

بررسی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع (نمونه موردی: کوپ‌های انتظامی شهر شیراز)

احمد ایزدی^۱، مجید برزگر^۲، حجت‌اله جاویدی^۳

تاریخ دریافت: ۹۷/۱/۱۴ تاریخ پذیرش: ۹۷/۲/۱۷

چکیده

زمینه و هدف: پاسخ‌گویی، مسئله‌ای مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و هست. این مقوله به‌عنوان یکی از موضوعات مطرح در سازمان‌های امروزی، توجه بسیاری را به خود جلب کرده و واکاوی این مفهوم، نیازمند شناسایی عوامل مرتبط با سازمان است. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع در کوپ‌های انتظامی استان فارس انجام شد. **روش:** پژوهش حاضر از لحاظ روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان کوپ‌های انتظامی شهر شیراز بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌بندی با سهم متناسب تعداد ۲۹۲ نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات سه پرسشنامه «کیفیت پاسخ‌گویی»، «کیفیت زندگی کاری» و «سرمایه روان‌شناختی» بود که روایی و پایایی آن‌ها به ترتیب ۰/۹۵۲، ۰/۹۵۳ و ۰/۹۵۷ است.

یافته‌ها و نتایج: نتایج حاصل از پژوهش گویای آن است که بین مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛ به عبارتی هرچه سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری بهبود یابد به همان میزان پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع از کیفیت بهتری برخوردار خواهد بود. با توجه به همبستگی بین مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع و با اذعان به آموزش‌پذیری سرمایه روان‌شناختی، می‌توان آن را در دوره‌های مختلف آموزشی در بین کارکنان لحاظ کرد و از منافع مادی و معنوی آن بهره‌مند شد. همچنین لازم است برای به‌وجود آمدن احساس امنیت و آرامش روحی-روانی (به‌عنوان یکی از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری) در کارکنان محیط را به‌دور از تشویش و نگرانی عوامل استرس‌زا نگاه‌داشته شود؛ زمانی که بهداشت روانی کارکنان مطمئن نظر واقع شود، مسئولیت کارکنان در قبال ارباب‌رجوع نیز افزایش می‌یابد.

کلیدواژه‌ها

کوپ‌های انتظامی، کیفیت پاسخ‌گویی، ارباب‌رجوع، سرمایه روان‌شناختی، کیفیت زندگی کاری.

۱- دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

۲- استادیار گروه روان‌شناسی، (نویسنده مسئول)، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران،

رایانامه: Mbarzegar55@gmail.com

۳- استادیار گروه روان‌شناسی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

مقدمه و بیان مسئله

یکی از مهم‌ترین سازمان‌های خدماتی در جوامع نو که نقش اساسی در هماهنگی اجزای گوناگون جامعه ایفا می‌کند، سازمان پلیس است. سازمان پلیس، از جمله سازمان‌هایی است که باید اصل جامعه‌محوری را رعایت کند و تا سرحد امکان در جلب مشارکت مردم بکوشد. چنین سازمانی دارای پایگاه مردمی است و همین پایگاه مردمی بر افزایش اقتدار و موفقیت پلیس بسیار مؤثر است. کسب پایگاه و وجهه مثبت مردمی در گرو جلب رضایت مردم در زمینه درست خدمات دادن پلیس در امور مختلف است؛ همین جلب رضایت و حمایت مردم فلسفه وجودی پلیس جامعه‌محور است (خادم، فخرسعدت و افرازکنجین، ۱۳۹۳، ص ۴۳). از جمله عواملی که منجر به رضایت مردم از این سازمان می‌شود کیفیت پاسخ‌گویی کارکنان این سازمان به ارباب‌رجوع است.

مفهوم پاسخ‌گویی در حوزه مدیریت دولتی با مفهوم نوین یعنی پاسخ‌گویی به مردم و شهروندان، در دهه ۸۰ به ویژه در چند سال اخیر مورد توجه قرار گرفته است. خاستگاه اصلی مفهوم پاسخگویی در حوزه حاکمیت سیاسی و اداری، پرهیز از استبدادی بودن و روی آوردن به مشروعیت بوده است؛ زیرا سیر تاریخی نظام سیاسی و اداری در جهان نشان می‌دهد که حاکمیت استبداد و دیکتاتوری، مجالی برای بحث و بررسی مفاهیمی چون پاسخ‌گویی عمومی را فراهم نکرده است؛ بنابراین در قرن بیستم است که با توجه به خطر استبداد این مفهوم رایج شد (فقیهی و تیمورنژاد، ۱۳۸۵، ص ۱۲۳). مفهوم پاسخ‌گویی، مسئله‌ای مهم و چالش‌آور در نظام‌های اداری و سیاسی بیشتر کشورها بوده و هست. در متون در دسترس، هیچ‌گونه تعریف واحدی از پاسخ‌گویی نیامده است. اما بیشتر دانشمندان و پژوهشگران در این باورند که پاسخ‌گویی نشانگر یک رابطه است و از ابعاد متفاوت نشانگر انواع خاصی از روابط دو جانبه است که انواع پاسخ‌گویی را همچون پاسخ‌گویی سیاسی، پاسخ‌گویی اخلاقی، پاسخ‌گویی قانونی، پاسخ‌گویی عمومی و ... به وجود می‌آورد (لطفی و یاری، ۱۳۹۴، ص ۱۱). پاسخ‌گویی به ارباب رجوع در تمامی سازمان‌ها دارای اهمیت است اما از آنجا که کوپ‌های انتظامی نیز از جمله یگان‌های موجود در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است که

روزانه به تعداد زیادی از ارباب‌رجوع‌های خود از جمله؛ کارکنان درون و بیرون‌سازمانی، مراجعه‌کنندگان دیگر ادارات و سازمان‌ها، ایشارگران، بازنشستگان، کارکنان وظیفه و... خدمات ارائه می‌دهد؛ بررسی کیفیت پاسخ‌گویی این سازمان و عوامل مرتبط با آن از اهمیت شایان توجهی برخوردار است. اگر نتوان عوامل مرتبط با کیفیت پاسخ‌گویی این سازمان را بررسی نمود به‌طور حتم کیفیت خدمات ارائه‌شده صدمه خواهد دید؛ بنابراین یکی از عوامل احتمالی مرتبط بر این روند سرمایه روان‌شناختی کارکنان است. سرمایه روان‌شناختی افراد به‌عنوان جزئی از روان‌شناسی مثبت‌گرایی است. این رویکرد معتقد است که روان‌شناسی مثبت با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آن‌ها کمک می‌کند (لوتانز و یوسف، ۲۰۰۷ و گل‌محمدیان و سجادی، ۱۳۹۵، ص ۱۱۲). ریشه مفهوم سرمایه روان‌شناختی را باید در کارهای سلیگمن (۱۹۹۸) که او را به‌عنوان پدر روان‌شناسی مثبت‌گرا می‌شناسند، جستجو کرد. پس از آن، این رویکرد به تدریج وارد حوزه رفتار سازمانی شد و عنوان رفتار سازمانی مثبت‌گرا به خود گرفت (گل‌محمدیان و سجادی، ۱۳۹۵، ص ۷۶). این مفهوم با مشخصه‌هایی از قبیل اعتماد به نفس (خود کارآمدی)، تعهد و انجام تلاش برای انجام کارها، وظایف چالش‌برانگیز، داشتن اسناد مثبت به خویش (خوش‌بینی) درباره موفقیت‌های حال و آینده، پایداری در راه هدف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف (امیدواری) برای دستیابی به موفقیت، پایداری و استواری هنگام بروز سختی‌ها و مشکلات برای حفظ بازیابی خود و حتی فراتر از آن، پیشرفت و ترقی هنگام مواجهه با مشکلات و سختی‌ها (تاب‌آوری یا انعطاف‌پذیری) مشخص می‌شود (فروهر و جمشیدیان، ۱۳۹۲، ص ۱۱).

