

دانشگاه پیام نور

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

دانشگاه علوم انسانی

گروه علمی: مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در بین کارکنان مرکز تحقیقاتی آموزشی

بعثت شیراز

استاد راهنما:

دکتر سید مسعود ماجدی

استاد مشاور:

دکتر محسن جاجرمی زاده

نگارش:

آمنه علی نژاد

دی ماه ۱۳۸۸



دانشگاه پیام نور

بسمه تعالی

تصویب پایان نامه / رساله

پایان نامه تحت عنوان :

در مرکز شیراز تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است مورد تأیید می باشد. تاریخ

که توسط

نمره: درجه ارزشیابی :

دفاع:

اعضای هیأت داوران:

<u>امضاء</u>	<u>مرتبہ علمی</u>	<u>هیأت داوران</u>	<u>نام و نام خانوادگی</u>
		استاد راهنما	۱-
		استاد مشاور	۲-
		استاد داور	۳-
		نماینده تحصیلات تکمیلی	۴-

تقدیم به:

روح بلند پدرم؛

که دعای خیرش هنوز هم بدرقه راه من است.

مادرم؛

که با نگاهش نیرو می گیرم.

و

همسرم؛

که وجودش مایه دلگرمی من است.

سپاسگزاری

به نام او که همواره با من است

منت خدای را که توفیق تحصیل علم و کسب معرفت به من آموخت که بدون لطف و احسان او قادر به پیمودن این راه نبودم.

از اساتید بزرگوار جناب آقای دکتر ماجدی که راهنمایی‌ها و الطاف ایشان، چراغ راه من در این مسیر بود و من از مدد ایشان دانستم و آموختم که راه را چگونه طی کنم؛ همچنین از استاد بزرگوار جناب آقای دکتر جاجرمی زاده برای مشاوره‌ها و حمایت‌هایشان، سپاسگزارم.

از خانواده ام به دلیل حمایت‌های عاطفی و همراهیشان با من در تمام طول زندگی و مسیر تحصیل، تشکر می‌کنم و مهربانی‌هایشان را می‌ستایم.

همچنین جا دارد که از مدیریت مرکز تحقیقاتی بعثت به دلیل همکاری با اینجانب در مراحل توزیع و جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، تقدیر نمایم.

چکیده:

این رساله، تحقیقی توصیفی میدانی است که به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در مرکز تحقیقاتی آموزشی بعثت شیراز می پردازد. سرمایه اجتماعی در این تحقیق به صورت منابعی تعریف می شود که از، یا درون شبکه های کسب و کار یا فردی در دسترس است. این منابع شامل اطلاعات، اندیشه ها اعتماد و همکاری می باشند (بیکر، ۱۳۸۲: ۱۵). پنج بعد شبکه های اجتماعی، اعتماد، اطلاعات، ارتباطات و همکاری و کار گروهی به عنوان ابعاد آن مورد بررسی قرار می گیرند. برای سنجش میزان سرمایه اجتماعی از پرسشنامه ای استفاده شده که در سال ۲۰۰۴ توسط بانک جهانی تنظیم شده است. کیفیت زندگی کاری نیز عبارت است از ادراکات کارکنان از اینکه آنان از ایمنی برخوردارند، نیازهایشان ارضا می شود و از امکانات رشد و توسعه برخوردارند (کاسیو، ۱۹۹۸: ۲۸). کیفیت زندگی کاری با این هشت بعد مورد بررسی قرار می گیرد:

مشارکت کارکنان، پیشرفت شغلی، امنیت شغلی، غرور و افتخار شغلی، حقوق و دستمزد، ارتباطات کارکنان، میل و انگیزش و حل و فصل مشکلات. برای موضوع کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه کاسیو (۱۹۹۸) استفاده شده است. روش های آماری ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون مورد استفاده قرار گرفته اند. نتایج این تحقیق نشان می دهد که در مرکز تحقیقات کشاورزی بعثت عواملی همچون میزان اعتماد کارکنان به یکدیگر، میزان همکاری و ارتباطات آنها با یکدیگر و قدرت شبکه های اجتماعی موجود در سازمان به عنوان ابعاد سرمایه اجتماعی؛ بر کیفیت زندگی کارکنان تاثیر گذار است. همچنین وضعیت تاهل، جنس، رشته تحصیلی و وضعیت استخدام از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان هستند.

