل پاسخگویان با ۹ درصد افزایش به‌صورت قوی‌تری تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد وظیفه‌ای را در منطقه مورد مطالعه تأیید می‌کند. نتایج مدل ساختاری در گروه کارشناسان و شوراهای اسلامی روستا نشان می‌دهد فقط میان ابعاد شناختی و رفتاری هوش فرهنگی با عملکرد وظیفه‌ای

دهیاران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد و بعد رفتاری هوش فرهنگی با ضریب  $0/4197$  بر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران مؤثرتر از بعد شناختی با ضریب  $0/3042$  می‌باشد. در بررسی نتایج حاصل از دیدگاه روستاییان،  $23/5$  درصد از تغییرات متغیر عملکرد وظیفه‌ای دهیاران تحت تأثیر ابعاد هوش فرهنگی آنان می‌باشد. نتایج مدل ساختاری در گروه روستاییان نشان می‌دهد بین کلیه ابعاد هوش فرهنگی با عملکرد دهیاران ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. از نظر مردم بعد فراشناختی هوش فرهنگی با ضریب  $0/3838$  قوی‌ترین ارتباط را با عملکرد وظیفه‌ای دهیاران دارد و پس‌از آن بعد شناختی هوش فرهنگی با ضریب  $0/1664$ ، بعد انگیزشی با ضریب  $0/1497$  و بعد رفتاری هوش فرهنگی با ضریب  $0/1462$  با عملکرد وظیفه‌ای دهیاران ارتباط دارند.

در کل دهیار روستای زرکش با میانگین  $4/96$  بالاترین و دهیار روستای شهرآباد با  $2/79$  کمترین میانگین هوش فرهنگی را به خود اختصاص دادند. این امر به دلیل تفاوت‌های فردی دهیاران از لحاظ میزان تحصیلات، میزان آشنایی با سایر فرهنگ‌ها و انعطاف فکری و رفتاری آنان است بطوریکه طبق یافته‌های تحقیق میانگین رفتار هوش فرهنگی دهیاران فوق‌لیسانس به‌طور معناداری بیشتر از دهیاران با تحصیلات لیسانس و میانگین رفتار هوش فرهنگی دهیاران لیسانس به‌طور معناداری بیشتر از دهیاران با تحصیلات فوق‌دیپلم و دیپلم است. از سوی دیگر دهیار روستای زرکش با میانگین  $4/19$  دارای بالاترین میزان عملکرد وظیفه‌ای است بنابراین میان میزان تحصیلات، میزان هوش فرهنگی و عملکرد دهیاران ارتباط مثبت و مستقیمی تشخیص داده شد. دهیار روستای گرجی سفلی با میانگین  $2/29$  پایین‌ترین میزان عملکرد وظیفه‌ای را از آن خود کرد. میانگین هوش فرهنگی این دهیار  $3/52$  به دست آمد که بالاتر از حد متوسط است. البته علاوه بر مسائل مربوط به کم‌کاری احتمالی دهیار به نظر می‌رسد قرارگیری این روستا در حاشیه کلان‌شهر مشهد، نرخ رشد بالای جمعیت مخصوصاً به دلیل هجوم مهاجرین و انتظار دریافت امکانات و خدمات شهری نیز در بالا بودن توقعات مردم و کاهش رضایت آنان از عملکرد دهیار بی‌تأثیر نبوده است.

در نتایج کلی به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر با توجه به تأثیر میزان تحصیلات بر میزان هوش فرهنگی و عملکرد وظیفه‌ای دهیاران، لزوم توجه به میزان تحصیلات در انتخاب دهیاران پیشنهاد می‌شود. با توجه به پایین بودن ضرایب مربوط به ابعاد شناختی، انگیزشی و رفتاری هوش فرهنگی و اکتسابی بودن بخش قابل‌توجهی از مهارت‌ها و قابلیت‌های هوش فرهنگی پیشنهاد می‌شود بخشداری‌ها در برنامه‌های آموزش و توسعه کارکنان جایگاه ویژه‌ای برای تقویت این هوش در نظر بگیرند و با بهره‌گیری از آموزش‌های رسمی و غیررسمی در جهت بهبود مهارت‌های شناختی و رفتاری دهیاران گام بردارند. از سوی دیگر بهتر است نظام جامع جبران خدمات، مبتنی بر پرداخت بر اساس عملکرد و کارایی افراد در قالب سیستم حقوق و مزایا طراحی و اجرا گردد. البته باید اطلاع‌رسانی لازم در مورد معیارها و شاخص‌های پرداخت حقوق صورت پذیرد. زیرا در مواجهه با بسیاری از دهیاران جهت تکمیل پرسشنامه‌ها، از وجود وظایف ۴۸ گانه دهیاران و معیارهای ارزیابی عملکرد در بخشداری‌ها بی‌اطلاع بودند.

