

خانم خادمی

بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان

وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی با تاکید بر سرمایه اجتماعی

مقاله حاضر با عنوان بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با تاکید بر سرمایه اجتماعی، سعی نمود پس از مرور ادبیات نظری و تجربی مرتبط با موضوع تحقیق، به تدوین چارچوب و مدل نظری و فرضیه‌های تحقیق پرداخته و در مرحله بعد با عملیاتی سازی متغیرهای تحقیق، پرسشنامه اولیه ساخته شد. پس از تدوین پرسشنامه اولیه، اعتبار صوری توسط اساتید و متخصصان موضوع به عمل آمد و برای پایایی نیز، ابزار اندازه گیری در اختیار ۲۰ نفر از جامعه آماری قرار گرفت که در نهایت پس از مشاهده آلفای کرونباخ بالای ۰/۷۰، پرسشنامه نهایی در بین نمونه آماری ۳۸۴ نفر توزیع و پس از جمع آوری با استفاده از نرم افزار آماری مخصوص علوم اجتماعی مورد پردازش قرار گرفت. اهم نتایج تحقیق نشان داد که کارکنان از کیفیت کاری خود رضایت بالایی ندارند، هر چند در خصوص برخی ابعاد کیفیت تفاوتی دیده می شود که ناشی از ماهیت سازمانهای مختلف یا ویژگیهای کارکنان آنها باشد. به عنوان مثال، بعد امنیت شغلی برای کارکنان رسمی از کیفیت بالایی برخوردار بوده ولی برای کارکنان شرکتی غیر از این بود. اما به اتفاق، در خصوص مولفه هایی چون کیفیت درآمد و مزایا، فرصتهای رشد، مشارکت در تصمیم گیری، بهره گیری از امکانات آموزشی نتایج دال بر کیفیت پایین این مولفه ها در سازمانهای داشت. اهم نتایج آزمون تحلیلی تحقیق نیز نشان داد: سرمایه اجتماعی و هر یک از سه بعد سرمایه اجتماعی یعنی مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی و آگاهی اجتماعی به اتفاق تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری و تمام ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی کاری کارکنان دارند. تحلیل رگرسیونی تحقیق نیز نشان داد که متغیرهای میزان سرمایه اجتماعی، میزان اخلاق کاری، میزان پایگاه شغلی و میزان رضایت شغلی تأثیر افزاینده بر روی میزان کیفیت زندگی کاری دارند. نتایج تحلیل مسیر تحقیق نیز نشان داد که در حدود ۵۳ درصد از واریانس میزان کیفیت زندگی کاری توسط ۴ متغیر مذکور تبیین یا پیش بینی می شود و ۴۷ درصد از واریانس متغیر وابسته بدون تبیین باقی مانده که بر اثر عوامل ناشناخته (عواملی به غیر از متغیرهای مدل) ارزیابی می گردد. همچنین، نتایج نشان داد که متغیرهای میزان اخلاق کاری، میزان پایگاه شغلی و میزان رضایت شغلی علاوه بر تأثیر مستقیم بر کیفیت زندگی کاری، به واسطه سرمایه اجتماعی نیز بر کیفیت زندگی کاری تأثیر می گذارند.

مقدمه:

زندگی عصر صنعتی به طور سنتی بر پیشرفت فناوری، بهره وری و رشد تاکید داشته است و انسان به طور ضمنی و یا آشکار به همراه زمین و سرمایه به عنوان یکی از عوامل تولید مطرح شده است. نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت تحول به انسان شده، نگرشی راهبردی می باشد. به این معنا که انسان هم عامل کار بوده و هم خالق آن می باشد، لذا نقشی محوری در تحول سازمان ایفا نموده و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می گیرد. مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در قرن حاضر و در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی (غیر کاری) بوده است. در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است (محب علی، ۱۳۷۳: ۵۴).

بیان مسئله:

امروزه، نیروی انسانی کارآمد، مهمترین سرمایه هر سازمانی محسوب می شود. تقریباً تمام صاحب نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی ترین منبع سازمان قلمداد کرده اند و معتقدند که بایستی این منبع به عنوان سرمایه اصلی جامعه پرورش داده شود. استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می آید که این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری نامیده می شود. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره وری و کاهش کیفیت تولیدات و خدمات، ناشی از کاستی های کیفیت زندگی کاری می باشد (فیلیپو، ۱۹۸۷: ۴۱).

کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. یکی از آفت‌های مهم مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می‌باشد. این بی‌توجهی، اثربخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد و به دلیل عدم شناخت مدیران سازمان از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه‌های واقعی خود را در سازمان‌ها از دست داده است. کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله انگیزش دارد.

کیفیت زندگی کاری را مبتنی بر چهار بعد دانسته‌اند: حقوق و دستمزد مناسب و کافی؛ ایمنی و بهداشت محیط کاری؛ همکاری و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها؛ و فرصت رشد، پیشرفت و آموزش (شریف‌زاده و عباسی، ۱۳۸۷: ۷۹). بهبود و ارتقاء کیفیت زندگی کاری به عنوان هدف مشترک مدیران سازمانها قلمداد می‌گردد که برای تحقق این هدف، درک بهتر عواملی که بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تاثیر گذار است الزامی است. بخشی از این عوامل در ارتباط با کیفیت روابط با سایرین، گروه‌ها و نهادهای رسمی است. این پیوندها و روابط تحت عنوان سرمایه اجتماعی در نظر گرفته می‌شود. دلیل توجه به سرمایه اجتماعی فارغ از نقش و جایگاه آن، تغییر نگاه یک سویه و تقلیل‌گرایانه در مباحث سازمانی بوده است. در گذشته علتها را تنها در داخل سازمان جستجو می‌کردند ولی هم اکنون پارافراتر گذاشته و به خارج سازمان نیز نگاه می‌اندازند، به همین خاطر است که در آرا و نظریه‌های پاتنام، افه و فوش و غیره، می‌توان رد آن را یافت چرا که به زعم نظریه‌های فوق، وضعیت افراد در محل کار و سایر اجتماعات با هم گره خورده است به قسمی که سرمایه

اجتماعی تاثیر معناداری با سطح درآمد و امنیت شغلی افراد دارد.

سئوالات اصلی که این تحقیق درصدد پاسخ به آنها می‌باشد: کیفیت زندگی کاری کارکنان در وزارتخانه‌های چون وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی چگونه است؟ و دوم این که، سرمایه اجتماعی چه تاثیری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد؟ و درواقع، آیا سرمایه اجتماعی و مولفه‌های مرتبط با آن می‌توانند مولفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان وزارت کار و امور اجتماعی را افزایش یا کاهش دهند

اهداف تحقیق:

- ۱- بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی؛
- ۲- بررسی وضعیت سرمایه اجتماعی بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی؛
- ۳- بررسی تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی؛
- ۴- بررسی تاثیر متغیرهای دیگر (رضایت شغلی، اخلاق کاری و پایگاه شغلی) بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی.

حدود تحقیق:

- ۱- قلمرو موضوعی و محتوایی: این قلمرو، با تحدید موضوع به «بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی با تاکید بر سرمایه اجتماعی» بدست آمد.
- ۲- قلمرو اجتماعی و جمعیتی: گروه هدف این تحقیق، کارکنان وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی هستند.
- ۳- قلمرو مکانی و جغرافیایی: قلمرو مکانی تحقیق، شهر تهران را شامل می‌شود.
- ۴- قلمرو زمانی: این تحقیق طی سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ انجام خواهد گرفت.

کیفیت زندگی کاری

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین

حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارایی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۷).

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (Filippo, 1998).

لذا، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معامله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد (Shareef, 1990).

یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجزای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده‌است (Gordon, ۱۹۹۳). از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد (Shareef, 1990). امروزه بیشتر تحقیقات تجربی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده‌است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از رضایت شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته‌اند. اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، لیکن بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت و روان‌شناسان صنعتی اعتقاد

امکاناتی برای افزایش کارایی و بهره‌وری در جهت و برای پیشرفت فرد در مسیر سازمانی مربوط و به رسمیت شناختن وی با توجه به پیچیدگی ساختاری و تمرکز از طرف هم‌قطاران و سایر اعضا وجود دارد؟

کاسیو (Cassio, 1998) کیفیت زندگی کاری را ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار تعریف کرده و عوامل آن را بدین شرح برشمرده است: مشارکت کارکنان، توسعه شغلی، حل تعارض، ارتباط، سلامت، امنیت شغلی، جبران برابر و محیط امن و افتخارآمیز.

داچ و شرمن (Deutsch & Schurman, 1936) اخیراً اظهار داشته‌اند که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری که در ایالات متحده به کار گرفته شده است، مشارکت کارمندان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فناوری جدید، محیط کاری و آموزش مهارت‌ها افزایش می‌دهد. به معنای دقیق‌تر، کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای از روشها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارمندان کمک می‌کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنها و افزایش کارایی سازمان است (Saraji, 2006).

کیفیت زندگی کاری که در بسیاری از موارد از تغییر نظام پرداخت گرفته تا تصویب قانون حقوق کارکنان، آزادی اندیشه، آزادی بیان، فرآیند ارضای نیازها، و برخورد عادلانه و برابر را برای آنان تضمین می‌کند.