نتایج نشان می دهد که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی سبب بهبود و ارتقای کیفیت زندگی کاری در این مرکز می شود. در واقع سرمایه اجتماعی عاملی پیش بین و تعیین کننده در کیفیت زندگی کاری کارکنان به حساب می آید.

واژگان کلیدی

سرمایه اجتماعی، کیفیت زندگی کاری، شبکه های اجتماعی، اعتماد، اطلاعات، ارتباطات و همکاری و کار گروهی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مساله
۴	۳-۱- اهمیت موضوع
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۷	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۸	مقدمه
۸	۱-۲- مبانی نظری تحقیق
۸	۲-۱-۱- کیفیت زندگی کاری
۸	۲-۱-۱-۱- تاریخچه
۸	۲-۱-۱-۲- تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۰	۲-۱-۱-۳- برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۰	۲-۱-۱-۴- ابعاد و شاخص های کیفیت زندگی کاری
۱۱	۲-۱-۱-۵- ویژگی های یک محیط برخوردار از کیفیت زندگی کاری
۱۱	۲-۱-۱-۶- دستاوردهای اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری
۱۱	۲-۱-۱-۷- نظریه های کیفیت زندگی کاری
۱۱	۲-۱-۱-۱-۱-۷-۱- نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو
۱۲	۲-۱-۱-۱-۱-۷-۲- نظریه نیاز به موفقیت
۱۳	۲-۱-۱-۱-۱-۷-۳- تئوری انتظار
۱۴	۲-۱-۱-۱-۱-۷-۴- تئوری برابری
۱۴	۲-۱-۱-۱-۱-۷-۵- نظریه کاسیو
۱۵	۲-۱-۲- سرمایه اجتماعی
۱۵	۲-۱-۲-۱- مفهوم سرمایه
۱۶	۲-۱-۲-۲- انواع سرمایه و تفاوت بین آنها

- ۱۷-۲-۱-۳- تاریخچه به کار گیری سرمایه اجتماعی.....
- ۱۸-۲-۱-۴- تعاریف سرمایه اجتماعی.....
- ۱۹-۲-۱-۵- شکل های مختلف سرمایه اجتماعی.....
- ۲۰-۲-۱-۶- چهار دیدگاه درباره سرمایه اجتماعی و توسعه اقتصادی.....
- ۲۲-۲-۱-۷- منابع سرمایه اجتماعی.....
- ۲۴-۲-۱-۸- نظریه های سرمایه اجتماعی.....
- ۲۴-۲-۱-۸-۱- نظریه جیمز کلمن.....
- ۲۵-۲-۱-۸-۲- نظریه رابرت پونتام.....
- ۲۶-۲-۱-۸-۳- نظریه بوردیو.....
- ۲۷-۲-۱-۸-۴- نظریه لین.....
- ۲۸-۲-۱-۸-۵- نظریه واین بیکر.....
- ۳۰-۲-۲- پیشینه تحقیق.....
- ۳۰-۲-۱- تحقیقات داخلی.....
- ۳۳-۲-۱-۱- نقد تحقیقات داخلی.....
- ۳۴-۲-۲- تحقیقات خارجی.....
- ۳۸-۲-۲-۲- نقد تحقیقات خارجی.....
- ۳۹-۲-۳- چهار چوب نظری تحقیق.....
- ۴۰-۲-۴- مدل و فرضیات تحقیق.....
- ۴۲-۲-۵- تعاریف مفاهیم و متغیرها.....
- ۴۲-۲-۵-۱- کیفیت زندگی کاری.....
- ۴۲-۲-۵-۱-۱- مشارکت.....
- ۴۲-۲-۵-۱-۲- ارتباطات.....
- ۴۲-۲-۵-۱-۳- پیشرفت شغلی.....
- ۴۳-۲-۵-۱-۴- امنیت شغلی.....
- ۴۳-۲-۵-۱-۵- انگیزش.....
- ۴۳-۲-۵-۱-۶- غرور و افتخار.....
- ۴۳-۲-۵-۲- سرمایه اجتماعی.....
- ۴۳-۲-۵-۱- اعتماد.....

