

## شناسایی تأثیر کیفیت روابط انسانی کارکنان در ارزیابی آنان از کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه: کارکنان شرکت صبا نیرو)

دکتر علیرضا محسنی تبریزی\*

پریسا فدائی صابر\*\*

### چکیده

کیفیت زندگی کاری، مفهومی کلان است که در برگیرنده ابعادی مانند مطلوبیت فیزیکی و مطلوبیت روانی محیط کار است. هدف اصلی این مقاله، سنجش ارزیابی کارکنان شرکت صبا نیرو از کیفیت زندگی کاری بود. چهارچوب نظری با استفاده از نظریه روابط انسانی ارائه شد. این پژوهش به روش پیمایشی انجام شد و با تکنیک پرسشنامه که دارای اعتبار صوری و اعتبار سازه ای و اعتماد (آلفای کرونباخ متغیر اعتماد اجتماعی ۰/۹۰، مشارکت اجتماعی ۰/۷۲، انسجام اجتماعی ۰/۷۳ و کیفیت زندگی کاری ۰/۸۷) به گردآوری اطلاعات اقدام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شرکت صبا نیرو تشکیل می دهند که بر اساس آمار سال ۱۳۸۹، تعداد کارکنان این شرکت بالغ بر ۵۰۰۰ نفر می باشد که تعداد ۲۰۰ نفر از این کارکنان به عنوان نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران و با استعانت از روش نمونه گیری طبقه ای انتخاب شده اند. از این تعداد ۲۲ نفر را زنان و ۱۷۸ نفر را مردان تشکیل می دهند. نتیجه ای که از این مطالعه به دست آمد بیانگر آن است که: ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تحت تأثیر روابط محیط کار از جمله اعتماد اجتماعی، همبستگی و انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی می باشد و در روابط محیط کار انسجام اجتماعی تأثیر مستقیم بیشتری بر ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری نشان می دهد. ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تحت تأثیر متغیرهای زمینه ای از جمله درآمد، سطح تحصیلات، سابقه کاری قرار دارد.

**واژه های کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، مطلوبیت روانی و فیزیکی محیط کار، سنجش کیفیت زندگی کاری، روابط انسانی محیط کار.

## مقدمه

مقاله حاضر براساس این پرسش آغازین شکل گرفته است که میزان ارزیابی کارکنان شرکت صبانیرو از مطلوبیت روانی و فیزیکی محیط کار چه اندازه است؟ و روابط انسانی در محیط کار چه تأثیری در ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری آنان دارد؟ اهدافی که در این پژوهش دنبال شده عبارتند از:

- شناسایی رابطه میان ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری و روابط انسانی در محیط کار (مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، همبستگی و انسجام اجتماعی میان کارکنان و کارفرمایان، اعتماد اجتماعی در سازمان)

- تعیین رابطه میان ارزیابی کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و برخی متغیرهای زمینه‌ای نظیر جنس، وضعیت تأهل، وضعیت فعالیت، سطح درآمد، سطح تحصیلات و سابقه کاری.

از اوایل دهه هفتاد بتدریج موضوع ارتقای کیفیت زندگی کاری مطرح شد. در اواسط همین دهه این عبارت جای اصطلاح رایج انسانی کردن کار را کاملاً گرفت و لفظی عام شد که به مجموعه‌ای از مسائل مورد توجه در زمینه‌هایی نظیر سازمان کار، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، روابط انسانی و وضعیت کار تعمیم یافت. برای اصطلاح کیفیت زندگی کاری یک تعریف عام و جهان‌شمول در دست نیست، ولی پاره‌ای از خصوصیات که تقریباً بین همه دیدگاه‌های مربوط به این مفهوم مشترک است به شرح زیر است:

**الف) اقدام به بهسازی بر اساس مشارکت:** «یکی از نتایج عمده اغلب برنامه‌های ارتقای کیفیت زندگی کاری افزایش میزان مشارکت کارکنان و به تبع آن میزان دخالت و مسئولیت آنها در تصمیم‌گیری‌هایی است که مستقیماً به کار خود آنها مربوط می‌شود.

**ب) تأکید بر اینکه نباید فقط به تغییر شرایط محیط یا مقررات استخدامی اکتفا کرد، بلکه باید محتوای کار نیز مطلوب تر شود.** پیشنهادهایی نظیر همکاری، به عهده گرفتن وظیفه‌ای حائز اهمیت، فراهم آوردن امکانات فراگیری کارکنان و ابراز نظرات، استفاده از مهارت‌های مختلف کارکنان، خودمدیری و غیره در بطن تجارب مربوط به طرح‌ها و برنامه‌ریزی‌های ارتقای کیفیت زندگی کاری قرار دارد» (توسلی، ۱۳۸۷: ۱۶۴).

از مفهوم کیفیت زندگی کاری تعاریف متعددی مطرح شده است که در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌کنیم. «کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در سیستم‌هایی که به طور اخص بر شغل‌های شان، و به طور اعم بر محیط کارشان تأثیرگذار است به نوعی دخالت می‌کنند و در نتیجه این مشارکت خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد» (دولان، شولر، ۱۳۸۰: ۱۳۲).

«کیفیت زندگی کاری را در دو بعد عینی (جهان واقعی) و ذهنی (جهان متصور) طبقه‌بندی می‌نمایند. ابعاد عینی را مواردی چون شغل مناسب، درآمد، مسکن، دسترسی به فرصت‌ها و پرورش قابلیت‌ها، سلامت و بهداشت و درمان، کیفیت محیطی که در آن زندگی می‌کنیم تشکیل می‌دهند و ابعاد ذهنی به برداشت فرد از واقعیت‌های عینی مانند احساس رشد و پیشرفت، احساس امنیت، ... اطلاق می‌شود» (خوارزمی، ۱۳۸۱: ۱۳۲).

« کیفیت زندگی کاری را می توان نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت تعریف کرد که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می کنند» (طوسی، ۱۳۸۱: ۳۵۴).

در یک تعریف کلی می توان گفت «کیفیت زندگی کاری به معنی تصویر و برداشت کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار در یک سازمان است» (رابینز، ۱۳۷۴: ۴۵). کیفیت زندگی کاری اصطلاحی است که می تواند همه جنبه های قابل تصور از شرایط کار و اخلاق مرتبط با آن را در برگیرد و هم اندازه گیری عینی وضعیت کار، اظهار رضایت و عدم رضایت کارکنان از کار، ملاحظات وسیع تر درباره انسجام و همبستگی اجتماعی، مشارکت اجتماعی را میسر سازد (توسلی، ۱۳۸۷: ۱۶۱ به نقل از مرتون).

اهمیت سنجش کیفیت زندگی کاری از آن سو است که موجب تصمیم گیری بهینه در سازمان ها (ارتقا، افزایش در پرداخت، اخراج)، ارائه بازخورد مفید برای کارکنان (تأثیر بر تصمیم های کاری، ترقی و توسعه شغلی)، تأثیر بر ذهن کارکنان و جذب آنان به سازمان ها و تصمیمات پرسنلی بر اساس دلایل قانونی و عقلایی می گردد. به عبارت دیگر، طرح های ارزیابی مؤثر، می توانند به ماندگاری کارکنان در کار منجر شوند، به ویژه آنکه کارکنان شایسته همواره تمایل به حضور در محل کاری دارند که در آنجا، جو منصفانه، پیشرفت مدار و پویا که به تلاش های آنان ارج می نهد حاکم باشد.