علاوه بر سرمایه روان‌شناختی شاید آنچه که می‌تواند با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع مرتبط باشد مفهوم کیفیت زندگی کاری است. مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در برمی‌گیرد (پارسا، کسرای، عبدی، رادمنش و قاسمی، ۱۳۹۳، ص ۶۷). این واژه اکنون به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا تبدیل شده است در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می‌شد (سلطانی، ۱۳۹۰). کیفیت

زندگی کاری مفهومی چندوجهی، نسبی، متأثر از زمان، مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است و در سطح فردی، به جهان‌بینی فرد و نگاه او به زندگی بستگی دارد. به طوری که کیفیت زندگی کاری را می‌توان در دو بعد عینی و ذهنی طبقه‌بندی کرد. در واقع، کیفیت زندگی کاری ساختاری چندبعدی است و دارای مفاهیمی نظیر اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغل، امنیت شغل، طراحی شغل، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی، آموزش و سیستم‌های پاداش است (قلعه‌ای، مهاجران، نعجی و ایمنی، ۱۳۹۴، ص ۴۱). یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرا نشدن این برنامه‌ها موجب افزایش میزان شکایت کارکنان، افزایش نرخ غیبت از کار، کاهش نگرش مثبت کارکنان و کاهش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است (پارسا و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۶۷). شماری از اندیشمندان نیز بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری شود آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند (شریف‌زاده، جزینی و محمدی‌مقدم، ۱۳۹۰، ص ۱۱۱). در مقابل اهمیت کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازار کار باعث می‌شود توجه بیشتر به نیروی انسانی ضرورت یابد. در تمام سازمان‌ها، از جمله سازمان‌های نظامی، ارتقا کیفیت زندگی کاری برای جذب و نگهداری و ایجاد رضایت در کارکنان و در نهایت مشتریان ضروری است (چوبینه، پرند، قبادی، حقایق و زارع‌دریسی، ۱۳۹۲، ص ۲۷). این متغیر تأثیر بسزایی در مدیریت ارتباط با ارباب رجوع داشته و از آنجا که سازمان پلیس نیز در ارتباط مستقیم با افراد جامعه است، از این رو آگاهی از کیفیت زندگی کاری آنان می‌تواند در بهبود عملکرد آنان و نحوه ارتباط با ارباب رجوع مفید و مؤثر باشد. در این راستا بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا علاوه بر این که لطمات جدی به کار آنان می‌زند، می‌تواند به زندگی خصوصی آن‌ها در خارج از محیط کار نیز کشیده شود. گسترده‌گی نقش‌ها و مأموریت‌های واگذار شده

به نیروی انتظامی و افزایش و پیچیدگی جرائم از یک‌سو و افزایش انتظارات جامعه، از سوی دیگر، موجب توجه اساسی به ارزیابی کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع در این سازمان شده است. از این رو نیروی انتظامی در چند سال اخیر با اجرای طرح مدیریت کیفیت (مکنا) در پی آن بوده است که ضمن تغییر در روش اجرای مأموریت و ایجاد فضای مناسب برای کارکنان و ارباب‌رجوع، بیشترین رضایت‌مندی را از طریق بهبود کیفیت پاسخ‌گویی برای مراجعان به وجود آورد. بر این اساس مسئله پژوهش حاضر این‌گونه استنباط می‌شود که «آیا بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی با بهبود کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه معنادار وجود دارد؟».

از نظر پیشینه می‌توان به پژوهش‌هایی به شرح زیر اشاره کرد:

پژوهش‌های شاهمرادی، مددی و مددی (۱۳۹۶)، نصر اصفهانی و نجف‌آبادی (۱۳۹۳)، هویدا، مختاری و فروهر (۱۳۹۱)، اپیک (۲۰۱۸)، کاپا‌گودا و اودمن و گشالیس (۲۰۱۴) و تاندویی و تاندویی (۲۰۱۳) به بررسی رابطه مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و مولفه‌های تعهد سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که متغیر امیدواری و متغیر کارآمدی/اعتمادبه‌نفس، دارای توان پیش‌بینی معناداری برای تعهد عاطفی است. متغیر امیدواری و متغیر کارآمدی/اعتمادبه‌نفس، دارای توان پیش‌بینی معناداری برای تعهد مستمر بوده است؛ و متغیر خوش‌بینی و متغیر کارآمدی/اعتمادبه‌نفس و متغیر انعطاف‌پذیری، دارای توان پیش‌بینی معناداری برای تعهد هنجاری است؛ به عبارتی در تمامی این پژوهش‌ها بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد کارکنان رابطه وجود دارد.

نتایج پژوهش‌های کشوریان آزاد و پیکانی (۱۳۹۶)، بخشی و کلانتری (۱۳۹۵)، شیرزاد، غفاری مجلیج و اکبری (۱۳۹۲)، پوت، کونینگ سولد و ارگ (۲۰۰۹) حاکی از آن است که رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی) و عملکرد کارکنان وجود دارد.

پیشینه عملی پژوهش گویای آن است که پژوهش‌ها درباره سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری رشد چشم‌گیری داشته است، اما در هیچ‌یک از آن‌ها به بررسی متغیر کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع توجه نشده است؛ بنابراین پژوهش حاضر برای حذف خلأ موجود صورت می‌پذیرد. با عنایت به مسئله و پیشینه یادشده، فرضیه‌های پژوهش به این شرح تدوین شدند: «۱- بین مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد» و «۲- بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد»

مبانی نظری

کیفیت زندگی کاری: مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد. تا اواسط دهه ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود. بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان تبدیل به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی و درمانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد گردیده است (پارسا و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲۳۲). در هر بررسی علمی و تجربی از کیفیت زندگی بدون توجه به اصول نظریه‌ها و مکاتب و حوزه‌های جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، زیست‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی نارسا و ناتمام خواهد بود و از طرفی تبیین کیفیت زندگی به‌عنوان یک مجموعه به‌هم‌پیوسته نیازمند بررسی کلیه عوامل و متغیرهای اجتماعی، روانی، فرهنگی زیستی و اقتصادی در ارتباط متقابل با یکدیگر است. نظریه‌های متعدد و متنوعی در مورد پدیده‌های مختلف اجتماعی ارائه شده است که هر کدام از زاویه خاصی آن‌ها را مورد بررسی قرار داده و سعی در تبیین آن‌ها دارند. اما بحث کیفیت زندگی در حوزه‌های مختلف از فقر نظری برخوردار بوده و در این زمینه بیشترین تبیین‌های صورت گرفته مربوط به حوزه پزشکی است (ترکیان‌تبار و بهشتی، ۱۳۹۵، ص ۳۹).