در تعریف دیگر، کیفیت زندگی کاری به " مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم تر از همه ایجاد فضای کار چالش‌گرانه، مشارکتی، و اوقات‌کننده" است. زندگی کاری با کیفیت عالی از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می‌آید و عبارت است از به کارگیری کوشش‌هایی در استفاده از زندگی کاری با کیفیت، که خود کوشش‌های منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت‌های بزرگ‌تری برای اثرگذاری بر کارشان و تشریک‌مساعی در اثربخشی کلی سازمان می‌دهد (جزئی، ۱۳۷۵: ۲۸۵).

نظریه‌های کیفیت زندگی کاری نظریه والتون

والتون هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می‌دهد. نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها عبارتند از:

- **جبران خدمت منصفانه و کافی:** منظور از جبران خدمت منصفانه و کافی این است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی و برون سازمانی از آن استنباط گردد و کارکنان هنگام مقایسه خود با سایر هم‌ردیف‌هایشان در درون و بیرون از سازمان احساس ضرر و زیان نکنند.
- **شرایط کاری سالم و ایمن:** هدف شرایط کاری سالم و ایمن و یا به تعبیری دیگر ایمنی و بهداشت کاری برقراری ساعات کار معقول

دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است (Sirgy et, 2001).

دانا و گریفین معتقدند که کیفیت زندگی کاری به مثابه هرمی است که مفاهیم آن را شامل رضایت از زندگی [در راس هرم]، رضایت شغلی [در اواسط آن] و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق، همکاران و ناظران می‌شود.

یک برنامه کیفیت زندگی کاری به معنی فرآیندی است که بوسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و مناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان بخصوص، و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنان از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت‌نفس می‌کنند.

با توجه به موارد مذکور می‌توان این‌گونه عنوان کرد که "کیفیت زندگی کاری" یعنی امکان ارضای بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت برای افراد به نحوی که آنها بتوانند با خیال راحت در کنار دیگران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن بنمایند و مقبول دیگران واقع شوند و در نهایت برای افزایش مهارت و دانش خود فرصت داشته باشند (رودکی، ۱۳۸۷).

کیفیت زندگی کاری در عکس العمل کارکنان نسبت به رضایت شغلی و سلامت روحی آنان تبلور می‌یابد، (کامینگر، ۵۲۹: ۱۳۷۵). نگرش به تعریف کیفیت زندگی کاری و بازتاب‌های شخصی آن، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار در راستای رفع نیاز فرد از اولویت خاصی برخوردار است. در مقوله مشخصه‌های کیفیت زندگی کاری و در انطباق آن با عکس العمل‌های فردی کارکنان، موارد اساسی زیر شایان مطالعه است:

۱- **پرداخت کافی و مناسب:** با توجه به سایر پرداخت‌های جبرانی برای حفظ استاندارد زندگی کاری قابل قبول، به خصوص در مقایسه با سایر کارها، چه مقدار پرداخت و مزایا کفایت می‌کند؟

۲- **محیط ایمن و سالم:** محیط فیزیکی و روحی کار چیست؟ آیا شرایط کاری به طور ناروایی خطرآفرین است؟ چه شرایط روحی و جسمی بر سلامتی، راحتی، و فساد اداری کارکنان در حین انجام کارشان موثر است؟

۳- **گسترش ظرفیت‌های انسانی:** کارها تا چه حد ساده و توجیه شده‌اند و کنترل‌ها چقدر سخت‌گیرانه است؟ کار تا چه حد کارکنان را قادر می‌کند که مهارت و دانش خود را بهبود بخشیده از آن‌ها استفاده کنند و کاری را انجام دهند که برایشان معنی‌دار و مهم باشد.

۴- **رشد و امنیت:** انجام وظایف محوله تا چه حد در حفظ رشد ظرفیت اشخاص موثر است؟ چگونه می‌توان دانش و مهارت تازه برای انجام وظایفی که بعداً به کارکنان واگذار می‌شود بدست آورد؟ چه

بوسیله اعضای سازمان ایجاد می‌شود. بر همین اساس کانالهای ارتباطی برای این هدف به وجود می‌آید بعضی از آنها برای طراحی مشاغلشان و بعضی برای محیط کار، یک برنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان را آماده می‌کنند تا زمینه بوجود آمدن رضایت شغلی را فراهم آورند. بنابراین امکان بوجود آمدن رضایت از نیازهای سازمانی توسط موسسان سازمان بوجود خواهد آمد.

با توجه به این که برنامه های کیفیت زندگی کاری به اشکال مختلف است اما در هر حال کارکنان از طریق محیط کارشان آن را بدست می‌آورند. بنابراین وقتی که تعهد، رضایت شغلی و بعضی اوقات بهره‌وری افزایش پیدا کند نشانگر این است که کیفیت زندگی کاری ارتقاء پیدا کرده است.

کیفیت زندگی کاری به ادراک کارکنان از کارشان بستگی دارد اگر درک آنها از کار برآوردن نیازها باشد، آنها از شغل شان راضی خواهند شد. بنابراین کیفیت زندگی کاری ارتقاء خواهد یافت. بطور کلی این گونه تصور می‌شود که اگر کارکنان در تصمیم گیری مشارکت داده شوند یکی از جنبه های مثبت کیفیت زندگی کاری محقق می‌شود (رودکی، ۱۳۸۷).

نظریه گابینگهام و ابرل

گابینگهام و ابرل به کیفیت زندگی کاری به عنوان ابزاری پیشرفته برای طراحی شغل توجه کرده‌اند. بطوری که معتقدند از طریق آن می‌توان بر بهره وری و کیفیت محصولات سازمان، انگیزش و رضایتمندی شغلی کارکنان، برآوردن نیاز به یادگیری، چالش، تنوع، مسئولیت پذیری و کسب موفقیت تاثیر گذاشت.

از نظر گابینگهام و ابرل کیفیت زندگی کاری دارای مجموعه ای از اصول نیست چون بر نیازهای تکنولوژیکی کارکنان در سیستم اجتماعی تاکید دارد. اساس کاربرد روش کیفیت زندگی کاری بر نیازهای سیستم اجتماعی _ فنی سازمان قرار گرفته است. مراحل اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری از نظر این دو بدین شرح می‌باشد.

تعریف نیاز برای تغییر، کسب توافق میان مدیر و نیروی کار، برگزاری کنفرانس تحقیق، تشکیل گروه‌های عملیاتی، تحلیل سیستم اجتماعی، تدوین فرضیات طراحی، اجرا و ارزیابی.

از نظر این اندیشمندان مهمترین تکنیک‌های کیفیت زندگی کاری عبارتند از:

تغییرات سیستم های فنی، تغییرات شغلی، مشارکت، مشاوره، تغییرات ساختاری، سیستم های پاداش، حقوق، برنامه های زمان بندی شده و فشرده تغییر، کارمندیابی و آموزش، بازنگری قراردادهای مدیریت گروهی.

نظریه هارولد کنتز

هارولد کنتز اعتقاد دارد یکی از جالبترین روشهای برانگیختن کارکنان برنامه کیفیت زندگی کاری است. این برنامه نشان دهنده یک روش نظام گونه در طراحی شغلها و یک راهگشای نوید بخش در قلمرو گسترده توسعه شغلی است که ریشه در نگرش نظامهای فنی _ اجتماعی در

و شرایط فیزیکی کاری شامل برقراری شرایط فیزیکی و ایمنی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیتهای سنی برای اشتغال به کار می‌رود.

• **امکان گسترش و استفاده از ظرفیت های انسان:** هدف این متغیر آن است که فرصت کسب مهارتها و آموزشها را بوجود آورد و در عین حال زمینه هماهنگ شدن پرسنل با ماموریت ها، اهداف، برنامه‌ها و استراتژی های سازمان را در جهت تامین نیازهای فرد و سازمان بوجود آورد.

• **امکان امنیت و رشد دائمی:** این امر از طریق بهبود توانایی های فردی فرصتهای پیشرفت، امنیت شغلی و امنیت درآمد و اطمینان خاطر از اشتغال پایدار تامین می‌گردد.

• **ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری:** عدم تعصب نسبت به نژاد و جنس و ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان و آزادی افراد در بیان ایده‌ها و احساساتشان در قالب تشکل های صنفی و بوجود آوردن زمینه مشارکت فکری و عملی شاغلین در وضع مقررات مواردی هستند که به ایجاد یکپارچگی سازمانی کمک می‌کند.

• **اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون:** این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه مندی در ارتقاء شغلی، آزادی سخن (حق ابراز مخالفت با نگرشهای سرپرست در سازمان بدون هرگونه وا همه از جانب وی) محفوظ بودن حق واکنش در برابر همه مسائل شامل اختصاص دستمزد، پاداشها و امنیت شغلی و اطمینان خاطر از عدم وجود تبعیض در مورد جنسیت و قومیت و مذهب و اعتقادات عنوان می‌شود.

• **نقش متعادل کار:** ایجاد وابستگی مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت او برای خانواده اش می‌تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید. همچنین تعیین شرح وظایف شغلی و شرایط احراز آن تاثیر خوبی بر روحیه کارکنان و ترسیم مسیر ارتقاء شغلی خواهد داشت.

