



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی نقش واسطه ای یادگیری سازمانی در ارتباط بین
سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان

راضیه حق پرست

استاد راهنما:

دکتر فریبا تابع بردبار

استاد مشاور:

دکتر محمدحسین کمانی

شهریور ماه ۱۳۹۲

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

بررسی نقش واسطه ای یادگیری سازمانی در ارتباط بین سرمایه
اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان

راضیه حق پرست

استاد راهنما:

دکتر فریبا تابع بردبار

استاد مشاور:

دکتر محمدحسین کمانی

شهریور ماه ۱۳۹۲

تاریخ: ۱۳۹۴/۰۶/۲۶

شماره: ۰۵/۲-۱۶۲۷۱

پیوست:



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
دانشگاه پیام نور استان فارس

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم راضیه حق پرست دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۹۰۹۷۱۵۲۲۱ تحت عنوان:

«بررسی نقش واسطه‌ای یادگیری سازه‌ای در ارتباط بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان»

با حضور هیات داوران در روز سه شنبه مورخ ۱۳۹۲/۰۶/۲۶ ساعت ۰۹:۰۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۹.۵۰ به حروف نوزده و نیم درجه با درجه عالی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر فریبا تابع بردبار	راهنما	استادیار	پیام نور خراسان	
دکتر سید محمد حسین کمانی	مشاور	استادیار	پیام نور شیراز	
دکتر علیرضا موغلی	داور	استاد	پیام نور شیراز	
مهندس احسان امینی	نماینده تحصیلات تکمیلی	مربی	پیام نور شیراز	

رئیس اداره تحصیلات تکمیلی



شیراز - شهرک گلستان بلوار بهمن
قبل از نمایندگی بین المللی
تلفن: ۰۷۱۱ - ۶۲۲۲۲۵۵
دورنگار: ۰۷۱۱ - ۶۲۲۲۲۴۹
صندوق پستی: ۱۳۶۸ - ۷۱۹۵۵
www.spnu.ac.ir
Email: admin@spnu.ac.ir

پیوست ۶ (گواهی اصالت نشر و حقوق مادی و معنوی اثر)

اینجانب راضیه حق پرست خانکهدانی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

دانشجو تأیید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو راضیه حق پرست
تاریخ و امضاء ۹۲/۷

اینجانب راضیه حق پرست خانکهدانی دانشجوی ورودی سال ۱۳۹۰ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو راضیه حق پرست
تاریخ و امضاء ۹۲/۹/۱۰

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می باشد.

شهریورماه ۱۳۹۲

تقدیم به:

پدرم به استواری کوه

مادرم به زلالی چشمه

همسرم به صمیمیت باران

خواهرم به طراوت شبنم

برادرم به شادابی گل

سپاسگزاری

اکنون که به یاری خداوند متعال، نگارش این رساله به پایان رسیده است بر خود لازم می‌دانم مراتب قدر دانی و سپاس خود را از زحمات فراوان اساتید گرانقدر سرکار خانم دکتر فریبا تابع بردبار و جناب آقای دکتر محمد حسین کمانی ابراز دارم؛ بی شک انجام این تحقیق بدون راهنمایی، مشاوره و تشویق ایشان میسر نبود. همچنین زبانم قاصر است از ابراز قدردانی و تشکر نسبت به همسر عزیزم و خواهر نازنینم که در تمام مراحل زندگی، صبورانه در کنارم بوده و همواره مرا تشویق نموده اند. تنها آرزویم سلامتی و خوشبختی برای عزیزانم است.

همچنین از کلیه دوستان و عزیزانی که در اجرای این تحقیق مرا یاری نموده‌اند، غایت تشکر و قدردانی خاضعانه خود را به حضور آنان اعلام می‌دارم.