با این حال نخستین پژوهش‌ها در زمینه کیفیت زندگی به پژوهش‌های کمپل، کانورس و راجرز (۱۹۷۶) و اندروز و وایتی (۱۹۷۶) بر می‌گردد. کمپل و همکاران (۱۹۷۶)، کیفیت

زندگی را رضایت از زندگی در حیطه‌های خاصی می‌دانستند. از نظر آن‌ها، مولفه‌های کیفیت زندگی عبارت بودند از حیطه‌های کار، مسکن، سلامتی، دوستی، ازدواج، زندگی خانوادگی، سطح تحصیلات و پس‌انداز (کمپل و همکاران، ۱۹۷۶، ص ۳۲۰). والتون به‌عنوان نخستین کسی است که رویکرد کیفیت زندگی کاری را مطرح کرد و هشت متغیر اصلی را به‌عنوان هدف ارتقا 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 عبارت‌اند از: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های انسانی (اسماعیلی لهماالی، ۱۳۹۲، ص ۳۴).

نظریه‌پردازان مختلف، تعاریف متفاوتی را از کیفیت زندگی ارائه کرده‌اند. مثلاً، تستا و سیمونسون (۱۹۹۶) معتقدند کیفیت زندگی به زمینه‌های جسمی، روان‌شناختی و اجتماعی ارتباط دارد و تحت تأثیر تجارب، اعتقادات، انتظارات و ادراکات فرد است. هریک از این زمینه‌ها را در دو بعد عینی و ذهنی می‌توان ارزیابی کرد. شعیب احمد (۲۰۱۳) نیز بر این باور است که کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل‌شان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد و به نوعی دخالت می‌یابند در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آن‌ها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد. اگر فردی احساس کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است این مطلب به کارمند نیروی بیشتری برای انجام کارش می‌بخشد. نتیجه این فرآیند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است که موجب افزایش بهره‌وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به معیارهای فناوری یا تجهیزات می‌شود (شعیب احمد، ۲۰۱۳، ص ۵۴).

صاحب‌نظران بر این باورند امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل‌اند. بررسی و مطالعه هریک از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان اطلاعاتی را فراهم می‌سازد که براساس آن سازمان قادر خواهد بود با اتخاذ

خط مشی مناسب و پرداختن به راهکارهای مطلوب، برای بهبود عملکرد، ارتقای بهره‌وری منابع انسانی و در نهایت بهبود کیفیت زندگی کاری گام بردارد (چوبینه و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷۶). کیفیت زندگی کاری باعث تحقق تصمیم‌گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار، توسعه و غنی‌سازی شغلی، ارضای نیازهای خود شکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می‌شود. میان کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد، یعنی هرچه در ایجاد سیستم کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری کنیم، بر بهره‌وری سازمانی افزوده خواهد شد (قاسمی، ۱۳۹۳، ص ۹۸). اسپکتو (۲۰۰۹) بیان می‌کند که مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از انگیزه، توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. انگیزه یک ویژگی فردی است، اما می‌تواند هم برخاسته از خود فرد باشد و هم ناشی از شرایط محیطی. بهبود و ارتقای عملکرد سازمان و افزایش بهره‌وری، به منظور نیل به بیشینه بازده از منابع انسانی و مادی به کار گرفته شده از جمله بدیهیات و وظایف مهم مدیران است. همچنین، عاملی که به گواه پژوهش‌های فراوان تأثیر مستقیم و انکارناپذیر بر ایفای مؤثر وظایف شغلی داشته و دارد، در اختیار بودن کارکنانی است که از شغل خود رضایت شغلی داشته و از ایفای وظایف و مسئولیت‌های شغلی لذت ببرند. این امر، به وسیله کیفیت زندگی کاری مناسب، یعنی مشارکت و سهم کردن بیشتر کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری و کاهش تعارضات خانواده و کار کارکنان صورت می‌گیرد. کیفیت سرمایه‌نیروی انسانی هم شامل کیفیت محیط کاری و هم شامل محیط خانوادگی و تعادل بین این دو محیط می‌شود (پارسا و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲۱۱).

سرمایه‌های روان‌شناختی: یکی از مفاهیم کلیدی که به تازگی وارد ادبیات رفتار سازمانی کارآفرینانه شده است، موضوع سرمایه روان‌شناختی است (لوتانز و یوسف، ۲۰۰۷، ص ۳۴). واژه «سرمایه» اشاره دارد به ارزش‌داری‌ها و منابع در دسترس که برای یک نیاز خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند. بر این اساس، تا کنون سه نوع سرمایه مهم؛ یعنی سرمایه مالی، انسانی و

اجتماعی مورد توجه پژوهشگران سازمانی بوده است. سرمایه‌ای را که شکل فیزیکی دارد، نظیر پول، ماشین آلات، تجهیزات، زمین و ساختمان و نظایر آن و بدین وسیله به سرمایه صنعتی بدل شده و در تولید کالاها و خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، سرمایه مالی/اقتصادی نامیده می‌شود (لوتانز، یوسف و اسوترمن، ۲۰۱۰: ۴۴). سرمایه انسانی اغلب به‌عنوان سرمایه فکری تلقی می‌شود و به نوعی شامل مهارت‌ها، توانایی‌ها، دانش و تجاربی است که یک شخص با خود به سازمان می‌آورد (حضور، صالحی، دانایی فرد و نجار، ۱۳۹۲، ص ۵۶). سرمایه اجتماعی به ارزش‌های واقعی یا بالقوه‌ای اشاره دارد که فرد در سازمان بر حسب اینکه چه کسانی را می‌شناسد، با چه شبکه‌های اجتماعی در ارتباط است و چه اعتباری در سازمان دارد، به دست می‌آورد (سولینگر، ۲۰۰۸: ۲۰). اما لوتانز و همکارانش شکل دیگری از سرمایه را به‌عنوان سرمایه روان‌شناختی مطرح کردند. آنها ادعا می‌کنند که این سرمایه ضمن اینکه قابلیت‌ها و توانمندی‌های سرمایه اجتماعی و انسانی را در بر دارد، می‌تواند حتی از آنها فراتر رفته، به‌عنوان مزیت رقابتی برای سازمان‌های امروزی مورد بهره‌برداری قرار گیرد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۷۶).

سرمایه روان‌شناختی مانند سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی از سرمایه‌های ناملموس سازمانی است که برخلاف سرمایه‌های ملموس با هزینه‌های کمتر قابل مدیریت و رهبری است و می‌تواند نتایج و دستاوردهای درخور توجه را در پی داشته باشد (لوتانز و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۷۷). همچنین از نگاه لوتانز و همکاران (۲۰۰۸) سرمایه روان‌شناختی می‌تواند به‌عنوان مزیت رقابتی از طریق سرمایه‌گذاری بر افراد مطرح شود. از نظر لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سرمایه روان‌شناختی با تکیه بر مولفه‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا، منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی و اجتماعی در سازمان شود. این مولفه‌ها در یک فرآیند تعاملی و با رویکرد ارزشیابی به زندگی فرد معنا می‌بخشد، تلاش فرد برای تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهد و او را برای ورود به صحنه عمل آماده کرده و مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف را تضمین می‌کند (ضیاء، مبارکی و سعیدون، ۱۳۹۴، ص ۱۴۷). با توجه به آموزش‌پذیر بودن سرمایه روان‌شناختی، می‌توان آن را در دوره‌های مختلف آموزشی در بین کارکنان سازمان‌های

مختلف لحاظ کرد و از منافع مادی و غیرمادی آن بهره‌مند شد (جفری، ۲۰۱۲، ص ۴۵). لوتانز و یوسف (۲۰۱۰) علت نیاز به مثبت‌گرایی در محیط کار را این‌گونه بیان می‌دارند: نیاز به یک رویکرد مثبت، نیاز به یک رویکرد مبتنی بر شواهد، نیاز به یک رویکرد مبتنی بر عملکرد، نیاز به منحصربه‌فرد بودن و نیاز به یک رویکرد توسعه‌پذیر.

