
تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء

مسعود طاهریان*، دکتر فریدون کامران**، دکتر مجید کفاشی***

چکیده:

کیفیت زندگی کاری به عنوان یک رویکرد منابع انسانی - محور انگیزی است که توازن زندگی شغلی و شخصی و بهبود عملکرد فرد و سازمان را به همراه دارد. بهبود سطح کیفیت زندگی کاری به افزایش رضایت شغل، تقویت یادگیری، مدیریت بهتر و بهبود روحیه منابع انسانی سازمان منجر می شود.

در این پژوهش تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء به روش توصیفی - پیمایشی مورد مطالعه قرار گرفته است. هدف کلی این مطالعه شناسایی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء است. برای دستیابی به هدف پژوهشی بالا، هشت فرضیه مورد آزمون قرار گرفت. جامعه آماری این مطالعه ۱۸۵۳ نفر روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای است که متناسب با حجم در بین هر یک از مقاطع تحصیلی ۱۵۷ نفر انتخاب شدند و به دو پرسشنامه (کیفیت کاری و سرمایه اجتماعی) پاسخ دادند. روش های آماری مورد استفاده در این مطالعه همبستگی پیرسون و اندازه اثر بوده است. نتایج تحلیل داده ها نشان می دهد که میان هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت های انسانی) با متغیر وابسته سرمایه اجتماعی رابطه معنادار با اندازه اثر در حد متوسط به بالا وجود دارد.

کلید واژه ها:

کیفیت زندگی کاری، مولفه های کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی، مولفه های سرمایه اجتماعی

* دانش آموخته کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم اجتماعی، رودهن، ایران.

** عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، دانشکده علوم اجتماعی، رودهن، ایران.

www.f_kamran2010@yahoo.com.

*** عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، و عضو باشگاه پژوهشگران جوان، رودهن، ایران.

www.magidkaffashi@yahoo.com

مقدمه

بحث کیفیت زندگی کاری از اوایل دهه ۱۹۷۰ شروع شد و از آن زمان تاکنون صدها کتاب، مقاله و نظریه منتشر شده و این موضوع از زوایای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. نگرش جاری به کیفیت زندگی کاری کلیه جنبه‌های مربوط به منافع کارکنان، منافع سازمان و جامعه را همزمان مدنظر قرار می‌دهد. در واقع کیفیت زندگی کاری برنامه‌ی جامعی است که نیازهای گوناگون را در برمی‌گیرد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست، بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی‌تر کردن کار و محیط کار می‌پردازد و هدف آن ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، فراهم کردن زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های افراد، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار است. در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند تا به منافع کارکنان نیز بیندیشند و کارکنان نیز متقابلاً منافع سازمان را تضمین نمایند.

بیان مسئله

در حال حاضر توفیق سازمانها به طور مستقیم به استفاده از منابع انسانی متکی به علوم رفتاری کاربردی بستگی دارد. از این رو در متون مربوط به مدیریت، نگرش جدید به انسان شده، نگرشی راهبردی است. به این معنا که انسان هم عامل کار و هم خالق آن است، بنابراین در تحول سازمان نقش محوری دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. چنانچه نیروی انسانی شاغل در سازمان مورد توجه قرار گیرد، نقش مهم و حساسی در تحقق اهداف سازمان ایفا خواهد کرد. استفاده از فنون و روش‌های مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند گامی مهم در تحقق این مهم باشد. در واقع کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی و عزت نفس می‌کنند. براین اساس پژوهشگر در پی آن است که ضمن بررسی و سنجش حاکمیت شاخص‌ها یا الگوی کیفیت زندگی کاری، رابطه آن را با سرمایه اجتماعی (هنجار، اعتماد، مشارکت) کارکنان رجاء مورد بررسی قرار دهد و براساس آن پیشنهادهای برای بهبود کیفیت زندگی کاری و ارتقای سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت ارائه نماید.

مبانی نظری

آبراهام مزلو (۱۹۴۳) هرم احتیاجات بشری را معرفی کرد. هرم مزلو برای تجزیه تحلیل عوامل حرکت انسان‌ها و برطرف کردن نیازها به وجود آمد. این هرم برای مسئولان امور اجتماع حکم یک

خط مشی را دارد تا بتوانند با در نظر گرفتن اولویت‌های مختلف احتیاجات مردم، قوای خود را برای پیشبرد وضع اجتماع به صورتی عاقلانه روی نکات گوناگون متمرکز کنند (باجلان، ۱۳۸۸: ۱۰۴). هارولد کنتز (۱۹۸۸) اعتقاد دارد یکی از جالب‌ترین روش‌های برانگیختن کارکنان، برنامه کیفیت زندگی کاری است. این برنامه نشان دهنده روشی نظام‌گونه در طراحی شغل‌ها و راهگشایی نویدبخش در قلمرو گسترده شغلی است که ریشه در نگرش نظام‌های فنی-اجتماعی در مدیریت دارد. مینتز برگ (۱۹۷۳) معتقد است در طراحی شغل استدلال می‌شود افرادی که نیازهای آنان از رده نیازهای ایمنی و همانند آن فراتر رفته است شغل‌های تخصصی را ترجیح می‌دهند. در عین حال افرادی که در مرحله نیازهای بالاتر قرار دارند به شغل‌های گسترش یافته گرایش بیشتری دارند. شاید به همین علت است که کیفیت زندگی کاری مسئله‌ای برجسته می‌نماید. استیفن رایبیز (۱۹۹۱) معتقد است که محتوا و طراحی مشاغل قرن‌ها مورد بحث مهندسان و اقتصاددانان بوده است. اما در چند دهه اخیر روان‌شناسان، جامعه‌شناسان و سایر دانشمندان علوم اجتماعی کم‌کم ذهن خود را به مراعات مسائل انسانی کارمندان معطوف کردند. این امر سبب شد تا به مراعات مسائل انسانی در محتوای مشاغل توجه بیشتری شود و علاوه بر آن به تخصصی‌تر کردن کار منجر شود. این تغییر رویکرد سبب مطرح شدن کیفیت زندگی کاری شده است. امروزه کیفیت زندگی کاری برای بیان نظریه‌های جدید طراحی شغل با توجه به افزایش رضایتمندی و شکوفاشدن استعدادهای کاری کارکنان، موضوع مناسبی است (همان منبع، ۱۰۸). والتون (۱۹۷۴) معتقد است که هشت متغیر با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها شامل جبران خدمت منصفانه و کافی، شرایط کاری سالم و ایمن، امکان گسترش و استفاده از ظرفیت‌های انسان، امکان امنیت شغلی و رشد دائمی، ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری، اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون و نقش متعادل کار است. به نظر او کیفیت زندگی کاری عبارت است از میزان توان اعضای یک سازمان در تأمین نیازهای مهم فردی خود از طریق تجربیات خویش است (همان منبع، ۱۰۸). وک چپو (۱۹۹۱) معتقد است زندگی کاری مجموعه‌ای از فنون معین نیست، بلکه بیشتر روشی است برای جستجوی بهبود شرایط محیط کار در کل سازمان یا واحدهای فرعی آن. واکر (۱۹۶۰) معتقد است که تأکید مدیریت بر کیفیت زندگی کاری مستلزم توجه به نیازهای فردی و گروهی کارکنان به عنوان ارزش‌های اساسی مدیریت است (فرهادی، ۱۳۸۶: ۲۲). زیلاگی و والاس (۱۹۸۷) اعتقاد دارند کیفیت زندگی کاری فرایندی از تصمیم‌گیری مشترک، همکاری و سازش متقابل میان مدیریت و کارکنان می‌باشد و هدف آن تغییرات شرایط کار به گونه‌ای است که کارکنان مشارکت بیشتری در کار داشته باشند و منابع بیشتری از شغل سازمانی کسب کنند (همان منبع). کوپنهار وترست (۱۹۸۵) معتقدند کیفیت زندگی کاری به معنای سرپرستی مطلوب‌تر، شرایط کار خوب، حقوق و مزایای خوب و داشتن شغلی چالش‌برانگیز و دارای پاداش است. کیفیت عالی زندگی کاری با پذیرش فلسفه‌ای برای فلسفه روابط انسانی قابل حصول است که

