

## رابطه میان هویت فرهنگی و کیفیت زندگی کاری

### در زنان سرپرست خانوار

ناهید وهابی کاشانی

کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

[Nahidvahabi.51@gmail.com](mailto:Nahidvahabi.51@gmail.com) (مسئول مکاتبات)

سیدرضا صالحی امیری

دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران

#### چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: هویت فرهنگی یکی از مهم ترین شاخص های فرهنگی هر جامعه ای می باشد و نسبت تعهد و تعلق افراد به فرهنگ خود می تواند میزان کیفیت کاری را تعیین کند و بر آن اثر بگذارد. کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه گیری رضایت، غیبت کم؛ و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می شود. یکی از آفت های مهم مدیریت، بی توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می باشد. این بی توجهی، اثر بخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می دهد. به دلیل عدم شناخت مدیران سازمان از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه های واقعی خود را در سازمان ها از دست داده است. بدین ترتیب با توجه به اهمیت نقش کیفیت زندگی کاری در عملکرد کارکنان، هدف اصلی این پژوهش بررسی ارتباط میان کیفیت زندگی کاری و هویت فرهنگی در زنان سرپرست خانوار می باشد

روش پژوهش: این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است و از نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۰۹ نفر از زنان سرپرست خانوار است. شرکت کنندگان ترکیبی از پرسشنامه های استاندارد اصلاح شده مربوط به کیفیت زندگی کاری و هویت فرهنگی را پر نمودند.

یافته ها: ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که میان بیشتر فرایندهای کیفیت زندگی کاری و هویت فرهنگی رابطه معناداری وجود دارد و رگرسیون گام به گام هم نشان داد که از میان همه متغیرها، سه متغیر محیط ایمن، توسعه قابلیت، قانون گرایی رابطه مهمتری با هویت فرهنگی دارند.

نتیجه گیری: نتایج نشان می دهد که هرچه تعهد و تعلق فرهنگی در زنان سرپرست خانوار بیشتر باشد، تحمل مشکلات محل کار و ناعدالتی های حاصل از نابرابری های جنسیتی برای زنان سرپرست خانوار راحت تر می شود. همچنین افزایش تعلق فرهنگی یعنی احترام گذاشتن و اهمیت دادن به فرهنگ یکپارچه کشوری به قانون گرایی بیشتر منجر می گردد.

واژگان کلیدی: هویت فرهنگی، کیفیت زندگی کاری، زنان سرپرست خانوار

## ۱- بیان مساله

کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیرا به لحاظ اهمیت، مورد توجه بسیاری از مدیران که در صدد ارتقا کیفیت منابع انسانی خود هستند قرار گرفته است؛ گرچه مطالعه شاخص‌هایی که برای کیفیت زندگی کاری سودمند و یا مضر هستند تاریخچه‌ای دیرینه دارد (ماو، سمولز و الکساندر، ۲۰۰۳)، اما منبع دقیق عبارت کیفیت زندگی کاری مشخص نیست و احتمالا اولین بار در موسسه تحقیق اجتماعی دانشگاه میشیگان در کارهای اولیه رنسیس لیکرت و رویکرد او برای تغییر سیستمی به کار برده شده است (هود و اسمیت، ۱۹۹۴). کیفیت زندگی کاری بالا برای سازمان‌هایی که به جذب و ابقا کارکنان اهمیت می‌دهند اساسی است. محققان نشان داده‌اند تجدید ساختارهای مجدد مداوم، اقتصادی نمودن<sup>۳</sup> و سازماندهی‌های مجدد سیستم‌های مراقبت بهداشتی به طور منفی روی روحیه پرسنل و رضایت شغلی در اناریو تاثیر گذاشته است. هم چنین محققان مدارکی دال بر آن که کیفیت زندگی کاری اثر مهمی روی واکنش‌های رفتاری کارکنان مانند هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک خدمت، تغییر و تبدیل سازمانی دارد، ارائه داده‌اند (سیگری، افراطی، سیگل و لی، ۲۰۰۱). تحقیقات تایید کرده‌اند مسائل کیفیت زندگی کاری بر رضایت کارکنان و نهایتا ابقا یا ترک پست کنونی تاثیر می‌گذارد (راسر و جوینار، ۲۰۰۳). نشان داده شده کیفیت زندگی کاری جنبه‌های وسیعی از محیط کاری را شامل می‌شود که روی یادگیری و سلامت کارکنان تاثیر می‌گذارد (کل، رابسون، لمیوکس چارلس، مک گوئیر ۲۰۰۵) و تاثیری مثبت بر تعهد سازمانی دارد و ۲۸٪ واریانس آن را به خود اختصاص می‌دهد. کیفیت زندگی کاری سهم مهمی در رضایت از سایر ابعاد زندگی نظیر خانواده، تفریح و سلامت دارد (سیگل،