به‌طور کلی، بر مبنای این ملاک‌ها لوتانز و همکاران پس از بیش از یک دهه تحقیق و نظریه‌پردازی چهار مولفه را شناسایی کردند که به بهترین نحو از این ملاک‌ها پیروی می‌کنند: امیدواری (اراده یا پویایی و راهکار یا راه‌چاره) کارآمدی (اعتمادبه‌نفس و اعتقاد به تحقق اهداف یا وظایف (انعطاف‌پذیری (احیا و فرا رفتن از مشکلات) و خوش‌بینی (سبک استنادی مثبت درباره وقایع و انتظار آینده مثبت). به اعتقاد آن‌ها زمانی که این مولفه‌ها با هم ترکیب می‌شوند تشکیل یک سازه سطح بالا را می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی نامیده می‌شود (لوتانز، ۲۰۱۲، ص ۶۵). همچنین مشخص شده است که کل «سرمایه روان‌شناختی» بزرگ‌تر از مجموعه اعضای خودش است (امیدواری، خود کارآمدی، خوش‌بینی و انعطاف‌پذیری) به‌طوری که زمانی که تمام این مولفه‌ها به‌طور هم‌زمان مورد توجه قرار می‌گیرند تأثیر بسیار بیشتری دارند تا زمانی که به‌طور مجزا مورد توجه قرار می‌گیرند. بر این مبنای، این مولفه‌ها تأثیر هم‌افزایی روی یکدیگر دارند (لوتانز و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷۸). منظور از خود کارآمدی، باور افراد درباره توانایی شان برای انجام موفقیت‌آمیز یک رشته اعمال مورد نیاز برای کسب نتایج مطلوب است. امیدواری، عبارت است از توانایی درک شده برای ارائه راه‌هایی به سمت اهداف خوشایند، همراه با انگیزه درک شده برای استفاده از آن مسیرها تا فرد به هدف مورد نظر برسد. از طرفی افراد مثبت‌اندیش رویدادهای ناخوشایند را مربوط به عوامل خارجی (تقصیر من نیست)، ناپایدار (فقط در این زمان رخ داده است) و خاص (فقط در این واقعه) می‌دانند که افراد بدبین از حوادث مشابه به‌عنوان داخلی، پایدار و جهانی تفسیر می‌کنند. انعطاف‌پذیری و تاب‌آوری نیز به‌عنوان یک فرآیند یا نیرویی تعریف می‌شود که تحمل فرد در شرایط ناگوار و هنگام نگرانی را افزایش می‌دهد (ضیا و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۱۲).

کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع: ریشه‌های مفهوم پاسخ‌گویی را باید در نظریه‌های

کلاسیک مدیریت جستجو کرد. در حقیقت، هم‌سو با آموزه‌های مکاتب علمی تیلور و مدیریت اداری فایول، کارمندان یک سازمان، نسبت به بخشی از کار که در کنترل مستقیم آن‌هاست، پاسخگو هستند. این گونه فرض شده است که؛ نتایج کار را می‌توان به‌طور مستقیم به اقدامات خاص افراد و گروه‌ها متصل کرد. به عبارتی، در پاسخ‌گویی سازمانی، نوعی ارتباط و موازنه وجود دارد. نظام‌های ارزیابی پیرامون «مسئولیت» و «قدرت» و ترتیبات سازمانی به‌طور کلی به گونه‌ای در نظر گرفته می‌شوند که مسئولیت برای پیامدهای معین شده بر عهده افراد خاص باشد. پاسخ‌گویی یک ساختار چند سطحی است که در کل اجتماع و درون سازمان‌های آن‌ها وجود دارد. غیرقابل تصور است، سازمانی وجود داشته باشد که بتواند بدون پاسخ‌گویی عمل کند. بنابراین، سازمان‌ها، سازوکارهای پاسخ‌گویی خود را به‌منظور شکل-دهی و کنترل رفتار کارکنان خود به کار می‌گیرند (به نقل از حسنی و شاهن مهر، ۱۳۹۴). طبق این دیدگاه، دو نوع پاسخ‌گویی در سازمان‌ها وجود دارد: پاسخ‌گویی رسمی (بیرونی) و غیررسمی (درونی)؛ پاسخ‌گویی رسمی به نظام‌های عینی و خارجی نسبت به رفتار افراد اشاره می‌کند. یعنی سازمان‌ها، پاسخ‌گویی را با هدف اداره و حصول اطمینان از اجابت امر از طرف کارکنان به کار می‌گیرند. سیستم‌های پاسخ‌گویی رسمی شامل جریان‌های پاسخ‌خواه و سیستم‌های ارزیابی عملکرد هستند (هال، ۲۰۰۴، ص ۵۴).

ایجیری در مقاله‌ای با عنوان «چارچوب نظری مبتنی بر مسئولیت پاسخ‌گویی»، اعلام کرد که چارچوب نظری می‌تواند بر مبنای تصمیم‌گیری و یا بر مبنای مسئولیت پاسخ‌گویی تدوین شود. او اعتقاد داشت که انتخاب هر یک از این چارچوب‌های نظری بر نتایج کار تأثیر فراوانی خواهد داشت. از آن زمان تاکنون بحث بر سر اولویت دادن به مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی به جای تصمیم‌گیری و برعکس ادامه دارد؛ با این تفاوت که محوریت مفهوم مسئولیت پاسخ‌گویی در مبانی نظری و ساختار حسابداری و گزارشگری مالی، به‌ویژه در مورد نهادهای بزرگ بخش عمومی می‌تواند به یک دیدگاه غالب تبدیل شد. ایجیری (۱۹۸۳) در مقاله یادشده می‌نویسد که تمام چارچوب‌های نظری هرچند که تعداد آن‌ها محدود بوده، ولی بر مبنای تصمیم‌تدوین شده‌اند. سپس ادامه می‌دهد که در چارچوب نظری مبتنی بر تصمیم،

هدف حسابداری فراهم ساختن اطلاعات مفید برای تصمیم‌های اقتصادی است اطلاعات بیشتر مشروط بر اینکه مقرون به صرفه باشد، مطلوب‌تر است و اطلاعات محرمانه نیز در صورت مفید بودن، مطلوب است. ایجیری در مورد چارچوبی که خود معرفی و آن را چارچوب نظری مبتنی بر مسئولیت پاسخ‌گویی نام‌گذاری می‌کند، توضیح می‌دهد و می‌گوید در این چارچوب، هدف حسابداری، ایجاد یک سیستم مناسب جریان اطلاعات بین پاسخگو و پاسخ‌خواه است. این چارچوب بر پایه ارتباطی دوطرفه بنا شده است. و بر اساس این رابطه که او آن را رابطه مسئولیت پاسخ‌گویی می‌خواند، پاسخ‌خواه حق دارد بداند، همان‌طور که پاسخگو حق دارد در افشای اطلاعات، حریمی قانونی برای خود قائل شود. این مطالب در شرایطی ارائه شد که اغلب چارچوب‌های نظری تا آن زمان بر مبنای تصمیم‌گیری، یک‌سویه و فقط برای منافع ذی‌نفعان تدوین شده بود، درحالی‌که چارچوب نظری که او معرفی کرد، دو طرفه بود و منافع هر دو طرف پاسخگو و پاسخ‌خواه را مورد توجه قرار می‌داد (نیکزاد و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۷۶).