تلاشهای زندگی کاری را مورد تشویق قرار دهد (همان منبع). حاجی کریمی و رنگریز (۱۳۷۹) معتقدند که منظور از کیفیت زندگی کاری اهمیت و ارزش قائل شدن برای فعالیت‌های نیروی انسانی در محیط است (کریمی، رنگریز، ۱۳۷۹: ۷۷). جزنی (۱۳۷۸) اعتقاد دارد کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارت خوب، شرایط کاری خوب، پرداخت مزایای خوب و جالب‌تر از همه، کار چالش‌گرانه است (جزنی، ۱۳۷۵: ۲۱۱).

جدول شماره ۱: تعاریف کیفیت زندگی کاری

نویسنده	سال	تعریف
رابینز	۱۹۹۱	مراعات مسائل انسانی در محتوای مشاغل به منظور افزایش رضایتمندی و شکوفایی شدن استعدادهای کارکنان مناسب است
کنتز	۱۹۸۸	نشان دهنده یک روش نظام‌گونه در طراحی شغل‌ها و راهگشای نویدبخش در قلمرو و توسعه شغلی
چیو	۱۹۸۸	روشی است در جستجوی بهبود شرایط کل محیط در کل سازمان یا واحدهای فرعی آن
زیلاگی و والاس	۱۹۸۷	فرآیندی از تصمیم‌گیری مشترک، همکاری و سازش متقابل میان مدیریت و کارکنان
کوپنهار و ترست	۱۹۸۵	سرپرستی مطلوب‌تر، شرایط کارخوب، حقوق و مزایای خوب و شغلی چالشی و دارای پاداش می‌باشد
برگ	۱۹۷۳	در طراحی شغل افرادی که در مرحله نیازهای آن در رده پایین قرار دارند شغل‌های تخصصی و افرادی که مرحله نیازهای بالاتر قرار دارند شغل‌های گسترش یافته را ترجیح می‌دهند
واکر	۱۹۶۰	مستلزم توجه به نیازهای فردی کارکنان و نیازهای گروهی آن به عنوان ارزشهای اساسی مدیریت
مزلو	۱۹۴۳	نشان دهنده یک هرم نیازهای بشری که بتواند راه را برای پیشبرد وضع اجتماع به صورت گوناگون تقسیم کند
حاجی کریمی و رنگریز	۱۳۷۹	اهمیت و ارزش قائل شدن به فعالیت‌های نیروی انسانی در محیط می‌باشد
جزنی	۱۳۷۸	داشتن یک نظارت خوب، شرایط کاری خوب، پرداخت مزایای خوب، و کار چالش‌گرانه

در یک تعریف کلی، می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی، درک و برداشت کارکنان سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار است. طبعاً با توجه به تعاریف ارائه شده، در هر جامعه یا هر منطقه از یک کشور، (به ویژه مناطق مختلف کشور خودمان که دارای خرده فرهنگ‌های گوناگون درباره زندگی و کار است)، شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت زندگی، متفاوت

خواهد بود. با مروری بر تعاریف فوق می‌توان چند ویژگی محوری مفهوم کیفیت زندگی را برشمرد که از مهم‌ترین آنها تأمین کامل نیازهای ذی‌نفعان از طریق تجربیات خود، بهبود شرایط کل محیط کار، همکاری و سازش متقابل و شکوفاشدن استعدادهای کارکنان است. ما با توجه به تعاریف فوق و پژوهش‌های انجام شده درصدد بررسی تأثیر این شاخص‌ها بر سرمایه اجتماعی کارکنان رجاء می‌باشیم.

چارچوب نظری

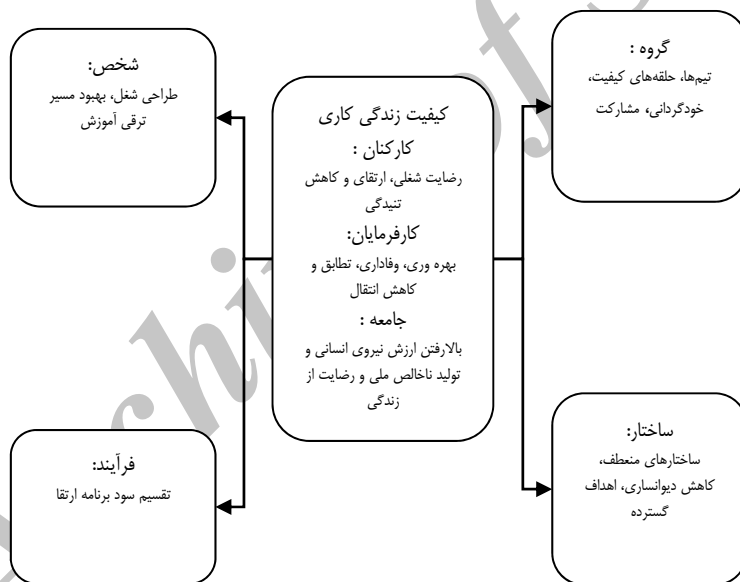
الف: کیفیت زندگی کاری

مدل‌های کیفیت زندگی کاری غالباً بر تصور افراد، خط‌مشی و ساختارهای سازمانی مبتنی است. این مدل‌ها به عنوان ابزاری قوی برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان‌های مختلف به کار گرفته می‌شود. با به‌کارگیری این مدل‌ها، ضمن اینکه سازمان می‌تواند میزان موفقیت خود در اجرای برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی را در مقاطع مختلف ارزیابی کند، قادر است عملکرد خود را با سایر سازمان‌ها به ویژه بهترین‌ها مقایسه کند. امروزه بسیاری از مؤسسات به پژوهش‌هایی برای سنجش این برداشت‌ها دست زده‌اند. در این راه شیوه‌های غیر رسمی نیز به کار گرفته می‌شود تا روابط کاری بهبود یابد. بنابراین سازمان‌ها نیاز دارند راهبردهایی را به کار ببرند که در جهت گسترش کیفیت زندگی کاری باشد تا بدین وسیله هم اهداف سازمانی به دست آید و هم نیازهای کارکنان برطرف شود. در دهه ۱۹۷۰ سه تحقیق معروف در زمینه کیفیت زندگی کاری در سه شرکت ولو (سوئد)، جنرال موتورز و جنرال فورد آمریکا صورت گرفت. بررسی دیگری که مشاوران و نیترا در مورد ۲۵۳۵ کارگر چرخکار ۱۷ کارخانه آمریکا انجام دادند، نشان داد امنیت شغلی و دستمزد نسبت به عواملی از قبیل خوش رفتاری سرپرستان، جلسات تبادل نظر، تجهیزات فنی پیشرفته نقش مؤثرتری در افزایش کارایی و بهره‌وری کارگران دارد. می‌و همکاران در سال ۱۹۹۱ تحقیقی روی ۱۴۶ شرکت آمریکایی در طی سال انجام دادند. آنها دریافته‌اند که برعکس دیدگاه لیمان، شرکت‌هایی که دارای کیفیت زندگی کاری خوبی هستند سودآوری و عملکردشان بهتر بوده است. آنها همچنین دریافته‌اند که عملکرد مالی شرکت پایدار نخواهد بود مگر اینکه رضایت کارکنان، کیفیت محیط کار، کیفیت محصولات، بهبود خدمات مشتری و رضایت مشتری بهبود یابد (اسماعیلی، ۱۳۸۰: ۶۹-۶۶). وزارت کار و امور اجتماعی اسپانیا تحقیقی در خصوص کیفیت زندگی کاری در سال ۱۹۹۹ انجام داد. هدف پژوهش، معرفی ابزاری برای جمع‌آوری اطلاعات درباره روابط اجتماعی مستخدمان، موقعیت شغلی، طرز تفکر و ارزش‌ها در محیط کار بود (رهنمود، ۱۳۸۲: ۱۰-۳).