«ارزیابی کیفیت زندگی کاری زمینه رشد و توسعه سازمان ها، آموزش و رشد و پیشرفت مستمر افراد را فراهم کرده و بر عملکرد آینده و روشن کردن معیارهای موفقیت تأکید می ورزد» (شرمورهون، ۱۳۸۱: ۵۱۶).

روش های ارزیابی کیفیت زندگی کاری متنوع است، مهمترین آنها عبارتند از:

- **مقیاس درجه بندی خطی**<sup>۱</sup>: استفاده از روش مقیاس درجه بندی خطی از سال ۱۹۹۲ مطرح شده است. در این روش برای قضاوت قیاسی، معیارهای ارزیابی چندی مانند: مطلوبیت محیط کاری، مطلوبیت امکانات و ظرفیت های شغلی و نقش های شغلی، مطلوبیت از امکان پیشرفت در کار، حفظ عزت نفس کارکنان و غیره را انتخاب نموده و در جدولی ترسیم می نماییم. این عوامل ممکن است بین ۱۰ تا ۱۵ مورد باشند و سپس کارکنان این عوامل را بر مبنای درجاتی مانند: درجات توصیفی ضعیف، متوسط، خوب، خیلی خوب و عالی مورد ارزیابی قرار می دهند. مقیاس ها ممکن است عددی، حرفی و توصیفی باشد. استفاده از این روش ساده و قابل درک می باشد.

- **مقیاس رتبه بندی**<sup>۲</sup>: ساده ترین و در عین حال معروف ترین روش برای ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری به «جدول رتبه بندی مقایسه ای» موسوم است. در جدول مقایسه ای ویژگی های خاصی مانند حفظ عزت نفس کارکنان، مهیا بودن زمینه پیشرفت و به کارگیری مهارت های فردی، احساس رضایت و فراغت و آسودگی، مطلوبیت امکانات رفاهی و خدماتی و غیره به عنوان عوامل ارزیابی و نیز ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری (از بسیار مطلوب تا بسیار نامطلوب) برای سنجش هر یک از این عوامل گنجانده شده است. نمره و رتبه ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری با زدن علامت مشخص می گردد که دقیقاً مطلوبیت زندگی کاری را در عوامل مشخص شده توصیف می نماید. با این وصف ارزیابی انجام شده در کلیه عوامل جمع بندی شده و اعلام می گردد.

<sup>۱</sup>. Graphic Rating Scales

<sup>۲</sup>. Ranking System

- روش استفاده از فهرست راهنما<sup>۱</sup> «در این روش ارزیابی، فهرستی از عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری (مطلوبیت روانی و فیزیکی محیط کار) به صورت جدولی از مفاهیم فوق تهیه شده که توسط ارزشیابی کننده (کارکنان) علامت گذاشته می شود. در این فهرست موزون به هر جمله (گویه) در فهرست یک ارزش نسبی داده می شود و هر رفتار بر مبنای اهمیتش در فهرست یک ارزش نسبی دارد و براساس مجموع امتیاز حاصله توسط ارزیاب سنجیده می شود» (جوادین، ۱۳۸۶: ۳۳۲).

در تحقیق حاضر برای سنجش مفهوم کیفیت زندگی کاری از مقیاس رتبه بندی استفاده شده است. به این ترتیب ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری را در دو سطح مطلوبیت فیزیکی محیط کار و مطلوبیت روانی محیط کار مورد بررسی قرار می دهیم.

مطلوبیت فیزیکی محیط کار از طریق ساخت یک مقیاس رتبه بندی با عواملی نظیر امکانات رفاهی محیط کار (وام مسکن، سرویس ایاب و ذهاب، سلف سرویس، وسایل ایمن سازی)، امکانات درمانی (خدمات درمانی، خدمات رفاهی بیمه)، شرایط فیزیکی محیط کار (فضا و نور کافی،...) مشخص شده است.

مطلوبیت روانی محیط کار را از طریق کاربرد یک مقیاس رتبه بندی شده با شاخص های نظیر رضایت از شغل، رضایت از همکاران، رضایت از سرپرست و مافوق، رضایت از حقوق و دستمزد، امنیت (شغل و پست کار)، نیازهای اجتماعی (کمک به دیگران، دوستی های ثابت) ارزش و منزلت شخصی، ارزش و حیثیت در کارخانه و خارج از کارخانه، استقلال (مسئولیت و ایفای نقش به صورت مستقل)، به ثمر رساندن ظرفیت خود و رشد کاری (رشد شخصی، به کارگیری ظرفیت خود، احساس وظیفه، احساس نیاز به آگاهی و افزایش اطلاعات) مورد ارزیابی قرار گرفته است.

بررسی منابع پیشین، نشان می دهد که این موضوع به صورت خاص مورد توجه محققین نبوده است، لذا در قسمت پیشینه مطالعات تنها پیمایشی را که در سال ۲۰۰۲ در اسپانیا به بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان پرداخته است مورد اشاره قرار می دهیم:

در سال ۲۰۰۲ وزارت کار و امور اجتماعی اسپانیا انجام پیمایشی در مورد کیفیت زندگی کاری را آغاز کردند. هدف این مطالعه تهیه ابزاری برای جمع آوری اطلاعات پیرامون روابط اجتماعی کارکنان، موقعیت آنها، نگرش آنها و تأثیر برخی مؤلفه های اجتماعی نظیر اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی و مشارکت اجتماعی بر ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری بود. جامعه آماری این مطالعه ۴۸۰۰ نفر از کارکنان زن و مرد یک کارخانه تولیدی بودند. نتایج این مطالعه نشان می داد که روابط اجتماعی کارکنان با سرپرستان، انسجام اجتماعی، تعامل اجتماعی از عناصری است که در ارتقای کیفیت زندگی کاری نقش بسزایی دارد. از طرفی متغیرهای زمینه ای مانند تحصیلات و سطح درآمد تأثیرات مثبتی بر ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری دارند (Requena, 2002: 191).

در بحث نظری کیفیت زندگی کاری، نظریه های مازلو و پورتر (۱۹۸۹)، نظریه هرزبرگ (۱۹۷۱)، رویکرد روابط انسانی (۱۹۳۰) و نظریه انگیزش کاری مورد استفاده قرار گرفت.

« به اعتقاد مازلو همه افراد بشر پنج نوع نیاز دارند:

- نیازهای جسمانی (که هدفش حفظ حیات زیستی انسان است)

<sup>۱</sup>. Checklist

- حس صیانت (امنیت، آزادی)
- حس تعلق خاطر و عشق
- ارزش و منزلت (خود و دیگران)

• پرورش و رشد شخصیتی (از طریق رشد امکانات و ظرفیت ها و استعدادها)

نیازهای مذکور سلسله مراتبی دارند، بدین معنی که هر دسته از نیازها تنها وقتی فعال می شود که طبقه پیشین، کم و بیش ارضاء شده باشد. پورتر با الهام از این نظریه سعی کرده است آن را با وضعیت کارخانه و با موقعیت کار و روابط افرادی که در مشاغل مختلف فعالیت دارند منطبق سازد. این انطباق از طریق پرسشنامه ای که مربوط به ارضای نیازهای زیر می شود تحقق یافته است: امنیت در شغل و پست کار، نیازهای اجتماعی (دوستی های ثابت، کمک به دیگران،...) ارزش و منزلت شخصی، ارزش و حیثیت در کارخانه و خارج از کارخانه، استقلال (مسئولیت پذیری) و ایفای نقش به صورت مستقل، رشد شخصی و به کارگیری ظرفیت خود، احساس انجام وظیفه، آگاهی و افزایش اطلاعات و داشتن امکانات مالی.