۴۴۲-۵-۲-۲- همکاری
۴۴۲-۵-۲-۳- شبکه های اجتماعی
۴۵فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۴۶مقدمه
۴۶۳-۱- روش تحقیق
۴۶۳-۲- جامعه آماری
۴۶۳-۳- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۴۷۳-۴- شیوه ها و ابزارهای گرد آوری داده ها
۵۰۳-۵- تعاریف علمی متغیرها
۵۰۳-۵-۱- کیفیت زندگی کاری
۵۰۳-۵-۲- سرمایه اجتماعی
۵۱۳-۶- فنون تحلیل داده ها
۵۱۳-۷- پایایی و روایی ابزار تحقیق
۵۲۳-۸- مقیاس اندازه گیری سوالات پرسش نامه
۵۳فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۵۴مقدمه
۵۴۴-۱- تحلیل توصیفی
۵۴۴-۱-۱- جنس
۵۴۴-۱-۲- وضعیت تاهل
۵۵۴-۱-۳- سن
۵۶۴-۱-۴- میزان تحصیلات
۵۶۴-۱-۵- رشته تحصیلی
۵۷۴-۱-۶- وضعیت استخدام
۵۸۴-۱-۷- پست سازمانی
۵۸۴-۱-۸- سابقه کار
۵۹۴-۱-۹- محل کار
۶۰۴-۱-۱۰- گویه های سرمایه اجتماعی
۶۲۴-۱-۱۱- گویه های کیفیت زندگی کاری

۶۷تحلیل استنباطی	۲-۴
۶۸آزمون T استودنت	۱-۲-۴
۶۹بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری	۲-۲-۴
۷۰آزمون فرضیات فرعی	۳-۲-۴
۷۰رابطه بین اعتماد و کیفیت زندگی کاری	۱-۳-۲-۴
۷۱رابطه بین همکاری و کیفیت زندگی کاری	۲-۳-۲-۴
۷۲رابطه بین اطلاعات و کیفیت زندگی کاری	۳-۳-۲-۴
۷۳رابطه بین ارتباطات و کیفیت زندگی کاری	۴-۳-۲-۴
۷۴رابطه بین شبکه های اجتماعی و کیفیت زندگی کاری	۵-۳-۲-۴
۷۵رابطه بین جنسیت با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۶-۳-۲-۴
۷۶رابطه بین سابقه کار با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۷-۳-۲-۴
۷۸رابطه بین میزان تحصیلات با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۸-۳-۲-۴
۷۹رابطه بین وضعیت استخدام با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۹-۳-۲-۴
۸۰رابطه بین وضعیت تاهل با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۱۰-۳-۲-۴
۸۱رابطه بین سن کارکنان با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۱۱-۳-۲-۴
۸۲رابطه بین رشته تحصیلی با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۱۲-۳-۲-۴
۸۳رابطه بین پست سازمانی با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی	۱۳-۳-۲-۴
۸۴بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه ای، سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری	۱۴-۳-۲-۴
۸۴	
۸۷فصل پنجم: نتیجه گیری	
۸۸مقدمه	
۸۸۱-۵- نتیجه گیری	
۹۲۲-۵- محدودیتهای تحقیق	
۹۲۱-۲-۵- محدودیتهای عملی	
۹۳۲-۲-۵- محدودیتهای علمی	
۹۳۳-۵- پیشنهادات	
۹۵فهرست منابع فارسی	
۹۸فهرست منابع انگلیسی	