جدول شماره ۲: شیوه‌های مورد استفاده توسط سازمان‌ها و افراد برای گسترش راهبردهای کیفیت زندگی کاری

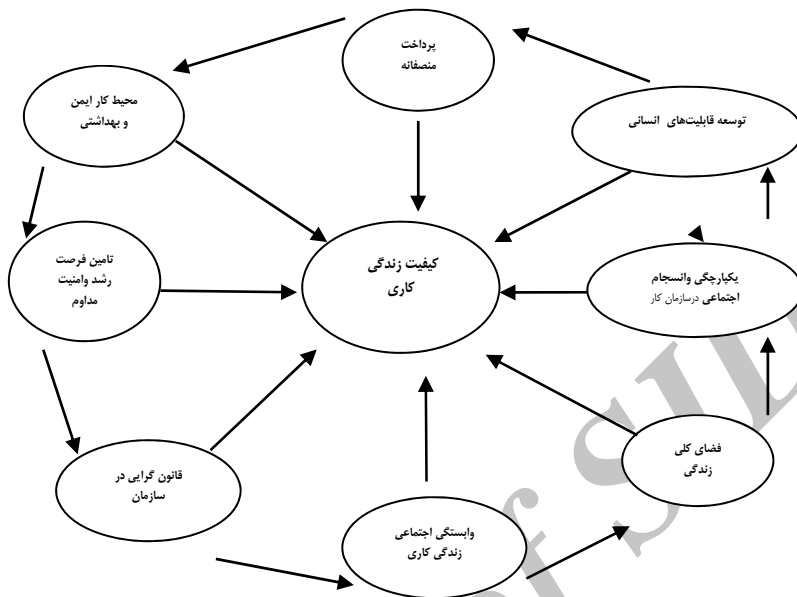
کشور	نام شرکت یا سازمان	سال	مؤلفه‌های کلیدی نتیجه تحقیق
اسپانیا	وزارت کار و امور اجتماعی	۱۹۹۹	روابط اجتماعی مستخدمان، موقعیت شغلی طرز تفکر و ارزشها در محیط کار
آمریکا	می و همکاران	۱۹۹۱	رضایت کارکنان، کیفیت محیط کار، کیفیت محصولات، بهبود خدمات و رضایت مشتری
سوئد	مشاوران ونتیرا	۱۹۷۰	امنیت شغلی و دستمزد بیشتر

نتایج اکثر تحقیقات مربوط به استفاده از راهبردهای کیفیت زندگی کاری برای گسترش آن بیانگر همسویی و همخوانی بین هدف‌های فردی و سازمانی است.



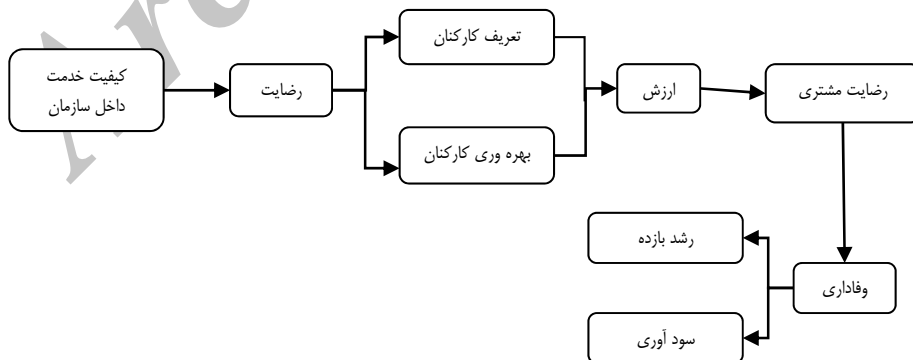
نمودار شماره ۱: اجزای کیفیت زندگی کاری (فلیپو، ۱۹۸۴، شریف زاده، خیراندیش، ۷)

ابعاد و جنبه‌های گوناگون کیفیت زندگی کاری را می‌توان به صورت زیر خلاصه کرد: بهداشت و ایمنی کار، ساعت و نوبت کاری (ادواردسون و گوستاوسون، ۲۰۰۳) امنیت شغلی در کار، جلب مشارکت و برخورد عادلانه با کارکنان، محتوای کار (جمیز، ۱۹۸۸: ۱۲۲)، تغییرات سازمان کار، دستمزد و پاداش عادلانه، مسئولیت اجتماعی، کار و فراغت و منزلت‌های شغلی (بیکر، ۲۰۰۲: ۳). این مفاهیم را می‌توان در نمودار شماره یک ملاحظه کرد.



نمودار شماره ۲: نمودار ارتباط اجزای کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون

الگوی ریچارد والتون که در تحقیق حاضر به عنوان متغیر مستقل مورد استفاده قرار گرفته است. شامل هشت مؤلفه زیر است: 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، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی (التون، ۱۹۷۳، به نقل از شریف زاده، خیراندیش، ۸). نکته مهمی که باید مورد توجه قرار گیرد آن است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این موارد را می‌توان در نمودار شماره ۲ ملاحظه کرد.



نمودار شماره ۳: عملکرد سازمان و ارتباط با مشتریان و کارکنان سازمان

ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد سازمان عموماً مثبت است. تحقیقات زیادی در این زمینه انجام شده است. محققى به نام هکست (۱۹۹۴) یک مدل مفهومی در مورد عملکرد سازمان و ارتباط آن با مشتریان و کارکنان سازمان ارائه داده است. نمودار ۳ آن را نشان می‌دهد (باجلان و عظیمی، ۱۳۸۸: ۹۵).

مدل فوق بدنه‌ای است از تحقیقات قبلی که سعی می‌کند اجزا را به هم ارتباط دهد:

- کیفیت خدمت داخل سازمان با رضایت کارکنان ارتباط دارد.
- رضایت کارکنان با وفاداری کارکنان ارتباط دارد.
- وفاداری کارکنان با بهره‌وری کارکنان ارتباط دارد.
- بهره‌وری کارکنان با ارزش خدمت ارتباط دارد.
- ارزش خدمت با وفاداری مشتری ارتباط دارد.
- وفاداری مشتری با رشد و سودآوری سازمان ارتباط دارد.