چکیده

یادگیری سازمانی در توسعه هر کشوری نقش به‌سزایی دارد. پژوهش حاضر با استفاده از نرم افزار لیزرل و روش تحلیل مسیر در پی بررسی نقش واسطه‌ای یادگیری سازمانی در ارتباط بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان ثبت احوال ادارات کل استان فارس می‌باشد. طرح تحقیق از نوع همبستگی است. حجم نمونه در این پژوهش شامل ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان ثبت احوال استان فارس می‌باشد. از پرسشنامه سرمایه اجتماعی، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان و پرسشنامه یادگیری سازمانی جهت سنجش سازه‌های مورد نظر استفاده شد. یافته‌ها نشان می‌دهند که بین مولفه‌های سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد، و یادگیری سازمانی نقش واسطه‌ای را در رابطه با سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان ایفا می‌کند. نتایج نشان می‌دهد که سطوح بالاتر سرمایه اجتماعی سبب بهبود و ارتقای کیفیت زندگی کاری در این مرکز می‌شود. در واقع سرمایه اجتماعی عامل پیش‌بین و تعیین‌کننده در کیفیت زندگی کاری کارکنان به حساب می‌آید.

واژه‌های کلیدی: سرمایه اجتماعی، کیفیت زندگی کاری کارکنان، یادگیری سازمانی، سازمان یادگیرنده.

فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- بیان مسأله
۶	۳-۱- اهمیت و ضرورت مسأله
۸	۴-۱- اهداف پژوهش
۹	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۰	۱-۲- مقدمه
۱۱	۲-۲- مبانی نظری کیفیت زندگی کاری
۱۱	۲-۲-۱- تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۹	۲-۲-۲- اهداف کیفیت زندگی کاری
۲۰	۲-۲-۳- نظریه های کیفیت زندگی کاری
۲۱	۲-۲-۳-۱- نظریه سلسله مراتب نیازها
۲۳	۲-۲-۳-۲- نظریه نیاز به موفقیت
۲۴	۲-۲-۳-۳- نظریه زیستی، تعلق، رشد
۲۴	۲-۲-۳-۴- نظریه انگیزش - بهداشت
۲۴	۲-۲-۳-۵- تئوری انتظار
۲۵	۲-۲-۳-۶- نظریه برابری

- ۲۵.....۲-۲-۴- اجزای کیفیت زندگی کاری
- ۳۷.....۲-۲-۵- رابطه « کیفیت زندگی » و « کیفیت زندگی کاری »
- ۳۷.....۲-۳-۳- تاریخچه به کارگیری سرمایه اجتماعی
- ۳۸.....۲-۳-۱- تعاریف سرمایه اجتماعی
- ۳۹.....۲-۳-۲- ویژگی های سرمایه اجتماعی
- ۴۰.....۲-۳-۲-۱- قابلیت انتقال پذیری
- ۴۰.....۲-۳-۲-۲- قابلیت کنترل پذیری
- ۴۰.....۲-۳-۲-۳- انعطاف پذیری
- ۴۱.....۲-۳-۲-۴- آنتروپی
- ۴۶.....۲-۳-۳- نظریه های سرمایه اجتماعی
- ۴۶.....۲-۳-۳-۱- نظریه جیمز کلمن
- ۴۸.....۲-۳-۳-۲- نظریه رابرت پوتنام
- ۴۹.....۲-۳-۳-۳- نظریه بوردیو
- ۵۰.....۲-۳-۳-۴- نظریه لین
- ۵۱.....۲-۳-۳-۵- نظریه وان بیکر
- ۵۳.....۲-۳-۴- سطوح سرمایه اجتماعی
- ۵۳.....۲-۳-۴-۱- سطح خرد
- ۵۴.....۲-۳-۴-۲- سطح گروهی یا میانه

- ۵۴.....۲-۳-۴-۳- سطح اجتماعی یا کلان
- ۵۵.....۲-۳-۵- گونه های سرمایه اجتماعی
- ۵۵.....۲-۳-۵-۱- سرمایه اجتماعی درون گروهی
- ۵۶.....۲-۳-۵-۲- سرمایه اجتماعی بین گروهی
- ۵۶.....۲-۴- یادگیری سازمانی
- ۵۶.....۲-۴-۱- تعریف یادگیری
- ۵۷.....۲-۴-۲- سطوح یادگیری
- ۵۸.....۲-۴-۳- انواع یادگیری
- ۶۲.....۲-۴-۴- یادگیری سازمانی
- ۶۳.....۲-۴-۵- تعاریف یادگیری سازمانی
- ۶۵.....۲-۴-۶- انواع یادگیری سازمانی
- ۷۵.....۲-۴-۷- چهار عنصر یادگیری سازمانی
- ۷۶.....۲-۴-۸- چرخه یادگیری
- ۸۰.....۲-۴-۹- ارتباط بین یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده
- ۹۰.....۲-۴-۱۰- دلایل اشکال در فهم یادگیری سازمانی
- ۹۱.....۲-۴-۱۱- تئوری های یادگیری سازمانی
- ۹۲.....۲-۴-۱۲- منبع یادگیری
- ۹۲.....۲-۴-۱۳- هدف یادگیری سازمانی