• **کار معتبر و سودمند اجتماعی:** در زمینه وابستگی اجتماعی زندگی کاری مباحث زیادی مطرح شده است. بدین ترتیب که نقش های سودمند اجتماعی سازمان و اثرات ضدمات اجتماعی و فعالیتهای آن به گونه ای فزاینده از مسائل اصلی کارکنان شده است. بر همین اساس چنین برداشت می‌شود که سازمانهایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی‌کنند موجبات حقیر شمردن ارزش کار و حرفه کارکنان شان که مبنایی برای احساس نیاز عزت نفس آنها است را فراهم می‌آورند. در عین حال میزان اعتماد نسبی مصرف کنندگان به محصول تولید شده، میزان تنوع محصول با قیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تاثیر مثبت دارند (Moorhed&Griffen, 1998).

نظریه دوبرین

بر مبنای نظر دوبرین برنامه کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که

مدیریت دارد. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد توسعه شغلی است بلکه زمینه ای میان رشته ای از پژوهش و عمل است که روانشناسی و توسعه سازمانی، نظریه انگیزش و رهبری و روابط صنعتی را به هم پیوند می دهد (رودکی، ۱۳۸۷).

نظریه ورتر

بر مبنای نظر ورتر یکی از رایج ترین روشهای مورد استفاده برای افزایش برنامه های کیفیت زندگی کاری، رویکرد مشارکت کارکنان می باشد. این روش از چندین شیوه سیستماتیک فرعی تشکیل گردیده است که طی آن کارکنان می توانند بر تصمیماتی که طی آن کارکنان می توانند بر تصمیماتی که بر آنها و بر روابطشان با سازمان اثر می گذارد دخالت نمایند. احساس مسئولیت کارکنان با به کارگیری این روش افزایش یافته و حتی گاهی اوقات ممکن است این احساس در ایشان به وجود آید که صاحب تصمیماتی می باشند که در اخذ آنان مشارکت نموده اند. به عقیده ورتر برای موفق بودن در پروژه های کیفیت زندگی کاری باید به آن به عنوان چیزی بیش از چند تکنیک سیستماتیک نگریست. بنابراین کیفیت زندگی کاری باید جزئی از فرهنگ سازمانی گردد. سازمانهای بسیاری در امریکا این فلسفه را در ساختار سازمانی شان وارد کرده اند تا بدین ترتیب رضایتمندی کارکنان شان را افزایش دهند.

نظریه دسلر

به عقیده دسلر اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری به این امر خلاصه می شود که آیا جنبه های زیر تحقق یافته اند یا خیر؟

- رفتار منصفانه یکسان یا حمایتی نسبت به کارکنان
- ایجاد فرصت هایی برای کارمندان تا این که از مهارت های آنان تا حد امکان استفاده شود.
- ارتباطات مطمئن و بازبینی کارکنان.
- فراهم آوردن فرصت هایی برای کارکنان تا بتوانند نقش فعالی را در اخذ تصمیمات مهم مربوط به شغلشان ایفا کنند.
- حقوق منصفانه و کافی.
- محیطی مطمئن و سالم.

در همین راستا یکی از راه های افزایش بهره وری نیروی انسانی، طراحی مناسب نظام جبران خدمت غیرمالي به شمار می آید. کارکنان انتظار دارند با استخدام و انجام کار برای سازمان، فرصت های پیشرفت شغلی برایشان فراهم گردد. برای تامین این فرصت ها سازمان ها موظفند که کیفیت زندگی کاری را بهبود بخشند کیفیت زندگی کاری، فقط به شرایط فیزیکی کار و یا دستمزد محدود نمی شود بلکه از طریق آن هر کارمند باید بتواند از توانایی های خود به طور کامل بهره مند شود، به شغل مورد علاقه گمارده شود و فرصت رشد و ترقی او فراهم گردد. (رودکی، ۱۳۸۷)

سرمایه اجتماعی

به طور کلی، اغلب محققان علوم اجتماعی در تعریف سرمایه اجتماعی بر نقش شبکه ها و هنجارهای مدنی تاکید دارند (Healy, 2001). به

سرمایه اجتماعی معمولاً به عنوان یک خبر جمعی و خصوصی نیز نگریسته می شود (Putnam 2000) زیرا سرمایه اجتماعی به عنوان محصول روابط اجتماعی هم به سود به وجود آورنده است و هم به سود دیگران، به این ترتیب نمی توان امتیازات سرمایه اجتماعی را محدود کرد.

دیویس (Davies 2001) معتقد است که در ارتباط با این مفهوم دو دیدگاه نظری وجود دارد: دیدگاه نئومارکسیستی و دیدگاه نئولیبرالی. بوردیو، نماینده دیدگاه نئومارکسیستی و پاتنام، نماینده دیدگاه نئولیبرالی است. دیدگاه نئومارکسیستی تاکید زیادی بر دسترسی به منابع و مساله قدرت در جامعه دارد. بوردیو بر نقش انواع مختلف سرمایه در بازتولید روابط نابرابر قدرت، تاکید داشت. در حالی که کلمن معتقد بود که سرمایه اجتماعی بر اساس کارکرد آن تعریف می شود. سرمایه اجتماعی یک هویت مجزا و مستقل نمی باشد بلکه شامل هویت های مختلفی است که دارای ویژگی های مشترکی هستند؛ تمام آنها شامل برخی از ابعاد ساختار اجتماعی بوده و برخی از کنش های افرادی که در درون ساختار هستند را تسهیل می کنند (کلمن ۲۰۰۲: ۱۹۹۰).

صرف نظر از تفاوت های ظریف موجود بین دیدگاه های مختلف در زمینه تعریف سرمایه اجتماعی، تعاریف مختلف دارای برخی از ویژگی های مشترک هستند، نظیر:

- تمام تعاریف، قلمروهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی را به یکدیگر پیوند زده و به طور ضمنی می پذیرد که روابط اجتماعی بر چگونگی عملکرد بازار و دولت تاثیر دارند.
- تمام تعاریف، بر روابط تاکید کرده و معتقدند که روابط پایدار و ثابت بین کنش گران، کارایی کنش های فردی و جمعی را بهبود می بخشد.
- تمام تعاریف فرض بر این دارند که می توان سرمایه اجتماعی را تقویت نمود و برای این هدف نیاز به امکانات و منابع بیرونی می باشد.

نظریه های سرمایه اجتماعی

کلمن

علاقه کلمن ترکیب جامعه شناسی و جریانهای عمده اقتصادی است. او اصطلاحات خاص اقتصاد را به جامعه شناسی آورد وی از مشهورترین جامعه شناسانی است که رواج اصطلاح سرمایه اجتماعی مدیون او است. او از سرمایه اجتماعی برای تبیین تفاوتها در زندگی افراد استفاده می کند. کلمن اولین محقق بود که به بررسی تجربی مفهوم سرمایه اجتماعی و به عملیاتی نمودن آن پرداخت (کلمن، ۱۹۸۸).

کلمن سرمایه اجتماعی را با عنایت به کارکرد آن تعریف می نماید به عبارتی کلمن به جای تعریف سرمایه اجتماعی برحسب ماهیت و بطور کلی، محتوای آن، به کارکرد آن توجه دارد. وی تعریف کارکردی از سرمایه اجتماعی ارائه داد و نه تعریف ماهوی (وینتر، ۲۰۰۰: ۴).

به اعتقاد او، سرمایه اجتماعی بخشی از ساختار اجتماعی است که به

کنش گر اجازه می‌دهد تا با استفاده از آن به منابع خود دست یابد این بعد از ساختار اجتماعی شامل تکالیف و انتظارات، کانالهای اطلاع رسانی، هنجارها و ضمانت‌های اجرایی است که انواع خاصی از رفتار را تشویق کرده یا مانع می‌شوند (کلمن، ۱۹۸۸). به عبارتی سرمایه اجتماعی شیئی واحد نیست بلکه انواع چیزهای گوناگونی است که دو ویژگی مشترک دارند: همه آنها شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی هستند و کنشهای معین افرادی را که در درون این ساختار هستند تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکلهای دیگر سرمایه مولد است و دستیابی به هدفهای معینی را که در نبودن آن دست‌یافتنی نخواهد بود امکان‌پذیر می‌سازد. سرمایه اجتماعی، مانند سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی کاملاً تعویض‌پذیر نیست، اما نسبت به فعالیتهای بخصوصی تعویض‌پذیر است شکل معینی از سرمایه اجتماعی که در تسهیل کنشهای معینی ارزشمند است ممکن است برای کنشهای دیگر بی‌فایده یا حتی زیانمند باشد. سرمایه اجتماعی نه در افراد و نه در ابزار فیزیکی تولید قرار دارد (چلبی، ۱۳۷۵: ۳۸).