رابطه متقابل تغییر شرایط اقتصادی- اجتماعی در شکل دهی و تغییر توقعات سازمان‌ها از کارکنان و کارکنان از سازمان‌ها، رابطه‌ای غیرقابل انکار است که پنج دهه بعد از جنگ جهانی دوم در کشورهای صنعتی به صورتی که در نگاره زیر دیده می‌شود تغییر یافته است (میر سپاسی، ۱۳۸۳، ۱۶۰).

جدول شماره ۳- مقایسه تغییر توقعات سازمانها و کارکنان بعد از جنگ جهانی دوم

هدف و توقعات کارکنان	هدف و توقعات سازمان‌ها	زمان
پیدا کردن شغلی به منظور امرار معاش	افزایش کارایی و سود از طریق تولید و تولید انبوه	دهه اول بعد از جنگ جهانی دوم
دریافت خدمات رفاهی و حقوق بیشتر	افزایش کیفیت و رقابت با تاکید بر کیفیت کالا و خدمات	دهه‌های ۳ و ۴ بعد از جنگ جهانی
افزایش کیفیت زندگی کاری	تاکید بر رضایت مشتری و خواست او و تعمیم دادن این فلسفه به رابطه کاری درون سازمانی	دهه اخیر

در این پژوهش مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری براساس نظر والتون به شرح زیر تعریف شده است.

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

- پرداخت منصفانه: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار.
- محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعت

- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به کارگیری مهارت کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال.
- قانون‌گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی محض بدون واگم از عکس‌العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی (نظریه والتون).
- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت (ادراک) کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی در سازمان
- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیل و زندگی خانوادگی است.
- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار: ایجاد جو و فضای کاری مناسبی که احساس تعلق کارکنان به سازمان و این احساس را که مورد نیاز سازمان هستند تقویت کند.
- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم کردن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خودکنترلی در کار و بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار.

اهداف اساسی برنامه کیفیت زندگی کاری اثربخش بهبود شرایط کاری (به طور عمده از دیدگاه کارکنان) و اثربخشی سازمانی بیشتر (به طور عمده از دیدگاه کارفرمایان) است.

سرمایه اجتماعی

انسان به طور ذاتی در تعامل و تقابل با دیگران نیازهای خود را برطرف می‌سازد و امور خویش را سامان می‌دهد. اثرات این کنشها و نقش آنها به حدی است که حذف آن زندگی را غیر ممکن می‌سازد. در این خصوص دانشمندان علوم اجتماعی با نگرشی کنجکاوانه به جوامع، به شناسایی این کنشها پرداخته و به مجموعه عواملی پی برده‌اند که آن را سرمایه اجتماعی نامیده‌اند. سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه یا بالفعلی (مانند تخصص‌ها و مهارت‌ها) است که به مالکیت شبکه‌ای بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در بین افراد مربوط می‌شود با عضویت در یک گروه به وجود می‌آید. سرمایه اجتماعی از دو مفهوم **سرمایه و اجتماع** تشکیل شده است و از این حیثیت می‌توان آن را دارای ماهیتی فزاینده و غیر فردی دانست. نوعی توشه فزاینده در جامعه است که به واسطه خود جامعه ایجاد می‌شود و آن را در نیل به هدف و حفظ خود جامعه یاری می‌کند. این مفهوم نوپا مانند دیگر سرمایه‌های فیزیکی، اقتصادی و انسانی دارای ارزش و اهمیت است و البته با کمبود منابع نیز روبروست. واژه سرمایه فرد را قادر می‌سازد تا ارزشی به وجود آورد، کاری انجام دهد،

به هدفی نایل شود، مأموریتی در زندگی بر عهده بگیرد و نقشی در جهان ایفا کند (شارع پور، ۱۳۸۰: ۲۹۶). فرض بنیادینی که پشت ایده سرمایه اجتماعی قرار دارد نسبتاً ساده و روشن است، یعنی: سرمایه گذاری در روابط اجتماعی با پیوندهای مورد انتظار. این تعریف کلی با متغیرهای گوناگونی که صاحب نظران و پژوهشگران سرمایه اجتماعی بیان کرده‌اند سازگار است، افراد برای تولید سود در تعاملات و شبکه‌های اجتماعی شرکت می‌کنند و منابع موجود در شبکه‌های مشارکت، باعث افزایش سود در جامعه می‌شود.

شبکه‌های اجتماعی جریان گردش و مبادله اطلاعات را تسریع و تسهیل می‌کنند و اطلاعات مفیدی در مورد فرصت‌ها و گزینه‌های مختلف در اختیار فرد می‌گذارند و هزینه‌ها را به مقدار زیادی در تعاملات اجتماعی کاهش می‌دهند. شبکه‌ها پیوندهای اجتماعی را تقویت می‌کنند، منجر به انباشت قدرت اجتماعی می‌شوند. شبکه از فرد در مقابل تهاجمات و تجاوزات دفاع می‌کند، همچنین شبکه‌های اجتماعی هویت و شناخت فرد را تقویت می‌کنند (ساروخانی و امانی، ۱۳۸۷: اینترنت). نخستین بار اصطلاح سرمایه اجتماعی در اثر کلاسیک جین جاکوب به نام مرگ و زندگی در شهرهای بزرگ آمریکایی (۱۹۶۱) به کار رفته و در آن توضیح داده است که: شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدودهای قدیمی و مختلط شهری صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند و در مورد حفظ نظافت، جرم و جنایت‌های خیابانی و تصمیمات در مورد بهبود کیفیت زندگی در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروهای حفاظتی پلیس و نیروی انتظامی مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند.

گلن لوری (اقتصاددان) نیز همچون ایوان لایت (جامعه شناس) اصطلاح سرمایه اجتماعی را در دهه ۱۹۷۰ برای توصیف مشکل اقتصاد درون شهری به کار برد. آمریکایی‌های آفریقایی الاصل در محدوده اجتماعات خود فاقد اعتماد و همبستگی بودند، در حالی که برای آمریکایی‌های آسیایی الاصل و دیگر گروه‌های قومی این اعتماد و همبستگی در میان سیاهان مبین نبود داد و ستد جزئی در میان سیاهان بود. سرمایه اجتماعی از جمله مفاهیم چند وجهی در علوم اجتماعی است که در اوایل قرن بیستم به صورت علمی و آکادمیک مطرح و از سال ۱۹۸۰ وارد متون علوم سیاسی و جامعه شناسی شد و ابتدا جاکوبز، بوردیو، پاسرون و لوری آن را مطرح کردند، اما کسانی چون کلمن، رابرت پاتنام به بسط و گسترش آن پرداختند (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۳: ۲۷۸).

سرمایه اجتماعی با توجه به کار کردش تعریف می‌شود. سرمایه اجتماعی شیئی واحد نیست، بلکه از اجزای گوناگونی تشکیل می‌شود که دو ویژگی مشترک دارند: همه آنها شامل جنبه‌ای از ساخت اجتماعی هستند و کنش‌های معین افراد درون ساختار را تسهیل می‌کنند. سرمایه اجتماعی مانند شکل‌های دیگر سرمایه، مولد است و دستیابی به هدف‌های معینی را امکان پذیر می‌سازد که در نبودن آن دست یافتنی نخواهد بود. سرمایه اجتماعی، مانند سرمایه فیزیکی و سرمایه انسانی کاملاً

تعویض پذیر نیست، اما نسبت به فعالیت‌های ویژه تعویض پذیر است. این سرمایه، مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه می‌شود و سطح هزینه تبادل‌ها و ارتباط‌ها را کاهش می‌دهد (کلمن، ۱۳۷۷: ۴۶۲).