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- چهاردیدگاه از سرمایه اجتماعی.....	۲۱
جدول ۲-۲- منابع سرمایه اجتماعی.....	۲۳
جدول ۱-۳- ابعاد و شماره سوالات سرمایه اجتماعی.....	۴۸
جدول ۲-۳- ابعاد و شماره سوالات کیفیت زندگی کاری.....	۴۹
جدول ۳-۳- میزان آلفای کرونباخ برای متغیرهای مستقل و وابسته.....	۵۲
جدول ۱-۴- تعداد پاسخ گویان براساس جنس.....	۵۴
جدول ۲-۴- تعداد پاسخ گویان براساس وضعیت تاهل.....	۵۵
جدول ۳-۴- تعداد پاسخ گویان براساس سن.....	۵۵
جدول ۴-۴- تعداد پاسخ گویان براساس میزان تحصیلات.....	۵۶
جدول ۵-۴- تعداد پاسخ گویان براساس رشته تحصیلی.....	۵۷
جدول ۶-۴- تعداد پاسخ گویان براساس وضعیت استخدام.....	۵۷
جدول ۷-۴- تعداد پاسخ گویان براساس پست سازمانی.....	۵۸
جدول ۸-۴- تعداد پاسخ گویان براساس سابقه کار.....	۵۹
جدول ۹-۴- تعداد پاسخ گویان براساس محل کار.....	۵۹
جدول ۱۰-۴- توزیع فراوانی پاسخ گویان به گویه های سرمایه اجتماعی.....	۶۰
جدول ۱۱-۴- توزیع فراوانی پاسخ گویان به ابعاد سرمایه اجتماعی.....	۶۲
جدول ۱۲-۴- توزیع فراوانی پاسخ گویان به گویه های کیفیت زندگی کاری.....	۶۳
جدول ۱۳-۴- توزیع فراوانی پاسخ گویان به ابعاد کیفیت زندگی کاری.....	۶۶
جدول ۱۴-۴- رتبه بندی ابعاد سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۷
جدول ۱۵-۴- آزمون T برای مقایسه نگرش افراد درباره سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۸
جدول ۱۶-۴- تحلیل رگرسیون ارتباط بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری.....	۶۹
جدول ۱۷-۴- تحلیل واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط سرمایه اجتماعی.....	۶۹
جدول ۱۸-۴- تحلیل رگرسیون ارتباط بین اعتماد و کیفیت زندگی کاری.....	۷۰
جدول ۱۹-۴- تحلیل واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط اعتماد.....	۷۱
جدول ۲۰-۴- تحلیل رگرسیون مربوط به ارتباط بین همکاری و کیفیت زندگی کاری.....	۷۱

- جدول ۴-۲۱- میزان واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط همکاری.....۷۲
- جدول ۴-۲۲- تحلیل رگرسیون مربوط به ارتباط بین اطلاعات و کیفیت زندگی کاری.....۷۲
- جدول ۴-۲۳- میزان واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط اطلاعات.....۷۳
- جدول ۴-۲۴- تحلیل رگرسیون مربوط به ارتباط بین ارتباطات و کیفیت زندگی کاری.....۷۳
- جدول ۴-۲۵- میزان واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط ارتباطات.....۷۴
- جدول ۴-۲۶- تحلیل رگرسیون ارتباط بین شبکه های اجتماعی و کیفیت زندگی کاری.....۷۴
- جدول ۴-۲۷- میزان واریانس تعیین شده متغیر کیفیت زندگی کاری توسط شبکه ها.....۷۵
- جدول ۴-۲۸- رابطه بین جنسیت با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۷۶
- جدول ۴-۲۹- تحلیل واریانس رابطه بین جنسیت با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۷۶
- جدول ۴-۳۰- تحلیل واریانس رابطه بین سابقه کار با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۷۷
- جدول ۴-۳۱- رتبه بندی افراد براساس سابقه کار.....۷۷
- جدول ۴-۳۲- تحلیل واریانس رابطه میزان تحصیلات با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۷۸
- جدول ۴-۳۳- رتبه بندی افراد براساس میزان تحصیلات.....۷۸
- جدول ۴-۳۴- تحلیل واریانس رابطه وضعیت استخدام با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۷۹
- اجتماعی.....۷۹
- جدول ۴-۳۵- رتبه بندی افراد براساس وضعیت استخدام.....۷۹
- جدول ۴-۳۶- رابطه بین وضعیت تاهل با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۰
- جدول ۴-۳۷- تحلیل واریانس رابطه وضعیت تاهل با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۰
- جدول ۴-۳۸- تحلیل واریانس رابطه بین سن با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۱
- جدول ۴-۳۹- رتبه بندی افراد براساس سن.....۸۱
- جدول ۴-۴۰- تحلیل واریانس رابطه رشته تحصیلی با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۲
- جدول ۴-۴۱- رتبه بندی افراد براساس رشته تحصیلی.....۸۳
- جدول ۴-۴۲- تحلیل واریانس رابطه پست سازمانی با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۳
- جدول ۴-۴۳- رتبه بندی افراد براساس پست سازمانی.....۸۴
- جدول ۴-۴۴- تحلیل رگرسیون رابطه بین سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۴
- اجتماعی.....۸۴
- جدول ۴-۴۵- میزان واریانس متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی.....۸۵