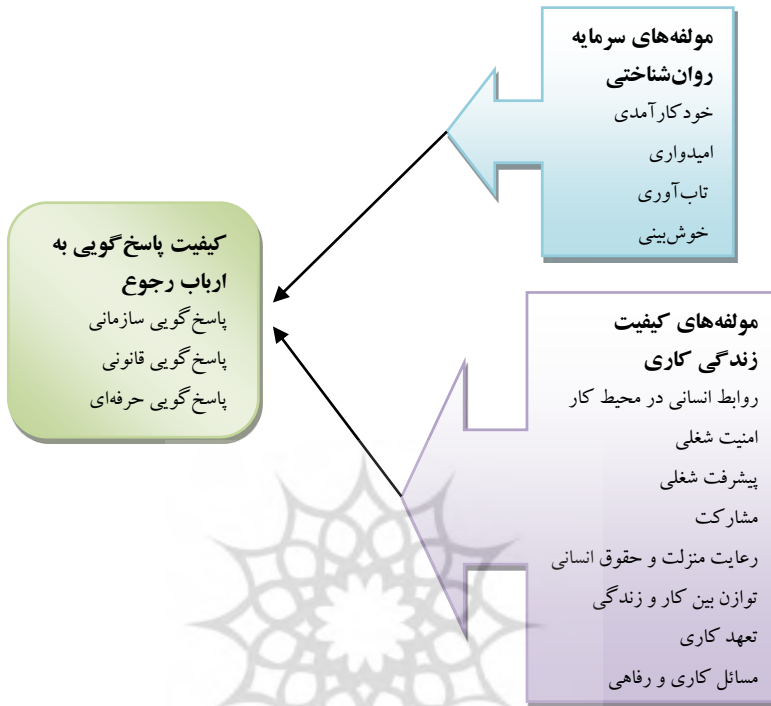
روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان کلانتری و پاسگاه شاغل در نیروی انتظامی کلان شهر شیراز بود که با استفاده جدول مورگان و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای طبقه‌بندی و تعداد ۳۰۰ نفر انتخاب که از آن بین ۲۹۲ نفر پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از سه پرسش‌نامه استفاده شد. پرسش‌نامه اول، پرسش‌نامه کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع که توسط محقق تهیه و تنظیم شده است. این پرسش‌نامه از ۲۳ پرسش در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای شامل (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) تشکیل شده است. کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع در این پرسش‌نامه دارای ۳ مولفه است: پاسخ‌گویی سازمانی (پرسش‌های ۱ تا ۸)، پاسخ‌گویی قانونی (پرسش‌های ۹ تا ۱۴) و پاسخ‌گویی حرفه‌ای (پرسش‌های ۱۵ تا ۲۳). پرسش‌نامه دوم، پرسش‌های سنجش کیفیت زندگی کاری است که براساس هشت مولفه اصلی کیفیت زندگی کاری توسط قاسم‌زاده

(۱۳۸۴) تهیه شده است که عبارت‌اند: از روابط انسانی در محیط کاری، پرسش‌های ۱ تا ۱۱، امنیت شغلی، پرسش‌های ۱۲ تا ۱۶، پیشرفت شغلی، پرسش‌های ۱۷ تا ۲۲، مشارکت، پرسش‌های ۲۳ تا ۲۶، رعایت حقوق و منزلت انسانی، پرسش‌های ۲۷ تا ۳۰، توازن بین کار و زندگی، پرسش‌های ۳۱ تا ۳۷، تعهد کاری، پرسش‌های ۳۸ تا ۴۶ و مسائل مالی و رفاه، پرسش‌های ۴۷ تا ۵۳ که برای نمره‌گذاری از طیف لیکرت ۱ تا ۵ درجه‌ای استفاده شده است. پرسشنامه سوم، پرسشنامه سرمایه روان‌شناختی در سال ۲۰۰۷ توسط لوتانز تهیه و تنظیم شد. این پرسشنامه از ۲۴ پرسش در طیف لیکرت ۶ درجه‌ای شامل (کاملاً مخالفم، مخالفم، تا حدی مخالفم، تا حدی موافقم، موافقم و کاملاً موافقم) تشکیل شده است. سرمایه روان‌شناختی در این پرسشنامه دارای ۴ مولفه است: خود کارآمدی (پرسش‌های ۱ تا ۶)، امیدواری (پرسش‌های ۷ تا ۱۲)، تاب‌آوری (پرسش‌های ۱۳ تا ۱۸) و خوش‌بینی (پرسش‌های ۱۹ تا ۲۴).

برای اطمینان از پایایی پرسش‌نامه‌ها نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی سه پرسش‌نامه به ترتیب ۰/۹۵۲ و ۰/۹۵۳ و ۰/۹۵۷ به دست آمد. هم‌چنین برای تحلیل داده‌ها، با توجه به فرضیه‌ها از آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون) استفاده شد.

مدل پژوهش



مدل پژوهش (پژوهشگر ساخته براساس فرضیه‌های پژوهش)

یافته‌ها

الف) یافته‌های توصیفی: بررسی داده‌ها در بخش آمار توصیفی گویای آن است که ۹۰/۱ درصد آن‌ها مرد و ۹/۹ درصد زن هستند، همچنین بررسی توزیع درجه و رتبه‌های هم‌تراز پاسخگویان نشان می‌دهد که بیشتر آن‌ها (۵۳/۴ درصد) افسر جز و بیشترین فراوانی مدرک تحصیلی مربوط به کارشناسی با تعداد ۱۱۲ نفر معادل ۳۸/۴ درصد از کل پاسخگویان هستند. سابقه بیشتر افراد مورد بررسی بین ۲۰-۱۱ سال است (۵۴/۱ درصد پاسخگویان) و ۸۸/۴ درصد متأهل هستند. در این بخش با استفاده از آمار توصیفی مثل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی به توصیف متغیرهای پژوهش پرداخته شده است. نتایج جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و درصد متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | درصد |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------|
| سرمایه روان‌شناختی | ۴/۳۷ | ۰/۸۳ | ۶۷/۳۳ |
| خود کارآمدی | ۴/۶۰ | ۰/۹۶ | ۷۱/۹۵ |
| امیدواری | ۴/۳۸ | ۰/۹۶ | ۶۷/۶۵ |
| تاب‌آوری | ۴/۲۹ | ۰/۹۱ | ۶۵/۷۵ |
| خوش‌بینی | ۴/۲۰ | ۰/۸۶ | ۶۳/۹۸ |
| کیفیت زندگی کاری | ۲/۸۸ | ۰/۶۵ | ۴۷/۰۳ |
| روابط انسانی در محیط کار | ۳/۱۰ | ۰/۸۶ | ۵۲/۵۱ |
| امنیت شغلی | ۳/۰۵ | ۰/۸۲ | ۵۱/۲۵ |
| پیشرفت شغلی | ۲/۶۷ | ۰/۹۹ | ۴۱/۷۸ |
| مشارکت | ۲/۵۰ | ۱/۰۵ | ۳۷/۵۴ |
| رعایت منزلت و حقوق انسانی | ۲/۵۵ | ۱/۰۵ | ۳۸/۷۴ |
| توازن بین کار و زندگی | ۲/۹۴ | ۰/۷۳ | ۴۸/۴۳ |
| تعهد کاری | ۳/۳۳ | ۰/۸۲ | ۵۸/۱۲ |
| مسائل کاری و رفاه | ۲/۳۸ | ۱/۰۲ | ۳۴/۳۹ |
| کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع | ۳/۲۰ | ۰/۷۷ | ۵۴/۹۷ |
| پاسخ‌گویی سازمانی | ۳/۱۸ | ۰/۸۰ | ۵۴/۴۷ |
| پاسخ‌گویی قانونی | ۳/۳۳ | ۰/۸۸ | ۵۸/۴۵ |
| پاسخ‌گویی حرفه‌ای | ۳/۱۳ | ۰/۷۹ | ۵۳/۲۸ |