در کل سرمایه اجتماعی شامل منابعی است که در دسترس هستند، نظیر اطلاعات، اندیشه‌ها، راهنمایی‌ها، فرصت‌های کسب و کار، سرمایه‌های مالی، قدرت و نفوذ، پشتیبانی احساسی، خیرخواهی، اعتماد و همکاری.

در کلام بوردیو (۱۹۷۲) جامعه شناس فرانسوی، با مفهوم وسیع تری از سرمایه مواجه می‌شویم. بوردیو در برابر بینش اقتصادی افراطی، تحلیل مارکسیستی را به انواع دیگر سرمایه تسری بخشید. به نظر او برای توضیح و تبیین ساختار و کارکرد جهان اجتماعی ضروری است که به سرمایه در تمامی اشکال آن توجه کنیم و دید خود را به برداشت نظری اقتصادی از این مفهوم محدود نسازیم. در دیدگاه او توضیح ساختار و کارکرد جهان اجتماعی، بدون آن که سرمایه را در تمام اشکال و نه فقط شکل اقتصادی آن در نظر آوریم ناممکن است (بوردیو، ۱۳۸۴: ۱۳۴). بنابراین همان طور که سرمایه در معنای اقتصادی به عنوان مالکیت ثروت‌های مادی یا مالی به دلیل تعارض بالقوه فقر و ثروت، عنصر مهمی در تربیت اجتماعی و روابط اجتماعی است، سرمایه اجتماعی نیز همان گونه که کلمن (۱۹۸۸) می‌گوید. مولد است و با وجود آن، دسترسی به اهداف سهل الوصول تر می‌شود (کلمن، ۱۳۷۷: ۴۶۴). کلمن سرمایه اجتماعی را راهی برای همبستگی نظریه اجتماعی با نظریه اقتصادی می‌داند و استدلال می‌کند که سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی عموماً مکمل یکدیگرند. این تعریف است که بانک جهانی نیز با آن موافقت دارد (فیلد، ۲۰۰۲: ۱۳۸۶). از دیدگاه او ویژگی و اثر مهم سرمایه اجتماعی را می‌توان در ایجاد سرمایه انسانی در نسل بعد ملاحظه کرد. "سرمایه اجتماعی هم در خانواده و هم در اجتماع، نقش مهمی در ایجاد سرمایه انسانی در نسل حاضر ایفا می‌کند" (کلمن، ۱۳۸۴: ۷۱).

رابرت پاتنام (۱۹۹۰) دانشمند علوم سیاسی مفهوم سرمایه اجتماعی را وارد مطالعات سیاسی کرد. عمده مطالعات پاتنام در زمینه بررسی ارتباط بین سرمایه اجتماعی، جامعه مدنی، دموکراسی و توسعه اقتصادی بوده است. به بیان او سرمایه اجتماعی موجود در هنجارها و شبکه‌های مشارکت مدنی ظاهراً زمینه توسعه اقتصادی و حکومت‌های کارآمد را مهیا می‌سازند (پاتنام، ۱۳۸۴: ۹۸).

سرمایه اجتماعی با تعریف پاتنام "شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی است" که مشارکت کنندگان را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری با همدیگر کنش داشته باشند و اهداف مشترک شان را پیگیری کنند (پاتنام، ۱۳۸۰: ۵۶).

فرانسیس فوکویاما (۱۹۹۷) سرمایه اجتماعی را شکل گرفته و نمونه ملموسی از یک هنجار غیررسمی می‌داند که "باعث ترویج همکاری بین دو یا چند فرد می‌شود. هنجارهای تشکیل دهنده، سرمایه اجتماعی می‌توانند از هنجارهای روابط متقابل دو دوست گرفته تا آموزه‌های پیچیده‌ای را در بر گیرند که به طور مشروح بیان شده‌اند، همچون مسیحیت یا آیین کنفوسیوسی. این هنجارها باید در روابط بالفعل آدمیان به طور عینی مصداق بیابند. هنجارها روابط متقابل به طور بالقوه در روابطی که با همه مردم داریم وجود دارد، ولی فقط در روابط ما با دوستانمان است که از قوه به فعل درمی‌آید." از این رو "چنین نیست که هر مجموعه‌ای از هنجارها با مصداق عینی به تشکیل سرمایه اجتماعی بینجامند، بلکه این هنجارها باید به ایجاد همکاری در گروه منجر شوند و لذا با فضایل سنتی چون درستکاری، وفای به عهد، قابل اعتماد بودن در انجام وظیفه، روابط متقابل و نظایر اینها مرتبط‌اند" (فوکویاما، ۱۳۸۴: ۱۷۰-۱۶۹).

لین (۱۹۸۲) مفهوم سرمایه اجتماعی را "به مثابه منابع نهفته در ساختار اجتماعی تعریف می‌کند که با کنش‌های هدفمند قابل دسترس یا گردآوری است" (توسلی، ۱۳۸۴: ۱۰). لین در "نظریه منابع اجتماعی" بر این باور است که دسترسی و استفاده از منابع اجتماعی و امکان اجتماعی و امکان بهره‌مندی از منابع نهفته در شبکه‌های اجتماعی، راهبرد مناسبی محسوب می‌شود که می‌تواند منجر به تصاحب موقعیت‌های اجتماعی و اقتصادی بهتر شود. این اجزای تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی را منابع نهفته در ساختار اجتماعی، قابلیت دسترسی افراد به این گونه منابع و استفاده یا گردآوری آنها در کنش‌های هدفمند می‌داند.

گرانووتر (۱۹۸۵) کار خود را بانقد آموزه‌های اقتصاد نهادگرایی نوین با رویکرد کارکرد گرایانه آغاز کرد. بنابر نظر او "در تحلیل نظام‌های اقتصادی، سازمان اجتماعی و روابط اجتماعی را باید نه صرفاً به عنوان ساختاری که به طور خود کار به یک کارکرد اقتصادی جامه عمل می‌پوشاند، بلکه به منزله ساختاری برخوردار از تاریخ و استمرار که به آن تأثیری مستقل در انجام گرفتن کارکردهای نظام‌های اقتصادی می‌دهد." وارد تحلیل اجتماعی کرد (کلمن، ۱۳۸۴: ۴۷). به همین دلیل در دیدگاه او "معاملات اقتصادی همچون پیمانکاری یا کاریابی، وقتی در شبکه‌های اجتماعی انجام گیرند، کارآمدتر هستند" (پاتنام، ۱۳۸۴: ۱۰۱).

بیکر (۱۹۸۳) سرمایه اجتماعی را منبعی تعریف کرد که کنشگران آن را از ساختارهای خاص اجتماعی برمی‌گیرند و سپس در پیگیری منافع خود به کارش می‌برند: سرمایه اجتماعی به واسطه تغییر در روابط کنشگران به وجود می‌آید (پوتس، ۱۳۸۴: ۳۱۴).