۹۳	۲-۴-۱۴-سبک های یادگیری سازمانی.....
۹۵	۲-۵-پیشینه تحقیق.....
۹۵	۲-۵-۱-تحقیقات داخلی.....
۱۰۱	۲-۵-۱-۱-نقد تحقیقات داخلی.....
۱۰۱	۲-۵-۲-تحقیقات خارجی.....
۱۰۷	۲-۵-۲-۲-نقد تحقیقات خارجی.....
۱۰۸	۲-۶-چارچوب نظری تحقیق.....
۱۰۹	۲-۷-مدل مفهومی تحقیق.....
۱۰۹	۲-۸-فرضیات تحقیق.....
۱۱۰	فصل سوم:روش پژوهش و ابزارگردآوری اطلاعات.....
۱۱۱	۳-۱-مقدمه.....
۱۱۱	۳-۲-روش تحقیق.....
۱۱۱	۳-۳-جامعه آماری.....
۱۱۲	۳-۴-شیوه نمونه گیری و حجم نمونه.....
۱۱۴	۳-۵-شیوه ها و ابزارهای گردآوری داده ها.....
۱۲۰	۳-۶-فنون تحلیل داده ها.....
۱۲۰	۳-۶-۱-شاخص های آمار توصیفی.....
۱۲۰	۳-۶-۲-شاخص های آمار استنباطی.....

۱۲۱	فصل چهارم: یافته‌های پژوهشی
۱۲۲	۱-۴- مقدمه
۱۲۲	۲-۴- یافته‌های توصیفی
۱۲۵	۳-۴- یافته‌های استنباطی
۱۳۶	فصل پنجم: نتیجه‌گیری
۱۳۷	۱-۵- مقدمه
۱۳۷	۲-۵- بحث و تفسیر
۱۳۹	۳-۵- محدودیت‌های پژوهشی
۱۳۹	۴-۵- پیشنهادها
۱۴۰	۱-۴-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۴۰	۲-۴-۵- پیشنهادات پژوهشی
۱۴۱	منابع فارسی
۱۴۷	منابع لاتین

فهرست جداول

فصل سوم

۱۱۲	جدول ۳-۱- ادارات ثبت احوال استان فارس
۱۱۵	جدول ۳-۲- درجه بندی لیکرت

- جدول ۳-۳- پایایی پژوهش سرمایه اجتماعی ۱۱۵
- جدول ۳-۴- روایی گویه پرسشنامه سرمایه اجتماعی ۱۱۶
- جدول ۳-۵- درجه بندی لیکرت ۱۱۷
- جدول ۳-۶- پایایی پژوهش کیفیت زندگی ۱۱۷
- جدول ۳-۷- روایی گویه پرسشنامه کیفیت زندگی کاری کارکنان ۱۱۸
- جدول ۳-۸- درجه بندی لیکرت ۱۱۹
- جدول ۳-۹- پایایی پژوهش یادگیری سازمانی ۱۱۹
- جدول ۳-۱۰- روایی گویه پرسشنامه یادگیری سازمانی ۱۱۹