افراطی و سیرجی ۲۰۰۱). مدارکی دال بر آن که محیط‌های کاری مستقیما روی پیامدهای بیمار تاثیر گذار هستند توسط ایکن، اسمیت و لیک نیز نشان داده شده است. تحقیق در بیمارستان‌ها نشان داده میزان مرگ و میر بیمارستان‌هایی که محیط‌های کاری حمایتی دارند کمتر از بیمارستان‌های دیگر است (لسچینگر، فینگان و شمین<sup>۶</sup> ۲۰۰۱). با توجه به موارد بالا بالا، مسئله اصلی تحقیق حاضر آن است که آیا هویت فرهنگی با توجه به ماهیت خود می‌تواند کیفیت زندگی کاری زنان سرپرست خانوار را تغییر دهد یا نه؟ زیرا یکی از مسائل اساسی در زندگی زنان سرپرست خانوار این است که زنان سرپرست خانوار با توجه به شرایط خاص خود همیشه در مقایسه با دیگر زنان شاغل از مشکل فقدان کیفیت زندگی کاری رنج می‌برند. فشارهای خانوادگی از یک سو و مشکلات سازمان‌ها در پرداخت عادلانه، داشتن شرایط کاری و بهداشتی و سالم، فرصت‌های یادگیری و استفاده از مهارت‌های جدید، تعادل بین کار و زندگی، امکانات رفاهی و دیگر مشکلات مربوطه، باعث می‌شوند که زنان سرپرست خانوار کیفیت زندگی کاری پائین‌تری را تجربه کنند.

از سوی دیگر هویت یکی از پیچیده‌ترین مفاهیم در حوزه مدیریت به شمار می‌رود. پدیده‌ای چند وجهی که از مناظر مختلف مبانی و معانی گوناگونی را نمایان می‌سازد. در یک نگاه کلی می‌توان هویت را حاصل دیالکتیک یک نظام ذهنی و ساختار اجتماعی قلمداد نمود. رویکردی که هویت را در مقابل غیریت مورد توجه قرار داده و بدین نحو واحد تحلیل خود و دیگری را در حوزه هویت برجسته می‌سازد. اما وقتی از هویت سخن بگوییم، نسبت هویت با مفاهیم پیچیده‌ای چون ملیت و فرهنگ، کلافی در هم تنیده را پدیدار می‌سازد که مفهوم هویت را بسیار پیچیده‌تر می‌نماید. این معنا در زنان سرپرست خانوار ایرانی بسیار برجسته‌تر است، زیرا منابع هویتی اسلامی، ایرانی

آید که در این راستا توجه به کیفیت زندگی کاری (Q.W.L) امری ضروری و اجتناب ناپذیر می باشد. کیفیت زندگی کاری برای هر فرد یا گروهی از افراد با فرهنگ و طرز تلقی مشابه، ویژگی خاص خود را دارد. (میرسپاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۸).

بدین ترتیب با توجه به اهمیت نقش زنان سرپرست خانوار در پرورش بخشی از انسان‌های اجتماع و با توجه به نقش عظیم هویت که آمیخته‌ای از مولفه‌های اساسی زندگی اجتماعی هر فرد است، در این تحقیق برآنیم تا اثر هویت بر کیفیت زندگی کاری زنان سرپرست خانوار تهرانی را بررسی کنیم و مسئله خلا و کمبود در کیفیت زندگی کاری زنان سرپرست خانوار را مورد کنکاش قرار داده و اثر هویت در برطرف نمودن آن مشخص نماییم.