به نظر باکستون (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی شامل دو مؤلفه است: مؤلفه پیوستگی‌های عینی بین افراد به عنوان شبکه عینی که افراد را در یک فضای اجتماعی به یکدیگر پیوند می‌دهد و نوعی پیوند ذهنی که موجب شکل‌گیری روابط مبتنی بر اعتماد متقابل و روابط عاطفی مثبت اعضای جامعه با یکدیگر می‌شود. سرمایه اجتماعی نوعی انرژی بالقوه و تسهیل‌کننده کنش است که می‌تواند در سطوح مختلف ساختار اجتماعی، سطوح خرد، میانی و کلان مورد استفاده قرار گیرد (ازکیا و غفاری، ۱۳۸۳: ۲۷۹).

جدول شماره ۲: شاخص‌های سرمایه اجتماعی به تفکیک سطوح خرد، میانه و کلان

سطح کلان	سطح میانی	سطح خرد
مشارکت اجتماعی	تعاملات اظهاری	بیگانگی اجتماعی
انسجام و همبستگی اجتماعی	رضایت اجتماعی	روابط همسایگی
وفاق اجتماعی	تعهد اجتماعی	روابط محلی
اعتماد اجتماعی	هویت جمعی	مشورت و کمک گرفتن از دیگران
عدالت اجتماعی	احساسات و عواطف مشترک	علاقه به جامعه
برخورد با مخالفان	آرامش اجتماعی	خودیاری
پنداشت از دولت	استبداد‌گری	کمک کردن به دیگران
دین و ایمان	دسترسی به اطلاعات	حضور در فعالیتهای اجتماعی مانند فعالیت در مدرسه، مسجد فداکاری برای دیگران
آگاهی اجتماعی	عضویت در NGOها و نهادهای مدنی	تعداد دوستان
روابط بین نهادی	عضویت در گروههای محلی	میزان صداقت فرد
نظم اجتماعی	عضویت در نهادهای اجتماعی	ایمان و تعلقات مذهبی
پیشرفت و توسعه اجتماعی	احساس تعلق	آرامش روحی، روانی و جسمی
هویت اجتماعی	اتحاد گروهی و محلی	احساس مسئولیت
باورهای اجتماعی	تعاون و همیاری اجتماعی	احساس همدردی
هنجارهای اجتماعی	مشغولیت اجتماعی	
ارزشهای اجتماعی	انتظارات متقابل	
آداب و رسوم اجتماعی		
نهادهای مدنی یا NGOها		

جدول شماره ۳- تعاریف سرمایه اجتماعی

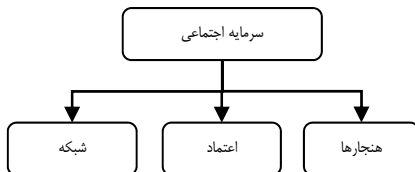
تعریف	سال	نویسنده
سرمایه اجتماعی نوع انرژی بالقوه و تسهیل کننده کنش است که می‌تواند در سطوح مختلف ساختار اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد	۱۹۹۹	باکستون
سرمایه اجتماعی راشکل گرفته و نمونه ملموسی از یک هنجار غیر رسمی می‌داند که باعث ترویج همکاری بین دو یا چند فرد می‌شود	۱۹۹۷	فوکویاما
شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی است که مشارکت کنندگان را قادر می‌سازد تا به طور مؤثری با همدیگر کنش داشته باشد و اهداف مشترکشان را پیگیری کنند	۱۹۹۰	پاتنام
سرمایه اجتماعی مولد است و با وجود آن دسترسی به اهداف سهل الوصول‌تر می‌شود و راهی برای همبستگی نظریه اجتماعی با نظریه اقتصادی است.	۱۹۸۸	کلمن
توسعه اقتصادی از طریق ساز و کاری به وقوع می‌پیوندد که به افراد اجازه می‌دهد تا در ابتدا از مزیت عضویت در اجتماع خود استفاده کنند.	۱۹۸۵	گرانو دتر
سرمایه اجتماعی به واسطه تغییر در روابط کنشگران به وجود می‌آید.	۱۹۸۳	بیکر
به مثابه منابع نهفته در ساختار اجتماعی تعریف می‌شود که با کنش هدفمند قابل دسترس یا گردآوری است.	۱۹۸۲	لین
مجموعه‌ای از منابع که در سازمانهای اجتماعی به صورت ذاتی وجود دارد و در جامعه پذیری افراد و رشد شناختی و اجتماعی مؤثر است	۱۹۷۷	لوری
شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های قدیمی و مختلط شهری صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند.	۱۹۶۱	جاکوب

با توجه به تعاریف فوق می‌توان بیان نمود که مفهوم سرمایه اجتماعی در برگرفته مفاهیمی همچون اعتماد، همکاری و همیاری میان اعضای گروه یا جامعه‌ای است که نظام هدفمندی را شکل می‌دهند و آنها را در جهت دستیابی به هدف‌های ارزشمند هدایت می‌کند (صادقیان و رائی، ۱۳۸۸: ۳۱). در این پژوهش مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی براساس نظر پاتنام به شرح زیر تعریف شده است.

مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی

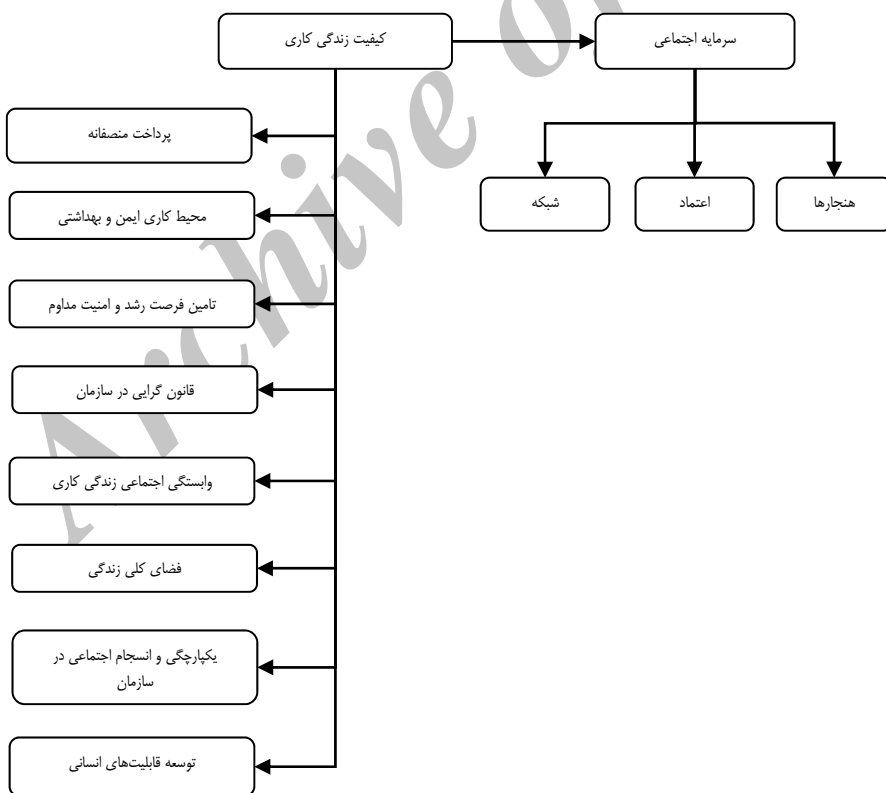
- هنجارها: رفتارهای معینی هستند که مبتنی بر ارزشهای اجتماعی‌اند، ارزشهای اجتماعی به تدریج به صورت هنجارهایی در می‌آیند که با رعایت آنها جامعه انتظام پیدا می‌کند (نظریه پاتنام).
- اعتماد: اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است (نظریه پاتنام).