بورديو^۱

بورديو سرمایه اجتماعی را یکی از اشکال سرمایه می‌داند. سرمایه از نظر او سه شکل بنیادی دارد: "سرمایه اقتصادی" که قابلیت تبدیل شدن به پول را دارد و می‌تواند به شکل حقوق مالکیت نهادینه شود، "سرمایه فرهنگی" که در برخی شرایط به سرمایه اقتصادی مبدل می‌شود و به شکل کیفیت آموزشی نهادینه می‌گردد و "سرمایه اجتماعی" که از الزامات اجتماعی "پیوندها" ساخته شده است و تحت برخی شرایط به سرمایه اقتصادی تبدیل می‌شود و ممکن است در شکل عنوان اشرافی نهادینه شود. او به این نکته توجه می‌کند که ایجاد و اثر بخشی سرمایه اجتماعی بستگی به عضویت در یک گروه اجتماعی دارد که اعضای آن مرزهای گروه را از طریق مبادله اشیاء و نمایه‌ها بنیان نهاده‌اند. فرد با عضویت در گروه در مالکیت

1- Bourdieu

شبکه بادوامی از روابط نهادی شده بین افراد - که در خود منابع بالقوه و بالفعلی (سرمایه اجتماعی) برای او دارد - شریک می‌شود، او با این شیوه استفاده از سرمایه اجتماعی، نوعی توپولوژی اجتماعی را فراهم می‌کند که در آن موقعیت افراد با توجه به داشته‌های آنها از سرمایه موجود اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی مشخص می‌شود (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۰: ۳۶). سرمایه اجتماعی برای بورديو موقعیتهای و روابط در گروه‌ها و شبکه‌های اجتماعی است که دسترسی به فرصتها، اطلاعات منابع مادی و موقعیت اجتماعی را برای افراد افزایش می‌دهد (بورديو، ۱۳۸۰: ۳۱).

پوتنام^۲

سومین متفکر برجسته در زمینه سرمایه اجتماعی رابرت پوتنام، استاد علوم سیاسی دانشگاه هاروارد می‌باشد. پوتنام به گونه‌ای متمایز از بورديو سرمایه اجتماعی را تعریف می‌کند. به نظر او سرمایه اجتماعی آن دسته از ویژگی‌های سازمان اجتماعی است که هماهنگی و همکاری را برای منفعت متقابل تسهیل می‌کند. این ویژگی‌ها عبارتند از: شبکه‌ها، هنجارها، پیوندها و اعتماد اجتماعی (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۰: ۳۷). به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی عبارتست از اعتماد، هنجارها و شبکه‌هایی که همکاری و تعاون را برای نیل به منافع متقابل آسان می‌سازد (شارع پور، ۱۳۸۳: ص ۱۵). تعریف او وابسته به شبکه‌ها و حلقه‌های اجتماع است (pope, 2000).

به نظر پوتنام سرمایه اجتماعی در گروه‌های مدنی و دینی، پیوندهای خانوادگی، شبکه‌های اجتماعی غیر رسمی، دوستان و خویشاوندان، هنجار عمل متقابل، داوطلب شدن، از خودگذشتگی و اعتماد نهفته است. هنجارهای اعتماد و عمل متقابل در بین شبکه‌ها، منابع انسانی و اساساً اجتماعی هستند. سرمایه اجتماعی کنش جمعی نیست بلکه هنجارها و ضمانت‌های اعتماد و عمل متقابل در بین شبکه‌های اجتماعی است که مشکلات غیر قابل حل کنش اجتماعی را حل می‌کند. شبکه‌های تمدن مدنی (انجمنهای همسایگی، گروه‌های

2- R. Putnam

موسیقی، انجمن‌های تعاونی، کلوب‌های ورزشی و احزاب) عناصر اصلی سرمایه اجتماعی‌اند چرا که آنها تقویت‌کننده موثر هنجارهای عمل متقابل هستند (وینتر، ۲۰۰۳: ۳). پوتنام به طور تلویحی سرمایه اجتماعی را با فضیلت مدنی پیوند می‌زند. شهروند با فضیلت مدنی به موضوعات سیاسی علاقه مند است از طریق عضویت در انجمنهای همکاری، اعتماد متقابل و بردباری در برابر نظرات متفاوتی که مطرح می‌شود پیوند دارد (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۰: ۳۸).

ادعای پوتنام این است که وجود فرهنگ مدنی قوی یا سرمایه اجتماعی، بستر شکل‌گیری دموکراسی و رشد اقتصادی می‌باشد. پوتنام معتقد است که سرمایه اجتماعی اثرات نیرومندی بر ابعاد گوناگون زندگی ما دارد. برخی از ان اثرات عبارتند از: میزان پائین جرم و جنایت (هالپرن ۱۹۹۹، پوتنام ۲۰۰۰)، بهداشت بهتر (ویلیکینسون ۱۹۹۶)، طول عمر بیشتر (پوتنام ۲۰۰۰)، موفقیت تحصیلی بیشتر (کلمن ۱۹۸۸)، سطوح برابر درآمدی (ویلیکینسون ۱۹۹۶، کراچی و دیگران ۱۹۹۷)، رفاه بیشتر برای کودکان و سوء استفاده کمتر از آنها (کوت و هیلی ۲۰۰۱)، فساد اداری کمتر و عملکرد بهتر دستگاه‌های دولتی (پوتنام ۱۹۹۵) و عملکرد بهتر اقتصاد از طریق اعتماد بیشتر و کاهش هزینه‌های معامله با یکدیگر (فوکویاما: ۱۹۹۵). تفاوت عمده بین پوتنام با کلمن و بورديو در این است که پوتنام این مفهوم را فراتر از سطح فردی و در سطح ملی به کار گرفته است (شارع پور، ۱۳۸۵: ۱۵).

فوکویاما^۳

از نظر فوکویاما سرمایه اجتماعی عبارت است از هنجارهای غیر رسمی جا افتاده‌ای که همکاری میان دو یا چند نفر را تشویق می‌کند، دامنه هنجارهایی که سرمایه اجتماعی را بوجود می‌آورد می‌تواند از هنجارهای متقابل بین دو دوست تا تمام آموزه‌های پیچیده و کاملاً جزء به جزء مانند مسیحیت و یا آیین کنفوسیوس را در بر بگیرد آنها باید در رابطه انسانی واقعی، جا افتاده باشند هنجار متقابل

3- Fukuyam

به هنگام سر و کار داشتن با تمام مردم بطور بالقوه وجود دارد اما تنها به هنگام برخورد با دوستان بالفعل می‌شود. با این تعریف، اعتماد، شبکه‌ها، جامعه مدنی و موارد دیگری که با سرمایه اجتماعی همراهند تماماً "آثار و نتایج سرمایه اجتماعی را تشکیل نمی‌دهند آنها باید به همکاری در گروه‌ها منجر شوند و بنابراین با ارزشهای معنوی سنتی چون صداقت، پابندی به تعهدات، عملکرد قابلیت اطمینان در انجام وظایف (وظیفه‌شناسی) رابطه متقابل و نظیر آن مرتبط هستند. هنجارهایی که تولید سرمایه اجتماعی می‌کنند تقسیم پذیرند یعنی می‌توانند تنها میان گروه معدودی از مردم از همان اجتماع مشترک باشند و نه در میان دیگران در حالی که سرمایه اجتماعی در همه جوامع وجود دارد اما نمی‌تواند به طرق مختلف توزیع گردد. سرمایه اجتماعی متعلق به گروه‌هاست نه به افراد. هنجارهایی که شالوده سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند در صورتی معنی دارد که بیش از یک نفر در آن سهیم باشد (فوکویاما، ۱۳۷۹: ۱۳).

کلاوس افه و سوزان فوش^۱

افه و فوش در مقاله خود سرمایه اجتماعی را به عنوان یک منبع با مالکیت جمعی متعلق به محله، جوامع، مناطق و بخش‌ها معرفی نموده‌اند و آن را متغیر، کوچک و یا زیاد و کم می‌دانند. آنان مفهوم سرمایه اجتماعی را با سه عنصر اصلی معرفی می‌کنند: آگاهی و توجه، اعتماد، انجمن‌پذیری.

آگاهی و توجه، شامل مجموعه افکار و عقاید نسبت به زندگی اجتماعی و سیاسی و توجه به هر چیزی که در وسیع‌ترین معنا مرتبط با امور عمومی است، مانند: تمرکز بر رفاه مادی، رفتار اخلاقی، کمال شخصی، کیفیات زیبایی‌شناسانه، مسائل مربوط به زندگی شهروندی و سایر شرایط زندگی که به یک جامعه سیاسی تعلق دارند. آگاهی و توجه پیش‌شرط ضروری و شکل فعال مسئولیت اجتماعی است که باعث علاقمندی و دل‌نگرانی می‌گردد و نقطه مقابل آن چشم‌پوشی، بی‌تفاوتی و نگرش فرصت طلبانه است.

اعتماد، در دو گونه قوی و ضعیف مطرح است. اعتماد ضعیف شامل وجود ترس و شک نسبت به رفتار احتمالی دیگران است. اگر شخصی منتظر برخوردهای خصمانه، نیرنگ، فریب، عدم همکاری و رفتارهای نادرست از سوی دیگران باشد. در مقابل، اعتماد قوی زمانی موجود است که شخص نسبت به مردم خوش بین باشد و آنان را دارای طینت خوب و خیرخواه بداند بلکه شرکت در یک فعالیت را در اکثر اوقات بدون توجه به هزینه فرصت از دست رفته و احساس ضرر و زیان، یک حرکت خردمندانه بداند و انتظار کمک متقابل و رسیدن به منافع ناشی از تعاون با دیگران را داشته باشد. انجمن‌پذیری، دلالت بر مشارکت فعال شخصی در شبکه‌های غیررسمی و یا انجمن‌های رسمی مانند باشگاه‌های ورزشی، شبکه‌های محیط زیستی، انجمن‌های مذهبی، سازمانهای غیرانتفاعی یا جنبشهای اجتماعی دارد. (فیروزآبادی، ۱۳۸۳).