مزیت این نظریه در این است که کیفیت زندگی کاری را به طور مستقیم مطرح نمی کند بلکه انعکاس آن را در رفتار و پاسخ های کارکنان در نظر می گیرد. اگر از پاره ای از ابهامات نظریه پورتر که متأثر از مازلو است و به نحوه سنجش مسئولیت، استقلال، حیثیت و رابطه آن با پست فرد مربوط می شود بگذریم و آن را به ساده ترین صورت خود ارائه دهیم می توانیم نیازها را به صورت زیر خلاصه کنیم:

- سطح اول: نیازهای حیاتی و زیستی (غذا، امنیت و بهداشت و...).

- سطح دوم: نیازهای ارتباطی (ارتباط با دیگران، تعلق به گروه، پیوندهای عاطفی).

- سطح سوم: نیاز به رشد و شکوفا شدن استعدادهای فکری و نیروهای بالقوه در فرد.

بر حسب این نظریه، نیازهای یک سطح هنگامی شدت پیدا می کند که نیازهای سطح ماقبل ارضاء شده باشد. در کشورهای پیشرفته صنعتی معمولاً نیازهای سطح اول و دوم تأمین شده و باعث ظهور سطح سوم شده است. نیازهای سطح سوم آنهایی است که طبیعتاً ارضایشان دشوار است. سازمان های تولیدی تا آنجا می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند نیازهای افراد را برآورده سازند. گرچه این سازمانها تا کنون در ارضای نیازهای سطح اول موفق بوده اند، در ارضای نیازهای سطح دوم کمتر توفیق یافته اند و برای سطح سوم هم در عصر ما کار مهمی نکرده اند» (توسلی، ۱۳۸۷: ۱۳۹).

« به نظر هرزبرگ واحدهای صنعتی در صورتی موفق می شوند افراد را به خوبی جذب و نیازهای آنان را ارضاء کنند که بتوانند اولاً کاری به آن ها عرضه کنند که رضایت آن ها را جلب کند. ثانیاً کار را با توجه به چگونگی ارضای نیازهای سطح سوم در نظر بگیرند، یعنی سازمان بر اساس تحقق ظرفیت روحی و فکری کارگر و شناخت استعدادهای وی باعث ایجاد علاقه به کار و احساس مسئولیت هایی که در جریان کار سازمان مورد نظر است، می شود و امکانات حرفه ای و پرداخت دستمزد برابر با کوشش های فرد را فراهم می سازد.

هرزبرگ به این نتیجه رسید که اگر این نیازهای افراد ارضاء شود، گفته می شود که از کار خود راضی هستند. برعکس، ارضای نیازهای سطح اول توسط سازمان (امنیت شغلی، نیازهای حیاتی دیگر که خارج از دریافت دستمزد ارضاء می شود) و سطح دوم (نیاز به رابطه با دیگر اعضای سازمان و افراد مافوق و جو انسانی که سیاست نیروی

انسانی ایجاد کرده و مدیریت صنایع و سازمان و نظام کنترلی که از مکتب روابط انسانی الهام گرفته باشد) به نظر طبیعی می‌رسد. لذا در صورتی که سطوح اول و دوم ارضاء نشده باشند، اشخاص در رابطه با سازمان و کارشان اظهار عدم رضایت می‌کنند و در صورتی که این نیازها ارضاء شده باشد، سازمان می‌تواند این عدم رضایت را کاهش دهد و حتی از میان بردارد» (همان: ۱۴۰). «بر اساس این نظریه هر سازمان برای به دست آوردن رضایت مثبت و بازده مناسب باید شغلی را به کارکنان بدهد که بتواند نیازهای سطح سوم را برآورده کند و بنابراین باید کار را با دید تازه‌ای در نظر بگیرد. از یکسو باید از ترانزنامه بهای روانشناختی، کوشش‌های ضروری برای اجرای کار را کسر کند و از سوی دیگر علاوه بر دستمزد و رضایت ناشی از روابط خوب سازمانی، باید رضایت مثبت را با ارضای نیاز به رشد ظرفیت‌ها و موفقیت روانشناسی بیفزاید» (Morin, 1989: 86).

«در رویکرد روابط انسانی بیشتر به رعایت روابط انسانی و اجتماعی و کمتر به جنبه‌های فنی کار تأکید شده است. اهداف محققان در این آزمایش‌ها یافتن تأثیر شرایط محیطی مانند روشنایی، دما و غیره بر بهره‌وری بوده است، اما در کمال تعجب مشاهده کردند که تعامل اجتماعی - انسانی افراد اثر بیشتری بر بهره‌وری کارکنان و ارزیابی مثبت آن‌ها از کیفیت زندگی کاری‌شان داشته است. این یافته‌ها منجر به اصول جدیدی در طراحی مشاغل گردیده و خشنودی و انگیزش کارکنان را موجب شد، این اصول عبارتند از:

- رهبری مبتنی بر نظام ارزشی انسانی و غیر مستبدانه
- سرپرستی و پرورش کار به شکل گروهی
- روابط انسانی به گونه‌ای باشد که فقط به حفظ اهداف سازمان ختم نشده بلکه موجب حفظ نظام داخلی سازمان و تطابق با محیط و گسترش روحیه مشارکت جویی کارکنان گردد.
- روابط متقابل افراد زمانی گسترش می‌یابد که از آگاهی، اعتماد به همکاران، تعامل مناسب و انسجام اجتماعی برخوردار باشد.

- تنبیه و تشویق و دیگر فعالیت‌ها در ارتباط با کار مبتنی بر روابط درست، تعهد افراد، توفیق روانی آنها و تأیید رفتار باشد» (Singer, 1990: 89).

نظریه انگیزش کاری بر ارزیابی کارکنان از مطلوبیت یا عدم مطلوبیت زندگی کاری تأکید دارد. «صاحب‌نظران این نظریه معتقدند که از طریق غنی کردن عناصر معینی از مشاغل می‌توان در تغییر حالات روانی افراد مؤثر بود و ارزیابی کارکنان را از مطلوبیت زندگی کاری افزایش داد. عوامل و ابعاد شغلی مهم در این نظریه عبارتند از:

- تنوع مهارت‌ها: تعداد و گوناگونی مهارت‌هایی که برای انجام کار لازم است، هنگامی که وظیفه‌ای نیازمند فعالیت‌های تلاش برانگیز یا مهارت‌ها و استعداد‌های مختلف باشد، آن وظیفه از سوی هر فردی که آن را انجام می‌دهد، معنی‌دار تلقی می‌شود.

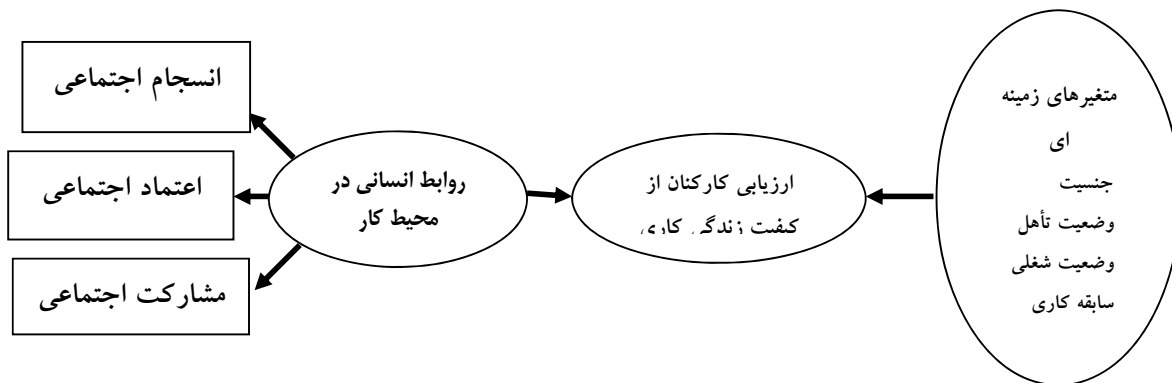
- مشخص بودن کار: درجه‌ای است که شغل تا آن درجه نیاز به تکمیل به عنوان یک واحد کاری مشخص دارد. به عبارت دیگر وقتی که فرد یک واحد کامل کار را انجام می‌دهد، احساس معنی‌دار بودن بیشتری پیدا می‌کند.
- اهمیت وظیفه‌ای یا کاری: میزان اثربخشی که شغل در افراد دیگر یا سازمان بر جای می‌گذارد.
- آزادی عمل و استقلال: بیانگر آزادی عمل کارمند نسبت به اجرای طرح، رعایت جدول زمان‌بندی و استفاده