(ب) یافته‌های استنباطی

فرضیه اول: بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

برای بررسی ارتباط مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ۲: تحلیل همبستگی برای بررسی ارتباط سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به

ارباب‌رجوع

| متغیرها | r | سطح معناداری |
|---------------------------|-------|--------------|
| روابط انسانی در محیط کار | ۰/۵۷۶ | ۰/۰۰۱ |
| امنیت شغلی | ۰/۰۹۳ | ۰/۰۵۶ |
| پیشرفت شغلی | ۰/۴۶۱ | ۰/۰۰۱ |
| مشارکت | ۰/۴۷۲ | ۰/۰۰۱ |
| رعایت منزلت و حقوق انسانی | ۰/۵۱۸ | ۰/۰۰۱ |
| توازن بین کار و زندگی | ۰/۳۴۱ | ۰/۰۰۱ |
| تعهد کاری | ۰/۴۰۲ | ۰/۰۰۱ |
| مسائل کاری و رفاه | ۰/۲۱۴ | ۰/۰۰۱ |
| کیفیت زندگی کاری کل | ۰/۵۴۹ | ۰/۰۰۱ |

با توجه به جدول ۲، می‌توان متوجه شد که ضریب همبستگی بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع مثبت و همچنین سطح معناداری از ۰/۰۵ کوچک‌تر است. بنابراین می‌توان گفت که با اطمینان ۹۵ درصدی بین تمام مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش سرمایه روان‌شناختی، کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع به‌طور متوسط افزایش می‌یابد.

فرضیه دوم: بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

برای بررسی ارتباط مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است.

جدول ۳: تحلیل همبستگی برای ارتباط کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به

ارباب‌رجوع

| متغیرها | ۳ | سطح معناداری |
|-----------------------|-------|--------------|
| خود کارآمدی | ۰/۳۸۷ | ۰/۰۰۱ |
| امیدواری | ۰/۳۹۸ | ۰/۰۰۱ |
| تاب‌آوری | ۰/۴۲۱ | ۰/۰۰۱ |
| خوش‌بینی | ۰/۳۵۶ | ۰/۰۰۱ |
| سرمایه روان‌شناختی کل | ۰/۴۳۲ | ۰/۰۰۱ |

با توجه به جدول ۳، می‌توان متوجه شد که ضریب همبستگی بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع مثبت و همچنین سطح معناداری از ۰/۰۵ کوچک‌تر است. بنابراین می‌توان گفت که با اطمینان ۹۵ درصدی بین تمامی مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش کیفیت زندگی کاری، کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع به‌طور متوسط افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

از آنجا که عصر کنونی کسب و کار را عصر کیفیت می‌نامند، کیفیت خدمات می‌تواند به یک سازمان برای متمایز کردن خود از دیگر سازمان‌ها و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار کمک کند. کیفیت خدمات به عنوان عامل اساسی در سودآوری بلندمدت نه تنها برای شرکت‌های خدماتی بلکه برای سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های پلیسی به شمار می‌رود. از آنجا که کوپ‌های انتظامی نیز از جمله یگان‌های موجود در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران است که روزانه به تعداد زیادی از ارباب‌رجوع‌های خود از جمله؛ کارکنان درون و برون‌سازمانی، مراجعه‌کنندگان دیگر ادارات و سازمان‌ها، ایشارگران، بازنشستگان، کارکنان وظیفه و ... خدمات ارائه می‌دهد، لازمه ارتقای خدمت‌رسانی و ارائه خدمات بهتر و بیشتر، آگاهی مدیران، رؤسا و کارکنان از عوامل مؤثر بر آن است؛ در همین راستا پژوهش حاضر با

هدف بررسی رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و کیفیت زندگی کاری با کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع در کوپ‌های انتظامی شهر شیراز انجام شد که بر این اساس دو فرضیه مورد آزمون واقع شد که در زیر به بررسی و تبیین آن‌ها می‌پردازیم:

فرضیه اول: بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه معنادار وجود دارد.

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که بین سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛ به بیان دیگر هرچه سرمایه روان‌شناختی کارکنان بهبود یابد به همان میزان بر کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع نیز افزوده خواهد شد. این یافته با نتایج حاصل از پژوهش اپیک و همکاران (۲۰۱۸)، لوتانز و همکاران (۲۰۰۷) سیدجوادی (۱۳۹۳) و ضیا و همکاران (۱۳۹۳) هم‌سویی دارد. در تبیین این یافته می‌توان با توجه به مبانی نظری بیان کرد که سرمایه روان‌شناختی با تکیه بر مولفه‌های روان‌شناختی مثبت‌گرا، منجر به ارتقای ارزش سرمایه انسانی و اجتماعی در سازمان می‌شود. این مولفه‌ها در یک فرآیند تعاملی و با رویکرد ارزشیابی به زندگی فرد معنا می‌بخشد، تلاش فرد برای تغییر موقعیت‌های فشارزا را تداوم می‌دهد و او را برای ورود به صحنه عمل آماده، مقاومت و سرسختی وی در تحقق اهداف، به‌ویژه نحوه برخورد و پاسخ‌گویی با ارباب‌رجوع را تضمین می‌کند. همچنین با توجه به اینکه یکی از ابعاد سرمایه روان‌شناختی خود کارآمدی است تقویت آن بر عملکرد کارکنان مؤثر خواهد بود؛ بدین معنی که وقتی کارکنان به توانایی‌ها و استعداد‌های خود در انجام وظایف یقین دارند، در آن‌ها نوعی انگیزه برای خلق نوآوری‌های فناورانه شغلی ایجاد می‌شود که باعث حضور فعال و پرثمر آن‌ها در سازمان می‌شود؛ غیبت کاری در آنان کاهش و عملکرد آنان و پایداری به اصول سازمان (مشتری‌مداری) افزایش می‌یابد. همچنین زمانی که وظایفی به کارکنان سازمان داده می‌شود، کارکنان در قبال انجام آن وظایف پاسخگو هستند به عبارت دیگر تا زمانی که کارکنان در سازمان به فعالیت خود ادامه می‌دهند، باید احساس مسئولیت، دین و تعهد اخلاقی خود را در برابر سازمان ادا کنند. بنابراین منطقی است که تمام توان خود را برای رسیدن به این امر و پاسخ‌گویی به مراجعان به کار خواهند بست. در تبیین

دیگر این یافته با توجه به مولفه امیدواری می‌توان گفت که افراد با سطح بالاتر امیدواری نسبت به سازمان و سیستم کاری تعهد و علاقه بیشتری دارند و در موضوع‌های محرک و پیشران سازمانی از قبیل نوآوری‌ها نقش بیشتری ایفا خواهند کرد. امید با نیروی نافذ خود، سیستم فعلیتی را تحریک می‌کند تا سیستم بتواند تجارب نو را کسب کند (ضیا و همکاران، ۱۳۹۳) و از شیوه‌های سنتی و مستبدانه برخوردار با ارباب‌رجوع اجتناب و به شیوه‌های دموکراسی و مشتری‌مداری نزدیک شود.