نان لین

لین با طرح «نظریه منابع اجتماعی» (۱۹۸۲) مشخصاً این مسئله را مطرح کرده‌است که دست‌یابی به منبع اجتماعی و استفاده از آن‌ها (منابع نهفته در شبکه‌های اجتماعی) می‌تواند به موقعیت‌های اجتماعی - اقتصادی بهتر منجر شود. بر همین اساس لین در سالهای اخیر (۱۹۹۸) مفهوم سرمایه اجتماعی را برای طرح نظرات پیشین خود برگزیده و آن را به مثابه منابع نهفته در ساختار اجتماعی تعریف می‌کند که با کنش‌های هدفمند قابل دسترسی یا گردآوری است. درنهایت این که انتظار می‌رود روابط اجتماعی هویت و اعتبار را تقویت کند. اطمینان فرد از ارزش خود به عنوان عضوی از یک گروه اجتماعی که در منافع و منابع مشابهی شریکند موجبات حمایت عاطفی و تایید همگانی دعوی فرد را نسبت به منابع معین فراهم می‌کند. این تایید برای حفظ سلامت فکری و استحقاق بهره‌مندی از منابع ضروری است. لین چهار عنصر «اطلاعات»، «نفوذ»، «اعتبار اجتماعی» و «تایید» را توضیح چگونگی کارکرد سرمایه اجتماعی در کنش‌های ابزاری و کنش‌های اظهاری می‌داند (لین، ۲۰۰۱: ۲).

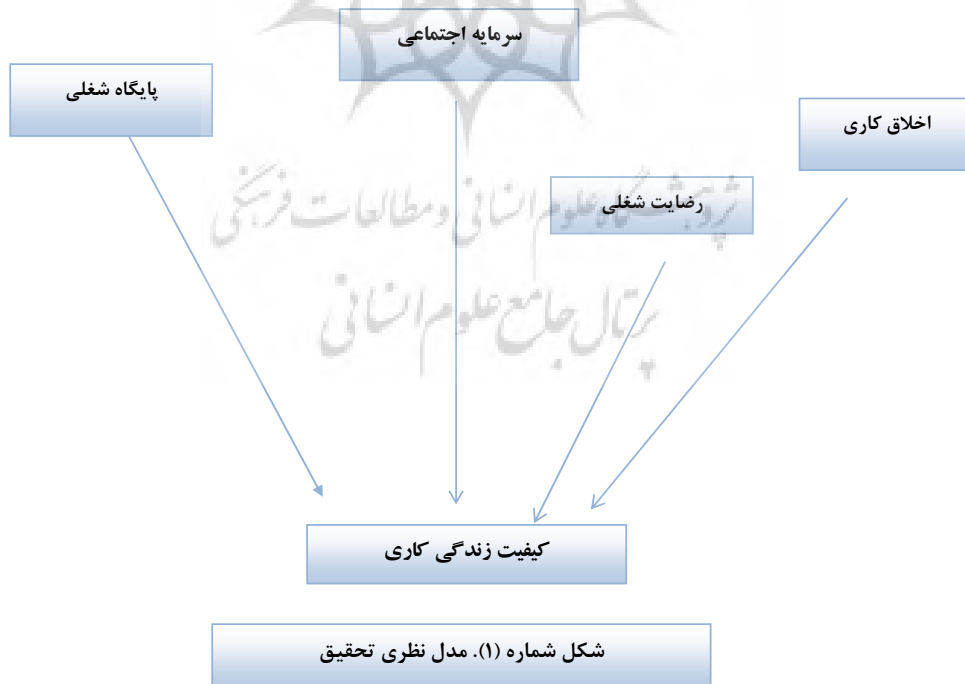
چارچوب و مدل نظری تحقیق

علاوه بر سرمایه اجتماعی، نظریه پردازانی که تاثیر متغیرهای مستقل دیگری چون رضایت شغلی، اخلاق کاری و پایگاه شغلی را روی متغیر کیفیت زندگی کاری را تبیین نمودند به شرح زیر است:

- **رضایت شغلی:** سیرگی و همکارانش اعتقاد دارند که دو تئوری برجسته در ادبیات کیفیت زندگی کاری وجود دارد: ۱- تئوری تامین نیاز؛ ۲- تئوری نفوذ. محققان با استفاده از تئوری تامین نیاز نتیجه می‌گیرند که ابعاد کیفیت

1- Clava Offe & Susanne Fuche

- زندگی کاری آن گونه در یک فضای روانشناختی مورد توجه قرار می‌گیرند که همه تجارب عاطفی وابسته به کار در آن فضا ذخیره شده‌اند. تجارب عاطفی در بعد زندگی کاری از رضایت کارکنان از ارضای نیازهایشان ناشی می‌شود، به مراتب وسیع تر و بزرگ تر از رضایت کلی فرد از کارش یا همان رضایت شغلی است. آنها برطبق این نظریه نتیجه می‌گیرند که رضایت شغلی پیش بینی کننده کیفیت زندگی کاری است (سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱).
- **فدریکو (۲۰۰۳)** معتقد است که رسالت رضایت شغلی ایجاد کیفیت زندگی کاری برای کارکنان و کمک به سازمان برای گزینش، حفظ و نگهداری کارکنان است.
- **پایگاه شغلی افراد:** فلیکس رکونا (۲۰۰۳) در کارش نشان داد که سرم پایگاه شغلی (با مولفه هایی چون سابقه کار و جایگاه و پست افراد) روی کیفیت زندگی کاری تاثیر می‌گذارد. کلمن نیز در نظریه اش اذعان می‌دارد کسی که منزلت بالاتری را اشغال نموده است از نفوذ و احترام بیشتری برخوردار است، از این رو او می‌تواند با استفاده از نفوذ و احترام خود نزد عده بیشتری از دیگران با فعال کردن تعهدات آنها، این دیگران را وادار به انجام کاری مطابق با میل و هدف خود نماید (چلبی، ۱۳۷۵: ۳۸). لین نیز در نظریه اش اذعان دارد که دست‌یابی به منبع اجتماعی و استفاده از آن‌ها (منابع نهفته در شبکه‌های اجتماعی) می‌تواند به موقعیت‌های اجتماعی- اقتصادی بهتر منجر شود که از جمله آنها پایگاه شغلی افراد است.
- **اخلاق کار:** معیدفر در پژوهش میزان اخلاق کار و عوامل اجتماعی موثر بر آن در میان کارکنان ادارات دولتی استان تهران، اذعان می‌دارد که اخلاق کاری نیز به نوبه خود در شکل‌گیری وضعیت افراد در محیط کارشان تاثیرگذار است. کلمن نیز در نظریه اش اذعان می‌دارد که برای اشغال کننده یک موضع اجتماعی، گزینه‌های رابطه‌ای آن موضع می‌توانند سرمایه بالقوه‌ای باشند که تبدیل به ذخایر قدرت، ثروت، نفوذ و معرفت می‌شوند. بنابراین، با توجه به مطالب فوق می‌توان نتیجه گرفت که رضایت شغلی، اخلاق کاری، و پایگاه شغلی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. به عبارت ساده‌تر، کارکنانی که دارای اخلاق کاری بالاتری بوده و رضایت شغلی بالاتر داشته و در شغل شان نیز از پایگاه شغلی خوبی برخوردار بودند. هر کدام از شرایط فوق باعث تاثیرگذاری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود و کارکنان را برخوردار از کیفیت بالای شغلی و کاری می‌نمایند. در زیر مدل نظری تحقیق آورده شده است.



فرضیات تحقیق:

فرضیه اصلی:

سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

فرضیه‌های فرعی:

- مشارکت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی؛ وضعیت درآمد آنها در سازمان؛ امنیت شغلی آنها در سازمان؛ و میزان فرصت‌های رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد.
- اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی؛ وضعیت درآمد آنها در سازمان؛ امنیت شغلی آنها در سازمان؛ و میزان فرصت‌های رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد.
- آگاهی و توجه به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی؛ وضعیت درآمد آنها در سازمان؛ امنیت شغلی آنها در سازمان؛ و میزان فرصت‌های رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد.
- رضایت شغلی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.
- اخلاق کار تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.
- پایگاه شغلی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

جدول شماره (۱). عملیاتی سازی متغیرهای کیفیت زندگی کاری (شریف‌زاده، ۱۳۸۷: ۷۹).