## منابع

- استانداردی خراسان رضوی. (۱۳۹۶). آخرین وضعیت تقسیمات کشوری شهرستان مشهد. مشهد: استانداری خراسان رضوی.
- اسلام‌پور، حسین. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و عملکرد کارکنان بهزیستی مازندران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، رشته مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور مرکز غرب تهران.
- اصانلو، بهاره و خدای، سهیلا. (۱۳۹۳). بررسی اثر هوش فرهنگی بر شوک فرهنگی، سازگاری میان فرهنگی و عملکرد. مطالعات توسعه اجتماعی-فرهنگی، ۲(۴)، ۷۵-۹۶.
- اقتداری، مهشاد. (۱۳۹۶). ارزیابی عملکرد مدیریت نوین روستایی در فرآیند توسعه اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و زیست‌محیطی روستاها (مورد مطالعه: شهرستان عنبرآباد). پایان‌نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه بیرجند.
- امیری، مجتبی؛ عزیزی، منیر و طالقانی، غلامرضا. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر تقویت هوش فرهنگی مدیران شهری در تعاملات فرهنگی با شهروندان. نشریه علمی-پژوهشی مدیریت فردا، ۱۱(۳۲)، ۲۹-۴۴.
- ایمانی، بهرام و خدابخشی، راضیه. (۱۳۹۷). ارزیابی عملکرد دهیاران از دیدگاه روستاییان (مورد مطالعه: روستاهای بخش مرکزی شهرستان ایذه). مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، ۶(۳۳)، ۵۳-۶۸.
- بدری آذین، یعقوب و هوشنگ، طاهر. (۱۳۹۶). رابطه هوش فرهنگی و عملکرد فردی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان آذربایجان شرقی. مدیریت ورزشی، ۹(۱)، ۵۵-۷۰.
- جان نثار احمدی، هدی و فیاضی، مرجان. (۱۳۸۴). هوش فرهنگی نیاز مدیران در قرن نوع. ماهنامه تدبیر، ۱۷۲، ۴۱-۴۳.