از بصیرت مشخص است. خود مدیریتی ویژگی اساسی در این مفهوم است.  
 - بازخورد: میزان اطلاعاتی که افراد شاغل نسبت به اثربخشی و عملکرد کار خود دریافت می دارند و آگاه می شوند که تا چه اندازه کوشش های آنان در کسب نتایج مؤثر است.

براساس این نظریه هر کدام از سلسله حالات روانی مهم از قبیل: احساس معنی دار بودن شغل، احساس مسئولیت در برابر نتایج و آگاهی نسبت به نتایج دارای تأثیرات متفاوتی بر بازده کاری و شخصی دارد. لازم به ذکر است که این نظریه در تشریح رفتاری افرادی که دارای نیازهای اقدام، خود شکوفایی، معرفت شناسی هستند، مؤثر است. در این نظریه از یک پرسشنامه بررسی شناخت شغلی برای درجه و اندازه ویژگی های مشاغل مختلف استفاده می شود که بر اساس آن می توان درجه انگیزشی بودن مشاغل یعنی درجه ای که شغل کارمند را بر می انگیزد (بر اساس رابطه ای که با آن معیار بالقوه انگیزشی گفته می شود) محاسبه نمود» (جوادین، ۱۳۸۶: ۱۰۱)

چهارچوب نظری این مقاله عمدتاً بر آرای روابط انسانی استوار است. «این رویکرد هدف خود را این گونه قرار می دهد که با به حداکثر رساندن رضایت کارکنان، بهره وری و سطح کارایی را می توان افزایش داد. این روش امروزه در بسیاری از جوامع صنعتی مورد استفاده قرار گرفته است. این رویکرد از دهه ۱۹۳۰ به بعد عمدتاً کاربرد داشته است. تأکید این رویکرد عمدتاً بر رضایت نیروی انسانی است. بر اساس همین رویکرد است که طی سالهای اخیر تأمین اجتماعی، تأمین حقوق کارکنان، حقوق مربوط به بازنشستگی، بیماری و از کارافتادگی و... مورد تأکید و توجه قرار گرفته است. جامعه شناسان و روانشناسان صنعتی بر اساس این رویکرد، این گونه بیان می دارند که منابع انسانی در یک سازمان را هر چه بهتر باید شناسایی کرد، و توانایی های آن ها را تقویت نمود. از این رو، ارزیابی ادواری نیروی انسانی و متعاقب آن آموزش و تربیت این نیرو، نظام بهره وری و استفاده کردن از هر نوع منابع انسانی و مادی را تقویت می نماید. بر اساس این رویکرد، بدون استفاده موثر و صحیح از منابع انسانی هیچ سازمانی علیرغم داشتن منابع مادی فراوان، به شرایط مطلوب و بهینه نمی تواند دست یابد. از طریق کاربرد این رویکرد است که فضای کاری مورد علاقه را در یک سازمان می توان گسترش داد. با استفاده از آن از توانایی و مهارت های نیروی انسانی حد اکثر استفاده را می توان به عمل آورد. ایجاد فضای مناسب کاری، علاقمندی به کار، تقویت روحیه کاری کارکنان و انگیزه کاری مورد توجه این رویکرد می باشد.» (شیخی، ۱۳۸۲: ۱۶۴)

### مدل نظری پژوهش



فرضیه اصلی بر اساس چهارچوب نظری عبارت است از:  
به نظر می‌رسد کیفیت روابط انسانی کارکنان در ارزیابی آنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.  
که این فرضیه با بررسی فرضیه‌های فرعی زیر قابل بررسی خواهد بود:  
- به نظر می‌رسد اعتماد اجتماعی (در محیط کار) در ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.  
- به نظر می‌رسد مشارکت اجتماعی (در محیط کار) در ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.  
- - به نظر می‌رسد انسجام اجتماعی (در محیط کار) در ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر دارد.  
فرضیه تأثیر متغیرهای زمینه‌ای در ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری نیز مورد توجه پژوهش حاضر قرار گرفته است.

## روش

روش اجرای تحقیق حاضر روش پیمایش است که روشی برای به دست آوردن اطلاعات پیرامون دیدگاه‌ها، باورها، نظرات و رفتارها یا مشخصات گروهی از اعضاء یک جامعه آماری از راه انجام تحقیق می‌باشد و در آن به منظور گردآوری داده‌ها عمدتاً از ابزار پرسشنامه استفاده می‌شود. همچنین از نظر زمانی این پژوهش یک بررسی مقطعی به حساب می‌آید که در زمان خاصی انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق نیز کلیه کارکنان شرکت صبانیرو هستند که بر اساس آمار سال ۱۳۸۹ تعداد کارکنان این شرکت بالغ بر ۵۰۰۰ نفر می‌باشد با توجه به اینکه حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۱۴۶ نمونه برآورد شد، به منظور افزایش دقت نمونه‌گیری و افزایش اعتبار نتایج تحقیق حجم نمونه به ۲۰۰ نفر افزایش داده شد، به این ترتیب تعداد ۲۰۰ نفر از کارکنان به عنوان حجم نمونه با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای و با بهره‌گیری از فرمول کوکران انتخاب شدند.

به منظور روایی<sup>۱</sup> (اعتبار) و پایایی<sup>۲</sup> (اعتماد) سنجشی ابزار پژوهش، از روش اعتبار صوری و اعتبار سازه استفاده می‌شود. در این تحقیق سوالات پرسشنامه بر اساس چهارچوب نظری تحقیق، مفاهیم و متغیرهای به کار رفته در فرضیات تحقیق و با بازبینی پرسشنامه‌های تحقیقات مشابه که زیر نظر اساتید مجرب انجام گرفته، طراحی شده است. بعد از طراحی پرسشنامه و قبل از اجرای نهایی آن ابتدا پرسشنامه توسط اساتید راهنما و مشاور مورد ارزیابی قرار گرفته و از نظرات آن‌ها برای تصحیح پرسشنامه کمک گرفته شد و در عین حال برخی از سوالات به پرسشنامه اضافه گردید و نهایتاً پرسشنامه با ۵۵ سوال به صورت بسته طراحی شد. به منظور تعیین اعتبار سازه‌ای وسیله اندازه‌گیری، از تکنیک تحلیل عاملی بر اساس نتایج پیش‌آزمون استفاده شد. تحلیل عاملی بر روی گویه‌های با توجه به مقدار سنججه KMO و مقدار آزمون بارتلت انجام شد و نشاندهنده آن است که گویه‌های مندرج در هر عامل همبستگی ریشه‌ای بالایی با همدیگر دارند. همچنین جهت تعیین پایایی ابزار اندازه‌گیری بر اساس نتایج پیش‌آزمون از روش آلفا کرونباخ<sup>۳</sup> استفاده شده است در جدول نام هر متغیر و میزان ضریب آلفای کرونباخ و مقدار KMO و آزمون بارتلت نشان داده شده است:

1. Validity

2. Reliability

3. Cronbach Alpha method



جدول ۱: ضرایب پایایی و روایی

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب KMO	بارتلت
اعتماد اجتماعی	۰/۹۰۵	۰/۸۶	معنادار (۰/۰۰۰)
مشارکت اجتماعی	۰/۷۲	۰/۷۱	معنادار (۰/۰۰۰)
انسجام اجتماعی	۰/۷۳	۰/۷۸	معنادار (۰/۰۰۰)
کیفیت زندگی کاری	۰/۸۷	۰/۷۵	معنادار (۰/۰۰۰)

### تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

اعتماد اجتماعی: در معنای لغوی عبارت است از تکیه کردن، وا گذاشتن کار به کسی، سپردن چیزی به کسی، وثوق و اطمینان. اعتماد کردن به معنای اطمینان کردن و وثوق داشتن به چیزی یا به کسی تعبیر می شود. اعتماد اجتماعی تسهیل کننده مبادلات در فضای اجتماعی است که هزینه مذاکرات و مبادلات اجتماعی را به حداقل می رساند و برای حل مسائل مربوط به نظم اجتماعی نقش تعیین کننده ای دارد و عنصر پیش قراردادی و مقوم حیات اجتماعی است (ازکیا، غفاری، ۱۳۸۸: ۲۸۳).

برای سنجش اعتماد اجتماعی در دو سطح بین فردی و نهادی ۱۱ گویه ۵ گزینه ای در سطح رتبه ای بر اساس طیف لیکرت استفاده شده است. اعتماد اجتماعی نهادی با شاخص هایی مانند صداقت، درستکاری، سهیم کردن، وفای به عهد،... و اعتماد اجتماعی بین فردی به اعتماد فرد به همکاران و سرپرستان و مدیران اطلاق می شود که با شاخص هایی نظیر اعتماد به همکاران، سرپرستان، اهمیت دادن به نظرات سایر همکاران، احساس مسئولیت و تعهد مدیران در قبال کارکنان،... سنجیده شده است.

انسجام اجتماعی: انسجام اجتماعی دلالت بر توافق جمعی میان اعضای یک جامعه دارد که حاصل پذیرش و درونی کردن نظام ارزشی و هنجاری یک جامعه و وجود تعلق جمعی (احساس «ما» کردن) و ترا کمی از وجود تعامل در میان افراد آن جامعه است (همان).

در این تحقیق انسجام اجتماعی با شاخص هایی نظیر احساس همبستگی و اتحاد میان همکاران، میزان تعامل و ارتباط متقابل اجتماعی آنها و تعهد کارکنان به اهداف سازمان و سرمایه گذاری بلند مدت در آن،... مورد سنجش قرار گرفته است. برای سنجش این شاخص ۸ گویه در سطح رتبه ای مورد استفاده قرار گرفته است

مشارکت اجتماعی: مشارکت اجتماعی را شرکت مؤثر همه افراد گروه در امور جمعی از طریق بسیج کلیه امکانات بالقوه گروهی به منظور استفاده از آن ها در فرآیند تصمیم گیری و اجرا دانست. به عبارتی مشارکت اجتماعی "بر آن دسته از فعالیت های ارادی دلالت دارد که از طریق آنها اعضای یک جامعه در امور محله، شهر و روستا شرکت کرده و به صورت مستقیم یا غیر مستقیم در شکل دادن حیات اجتماعی مشارکت دارند" (محسنی تبریزی، ۱۳۶۹: ۱۰۸).

در این پژوهش مشارکت اجتماعی با شاخص هایی نظیر مشارکت در تصمیم گیری های سازمانی، مشارکت در جلسات، ارائه نظر و پیشنهاد در جلسات، مشارکت در اجرای پیشنهادات و تصمیم گیری ها، مشارکت در فعالیت های

فرهنگی، اجتماعی و تفریحی محل کار، مشارکت در صندوق قرض الحسنه داوطلبانه در شرکت،... به منظور سنجش مشارکت اجتماعی ۷ گویه ۵ گزینه ای در سطح رتبه ای بر مبنای طیف لیکرت در نظر گرفته شده است. کیفیت زندگی کاری: به معنی تصویر ذهنی و برداشت کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار در یک سازمان است. بنابراین کیفیت زندگی کاری را می‌توان بر اساس دو شاخص ۱- ارزیابی کارکنان از مطلوبیت فیزیکی محیط کار ۲- ارزیابی کارکنان از مطلوبیت روانی محیط کار مورد سنجش قرار داد. برای سنجش مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار ۲۳ گویه ۵ گزینه ای در سطح رتبه ای بر مبنای طیف لیکرت در نظر گرفته شد. مطلوبیت فیزیکی محیط کار را از طریق شاخص هایی نظیر دستمزد کافی و منصفانه، پاداش و اضافه کاری، امکانات رفاهی محیط کار (تعاونی مسکن، تعاونی مصرف، سرویس ایاب و ذهاب، سالن غذاخوری، وسایل ایمن سازی)، امکانات درمانی (خدمات درمانی، خدمات رفاهی بیمه)، شرایط فیزیکی محیط کار (فضا و نور کافی، امکانات بهداشتی...) مورد سنجش قرار می‌گیرد.

مطلوبیت روانی محیط کار از طریق شاخص هایی های نظیر امنیت (شغل و پست کار)، نیازهای اجتماعی (کمک به دیگران، دوستی های ثابت) ارزش و منزلت شخصی، ارزش و حیثیت در کارخانه و خارج از کارخانه، استقلال (مسئولیت و ایفای نقش به صورت مستقل، تعیین هدف ها و روش های کار)، به ثمر رساندن ظرفیت خود و رشد کاری (رشد شخصی، به کارگیری ظرفیت خود، احساس وظیفه، احساس نیاز به آگاهی و افزایش اطلاعات) سنجیده می شود.

## یافته ها

در مورد جنسیت پاسخگویان لازم به توضیح است از مجموع پاسخگویان مورد مطالعه، ۸۹ درصد پاسخگویان مرد و ۱۱ درصد آنان زن هستند. ۳۳ درصد پاسخگویان مجرد و ۶۷ درصد متأهل بوده اند. ۴۵/۵ درصد از کارکنان مشاغل اداری و ۵۴/۵ درصد از آنان مشاغل تولیدی را بر عهده داشته اند. یافته های پژوهش در مورد میزان تحصیلات پاسخگویان نشان می دهد که، ۳۰ درصد از پاسخگویان تحصیلات دیپلم و ۷۰ درصد از آنان دارای تحصیلات عالی بوده اند. در میزان سابقه کاری نتایج نشان می دهد ۲۲ درصد کارکنان دارای سابقه کاری ۱ تا ۵ سال، ۴۸/۵ درصد دارای سابقه کاری ۶ تا ۱۰ سال، ۲۱ درصد دارای سابقه کاری ۱۱ تا ۱۵ سال و ۸/۵ درصد از کارکنان دارای سابقه کاری بیشتر از ۱۵ سال می باشند. یافته های پژوهش در مورد سطح درآمد حاکی از آن است که، بیشترین فراوانی (۴۶ درصد) متعلق به کارکنانی با متوسط درآمد ۳۰۰ تا ۶۰۰ هزار تومان و کمترین فراوانی (۷ درصد) متعلق به کارکنانی با درآمد کمتر از ۳۰۰ هزار تومان می باشد.