پرداخت پاداش و درجه سازمانی به موقع و با توجه به شایستگی‌های فردی کارکنان پرداخت پاداش و اضافه کار متناسب با فعالیت افراد و به صورت عادلانه اعطای وام و تسهیلات رفاهی به کارکنان در جهت تامین مسکن و رفع نیازهای دیگر پرداخت کمک‌های نقدی و غیرنقدی در جهت رفع نیازهای کارکنان وجود امکانات رفاهی و ورزشی برای کارکنان	وضعیت درآمد و مزایا	کیفیت زندگی کاری
برخورداری از نوعی استخدام دائمی و مطمئن (احساس امنیت شغلی) احساس آرامش روانی از سوی کارکنان در محیط کاری فراهم کردن محیط کار مطلوب و خوشایند برای کارکنان برخورداری از محیط کاری سالم و بهداشتی تناسب بین مسئولیت فرد با اختیارات واگذار شده کم بودن حوادث ناشی از کار و فراهم بودن شرایط فیزیکی مطلوب	امنیت شغلی	
مشارکت دادن کارکنان در تصمیماتی که به شغل آنها مرتبط است دارا بودن شغل همراه با مسئولیت انتخاب مدیران و کارکنان براساس شایستگی و صلاحیت مقبولیت و مشروعیت داشتن مافوق و سرپرست مستقیم از دیدگاه کارکنان وجود اشتراک بین اهداف فردی و سازمانی احساس مسئولیت در مقابل ارباب رجوع و عملکرد همکاران	مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها	
شرایطی که فرصت رشد و پیشرفت و ارتقاء برای کارکنان فراهم شود داشتن استقلال و آزادی عمل در وظایف فراهم بودن امکانات آموزشی مناسب و لازم داشتن مهارت‌های چندجانبه برای انجام وظایف محول دارا بودن دانش و معلومات نسبت به وظایف محول آگاهی از عواقب تخطی از ضوابط و قوانین سازمانی	فرصت رشد، پیشرفت و آموزش	

جدول شماره (۲). عملیاتی سازی متغیر سرمایه اجتماعی (ناطق پور و فیروزآبادی، ۱۳۸۴: ۶۸)

متغیر	معرف	تعریف عملیاتی
آگاهی و توجه به امور عمومی	آگاهی به امور عمومی، سیاسی و اجتماعی	- تا چه اندازه با قانون اساسی کشور آشنایی دارید؟ - تا چه اندازه اخبار و اطلاعات روز کشور را دنبال می‌کنید؟ - تا چه اندازه از پروژه‌های شهرداری در محله خود آشنایی دارید؟ - تا چه اندازه از امور اجتماعی محله خود آگاهی دارید؟
اعتماد	اعتماد عمومی	- به طور کلی مردم چقدر قابل اعتماد هستند. - مردم تا چه اندازه به قول و قرارهای خود عمل می‌کنند. - مردم تا چه اندازه به حفظ و نگهداری وسایل امانت گرفته شده پایبند هستند. - مردم تا چه اندازه به هنگام فروش اجناس خود حاضر به بیان عیب و نقص اجناس خود هستند. - دوستان شما چقدر قابل اعتماد هستند.
	اعتماد نهادی	- مردم تا چه اندازه به عملکرد گروه‌ها، اصناف و اداراتی که به طور مستقیم با آنها در ارتباط هستند اعتماد دارند.
مشارکت غیررسمی	همیارانه	این که آیا فرد در طول یک سال گذشته همسایه و دوستان خود را در انواع فعالیت‌های روزمره زندگی کمک کرده است.
	خیریه ای	این که فرد در انواع کمک‌های خیریه‌ای در یک سال گذشته شرکت داشته است.
	مذهبی	این که فرد در انواع مراسم و مناسک مذهبی شرکت دارد.
مشارکت رسمی	شرکت در اتحادیه‌ها، انجمن‌ها، سازمانها و مؤسسات مدنی رسمی	شرکت و همکاری با انجمن‌های رسمی و نوع شرکت به لحاظ عادی، فعال و دارای مسئولیت (تمایز مشارکت رسمی یا غیررسمی مشخص بودن هویت افراد از طریق ثبت نام و یا اطلاعات ثانویه و در برخی از اشکال پرداخت حق الزحمه و انتشار شرکت در جلسات دوره‌ای و... می‌باشد).

کار و جامعه

اخلاق کار

اخلاق کار با استفاده ۴ بعد دلبستگی و علاقه به کار؛ پشتکار و جدیت در کار؛ روابط سالم و انسانی در محل کار؛ روح جمعی و مشارکت در کار سنجیده خواهد شد (Petty.G.C.1991).

رضایت شغلی: برای سنجش رضایت شغلی بر طبق جدول زیر عمل شد:

جدول شماره (۳). عملیاتی سازی متغیر رضایت شغلی (میرکمالی و نارنجی، ۱۳۸۷)

گویه	پاسخ‌ها				
	خیلی زیاد	زیاد	تاحدودی	کم	خیلی کم
جذابیت و عدم یکنواختی و عدم ملال آور بودن کار					
رفتار و برخورد مدیر و سرپرست					
رفتار و برخورد همکاران					

بایگامه شغلی

برای سنجش این متغیر، از مجموع متغیرهای نوع استخدام و پست سازمانی استفاده خواهد شد. روش تحقیق: مطالعه حاضر از نوع مطالعات غیرآزمایشی (غیرتجربی) است که در سطح توصیفی، به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان پرداخته خواهد شد. به لحاظ روش تحقیق مورد استفاده، در این مطالعه، روش تحقیق پیمایشی است. بدین صورت که، در این روش، با تنظیم یک پرسشنامه، داده‌ها و اطلاعات لازم برای تحقیق جمع‌آوری خواهد شد.

جدول (۴). نام، تعداد گویه، مقدار میانگین، مقدار انحراف معیار، و مقدار آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای تحقیق

ردیف	نام متغیر	تعداد گویه	مقدار آلفا (a)
۱	کیفیت زندگی کاری	۲۳	۰/۸۳
۲	سرمایه اجتماعی	۲۸	۰/۸۱
۳	اخلاق کاری	۱۲	۰/۸۰
۴	رضایت شغلی	۳	۰/۷۳

تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها

در راستای آزمون فرضیات تحقیق، از آزمونهای آماری همبستگی پیرسون استفاده شده است چرا که این آزمون، متغیرها را در سطح فاصله‌ای مورد سنجش قرار می‌دهد و دقیق‌ترین نوع آزمون است. در بخش انتهایی نیز از رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر برای کشف روابط علی و شناخت تاثیر متغیرهای مداخله‌گر استفاده شده است. **فرضیه اصلی:** سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

جدول شماره (۵)، نتایج آزمون پیرسون برای فرضیه تاثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان

همبستگی بین متغیرهای:	مقدار همبستگی پیرسون	اهمیت معنی‌داری	تفسیر آزمون
سرمایه اجتماعی - کیفیت زندگی کاری کارکنان	۰/۷۰۸	۰/۰۱	همبستگی معنادار مثبت و بالا

جهت آزمون فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد و نتایج آزمون فرضیه نشان می‌دهد که با استناد به مقدار آزمون سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد (با مقدار همبستگی پیرسون ۰/۷۰۸ و اهمیت معنی‌داری ۰/۰۱) وجود دارد. فرضیه فرعی: مشارکت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر ابعاد کیفیت زندگی کاری دارد.

از فرضیات تحقیق این بود که مشارکت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی کارکنان چه تاثیری بر ابعاد ۴ گانه کیفیت زندگی کاری کارکنان یعنی بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی، وضعیت درآمد، امنیت شغلی در سازمان، و میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد. برای فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد نتایج نشان می‌دهد که مشارکت اجتماعی به اتفاق تاثیر معناداری بر تمام ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی

مقدار همبستگی پیرسون $0/453$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$ میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان (با مقدار همبستگی پیرسون $0/451$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد. همچنین، آگاهی اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری (با مقدار همبستگی پیرسون $0/480$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد.

رضایت شغلی تاثیر معناداری بر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

برای آزمون فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد که با توجه به مقدار همبستگی $0/27$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری همبستگی معنادار مثبت و ضعیفی وجود دارد.

همچنین، نتایج حاکی است با توجه به مقدار همبستگی $0/31$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی همبستگی معنادار مثبت و متوسطی وجود دارد.

بنابراین، نتایج آزمون همبستگی زیر نشان می‌دهد که رضایت شغلی همبستگی معنادار و بالایی با هر دو متغیر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

اخلاق کاری تاثیر معناداری بر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

برای آزمون فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد که با توجه به مقدار همبستگی $0/562$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر اخلاق کاری و کیفیت زندگی کاری همبستگی معنادار مثبت و خوبی وجود دارد.

همچنین، نتایج حاکیست با توجه به مقدار همبستگی $0/467$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر اخلاق کاری و سرمایه اجتماعی همبستگی معنادار مثبت و متوسطی وجود دارد.

بنابراین، نتایج آزمون همبستگی زیر نشان می‌دهد که اخلاق کاری همبستگی معناداری با هر دو متغیر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

پایگاه شغلی تاثیر معناداری بر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

برای آزمون فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد که با توجه به مقدار همبستگی $0/516$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر پایگاه شغلی و کیفیت زندگی کاری همبستگی معنادار مثبت و خوبی وجود دارد.

همچنین، نتایج حاکی است با توجه به مقدار همبستگی $0/467$ و اهمیت معناداری $0/01$ بین دو متغیر پایگاه شغلی و سرمایه اجتماعی همبستگی معنادار مثبت و متوسطی وجود دارد.

بنابراین، نتایج آزمون همبستگی نشان می‌دهد که پایگاه شغلی همبستگی معناداری با هر دو متغیر سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد.