- شبکه: منظور از شبکه اجتماعی گروهی از افراد وابسته به یکدیگر است که معمولاً یک ویژگی مشترک دارند. سرمایه اجتماعی رابطه مکرر بین افراد است. این روابط غالباً درون شبکه‌ها سامان می‌یابند و نتیجه روابط اجتماعی هستند (نظریه پاتنام).



نمودار شماره ۴- مولفه‌های سرمایه اجتماعی براساس نظریه پاتنام

با توجه به تعریف پاتنام، سرمایه اجتماعی عبارت است از جنبه‌های خاصی از سازمان اجتماعی (هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل) که همیاری و هماهنگی افراد برای دستیابی به منافع مشترک را تسهیل می‌کند. می‌توان گفت که در این تعریف بهبود کیفیت زندگی روزمره و هرچه دلیزیر کردن آن نقش و اهمیت تعیین کننده‌ای دارد.



نمودار ۵: مدل مفهومی و تحلیلی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی

روش تحقیق

از آنجائی که این پژوهش تالاسی است برای بررسی تأثیر شاخص‌های کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجاء و این امر موجب بالارفتن سطح کمی و کیفی عرضه خدمات به مسافران می‌شود و گامی نوین در توسعه خدمات مسافربری ریلی خواهد بود، بنابراین برحسب هدف، یک پژوهش کاربردی محسوب می‌شود. اما براساس طرح تحقیق و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیق حاضر پژوهشی توصیفی (غیرآزمایشی)، از نظر بُعد زمانی، تحقیقی مقطعی و از نظر نوع داده‌ها، تحقیقی کیفی است. همچنین برای گردآوری اطلاعات از دو روش مطالعه کتابخانه‌ای و اینترنت و پیمایشی استفاده گردیده است.

برای تحلیل داده‌ها ابتدا در آمار توصیفی از شاخص‌های میانگین و بیشینه و کمینه، انحراف معیار و همچنین فراوانی، درصد و برای نمایش آن از نمودار میله‌ای استفاده شده است، و در آمار استنباطی جهت تعمیم و تحلیل داده‌ها (اطلاعات) و آزمون فرض‌های پژوهش روش تحلیل همبستگی پیرسون، کولموگروف-اسمیرنوف را به کار برده ایم و با استفاده از نرم افزار spss و بررسی اندازه اثر به روش اشمیت وهانتز و با استفاده از نرم افزار فراتحلیل جامع^۱ متغیرها مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفته‌اند.

ابزار پژوهش پرسشنامه‌ای بود که برای تعیین میزان روایی آن، تعدادی از آزمودنیها انتخاب شدند و یک پیش آزمون در مورد آنها به اجرا درآمد تا تمامی جنبه‌های موضوع، استحکام سؤال‌ها و رابطه منطقی آنها بررسی شود. پس از این کار، برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد.

جامعه آماری این پژوهش شامل مدیران، رؤسای گروه، ادارات، کارشناسان و مسئولان شرکت رجاء (۱۸۵۳ نفر) هستند که براساس نمونه گیری تصادفی طبقه ای، متناسب با حجم و با استفاده از فرمول کوکران ۱۵۷ نفر از آنان انتخاب شده‌اند.

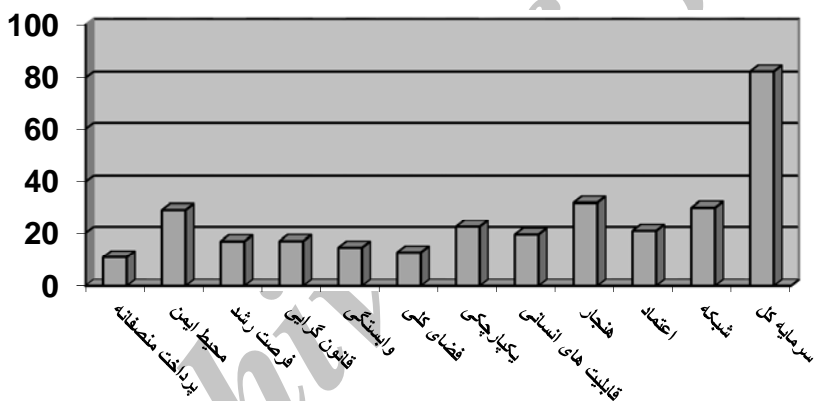
یافته‌ها

برای استخراج شاخص‌ها و تدوین مدل مفهومی علاوه بر استفاده از متون تحقیقی از روش همبستگی گشتاوری پیرسون پس از تعیین پیش فرض‌ها استفاده شد. علاوه بر این برای بررسی میزان حضور هر پدیده در جامعه مورد پژوهش از اندازه اثر نیز به روش اشمیت وهانتز به سبب رابطه‌ای بودن استفاده شده است.

^۱ comprehensive meta-analysis

۱- جهت تجزیه و تحلیل توصیفی نمونه‌های آماری پاسخ دهندگان از متغیرهای جمعیت شناختی همچون تحصیلات، جنس، رده شغلی و نوع استخدام استفاده و نمودارهای میله‌ای آنان ترسیم گردید.

۲- با توجه به داده‌های پرسشنامه در مورد همبستگی بین متغیرهای پژوهش، نمودار زیر نشان می‌دهد که متغیرهای محیط ایمن و بهداشتی با ۶/۲۲ درصد و شبکه مشارکت با ۶/۵۲ درصد بالاترین همبستگی را در بین متغیرهای پژوهش داشته‌اند. بیشترین و کمترین میانگین به ترتیب مربوط به متغیرهای سرمایه اجتماعی کل با ۸۲/۳۸ درصد و پرداخت منصفانه با ۱۰/۸۰ درصد می‌باشد.



نمودار شماره ۶-نمایش نمودار میله‌ای میانگین متغیرهای پژوهش

۱- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین پرداخت منصفانه و سرمایه اجتماعی ($r=0/27$) و مقدار p معدل آن ($0/002$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/31$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد متوسط ارزیابی می‌شود.

۲- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین پرداخت محیط ایمن بهداشتی و سرمایه اجتماعی ($r=0/42$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری در سطح $0/01$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت

ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/54$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود.

۳- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین پرداخت تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و سرمایه اجتماعی ($r=0/29$) و مقدار p معدل آن ($0/001$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/30$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد متوسط ارزیابی می‌شود.

۴- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین قانون گرایی در سازمان و سرمایه اجتماعی ($r=0/36$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/37$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد متوسط ارزیابی می‌شود.

۵- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین وابستگی و سرمایه اجتماعی ($r=0/52$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) را نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/37$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود.

۶- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بُعد فضای کلی زندگی و سرمایه اجتماعی ($r=0/45$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/50$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود.

۷- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین یکپارچگی و انسجام اجتماعی و سرمایه اجتماعی ($r=0/48$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) نشان می‌دهد که میزان

همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/52$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود.