فرضیه دوم: بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه معنادار وجود دارد.

نتایج حاصل از پژوهش گویای آن است که بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع رابطه‌ای معنادار وجود دارد؛ به عبارتی با بهبود کیفیت زندگی کاری کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع نیز بهبود خواهد یافت. نتایج این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهش راشدی‌منش و همکاران (۱۳۹۴) و شریفی‌فر (۱۳۹۴) هم‌راستا است. در تبیین و توجیه این فرضیه باید بیان کرد، از آن جا که امروزه کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یک مفهوم جهانی در عرصه مدیریت منابع انسانی و توسعه سازمانی مورد تأمل قرار گرفته و تأمین و ارتقا آن کلید اصلی موفقیت مدیریت هر سازمان به‌شمار می‌رود، کیفیت زندگی کاری به‌عنوان یکی از فنون بهبود سازمانی مورد توجه مدیران ارشد سازمان‌ها است. کیفیت زندگی کاری از طریق افزایش انگیزش کارکنان موجب بهبود کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع می‌شود. همچنین زمانی که در محیط کاری زمینه بروز خلاقیت کارکنان فراهم باشد ایده‌ها و افکار جدید در سازمان جاری می‌شود و در نتیجه شیوه‌های سنتی که بعضاً کارایی کمتری دارند متحول می‌شود؛ در نتیجه سازمان با محیط خود سازگار می‌شود و دموکراسی و مشتری‌مداری افزایش می‌یابد. همچنین زمانی که فواید توانمندسازی در سازمان‌ها، به‌عنوان جزئی از کیفیت زندگی کاری، رواج یابد، عملکرد کارکنان نیز بهبود خواهد یافت. به عقیده بنیس، توانمندسازی از طریق مدیریت مشارکتی، شامل تقویت این احساس در کارکنان است که آن‌ها در مرکز رویدادهای سازمان قرار دارند نه در پیرامون آن.

این امر به طور کارآمد باعث خواهد شد که هر فردی در سازمان برای او اهمیت، آزادی عمل و تعهد قائل است، آن‌ها احساس خواهند کرد در فرهنگی زندگی می‌کنند که دارای احترام و منزلت بوده و در واقع بدون آن که از مسئول بالاتر از خود کسب تکلیف کنند، خود کارها را انجام دهند (دنیتی و اندرسون، ۱۹۹۶) در نتیجه در چنین فضایی عملکرد کارکنان و تعهد آنان به اصول سازمان (از جمله اصل مشتری‌مداری و کیفیت برخورد و پاسخ‌گویی با آنان) بهبود خواهد یافت. همچنین هرچه فرصت‌های شغلی مناسب در خارج از سازمان وجود داشته باشند و یا دارای مزایای بهتری باشند، این امر باعث می‌شود که کارکنان به وظیفه خود بی‌انگیزگی نشان داده و در نهایت سازمان را ترک کنند و پاسخگوی مناسبی برای ارباب‌رجوع نخواهند بود. در صورتی که اگر این فرصت‌ها در داخل سازمان تأمین شوند، کارکنان با صرف وقت، تلاش و کوشش بیشتر در وظایف خود و حتی با گذراندن دوره‌های آموزشی حین خدمت، به آسانی حاضر به ترک سازمان نمی‌شوند و به کار خود در سازمان ادامه می‌دهند و اصول سازمان و اکرام ارباب‌رجوع و پاسخ‌گویی به سؤالات آنان بهتر پیاده خواهد شد.

در راستای نتایج پژوهش پیشنهادهایی چند ارائه می‌شود:

- افزایش خلاقیت در کارکنان موجب جاری شدن ایده‌ها و افکار جدید در سازمان شده و بهبود و تحول را به دنبال دارد و از این بابت سازمان با محیط خود سازگار می‌شود.
- با توجه به همبستگی بین مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و کیفیت پاسخ‌گویی به ارباب‌رجوع و با اذعان به آموزش‌پذیر بودن سرمایه روان‌شناختی، می‌توان آن را در دوره‌های مختلف آموزشی در بین کارکنان لحاظ کرد و از منافع مادی و معنوی آن بهره‌مند شد.
- با توجه به اینکه یکی از مولفه‌های کیفیت زندگی کاری امنیت شغلی است، به مدیران پیشنهاد می‌شود برای به وجود آمدن احساس امنیت و آرامش روحی- روانی در کارکنان، محیط را به دور از تشویش و نگرانی عوامل استرس‌زا نگه دارند. زمانی که بهداشت روانی کارکنان مطمئن نظر واقع شود تعهد کاری از جمله مسئولیت کارکنان در قبال ارباب‌رجوع نیز افزایش می‌یابد.

- با توجه به مولفه تأثیر‌گذاری مشارکت، پیشنهاد می‌شود مدیران نظرات نیروهای مخالف را هم مورد مذاقه قرار دهند و از انتقادهای صحیح و سازنده استقبال کنند. تقویت مشارکت موجب افزایش حس مسئولیت‌پذیری در کارکنان در قبال ارباب‌رجوع خواهد شد.

پژوهش‌های حوزه علوم انسانی با محدودیت‌هایی مواجه هستند که این پژوهش نیز از این قاعده جدا نیست. به‌عنوان نمونه این پژوهش تنها در میان کوپ‌های انتظامی استان فارس انجام شده است و در تعمیم آن به نمونه‌های دیگر باید جانب احتیاط رعایت شود، همچنین ابزار مورد استفاده در پژوهش پرسش‌نامه بوده است که ممکن است پاسخ‌گویان بنا به هر دلیلی از پاسخ‌گویی صحیح اجتناب کرده باشند. در زمینه تحقیقات آینده نیز پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آینده از جامعه آماری بزرگ‌تری استفاده کنند؛ همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهش در نمونه‌ها و سازمان‌های دیگر انجام شود تا با تکرار نتایج، با اطمینان بیشتر بتوان در مورد نتایج قضاوت کرد. در پژوهش حاضر از ۴ مولفه سرمایه روان‌شناختی (امیدواری، خوش‌بینی، تاب‌آوری و خود کارآمدی) مؤثر بر کیفیت پاسخ‌گویی استفاده شد و پیشنهاد می‌شود پژوهشگران آتی از مولفه‌های دیگری استفاده کنند.

فهرست منابع

- اسماعیلی لهما، اباصلت. (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان مازندران، پژوهشنامه مالیات، شماره ۱۹ (۶۷)، ۱۷۱-۱۹۵.
- بحشی، احسان و کلاتری، رضا. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی، مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، ۳ (۴)، ۳۱-۳۷.
- بهادری خسروشاه، جعفر؛ هاشمی‌نصرت‌آباد، تورج و باباپور خیرالدین، جلیل. (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روان‌شناختی با سرمایه اجتماعی دانشجویان دانشگاه تبریز. مجله تخصصی پژوهش و سلامت مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقای سلامت گناباد. ۲ (۱)، ۱۴۵-۱۵۳.
- پارسا، شلر؛ کسرابی، شکوفه؛ عبدی، رضا؛ رادمنش، منصور و قاسم‌زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۳). رابطه کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه. رفاه اجتماعی، ۱۴ (۵۴)، ۶۱-۸۳.