کاری کارکنان دارد. نتایج تفصیلی حاکیست که مشارکت اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی (با مقدار همبستگی پیرسون $0/562$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر وضعیت درآمد (با مقدار همبستگی پیرسون $0/535$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر امنیت شغلی در سازمان (با مقدار همبستگی پیرسون $0/554$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان (با مقدار همبستگی پیرسون $0/580$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد. همچنین، مشارکت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری (با مقدار همبستگی پیرسون $0/581$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد.

فرضیه فرعی: اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر ابعاد کیفیت زندگی کاری دارد.

یکی از فرضیات تحقیق این بود که اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی کارکنان چه تاثیری بر ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی کاری کارکنان یعنی بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی، وضعیت درآمد، امنیت شغلی در سازمان، و میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد. برای فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی تاثیر معناداری بر تمام ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. نتایج تفصیلی حاکیست که اعتماد اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی (با مقدار همبستگی پیرسون $0/678$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر وضعیت درآمد (با مقدار همبستگی پیرسون $0/623$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر امنیت شغلی در سازمان (با مقدار همبستگی پیرسون $0/662$ و آلفای $0/01$) میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان (با مقدار همبستگی پیرسون $0/632$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد. همچنین، اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر کیفیت زندگی کاری (با مقدار همبستگی پیرسون $0/675$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) دارد.

فرضیه فرعی: آگاهی اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر معناداری بر ابعاد کیفیت زندگی کاری دارد.

از فرضیات تحقیق این بود که آگاهی اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی کارکنان چه تاثیری بر ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی کاری کارکنان یعنی بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی، وضعیت درآمد، امنیت شغلی در سازمان، و میزان فرصتهای رشد و پیشرفت کارکنان در سازمان دارد. برای فرضیه فوق، از آزمون پارامتری پیرسون استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد که آگاهی اجتماعی تاثیر معناداری بر تمام ابعاد چهارگانه کیفیت زندگی کاری کارکنان دارد. نتایج تفصیلی حاکیست که آگاهی اجتماعی تاثیر معناداری بر مشارکت در تصمیم‌گیرهای سازمانی (با مقدار همبستگی پیرسون $0/429$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر وضعیت درآمد (با مقدار همبستگی پیرسون $0/513$ و اهمیت معنی‌داری $0/01$) بر امنیت شغلی در سازمان (با

تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری

در تحلیل رگرسیونی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان، تمامی متغیرهای مستقل (یا تأثیرگذار) تحقیق که در سطح رتبه‌ای و فاصله‌ای هستند، به برنامه رگرسیونی وارد شدند. تعداد ۴ متغیر به خاطر ضریب رگرسیونی و سطح معناداری کمتر از ۵ درصد به معادله وارد شدند و به عنوان متغیرهایی بودند که تأثیر مستقیم بر روی کیفیت زندگی کاری دارند: حال در زیر به توضیح و تفسیر مختصر آنها بر روی این متغیر پرداخته می‌شود.

با توجه به نتایج حاصله متغیر "میزان سرمایه اجتماعی" با ضریب بتای ($Beta = 0/44$) اولین متغیر تأثیرگذار بر روی کیفیت زندگی کاری کارکنان است. بنابراین میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان در مرحله اول، وابسته به میزان سرمایه اجتماعی کارکنان است یعنی کارکنانی که میزان سرمایه اجتماعی آنها بالا بوده، از میزان کیفیت زندگی کاری بالاتری نیز برخوردارند. و معنای $0/44$ نیز بدین صورت است که با افزایش یک واحد در میزان سرمایه اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری در آنها $0/44$ واحد افزایش خواهد یافت.

دومین متغیری که به لحاظ وزن بتا وارد معادله شده است «میزان اخلاق کاری» است. ضریب تأثیر رگرسیونی این متغیر برابر با ($Beta = 0/24$) است. بنابراین میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان در مرحله دوم، وابسته به میزان اخلاق کاری کارکنان است یعنی کارکنانی که میزان اخلاق کاری آنها بالا بوده، از میزان کیفیت زندگی کاری بالاتری نیز برخوردارند. و معنای $0/24$ نیز بدین صورت است که با افزایش یک واحد در میزان اخلاق کاری کارکنان، میزان کیفیت زندگی کاری در آنها $0/24$ واحد افزایش خواهد یافت.

سومین متغیری که به لحاظ وزن بتا وارد معادله شده است متغیر "پایگاه شغلی" است ضریب تأثیر رگرسیونی این متغیر برابر با ($0/22$) می‌باشد. بنابراین میزان کیفیت زندگی کاری در مرحله سوم، وابسته به پایگاه شغلی کارکنان است یعنی کارکنانی که میزان پایگاه شغلی در بین آنها بالا بوده، از کیفیت زندگی کاری بالاتری نیز برخوردارند.

متغیر "میزان رضایت شغلی" با ضریب بتای ($Beta = 0/08$) آخرین متغیر تأثیرگذار بر روی کیفیت زندگی کاری کارکنان است. بنابراین کیفیت زندگی کاری کارکنان در مرحله آخر متأثر از میزان رضایت شغلی در افراد است. در ضمن علامت مثبت ضریب این متغیر نشانگر تأثیر مستقیم میزان رضایت شغلی بر روی کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد. یعنی افرادی که رضایت شغلی آنها بالا بوده، از کیفیت زندگی کاری بالاتری نیز برخوردارند. و معنای $0/08$ نیز بدین صورت است که با افزایش یک واحد در میزان رضایت شغلی، میزان کیفیت زندگی کاری در آنها $0/08$ واحد افزایش خواهد یافت.

مقدار آزمون فیشر بدست آمده ($F=109/210$) که در سطح کاملاً معناداری است ($Sig.f=0/00$) بیانگر رابطه معنادار مجموعه‌های متغیرهای مستقل باقی مانده در معادله با متغیر وابسته "کیفیت زندگی کاری" است. مقدار ضریب همبستگی رگرسیون چند متغیره ($R=73\%$) نمایشگر همبستگی قوی مجموعه متغیرهای مستقل با متغیر کیفیت زندگی کاری است. مقدار ضریب تعیین ($R^2=0/53$) نیز بیان کننده نسبت بالایی از واریانس یا تغییرپذیری متغیر کیفیت زندگی کاری توسط ۴ متغیر مستقل (یا تأثیرگذار) ذکر شده در بالا است.

نتیجه گیری

کیفیت زندگی کاری: برای سنجش کیفیت زندگی کاری کارکنان که از چهار بعد استفاده شد به طوری که از کارکنان خواسته شده بود که نظرشان را درباره وضعیت فعلی خود در محیط کار مشخص نمایند. نتایج نشان داد کارکنان کیفیت مولفه‌های بعد وضعیت درآمد و مزایای کیفیت زندگی کاری شان را در سطح پایین ارزیابی نمودند به طوری که بیشتر کارکنان، وضعیت فعلی پرداخت پاداش و درجه سازمانی به موقع و با توجه به شایستگی‌های فردی، پرداخت پاداش و اضافه کار متناسب با فعالیت افراد و به صورت عادلانه، اعطای وام و تسهیلات رفاهی به کارکنان در جهت تامین مسکن و رفع نیازهای دیگر، پرداخت کمک‌های نقدی و غیرنقدی در جهت رفع نیازهای کارکنان و وجود امکانات رفاهی و ورزشی برای کارکنان را در سطح پایینی ارزیابی نمودند.

نتیجه فوق علیرغم این که کارکنان مورد مطالعه بیشتر استخدام رسمی و از تحصیلات لیسانس و فوق لیسانس برخوردار بودند، بدست آمد و نشان داد وضعیت درآمد و مزایای کیفیت زندگی کاری این افراد نیز در سطح پایین قرار دارد. جالب این که در تحقیقاتی که به بررسی کیفیت زندگی کاری در سازمانهای ایرانی پرداخته‌اند نیز چنین نتیجه‌ای بدست آمده است از جمله کامدیده (۱۳۸۱)، جمشیدی (۱۳۷۹) و قاسمی (۱۳۷۹).

درباره بعد وضعیت امنیت شغلی کیفیت زندگی کاری کارکنان، نیز نتایج نشان داد بیشتر کارکنان کیفیت مولفه‌های بعد امنیت شغلی کیفیت زندگی کاری را در سطح بالایی ذکر کردند به طوری که کارکنان کیفیت برخورداری از نوعی استخدام دائمی و مطمئن (احساس امنیت شغلی)، احساس آرامش روانی از سوی کارکنان در محیط کاری، فراهم کردن محیط کار مطلوب و خوشایند برای کارکنان، برخورداری از محیط کاری سالم و بهداشتی، تناسب بین مسئولیت فرد با اختیارات واگذار شده، و کم بودن حوادث ناشی از کار و فراهم بودن شرایط فیزیکی مطلوب در سطح بالایی دانسته‌اند.

نتایج فوق با توجه به این که اکثریت کارکنان، استخدام رسمی سازمان هستند و این نوع استخدام در مقایسه با کارکنان قراردادی و شرکتی از امنیت شغلی بالایی برخوردارند، دور از ذهن نمی‌باشد. جالب این که کامدیده (۱۳۸۱) و جمشیدی (۱۳۷۹) نیز در کارشان سطح امنیت شغلی کیفیت زندگی کاری را در سطح متوسط ذکر کرده‌اند.