۸- بررسی نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین توسعه قابلیت‌های انسانی و سرمایه اجتماعی ($r=0/89$) و مقدار p معدل آن ($0/000$) نشان می‌دهد که میزان همبستگی از نظر آماری با احتمال $0/99$ معنادار است. بنابراین فرض صفر رد و از آنجائی که علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم است. براساس فرمول اندازه اثر بهترین برآورد از رابطه بین دو متغیر فوق برابر $0/64$ است که مطابق جدول تفسیر کوهن، میزان حضور این رابطه در جامعه مورد بررسی در حد زیاد ارزیابی می‌شود.

پیشنهاده‌ها

هدف کلی این پژوهش بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی کارکنان شرکت رجا در سال ۱۳۸۹ بود که با بررسی نتایج همبستگی بین متغیرها در تبیین این یافته‌های پژوهشی می‌توان گفت:

۱- باوجود کارکنان قوانین استخدامی متفاوت، سازمان می‌تواند با طراحی و اجرای نظام پرداخت معقول و منصفانه شکاف‌های موجود را از میان بردارد و به هر کس متناسب با برون‌دادش حقوق و دستمزد بپردازد.

۲- سازمان باید در طراحی محیط ایمن و بهداشتی قانون کار را رعایت کند و با ایجاد محیط فیزیکی و تعیین ساعت کار منطقی، محیط کار آرام و رضایت بخشی به وجود آورد.

۳- سازمان باید با فراهم کردن فرصتهایی برای رشد، امکان پیشرفت شغلی و ارتقای شغلی را فراهم سازد تا فرد بتواند با امید به آینده شغلی خود برای پیشرفت به سوی اهداف سازمان تلاش کند.

۴- استفاده از قانون کار و سایر قوانین آیین نامه‌ها و دستور العمل‌های صادره می‌تواند سازمان را در ایجاد و تحکیم و اجرای قانون‌گرایی به نفع مردم، کارکنان را کمک کند تا وجه قانون‌گرایی را در سازمان برجسته سازد.

۵- سازمان با زمینه سازی فرهنگی مناسب، توجه به مسئولیت اجتماعی، تعهدکاری، نهادینه کردن آن با تقدیر رسمی از خدمات، عملکرد کارکنان و اهدای جوایز، می‌تواند الگویی برای دیگر سازمانها باشد و نیز بر نحوه برداشت (ادراک) کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی در سازمان تأثیر بگذارد.

- ۶- تدوین دستورالعمل‌های مدون برای تهیه تسهیلات رفاهی برای خانواده کارکنان می‌تواند به توازن بین زندگی شخصی و زندگی کاری کمک کند.
- ۷- ایجاد جو و فضای کاری مناسب که بتواند احساس تعلق کارکنان به سازمان را هر چه بیشتر تقویت کند باعث رفع تبعیض بین کارکنان و ایجاد اعتماد و حمایت از آنان می‌شود.
- ۸- فراهم کردن امکان توسعه فرهنگی مبتنی بر اعتماد، ارائه آموزش‌های لازم و در اختیار قرار دادن اطلاعات مرتبط و مورد نیاز کارکنان می‌تواند زمینه خودگردانی و خودکنترلی آنها را فراهم سازد و در نتیجه مدیران عالی می‌توانند وقت خود را صرف مسائل و موضوعات با اهمیت‌تر کنند و به تلاش‌های مؤثر برای پیشرفت سازمان بپردازد.
- ۹- ایجاد گروه‌ها و تیم‌های کاری برای حل مشکلات کارکنان می‌تواند به رفع تبعیض و افزایش اعتماد بین کارکنان کمک کند و سازمان را از حمایت کارکنان برخوردار سازد.

Archive of SID

منابع فارسی

- ازکیا، م. و غفاری، غ. (۱۳۸۳). توسعه روستایی. تهران: نشر نی.
- اسماعیلی، ک. (۱۳۸۰). تعهد سازمانی، مجله تدبیر، شماره ۱۱۲.
- باجلان، ع. و عظیمی، ل. (۱۳۸۸). مطالعات کیفیت زندگی کاری. اراک: انتشارات نویسنده.
- بوردیو، پ. (۱۳۸۴). شکل‌های سرمایه در سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه. ترجمه: افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: انتشارات شیرازه.
- پاتنام، ر. (۱۳۸۴). جامعه برخوردار، سرمایه اجتماعی و زندگی عمومی در سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه: افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: انتشارات شیرازه.
- پورتس، آ. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، خاستگاه و کاربردهایش در جامعه‌شناسی مدرن، گردآورنده کیان تاجبخش، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه.
- پاتنام، ر. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنتهای مدنی (تجربه ایتالیا و درسهایی برای کشورهای در حال گذار). ترجمه: محمدتقی دلفروز. تهران: نشر روزنامه سلام.
- توسلی، غ. ع. (۱۳۸۴). مفهوم سرمایه اجتماعی در نظریه‌های کلاسیک و جدید. فصلنامه علوم اجتماعی شماره ۲۶.
- جزینی، ن. (۱۳۷۵). مدیریت منابع انسانی، تهران: نشر نی.
- حاجی کریمی، ع. ع؛ رنگریز، ح. (۱۳۷۹). مدیریت منابع انسانی، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- ساروخانی، ب؛ امانی، ا. (۱۳۸۷). بررسی عاوم اجتماعی و پژوهشگری، سایت اینترنت سرچ بولگفا.
- رهنمود، ف. ال، رادمنش، ا. (۱۳۸۲). تصمیم‌گیری مشارکتی و تعهد سازمانی، مجله دانش مدیریت، شماره ۶۲.
- شریف زاده، ف؛ خیراندیش، م. (۱۳۸۸) تجزیه و تحلیل رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان شرکت ایران خودرو دیزل، پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره سوم.
- شارع پور، م. (۱۳۸۰). فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن، در نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران، سال اول شماره ۳.

- صادقیان رائی، م. (۱۳۸۸). رابطه بین سرمایه اجتماعی بازنشستگان و رضایت آنان از زندگی در سال ۱۳۸۸، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور تهران.
- فرهادی، ع. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان مراکز آموزشی ۱۳۸۶، رساله پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.
- فیلد، ج. (۱۳۸۶). سرمایه اجتماعی. ترجمه: غلامرضا غفاری و حسین رضائی. تهران: انتشارات کویر.
- فوکویاما، ف. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی در سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه: افشین خاکباز و حسنیویان. تهران: انتشارات شیرازه.
- کلمن، ج. (۱۳۸۴). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه انسانی در سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، ترجمه: افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: انتشارات شیرازه.
- کلمن، ج. (۱۳۷۷). بنیادهای نظریه اجتماعی، ترجمه: منوچهر صبوری. تهران: نشرنی.
- میرسپاسی، ن. (۱۳۸۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، تهران: انتشارات میر.

انگلیسی

- Bo, E. and Bengtove, G. (2003). Quality in the work environment: a prerequisite for success in new service development, *Managing Service quality*.
- Flippo, E. B. (1984). *Personnel Management*, sixth Edition, McGraw - Hill International Editions.
- Rinebert, J. (1988). Improving the quality working life through job redesign: work humanization or work relationship?, *Canadian Review of sociology and Anthropology*.
- Wendy, B. (2002). Mentoring – Improving the quality of work life and organizational effectiveness: A case study of a formal mentoring programme implemented in a higher education organization, UNTITEC Institute of Technology.
- <http://www.searches.blogfa.com>