**سنجش ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری:** متغیر کیفیت زندگی کاری در این تحقیق بر اساس دو شاخص ۱- ارزیابی کارکنان از مطلوبیت فیزیکی محیط کار ۲- ارزیابی کارکنان از مطلوبیت روانی محیط کار مورد سنجش قرار گرفته است. برای سنجش مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار ۲۳ گویه ۵ گزینه ای در سطح رتبه ای بر مبنای طیف لیکرت در نظر گرفته شد. بر اساس نتایج توصیفی بدست آمده از جدول ۴-۱۲ می توان نتیجه گرفت که بیشترین فراوانی مربوط به کارکنانی است که ارزیابی متوسطی از کیفیت زندگی کاری شان داشتند یعنی ۶۴/۵ درصد. در مقابل ۳۱/۵

درصد از کارکنان ارزیابی پایین و تنها ۴ درصد از آن‌ها ارزیابی مطلوبی از کیفیت زندگی کاری شان داشتند بر اساس نتایج تحلیل استنباطی (آزمون فرضیات)، فرضیه‌ها به شرح زیر مورد بررسی قرار گرفتند.

**فرضیه اول: بررسی رابطه میان ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری و اعتماد اجتماعی**

جدول ۲ جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر اعتماد اجتماعی و کیفیت زندگی کاری را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج جدول ۳ با توجه به مقدار ضریب همبستگی تاوی-بی کندال (۰/۲۹۰)، با اطمینان ۰/۹۹ درصد و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ رابطه آماری معنی‌داری بین این دو متغیر وجود دارد. بدین معنی که هر چه سطح اعتماد اجتماعی میان کارکنان بیشتر باشد ارزیابی آنها از کیفیت زندگی کاریشان افزایش می‌باشد. همچنین شدت همبستگی بین دو متغیر اعتماد اجتماعی و کیفیت زندگی محیط کار بر اساس ضریب همبستگی تاوی-بی کندال (۰/۲۹۰) و ضریب اسپیرمن (۰/۲۷۴) به صورت مستقیم و تقریباً در متوسط می‌باشد.

**جدول ۲: جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و اعتماد اجتماعی**

کیفیت زندگی کاری	اعتماد اجتماعی		
	کم	متوسط	زیاد
کم	۲۰	۳۶	۷
متوسط	۱۶	۷۷	۳۶
زیاد	۰	۳	۵
جمع	۳۶	۱۱۶	۴۸
جمع	۶۳	۱۲۹	۸

**جدول ۳: آزمون ضرایب کندال و اسپیرمن برای تعیین شدت رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و اعتماد اجتماعی**

ضریب همبستگی کندال	ضریب همبستگی اسپیرمن	$\alpha$	N
۰/۲۹	۰/۲۷	۰/۰۱	۲۰۰

**فرضیه دوم: بررسی رابطه میان ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری و مشارکت اجتماعی**

جدول ۴ جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر مشارکت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج جدول ۵، مقدار ضریب همبستگی تاوی-بی کندال برابر با ۰/۱۸۹ با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ رابطه معنی‌داری بین دو متغیر مشارکت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری وجود دارد، بنابراین، فرضیه  $H_1$  پذیرفته می‌شود. بدین معنی که هر چه میزان مشارکت اجتماعی کارکنان بیشتر باشد ارزیابی آنها از کیفیت زندگی کاری محیط کار بالاتر است. همچنین شدت رابطه و همبستگی بین دو متغیر مشارکت اجتماعی و کیفیت زندگی کاری با توجه به مقدار ضریب همبستگی تاوی-بی کندال که برابر است با (۰/۱۸۹) و ضریب اسپیرمن (۰/۱۸۹) به صورت مستقیم و در سطح ضعیف می‌باشد.

جدول ۴: جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و مشارکت اجتماعی

مشارکت اجتماعی		کیفیت زندگی کاری		
جمع	زیاد	متوسط	کم	
۶۳	۱۶	۳۷	۱۰	کم
۱۲۹	۴۴	۷۸	۷	متوسط
۸	۶	۲	۰	زیاد
۲۰۰	۶۶	۱۱۷	۱۷	جمع

جدول ۵: آزمون ضرایب کندال و اسپیرمن برای تعیین شدت رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و مشارکت اجتماعی

<u>N</u>	<u>α</u>	ضریب همبستگی اسپیرمن	ضریب همبستگی کندال
۲۰۰	۰/۰۱	۰/۱۸	۰/۱۸

فرضیه سوم: بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و انسجام اجتماعی

جدول ۶ جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر انسجام اجتماعی و کیفیت زندگی کاری را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج جدول ۷ با توجه به مقدار ضریب همبستگی تاوی - بی کندال که برابر با ۰/۲۲۶ می‌باشد با اطمینان ۰/۹۵ درصد و Sig. کمتر از ۰/۰۵ رابطه معناداری میان این دو متغیر وجود دارد. بدین معنی که هرچه انسجام اجتماعی کارکنان بالاتر باشد کیفیت زندگی کاری آنان بهبود می‌یابد. مقدار ضریب همبستگی تاوی بی کندال (۰/۲۲۶)، و ضریب اسپیرمن (۰/۳۲۳) مثبت و رابطه میان این دو متغیر تقریباً در حد متوسط می‌باشد.

جدول ۶: جدول تقاطعی رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و انسجام اجتماعی

انسجام اجتماعی		کیفیت زندگی کاری		
جمع	زیاد	متوسط	کم	
۶۳	۶	۴۷	۱۰	کم
۱۲۹	۲۴	۹۶	۹	متوسط
۸	۵	۳	۰	زیاد
۲۰۰	۳۵	۱۴۶	۱۹	جمع

جدول ۷: آزمون ضرایب کندال و اسپیرمن برای تعیین شدت رابطه میان دو متغیر کیفیت زندگی کاری و انسجام اجتماعی

<u>N</u>	<u>α</u>	ضریب همبستگی اسپیرمن	ضریب همبستگی کندال
۲۰۰	۰/۰۱	۰/۳۲	۰/۲۲

### تحلیل رگرسیون

در تحلیل رگرسیون چندگانه، متغیرهای مستقل به روش Enter وارد معادله رگرسیونی شدند تا تاثیر هر یک از آنها بر متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری سنجیده شوند. مقدار F با سطح معناداری  $P=0/000$  نشان می دهد که معادله رگرسیونی در کل معنی دار است. همچنین مقدار کوواریانس ( $R^2$ ) حاکی از آن است که در این معادله رگرسیونی  $48/5$  درصد مقدار واریانس متغیر کیفیت زندگی کاری توسط متغیرهای مستقل وارد شده در معادله تبیین می شود. به عبارت دیگر مجموع متغیرهای مستقل، نزدیک به نیمی از واریانس متغیر کیفیت زندگی کاری را برآورد می کنند.