درباره ارزیابی کارکنان از کیفیت مولفه‌های بعد وضعیت مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها کیفیت زندگی کاری کارکنان، غیر از ۲ مولفه احساس مسئولیت در مقابل ارباب رجوع و عملکرد همکاران و مقبولیت و مشروعیت داشتن مافوق و سرپرست مستقیم که کارکنان کیفیت بالایی را ذکر نمودند، مابقی مولفه‌ها از دید کارکنان در سطح پایینی قرار دارد مولفه‌هایی چون مشارکت دادن کارکنان در تصمیماتی که به شغل آنها مرتبط است، دارا بودن شغل همراه با مسئولیت، انتخاب مدیران و کارکنان براساس شایستگی و صلاحیت، و وجود اشتراک بین اهداف فردی و سازمانی.

نتایج فوق نشان داد علیرغم این که کارکنان عملکرد خود و نحوه برخورد با ارباب رجوع را در سطح بالا توصیف نمودند اما اذعان نمودند که مشارکت پایینی در تصمیم‌گیری دارند و مدیران برحسب شایستگی انتخاب نمی‌شوند و بدانها اختیار لازم داده نمی‌شود. کامدیده (۱۳۸۱)، جمشیدی (۱۳۷۹) نیز در کارشان این بعد را در سطح متوسط ارزیابی نمودند.

درباره ارزیابی کارکنان از مولفه‌های بعد وضعیت فرصت رشد، پیشرفت و آموزش کیفیت زندگی کاری، دو دسته مولفه وجود دارند مولفه‌هایی که کارکنان سطح کیفی آنها را در محل کار خود در سطح پایین، مانند مولفه‌های شرایطی که فرصت رشد و پیشرفت و ارتقاء برای کارکنان فراهم شود، فراهم بودن امکانات آموزشی مناسب و لازم، دسته دوم، مولفه‌هایی که کارکنان سطح کیفی آنها را در محل کار خود در سطح بالایی دانسته‌اند مانند: داشتن استقلال و آزادی عمل در وظایف، داشتن مهارت‌های چندجانبه برای انجام وظایف محول، دارا بودن دانش و معلومات نسبت به وظایف محول، آگاهی از عواقب تخطی از ضوابط و قوانین سازمانی.

نتایج فوق نشان داد کارکنان اموری که مربوط به خود هستند در سطح بالایی ارزیابی نمودند اما از امور خارج از حوزه فردی رضایت پایینی دارند. کامدیده (۱۳۸۱)، نیز در کارش فرصت رشد مدام را در سطح پایینی ارزیابی نموده اما جمشیدی (۱۳۷۹) در کارش این بعد را در سطح متوسط گزارش نموده است.

بنابراین، در مجموع نتایج کیفیت زندگی کاری کارکنان نشان داد کارکنان از کیفیت کاری خود رضایت بالایی ندارند که به نوعی تاییدکننده تحقیقات دیگر در این حوزه در ایران (همچون کامدیده، جمشیدی، قاسمی) است، هر چند در خصوص برخی ابعاد کیفیت تفاوت‌های دیده می‌شود که ناشی از ماهیت سازمان‌های مختلف یا ویژگی‌های کارکنان آنها باشد. به عنوان مثال، بعد امنیت شغلی برای کارکنان رسمی از کیفیت بالایی برخوردار است ولی برای کارکنان شرکتی غیر از این است. اما به اتفاق، در خصوص مولفه‌هایی چون کیفیت درآمد و مزایا، فرصت‌های رشد، مشارکت در تصمیم‌گیری، بهره‌گیری از امکانات آموزشی نتایج دال بر کیفیت پایین این مولفه‌ها در سازمان‌های دارد.

- میزان سرمایه اجتماعی کارکنان: سرمایه اجتماعی در تحقیق با استفاده از چهار بعد صورت گرفت که نتایج کلی میزان سرمایه اجتماعی نشان داد بیشتر کارکنان از میزان سرمایه اجتماعی متوسط و پایین برخوردارند. نتایج یافته‌های ابعاد نیز نشان می‌دهد که به جز بعد میزان آگاهی به امور عمومی، سیاسی و اجتماعی که کارکنان از میزان بالایی برخوردارند. سایر ابعاد سرمایه اجتماعی مانند مشارکت اجتماعی و میزان اعتماد اجتماعی کارکنان در سطح پایینی قرار دارد. این نتیجه نشان داد سرمایه اجتماعی افراد در بیرون از سازمان در سطح متوسط و پایین قرار دارند.

منابع

۱. ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۸۰). سرمایه اجتماعی و مدیریت شهری، تهران: نشریه مدیریت شهری، شماره ۷.
۲. بوردیو، پی یر (۱۳۸۰). نظریه کنش، مرتضی مردیها، تهران: انتشارات نقش و نگار.
۳. جزئی، نسرین (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی.
۴. جمشیدی، عالیه (۱۳۷۹). بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)-دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
۵. چلبی، مسعود (۱۳۷۵). تحلیل شبکه در جامعه شناسی، تهران: فصلنامه علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی.
۶. رودکی، مهدی (۱۳۸۷). تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
۷. شارع پور، محمد (۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی: مفهوم سازی، سنجش و دلالت‌های سیاست گذاری، ساری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران.
۸. شارع پور، محمود (۱۳۸۰). فرسایش سرمایه اجتماعی. پیامدهای آن، تهران: نامه انجمن جامعه شناسی ایران.
۹. شریف زاده، فتح، عباسی، یدالله (۱۳۸۷). تبیین اثرات کیفیت زندگی کاری بر کاهش کجروی‌های سازمانی از دیدگاه کارکنان در سازمان، مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان، سال ۷، شماره ۲۱.
۱۰. فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). پایان نظم و بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن، ترجمه غلامعباس توسلی، تهران: انتشارات جامعه ایرانیان
۱۱. فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۳). عوامل اجتماعی مؤثر بر سرمایه اجتماعی، رساله دکتری جامعه‌شناسی توسعه، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران
۱۲. کامدیده، علیرضا (۱۳۸۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت آب و فاضلاب منطقه ۵ تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)-وزارت نیرو، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۱۳. محب علی، داود (۱۳۷۳). زندگی کاری بهتر، عاملی در افزایش بهره‌وری، فصلنامه مطالعات مدیریت، شماره ۱۳ و ۱۴.
۱۴. معیدفر، سعید (۱۳۸۵). اخلاق کار و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن در میان کارکنان ادارات دولتی، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳.
۱۵. ناطق پور، محمد جواد، فیروزآبادی، سید احمد (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آن در شهر تهران، مجله جامعه‌شناسی ایران، دوره ششم، شماره ۴.
16. Boisjoly, J & Duncan, J & Hofferth, s. (1995), "Acces To Social capital Journal of family", Issues, 16, pp, 609-631.
17. Bourdieu, P. (1983). "Forms of Capital in J.C. Richards (ed)." Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education, New York: Green wood Press.
18. Cassio Wayne F. (1998). "Human Resources Management". 4th Ed. New York: MCGraw-Hill, inc.
19. Coleman, J.S. (1990). "Family, School, and Social Capital" pp:623-26.
20. Coleman, J.S. (1988). "Social Capital in the Creation of Human Capital." Vo:94, pp:95-110.
21. Coleman, J.S. (1990). "Foundations of Social theory." Cambridge, MA: Harvard university Press.
22. Deutsch S. Schurman (1993). "Labor Initiatives for Worker Participation and Quality of Work Life". Economic and Industrial Democracy, Vol. 14, pp. 345-354.
23. Filippo, Edwin B (1987), Personnel Management, New York: MC Graw.-Hill international Edition.
24. Gordon Judith R. (1993). "A Diagnostic Approach To Organizational Behavior". 4th Ed . Boston: Allyn and Bacon. Inc.
25. Healy, T. (2001), Health promotion and social capital, Conference Paper, International Evidence for the Impact of Social Capital on Well Being, National University of Ireland, Galway.
26. Lin, Nan, (2001), Social Capital: A Theory of Social Structure and Action, Cambridge University Press.
27. Lin, Nan, (1999), Building a Network Theory of Social Capital, in Nam Lin, Katern Cook and Rolanld S. Burt, Social Capital: Theory and Research, New York: Aldine de Gruyter.
28. Moorhed Gregory & Ricky Griffin (1998). "Organizational Behavior". 5th Edition. Hongton, Mifflin Company, p.550.
29. Petty, G.C. (1991), Development of The Occupational Work Ethic Inventory, Knoxville, The University of Tennessee, Unpublished paper).
30. Pope, J. (2000). "Social Capital and Social Capital Indicators." University of Adelaide, pp:1-9.
31. Putnam, R (2000), Bowling alone-The collapse and revival of American community, New York: Simon & Schuster.
32. Shareef, Reginald. (1990). "QWL Programs Facilitate Change". Personnel Journal, Vol. 69, pp. 50-67.
33. Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P & Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life (QoWL) based on need satisfaction and spillover theories. Social Indicators Research, 55, 241-302.