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲- سلسله مراتب نیازهای مازلو..... ۱۲
- شکل ۲-۲- ابعاد کیفیت زندگی کاری از دید کاسیو..... ۱۵
- شکل ۳-۲- ساختار سه نفری کلمن..... ۲۵
- شکل ۴-۲- نمایی ساده از یک شبکه اجتماعی..... ۳۹
- شکل ۵-۲- مدل تحقیق..... ۴۰

فهرست ضمایم

۱۰۰.....	پرسش نامه.....
۱۰۷.....	نمودار فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی.....

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

ویکتور هوگو می گوید: "هیچ چیز قدرتمند تر از ایده ای که زمان آن فرا رسیده، نیست." سرمایه اجتماعی یکی از این ایده هاست. با پیشرفت جامعه شبکه ای و اقتصاد مبتنی بر اطلاعات، ایجاد سرمایه اجتماعی به عنوان یک مهارت شخصی و سازمانی بیش از قبل اهمیت می یابد. سرمایه اجتماعی به پیوندها، ارتباطات مبتنی بر اعتماد میان مجموعه های انسانی و سازمانی به عنوان منبعی ارزشمند اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می شود. سرمایه اجتماعی بستر مناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت قلمداد می شود. مدیران و کسانی که بتوانند در سازمان، سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. از سوی دیگر، سرمایه اجتماعی به زندگی فرد، معنی و مفهوم می بخشد و زندگی را ساده تر و لذت بخش تر می سازد (الوانی و شیروانی، ۱۳۸۵: ۱).

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 تصمیم هایی که به ویژه بر شغلشان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد، به نحوی دخالت می کنند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آن ها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد (دولان، ۱۳۸۵: ۳۵۵-۳۵۴). امروزه مدیران باید برنامه ریزی های مناسبی برای مراقبت و شکوفاسازی هرچه بیشتر کارکنان در ارتباط با شغل خود و سایر اعضای سازمان فراهم نمایند. یکی از این برنامه ریزی ها می تواند تدوین اهداف و برنامه هایی در جهت تقویت سرمایه اجتماعی اعضای سازمان باشد. نتایج تحقیق حاضر نشان می دهد که سرمایه اجتماعی می تواند تاثیر مستقیمی برعکس العمل کارکنان نسبت به کار و همچنین توانایی آنان در ارضای نیازهای شخصی شان داشته باشد. مفاهیم فوق یعنی عکس العمل کارکنان نسبت به کار و توانایی آنان در ارضای نیازهای شخصی، توسط دانشمندان و نظریه پردازان علم مدیریت به کیفیت زندگی کاری تعبیر شده است. این رساله بر آن است تا تأثیری را که سرمایه اجتماعی می تواند بر بهبود و ارتقای کیفیت زندگی کاری داشته باشد، مورد بررسی قرار دهد.

۱-۲- بیان مسأله

امروزه با استاندارد شدن زندگی مردم در مقیاس کلی و تبادل اطلاعات از نقاط مختلف دنیا، کار در سازمان ها معنای جدید یافته و مردم به دنبال فرصت های بیشتری برای نشان دادن توانایی های خود در جهت کسب رضایت در کارشان می باشند. اینچنین تمایلی جزئی از طبیعت انسان ها بوده که خواسته طبیعی شان به عنوان انسان، پیدا کردن لذت در انجام کارشان است. نتیجه این امر، توجه بیشتر به بهبود زندگی کاری است، در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی (غیرکاری) بوده است. بنابراین در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان می باشد (همان: ۳۵۷). کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن نظارتی صحیح، شرایط کاری مناسب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم تر از همه ایجاد فضای کاری چالش گرانه، مشارکتی و اقناع کننده است (سلمانی، ۱۳۸۴: ۱۸). اگر یک کارگر واقعا احساس کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است، اعم از این که نتیجه عملکرد خودش باشد یا سیاست هایی که از طرف سازمان در جهت افزایش بهره وری اتخاذ می شود، نیروی بیشتری برای انجام کارش می یابد که نتیجه طبیعی این فرآیند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان و افزایش بهره وری، است (دولان، ۱۳۸۰، ۳۵۷).