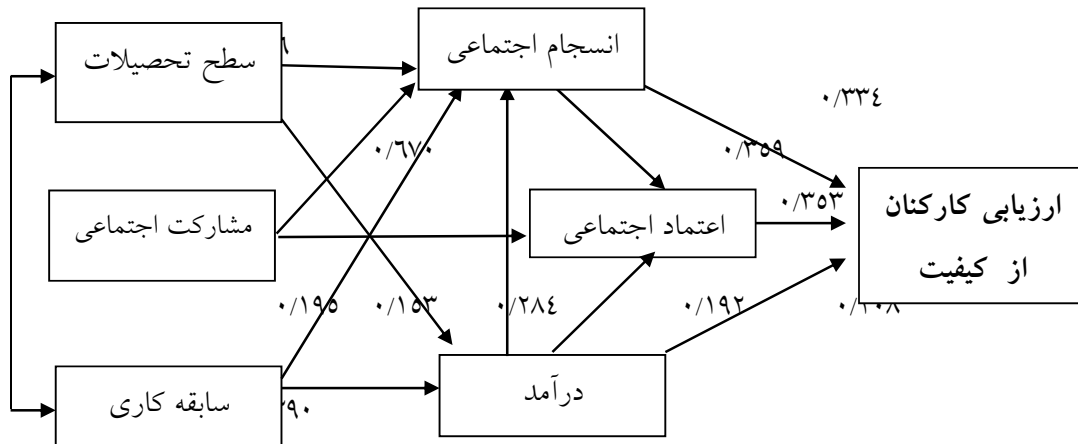
جدول شماره ۳، جدول ضرایب تأثیر رگرسیونی استاندارد شده و استاندارد نشده را نشان می دهد. همانطور که در جدول مشاهده می شود، متغیرهای اعتماد اجتماعی با ضریب بتای  $0/353$ ، انسجام اجتماعی با ضریب بتای  $0/334$  و درآمد با ضریب بتای  $0/208$  به ترتیب بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر کیفیت زندگی کاری داشته اند. این امر بدین معنی است که به عنوان نمونه به ازای افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر اعتماد اجتماعی میزان متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری به اندازه  $0/353$  انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. اما متغیرهای مشارکت اجتماعی، جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت شغلی، سابقه کاری به علت اینکه سطح خطای مقدار  $t$  آنها بالاتر از  $0/05$  می باشد، نشاندهنده این است که این شش متغیر بر متغیر کیفیت زندگی کاری تأثیر نداشته اند.

جدول ۸: جدول ضرایب

Sig.	t	Beta	Std.Error	B	
.000	.034		4,205	.143	Constant
.000	5,106	.353	.063	.323	اعتماد اجتماعی
.000	4,345	.334	.119	.516	انسجام اجتماعی
.007	2,730	.208	.672	1,833	درآمد
.163	-1,401	-.085	.491	-.688	سابقه کاری
.292	1,058	.079	.116	.123	مشارکت اجتماعی
.479	-.709	-.043	.826	-.611	وضعیت شغلی
.820	.227	.013	1,245	.283	جنسیت
.903	-.123	-.006	.784	-.096	وضعیت تأهل

## دیاگرام تحلیل مسیر

نمودار شماره ۱



دیاگرام تحلیل مسیر (نمودار شماره ۱) نشان می‌دهد که متغیر اعتماد اجتماعی، تنها متغیری بوده است که توانسته تنها به صورت مستقیم بر ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری تأثیر بگذارد. میزان تأثیر مستقیم اعتماد اجتماعی بر کیفیت زندگی کاری برابر با ۰/۳۵۳ بوده است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در متغیر اعتماد اجتماعی، میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان به میزان ۰/۳۵۳ واحد تغییر خواهد یافت. سه متغیر مشارکت اجتماعی، سابقه کاری و سطح تحصیلات متغیرهایی هستند که به صورت غیرمستقیم و به واسطه متغیرهای وابسته میانی بر متغیر کیفیت زندگی کاری تأثیر گذاشته‌اند. متغیر مشارکت اجتماعی با واسطه متغیر اعتماد اجتماعی با ضریب ۰/۳۵۳، و متغیر انسجام اجتماعی با ضریب ۰/۶۷۰ بر متغیر کیفیت زندگی کاری تأثیر گذاشته است. متغیر سابقه کاری از جمله متغیرهایی است که با واسطه متغیر انسجام اجتماعی با ضریب ۰/۱۹۵ و متغیر درآمد با ضریب ۰/۳۹۰ بر متغیر وابسته تأثیرگذار بوده است. متغیر سطح تحصیلات هم به واسطه متغیر انسجام اجتماعی با ضریب ۰/۳۹۰ و هم با واسطه متغیر درآمد با ضریب ۰/۱۵۳ بر متغیر کیفیت زندگی کاری تأثیر گذاشته، که با توجه به جهت ضریب مسیر این متغیر می‌توان گفت که این تأثیر به صورت فزاینده است. به عبارت دیگر با بالا رفتن سطح تحصیلات، ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری مطلوبتر خواهد بود. دو متغیر انسجام اجتماعی و درآمد، علاوه بر تأثیر مستقیم، به صورت غیرمستقیم و با واسطه بر متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری تأثیر گذاشته‌اند. متغیر انسجام اجتماعی با واسطه متغیر اعتماد اجتماعی با ضریب ۰/۳۵۹ و متغیر وابسته تأثیرگذار بوده است. متغیر درآمد نیز با واسطه دو متغیر اعتماد اجتماعی با ضریب ۰/۱۹۲ و متغیر انسجام اجتماعی با ضریب ۰/۲۸۴ بر متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری تأثیر گذاشته است. بنابراین به ازای هر واحد تغییر در متغیر انسجام اجتماعی و درآمد، در متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری تغییر ایجاد می‌شود.

## بحث

باید پذیرفت که بررسی نظری و عملی موضوع ارزیابی کارکنان از کیفیت زندگی کاری امر بسیار پیچیده ای است و غیر ممکن است که بتوان در این مختصر ابعاد آن را بررسی کنیم. به علاوه بسیاری از تحقیقات عمدتاً روی عوامل روانشناسی و روانشناسی اجتماعی کیفیت زندگی کاری متمرکز شده است، به خصوص که در این مورد منابع و تحقیقات بیشتری در اختیار است.

شناخت کیفیت زندگی کاری در بخش های گوناگون، وظیفه ای است که باید مسئولان و مدیران جامعه، با تلاشی بیشتر به آن بپردازند و دلایل متروک ماندن بعضی از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری کارکنان را بیابند و سعی در گسترش، حفظ و توسعه آن داشته باشند. حقیقت این است که رضایت از کار در دستمزد خلاصه نمی شود، به عبارت دیگر روابط عاطفی انسان با کار و واکنش هایش در برابر آن یک سلسله پاسخ ساده و مستقیم به محرک ها نیست که از پست فعلی کارش نشأت گرفته باشد. این پاسخ ها از میانجی های متعددی از قبیل وجهه نظرها و سایر متغیرهایی که به کل کار در گذشته، حال و آینده مربوط می شود عبور می کند. به علاوه جایگاه و قدر و منزلتی که کارکنان برای خود قائل می شوند، در پاسخ ها و واکنشهای آنان اثر می گذارد.

" رشد سریع صنعت و به کارگیری منابع انسانی در کنار منابع و مواد اولیه بدون توجه به آرمان ها و خواسته های انسان شاغل و اعمال نگرشی ابزاری در مورد انسان زمینه بروز نارضایتی ها، اختلافات و مشاجرات را در سازمان ها فراهم آورده است، ادامه این وضعیت و به ویژه به کارگیری مداوم نیروی انسانی به صورت ابزار کار، باعث از بین رفتن انگیزه های شغلی در انسان خواهد شد (توسلی، ۱۳۸۷: ۱۷۳).

«یکی از مسائلی که موجب ارزیابی نامطلوب کارکنان از کیفیت زندگی کاری در سازمان می شود جدایی مدیران از کارکنان و سازمان است. مدیران از راه های مختلف می توانند به ایجاد و توسعه و ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان یاری رسانند از جمله:

- پابندی به اخلاقیات: مدیرانی که اصول اخلاقی را در عملکردها و تصمیمات سازمانی به کار می گیرند، با ایجاد روابطی مبتنی بر اخلاقیات سرمایه اجتماعی ایجاد می کنند.