- ترکیان تبار، منصور و بهشتی، فاطمه‌السادات. (۱۳۹۵). رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری در کتابخانه‌های عمومی استان مرکزی. فصلنامه مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی. ۷، ۲۱۴-۲۰۱.
- چوبینه، علیرضا؛ دانشمندی، هادی؛ پرند، مریم؛ قبادی، رضوان؛ حقایق، عبدالله و زارع درسی، فروغ. (۱۳۹۲). بررسی کیفیت زندگی کاری و تعیین عوامل موثر بر آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، فصلنامه ارگونومی. ۱(۳)، ۵۶-۶۲.
- حسنی، محمد و شاهن مهر، بهار. (۱۳۹۴). مدل‌یابی روابط بین اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت اجتماعی با پاسخ‌گویی سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۱۰(۱)، ۲۹-۳۹.
- حضوری، محمدرضا؛ صالحی، علی؛ دانایی‌فرد، حسن و نجاری، رضا. (۱۳۹۲). طراحی مدل ارتقا سرمایه روان‌شناختی در سازمان‌های دولتی ایران: تبیین نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران. ۱۷(۳)، ۲۳-۴۷.
- خادم، مهدی؛ فخرسعدت، زهره و افرازکنجین، ضیا. (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعان به معاونت نیروی انسانی ناجا از کیفیت خدمات ارائه شده. (تکریم ارباب رجوع). فصلنامه منابع انسانی ناجا. ۹(۳۶)، ۵۱-۷۶.
- راشدی‌منش، غلامرضا؛ سخن‌سنج، مجتبی؛ استوار، بلقیس و قاسمی، زهرا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مدیریت ارتباط با مشتری. (مطالعه موردی: کارکنان شعب بانک ملی استان ایلام). دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت در قرن ۲۱.
- سیدجوادین، رضا؛ فیاضی، مرجان؛ بلوچی، حسین و قارسی‌زاده، حسین. (۱۳۹۳). تاثیر سرمایه روان‌شناختی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان توسط کارکنان با میانجی رضایت شغلی. (مورد مطالعه بانک انصار). فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی. ۳(۴)، ۸۹-۱۱۴.
- شاهمرادی، مهسا؛ مددی، سارا و مددی، لیلا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد سازمانی. چهارمین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی.
- شریف‌زاده، فتاح؛ جزینی، علیرضا و محمدی‌مقدم، یوسف. (۱۳۹۰). تبیین ابعاد و مولفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس پیشگیری ناجا. فصلنامه منابع انسانی ناجا. ۶(۲۳)، ۲۶-۴۰.
- شریفی‌فر، مازیار. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و رضایت مشتریان در شرکت بیمه رازی، اولین همایش بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه.

- شیرزاد کبریاء، بهارک؛ غفاری مجلیج، محمد و اکبری، فاطمه صغری. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان بنادر و دریانوردی جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه دیدگاه. (۳)، ۵۲-۹۲.
- ضیاء، بابک؛ مبارکی، محمدحسن و سعیدون، مژگان. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی نوآوری در فناوری اطلاعات. (مورد مطالعه: شعب بانک کشاورزی شهر تهران). مدیریت نوآوری. ۳(۴)، ۱۰۰-۷۷.
- فروهر، محمد؛ احسان‌ملکی، شیوا؛ روزبھانی، رحیم و شاه‌محمدی، ندا. (۱۳۹۲). مدیریت سرمایه روان‌شناختی سازمان: رویکردی نوین به خلق مزیت رقابتی. دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین گرگان.
- فقیه، ابوالحسن و تیمورزاد، کاوه. (۱۳۸۵). نظام پاسخ‌گویی در شهرداری تهران: پژوهشی پیرامون چگونگی ارائه خدمات شهری و رضایت شهروندان. فصلنامه مطالعات مدیریت. ۱۳(۵۰)، ۱۹-۴۵.
- قانع‌نیا، مریم؛ ارشادی، نسرین؛ بشلیده، کیومرث و فروهر، محمد. (۱۳۹۴). تأثیر آموزش رفتارهای رهبری اصیل به مدیران بر افزایش سرمایه روان‌شناختی کارکنان. (مورد مطالعه شرکت پتروشیمی تهران). فصلنامه علوم مدیریت ایران. ۱۰(۳۸)، ۱۲۳-۹۸.
- قلعه‌ای، علیرضا؛ مهاجران، بهناز؛ نجیبی، محمود و ایمنی، بهزاد. (۱۳۹۴). ارتباط کیفیت زندگی کاری با استرس‌های شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا همدان در سال ۹۲. مجله علمی پژوهان. ۱۳(۴)، ۶۰-۶۶.
- کشوریان، رقیه و هادی پیکانی، مهربان. (۱۳۹۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی شغلی با عملکرد کارکنان دستگاه‌های انتظامی استان فارس. فصلنامه علوم و فنون نظامی. ۱۲(۳۸)، ۹۷-۱۱۶.
- گل‌محمدیان، محسن و سجادی، نسیم. (۱۳۹۵). نقش سرمایه روان‌شناختی و رفتار شهروندی سازمانی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس استثنایی، فصلنامه روان‌شناسی افراد استثنایی دانشگاه علامه طباطبایی. ۶(۲۴)، ۱۰۹-۱۳۳.
- لطفی، عزت‌الله و سعیدیاری، محمد. (۱۳۹۴). سنجش میزان رضایت‌مندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا (نمونه پژوهی شهرستان ایلام). توسعه سازمانی پلیس. (۵۳)، ۵۳-۶۹.
- لوتانز. (۱۳۹۲). سرمایه روان‌شناختی سازمان: تحولی در مزیت رقابتی سرمایه انسانی. (ترجمه عبدالرسول جمشیدیان و محمد فروهر). تهران: انتشارات آبیژ.

- نصرافهانی، علی و مهدیه نجف‌آبادی، نرگس. (۱۳۹۳). تحلیل تاثیر سرمایه روان‌شناختی بر رفتارهای شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن در قالب الگوسازی معادلات ساختاری. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی. ۱۵(۲)، ۱۱۶-۱۲۴.
- هویدا، رضا؛ مختاری، حجت‌اله و فروهر، محمد. (۱۳۹۱). رابطه مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و مولفه‌های تعهد سازمانی. پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری. ۲(۲)، ۴۳-۵۶.
- Hall AT. (2009). Organizational citizenship behavior: mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *Journal of Leadership and Organizational Studies*; 15, 381-392.
- Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & DeAlwis, D. (2014a). The impact of psychological capital on job performance: Development of a conceptual framework. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 143-154.
- Luthans F., Youssef C.M., Sweetman D. (2010). "Impact of positive appraisals of relationships and health on employees: Overall well-being", Under Journal Review, Not Published.
- Luthans, F. & Youssef, C. (2007). Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience. *Organizational Dynamics*. 33, 143-160.
- Luthans, F. (2012). Psychological capital: Implications for HRD, retrospective analysis, and future directions. *Human Resource Development Quarterly*. 23(1), 1-8.
- Pot, F. D., Koningsveld, E., Erg, E. (2009). Quality of working life and organizational performance – two sides of the same coin? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 35(6), 421-428.
- Richardson, G. & Waite, P. (2002). Mental Health Promotion through Resilience and Resiliency Education. *Emergency Mental Health*. 4, 65-75.
- Youssef, C. M., & Luthans, F. (2010). an integrated model of psychological capital in the workplace. *Oxford handbook of positive psychology and work*, 277-288.