در نوشته های جدید مدیریت، موضوع سرمایه اجتماعی که ریشه ای جامعه شناسانه دارد، به عنوان یک اهرم توفیق آفرین مطرح و مورد اقبال فراوان نیز واقع شده است. بیکرمی گوید: سرمایه اجتماعی بستر مناسب بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت است (بیکر، ۱۳۸۲: ۱۳). به گفته گروتارت، سرمایه اجتماعی حلقه مفقوده توسعه است. از آنجا که یکی از اهداف خط مشی گذاری های عمومی در هر کشوری، بهبود و توسعه اقتصادی است؛ هنگامی که کارشناسان و صاحب نظران دریابند که با تامل و بررسی عمیق تر بر روی مفهوم سرمایه اجتماعی و به کارگیری آن در سازمان می توانند گام مؤثر و مفیدی در جهت هدف کلان جامعه یعنی توسعه بردارند، ضرورت توجه به آن اهمیت بیشتری می یابد. این مسیر نیازمند برنامه ریزی ها و اندیشه های مدبرانه ای است تا تحقق هدف را تسهیل نماید. یکی از این برنامه ها می تواند راهکارهایی در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان؛ به منظور افزایش رضایت مندی آنان باشد. آنچه مسلم است ارتقاء و بهبود کیفیت زندگی کاری می تواند تأثیر مستقیمی بر نتایج و دستاوردهای کار داشته باشد.

ایده سرمایه اجتماعی بسیار سر راست می باشد، اشخاصی که در شبکه های اجتماعی با دارا بودن هنجارهای معامله متقابل و اعتماد در کنار یکدیگر قرار می گیرند، بهتر قادر خواهند بود و بیشتر

تمایل دارند که برای دستیابی به اهداف اجتماعی و منافع دو طرفه به صورت جمعی عمل کنند. جوامعی که دارای این خصوصیت هستند می توانند به طور مؤثرتری جلوی رفتار فرصت طلبانه را گرفته و مشکلات کنش جمعی را حل کنند (پوتنام، ۱۹۹۳: ۱۷۳). کریشنا در این ارتباط بیان می کند: « وجود چنین هنجارها و شبکه هایی گروهها و جامعه را در کل قادر می کند که با موضوعات اقتصادی و اجتماعی به طور مؤثرتر و روان تری برخورد نمایند » (کریشنا، ۲۰۰۲: ۱۵).

میزان رضایت مندی کارکنان از شغل خویش و در نتیجه کیفیت زندگی کاری آنان، اغلب چندان رضایت بخش نیست. مدیران و خط مشی گذاران سازمان های دولتی می بایست برنامه هایی در جهت تقویت کیفیت زندگی کاری داشته باشند. نمی توان ادعا کرد که سرمایه اجتماعی تنها عامل تأثیرگذار در بهبود و ارتقاء کیفیت زندگی کاری و در نتیجه پیشرفت و توسعه سازمان است، اما می توان آن را به عنوان یکی از عوامل اثرگذار در بهبود کیفیت زندگی کاری مورد سنجش و آزمایش قرار داد.

۱-۳- اهمیت موضوع

افزایش کارایی و بهره وری در سازمان موضوعی است که بدون شک هزینه هایی به دنبال دارد و امروزه نیز نمی توان نقش نیروی انسانی را در افزایش آن نادیده گرفت، لذا از تعیین کیفیت زندگی کاری در هر سازمان شاخص مناسبی به دست می آید که با کمک آن مدیران می توانند زمینه های موثر در بهبود بهره وری و عملکرد مطلوب کارکنان را به درستی ارزیابی نمایند (داشگرزاده، ۱۳۷۵: ۷). با تعیین کیفیت زندگی کاری می توان نشان داد که وقتی کارمندی احساس کند که به برخی از جنبه های زندگی کاری خود کنترل دارد احساس بیهودگی نکرده و جهت رسیدن به اهداف سازمان از حداکثر توانایی خود استفاده می نماید (علا، ۱۳۷۱: ۱۷۴).