- حقیقتیان، منصور؛ صادق، سعید و شاه چراغی، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی کارکنان سازمان بهزیستی (مورد مطالعه: کارکنان بهزیستی شهر اصفهان)، *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۲۵(۵۶)، ۵۹-۷۲.
- داوری، علی و رضازاده، آرش. (۱۳۹۳). *مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS*، انتشارات جهاد دانشگاهی، تهران.
- رکن الدین افتخاری، عبدالرضا. (۱۳۸۹). مدیریت توسعه روستایی (بنیانهای نظری). تهران: انتشارات سمت.
- سر برقی مقدم، نکتتم؛ بوذرجمهری، خدیجه و قاسمی، مریم. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد دهیاران در فرآیند توسعه پایدار روستایی از دیدگاه روستائیان مورد مطالعه: بخش طریقه شهرستان بینالود، *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۶(۱۹)، ۱۱۹-۱۳۶
- عرفانی پور، امید. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد توسعه پایدار در توسعه پایدار مناطق روستایی مطالعه موردی منطقه مرکزی همدان. پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، مرکز پیام نور ملایر، دانشگاه پیام نور.
- قدیری معصوم، مجتبی و ریاحی، وحید. (۱۳۸۳). بررسی محورها و چالش‌های مدیریت روستایی در ایران مطالعه موردی: دهستان پنج هزاره در شهرستان بهشهر. *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی*، ۵۰، ۱۷۷-۱۹۹.
- کروبی، مهدی؛ امیری، زینب و محمودزاده، سید مجتبی. (۱۳۹۵). تأثیر هوش فرهنگی بر عملکرد شغلی (مطالعه موردی: راهنمایان تور ورودی شهر تهران). *مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری*، ۵(۱۸)، ۱۱۹-۱۳۶.
- گلپیرا، مرجان، رضاییان، مجید، بصیریان جهرمی، حسین. (۱۳۹۸). هوش فرهنگی و رابطه آن با عملکرد شغلی خبرنگاران روزنامه‌ها و خبرگزاری‌های ایرانی دارای نسخه انگلیسی. *فصلنامه علوم خبری*، ۸(۳۰)، ۱۱-۳۸.
- محمدخانی، کامران و جراحی، محبوبه. (۱۳۹۳). نقش هوش‌های فرهنگی و عاطفی در بهبود عملکرد کارکنان (مورد مطالعه: مرکز ملی مطالعات جهانی شدن). *فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر*، ۸(۲۶)، ۲۰۱-۲۳۰.
- میردار، منصور، پناهی، فاطمه و عسگری، فروغ. (۱۳۹۵). پایش عملکرد استعدادیابی فروش با استفاده از تکنیک سلسله مراتبی فازی و ارزیابی مجموع نسبت‌ها (ARAS مورد مطالعه: صنعت پوشاک ورزشی). *فصلنامه اختصاصی تبلیغات و بازاریابی*، ۴: ۹۶-۱۱۱
- نادرپسند فریمانی، فاطمه؛ (۱۳۹۸). بررسی نگرش ساکنین روستاها به عملکرد دهیاران پیرامون توسعه نواحی روستایی (نمونه دهستان قلندرآباد شهرستان فریمان). پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، مرکز پیام نور فریمان، دانشگاه پیام نور استان خراسان رضوی.
- ناتیجی، محمد جواد، عباسعلی زاده، منصوره. (۱۳۸۶). هوش فرهنگی سازگاری با ناهمگون‌ها، *ماهنامه تدبیر*، ۱۸، ۲۰-۲۳.
- نجفی تروجنی، سید احمد. (۱۳۹۸). تأثیر هوش فرهنگی و عدالت سازمانی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی تعهد سازمانی (مطالعه موردی نظام پزشکی استان مازندران). پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهشهر.
- هوتی، ادهم. (۱۳۹۷). بررسی میزان رضایت مندی روستائیان از عملکرد دهیاران مطالعه موردی: دهستان محترم آباد شهرستان فوج. پایان نامه کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشکده جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- هومن، حیدر علی. (۱۳۸۷). *مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل*. تهران: انتشارات سازمان سمت
- Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K.Y., Templer, K.J., Tay, C. & Chandrasekar, N.A. (2007). Cultural intelligence: its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance, *Management and Organization Review*, 3(3), 335-371.
- Azizpour, M., Ebrahimi, Esmail. & Alipoor, Hossein. (2013). Surveying the Relationship between Cultural Intelligence and Job Performance at Tabriz Tractor Factory. *International Journal of Management Research and review*, 3(7), 3073-3079.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. in N. Schmitt and W.C. Borman (eds), *Personnel Selection in Organizations*. New York: Jossey-Bass, 71-98.
- Jyoti, Jeevan. & Kour, Sumeet. (2015). Assessing the cultural intelligence and task performance equation: Mediating role of cultural adjustment. *Cross Cultural Management*, 22(2), 236 – 258.
- Khalili, M., Darvish, H. & Noodeh Farahani, M. (2013). The relationship between cultural intelligence and bank performance: A case study of a private bank. *Management Science Letters* 3, 415-418.
- L. Barakat, Livia., P. Lorenz, Melanie., R. Ramsey, Jase. & L Cretoiu, Sherban. (2015). Global managers: An analysis of the impact of cultural intelligence on job satisfaction and performance. *International Journal of Emerging Markets*, 10(4), 781 – 800
- Livermore D.A. (2009). *Cultural Intelligence: Improving Your CQ to Engage Our Multicultural World*. Baker Academic, a division of Baker Publishing Group, Used by permission.
- Miri, A., Moghimi, S.M. and Kasemi, M. (2010). Studing the Relationship between Cultural Intelligence and Employees Performance. *European Journal of Scientific Research*, 42(3), 418-427.