- احساس مسئولیت: سازمان و جامعه با هم در تعاملی پویا قرار دارند و در این رابطه است که افراد و اعضای جامعه مایلند سازمان در مقابل آنان احساس مسئولیت نماید و تنها به فکر سود و نفع سازمانی نباشد.

- تلاش در جهت ایجاد اعتماد در سازمان: یکی دیگر از اقدامات مهم در این زمینه، تلاش مدیران و رهبر سازمان برای اعتماد سازی بین اعضای گروه ها و واحدهای سازمانی و نیز بین واحدهای مختلف است. اعتماد نیز صرفاً با ایجاد روابط و ارتباطات مستمر موفق و تدریجی شکل می گیرد.

- تأکید مدام بر آموزش: ایجاد و استفاده از سرمایه اجتماعی به تغییر رفتار و طرز تفکر نیاز دارد. برنامه های آموزشی جامع، الگوی مطلوب برای افرادی است که قصد دارند رفتارهای جدید را بیاموزند، مشاهده، کشف و اجراء کنند. از این رو یکی از وظایف مهم مدیران برای ایجاد سرمایه اجتماعی، این است که فرصت های مداوم و مشخصی برای آموزش درون سازمانی و برون سازمانی تدوین و برنامه سالانه برای تمامی سطوح مشاغل تهیه و به کارکنان ابلاغ کنند.

- افزایش رضایت شغلی کارکنان: نیز هنگامی به وجود می آید که روابط میان کارکنان به شیوه ای دگرگون شده باشد

که هر کدام از آنان بتوانند به راحتی نقش و وظیفه خود را انجام دهند. از اینرو، فضای مبتنی بر تفاهم، صداقت و اعتماد و همکاری، باعث افزایش رضایت شغلی کارکنان و در نهایت بهره‌وری سازمانی می‌شود (جوادین، ۱۳۸۶: ۲۵۶).

بنابر این می‌توان گفت، ارتقای کیفیت زندگی کاری از طریق فراهم کردن امکانات لازم جهت مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، ایجاد جوی مبتنی بر اعتماد میان کارکنان و مدیران که به اتحاد و همبستگی آنان می‌انجامد، واگذاری مسئولیت به کارکنان، فراهم بودن فرصت‌های لازم جهت به‌کارگیری مهارت‌ها و قابلیت‌های فردی کارکنان، غنای شغلی، معنی‌دار کردن شغل، رشد شخصی و تحرک در کار، ایجاد تنوع در کار میسر می‌گردد.

**با توجه به نتایج پژوهش راهکارهایی در رابطه با ارتقای کیفیت زندگی کاری به شرح زیر ارائه می‌شود:**

- افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی: مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها احساس فقدان قدرت و بیگانگی را خنثی می‌کند، به کارکنان روحیه می‌دهد و محیط کار را انسانی می‌کند. این امر می‌تواند به دو صورت شرکت نمایندگان کارگران در شوراهای و هیئت‌مدیره و یا واگذاری تصمیم‌گیری در مورد محیط کار، سازماندهی کار، برنامه‌ریزی و غیره به خود کارگران به صورت گروهی انجام پذیرد.

- امنیت شغلی و پیشرفت در کار: واضح است که امنیت شغلی و ثبات شغل برای کارگران در درجه اول اهمیت است، رعایت مقررات وضع شده از سوی وزارت کار و دیگر ارگان‌ها در مورد استخدام و اخراج و بررسی این نکته که کارگران به شیوه‌های غیر اصولی ناگزیر از ترک کار نشوند ضروری است. از طرف دیگر کارکنان باید در مورد ارتقای خود، کاربرد آتی مهارت‌های کسب شده و... اطمینان داشته باشند.

- تغییرات در سازمان کار: بررسی این مساله که در سالهای اخیر چه تغییراتی در الگوهای سازماندهی کار صورت گرفته است و کارکنان چگونه از آن تاثیر پذیرفته یا نسبت به آن عکس‌العمل نشان داده‌اند، ضروری است. - مسئولیت اجتماعی: این مساله که شرکت‌های تابع واحدهای اقتصادی - صنعتی به چه نحو با مسئولیت‌های خود در قبال مسائل اجتماعی روبرو می‌شوند اهمیت بسیار دارد. این مسائل شامل جنبه‌هایی از قبیل آموزش کارکنان، توجه به آموزش فرزندان کارکنان و غیره می‌شود.

- منزلت‌های شغلی و قشر بندی: بررسی نحوه قشر بندی کارکنان بر اساس منزلت‌های شغلی برای درک و سنجش میزان تفاوت آن‌ها و تأثیر آن بر نگرش‌های کارکنان ضروری است. این منزلت‌ها شامل ارزشگذاری به حرفه و مهارت‌ها و ارزش و منزلت در محل کار است.

- ایمنی و بهداشت کار، ساعات کار: آموزش مداوم کارکنان و بازرسی مستمر کارگاه‌های و محل‌های کاری برای اطمینان از رعایت این اصول و مجهز بودن کارکنان و ماشین‌ها به وسایل ایمنی و تهیه گزارش‌ها و دستورالعمل‌های لازم در این مورد و ایجاد کمیته‌های مشترک ایمنی و بهداشت کار ضروری است. تعیین ساعات کار و عدم تشویق کارکنان به انجام بیش از یک شیفت کار مانع بیماری‌های عصبی و جسمی خواهد شد.

- پاداش کافی و عادلانه: انگیزه عمومی کار کسب معاش است. از این رو این مسئله که کیفیت زندگی کاری تا چه حد از این عوامل تأثیر می‌پذیرد و این هدف تا چه اندازه قابل حصول است امری بنیادی است. اینکه سطحی از درآمد برای یک شغل خاص یا یک فرد خاص کافی است، شاخص‌ترین وجه کیفیت زندگی کاری است.

- ضروری است با وضعیت فرهنگی جامعه ما، که هنوز سطح اول نیازها (جسمانی) به حد کافی برطرف نشده است، به تحقیقات متعدد و همه‌جانبه‌ای برای نوع و واکنش‌های کارگران در محیط صنعتی پرداخته شود.



## منابع

- ازکیا، مصطفی، غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۸). توسعه روستایی با تأکید بر جامعه روستایی ایران. تهران: نشر نی
- توسلی، غلامعباس. (۱۳۸۷). جامعه شناسی کار و مشاغل. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها ( انتشارات سمت).
- جوادین، سید رضا. (۱۳۸۶). مبانی مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- خوارزمی، شهیندخت. (۱۳۸۱). «بهبود کیفیت زندگی و آموزش خرد زندگی»، مجله تدبیر، شماره ۱۳۲.
- دولان، شولر. (۱۳۸۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. (محمد علی طوسی و محمد صائبی، مترجمان) انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رایینز. (۱۳۷۴). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی، تهران مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی
- شرمورهون، جان آر. (۱۳۸۱). مدیریت و رفتار سازمانی، (مهدی ایران نژاد، مترجم) تهران: نشر مدیران.
- طوسی، محمدعلی (۱۳۸۱). مشارکت در مدیریت و مالکیت. تهران: نشر مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- محسنی تبریزی، علیرضا. (۱۳۶۹)، بررسی زمینه های مشارکتی روستاییان و ارتباط آن با ترویج کشاورزی. تهران: معاونت ترویج و مشارکت مردمی وزارت جهاد سازندگی.

- **Requena, Felix.(2002)** Social Capital, satisfaction and quality of life in the workplace, social indicators research

- **Morin (1989)**, P development des organizations et la gestion des ressources humaines. 1989.

- **Singer, Laurene (1990)** " Personnel and organizational Psychology, Second edition , Home Wood 1990.