افزایش حجم قابل توجه پژوهش ها در حوزه سرمایه اجتماعی بیانگر اهمیت و جایگاه آن در عرصه اجتماع است. برخی پژوهشگران بر یک ارتباط قوی میان میزان سرمایه اجتماعی و کیفیت حکومت و به معنای دقیق تر دموکراسی تاکید می نمایند و عده ای دیگر بر میزان سرمایه اجتماعی در رشد اقتصادی تاکید می نمایند. به اعتقاد آنان بین آن دو یک رابطه همبستگی برقرار است. گروه دیگر از پژوهشگران بین میزان سرمایه اجتماعی و سلامت در سطح فردی ارتباط برقرار نموده اند. پاره ای دیگر از تحقیقات به سنجش رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی پرداخته اند. این رساله در نظر دارد تا ارتباط بین سرمایه اجتماعی را با کیفیت زندگی کاری مورد بررسی قرار دهد.

از آنجایی که میزان سرمایه اجتماعی موجود در جامعه و به ویژه سازمان های اجتماعی، تأثیر قابل ملاحظه ای بر انسجام و پیوستگی در بین افراد جامعه و سازمان داشته و هرچه این انسجام بیشتر باشد نشانگر سطح بالای اعتماد اجتماعی در بین افراد و طبیعتاً موجب ثبات اجتماعی لازم جهت پیشبرد بسیاری از اهداف سازمان است، اهمیت بررسی موضوع و اتخاذ سیاست هایی برای افزایش این سرمایه در سطح جامعه، کشور را در سطوح دیگری برای نیل به اهداف خود مدد خواهد رساند (همان: ۷). این رساله بر آن است تا به بررسی تأثیر توجه به شبکه های اجتماعی در سنجش سرمایه اجتماعی بپردازد. و این بیکر در مورد اهمیت این شبکه ها چنین می گوید: بسیاری از مردم بر این باورند که تنها داشتن مهارت فنی برای رسیدن به موفقیت کافی است اما تحقیقات گسترده خلاف این را نشان می دهد. موفق ترین مدیران، مدیرانی هستند که روابط بهتری را با دیگران شکل می دهند نه لزوماً مدیرانی که از نظر فنی بهتر عمل می کنند (بیکر، ۲۰۰۴).

برای سرمایه اجتماعی، مصادیق سازمانی و کسب و کار نیز وجود دارد؛ شواهد محکمی که بیان می کند سرمایه اجتماعی باعث تقویت فعالیت های سازمانی می شود. افرادی که سرمایه اجتماعی را ایجاد کرده و از آن استفاده می کنند، مشاغل بهتری می یابند، حقوق بیشتری دریافت می کنند، سریعتر ترفیع می گیرند و در مقایسه با همتایان منزوی خود که تمایلی برای استفاده از قدرت سرمایه های اجتماعی نداشته یا توان آن را ندارند، از تأثیر و نفوذ بیشتری برخوردار هستند. سازمانهایی که از سرمایه اجتماعی قدرتمندی سود می برند، می توانند به سرمایه های لازم برای کارآفرینی و فعالیت های شجاعانه دست یابند، یادگیری سازمانی را بهبود بخشند، از اهرم بازاریابی شفاهی و گفتاری استفاده کنند، از توانایی یافتن متحدان استراتژیکی سود ببرند و از منابع خود در برابر پیشنهادهایی غیر دوستانه - تصاحب شرکت - به خوبی دفاع کنند. یک سرمایه اجتماعی، یک دیواره دفاعی برای دموکراسی است (بیکر، ۱۳۸۲: ۴۱).

۴-۱- اهداف تحقیق

الف: هدف اصلی :

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت شیراز.

ب: اهداف فرعی :

بررسی رابطه بین اعتماد و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.

بررسی رابطه بین همکاری و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.
بررسی رابطه بین اطلاعات و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.
بررسی رابطه بین ارتباطات و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.
بررسی رابطه بین شبکه های اجتماعی افراد و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.
بعثت.
بررسی رابطه بین متغیر های جمعیت شناختی و کیفیت زندگی کاری در مرکز آموزشی تحقیقاتی بعثت.

فصل دوم

ادبیات تحقیق