فصل چهارم

- جدول ۴-۱- میانگین ، انحراف معیار، برجستگی و کشیدگی و متغیرهای پژوهش ۱۲۴
- جدول ۴-۲- ماتریس همبستگی متغیرهای مورد مطالعه ۱۲۵
- جدول ۴-۳- میزان تاثیر سرمایه اجتماعی بر کیفیت زندگی کارکنان ۱۲۶
- جدول ۴-۴- میزان تاثیر یادگیری سازمانی بر کیفیت زندگی کارکنان ۱۲۸
- جدول ۴-۵- میزان تاثیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر یادگیری سازمانی ۱۲۹
- جدول ۴-۶- میزان تاثیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر یادگیری سازمانی ۱۳۱
- جدول ۴-۷- میزان تاثیر سرمایه اجتماعی و ابعاد آن بر یادگیری سازمانی ۱۳۲
- جدول ۴-۸- نیکویی برازش مدل ۱۳۳

فهرست اشکال

فصل دوم

- شکل ۲-۱- جهت اهداف مدیریت و کارکنان و سازمان و حد متوسط موفقیت سازمانی (هرسی، بلانچارد و جانسون، ۲۰۰۱: ۱۸۶)..... ۱۳
- شکل ۲-۲- قلمرو منابع انسانی از دیدگاه لیود، بارز و لس لی (پرداختچی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳۵)..... ۱۴
- شکل ۲-۳- تاثیر مستقیم و غیر مستقیم برخی کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر کیفیت زندگی کاری (پرداختچی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۳۵)..... ۱۴
- شکل ۲-۴- نظریه سلسله مراتب نیازها..... ۲۲
- شکل ۲-۵- تئوری انتظار..... ۲۵

فصل چهارم

- شکل ۴-۱- نمودار نرمال بودن کیفیت- یادگیری
- شکل ۴-۲- نمودار نرمال بودن سرمایه - یادگیری
- شکل ۴-۳- نمودار نرمال بودن سرمایه - اعتماد
- شکل ۴-۴- نمودار نرمال بودن سرمایه - همکاری
- شکل ۴-۵- نمودار نرمال بودن همکاری - اطلاعات
- شکل ۴-۶- نمودار نرمال بودن شبکه اجتماعی - اطلاعات
- شکل ۴-۷- نمودار نرمال بودن
- شکل ۴-۸- ارتباط سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کارکنان
- شکل ۴-۹- میزان تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی با کیفیت زندگی کارکنان
- شکل ۴-۱۰- ارتباط اثر مستقیم یادگیری سازمانی بر کیفیت زندگی کاری
- شکل ۴-۱۱- میزان تاثیر مستقیم ابعاد سرمایه اجتماعی با یادگیری سازمانی

شکل ۴-۱۲- مدل نهایی برازش شده با حذف مسیرهای غیرمعنی دار ۱۳۵

فصل اول: کلیات تحقیق

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. بنابراین زمانی کیفیت افزایش می یابد که سرمایه اجتماعی و یادگیری سازمانی در یک راستا باشد. 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 فرایندی 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 آنها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد (دولان، ۱۳۸۵: ۳۵۵).

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 نشان می دهد که سرمایه اجتماعی می تواند تاثیر مستقیمی بر یادگیری سازمانی و عکس العمل کارکنان نسبت به کار و همچنین توانایی آنان در ارضای نیازهای شخصی شان داشته باشد (دولان، ۱۳۸۵: ۳۵۶).

سازمان ها برای اینکه بتوانند در محیط پر تلاطم و رقابتی امروز باقی بمانند باید خود را به تفکرات نوین کسب و کار مجهز کرده و به طور مستمر خودشان را از نو بسازند، خود را از نو کشف کنند و به خودشان مجددا نیرو ببخشند. این ها سازمان های یادگیرنده اند، یعنی سازمان هایی که عادت به یادگیری دارند. بدون این عادت یادگیری، آنها تصویر آینده را به خواب نخواهند دید.

۱-۲- بیان مساله

امروزه با استاندارد شدن زندگی مردم در مقیاس کلی و تبادل اطلاعات از نقاط مختلف دنیا، کار در سازمانها معنای جدید یافته و مردم به دنبال فرصت های بیشتری برای نشان دادن توانایی های خود در جهت کسب رضایت در کارشان می باشند. این چنین تمایل 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 کارکنان است، در حالی که در گذشته فقط تاکید بر زندگی شخصی (غیر کاری) بوده است. بنابراین در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کارکنان یکی از مهمترین اهداف سازمانی و کارکنان می باشد (دولان، ۱۳۸۵: ۳۵۷).