## ۲- مبانی نظری تحقیق

هویت یعنی کیفیت یکسان بودن در ذات، ترکیب و ماهیت و نیز یکسان بودن در هر زمان و هر شرایط بهر حال، هویت داشتن، یا یگانه بودن دارای دو جنبه متفاوت می‌باشد همانند دیگران بودن در طبقه خود و همانند خود بودن در گذر زمان است (گل محمدی، ۱۳۸۰: ۱۶). مرزهای فرهنگی یعنی اراده یک جمعیت برای متمایز ساختن خویش و به کار گرفتن برخی ویژگی‌های فرهنگی به عنوان مشخص کننده هویت خویش. در عین حال، این جماعت می‌تواند کثرت گرایی فرهنگی را نیز بپذیرد بدون اینکه با مشکل مواجه شود. به عقیده بارت، هر مرز همچون تعیین حدودی اجتماعی تصور می‌شود که استعداد آن را دارد که در جریان مبادلات، پیوسته تجدید شود. این امر می‌تواند پیامد تغییرات اجتماعی، سیاسی و اقتصادی باشد. بنابراین با توجه به جایایی مرزهای هویتی و فرهنگی، به نظر می‌رسد این ادعا که می‌توان برای هر هویت، تعریفی ثابت و پایدار ارائه کرد، خیالی

و غربی هر کدام در دوره‌ای به نحوی در انباشت هویتی ایرانیان اثر گذاشته است و هویت ایرانیان را تشکیل داده است. «هویت» فرد در پاسخ به پرسش‌هایی از «کیستی» و «چیستی» و «چرایی» فرد از «خود» به ظهور می‌رسد (شیخاوندی، ۱۳۷۸، ۲۳) و «هویت» پاسخ همین پرسش‌ها در بستر فرهنگ جامعه است. از همین رو با توجه به فرایند جهانی شدن، سرعت فزاینده تحولات اجتماعی و فرا رسیدن عصر مصرف‌گرایی که از پیامدهای طبیعی آن است به نوعی می‌توان کیفیت زندگی کاری هر فرد را نمود بارزی از هویت او قلمداد کرد. بنابراین در این پژوهش «هویت» به عنوان پدیده‌ای جهان شمول برای همه عناصر اجتماعی، اقوام و ملل در زنان سرپرست خانوار ایرانی در نظر گرفته شده و تحت تاثیر مولفه‌های اساسی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این راستا می‌توان دو رویکرد هویتی را در نظر گرفت. رویکرد نظری که ناظر به حال و گذشته است و رویکرد سیاسی و یا تجویزی که ناظر به سیاست‌های هویتی است. در رویکرد تجویزی مولفه‌های هویتی مفاهیمی عام و انتزاعی و کلی هستند چرا که اساساً هویت محصول یک فرایند تدریجی است. با لحاظ نمودن این شرایط می‌توان عناصر هویت زنان سرپرست خانوار ایرانی را در چهار خرده مقیاس‌های ادراک، تعلق، پذیرش و مقبولیت بررسی نمود.

از طرف دیگر تقریباً تمامی صاحب نظران، زنان سرپرست خانوار را بعنوان اساسی ترین سرمایه خانوارهای تک سرپرست و عامل پیشبرد اهداف جامعه تلقی می‌نمایند و معتقدند که زنان سرپرست خانوار باید بعنوان سرمایه های اصلی بخشی از جامعه، پرورش داده شوند و بابکارگیری سیاستهای مناسب، انگیزه تلاش و کوشش را در آنها ایجاد نمود. استفاده مطلوب از هویت متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح زنان سرپرست خانوار بعمل می

در تحقیقات لائو (۲۰۰۰) نمود پیدا کرده است. لائو معتقد است فضای کلی زندگی کارمندان در بیرون از محیط کار نیز بر روی کیفیت زندگی کاری درون محیط کار تاثیر گذار است. ساکلانی (۲۰۰۴) در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که قانون‌گرایی بخش مهمی از روابط کیفیت زندگی کاری را تعیین میکند. به نحوی که در سازمان‌هایی با قانون‌گرایی بالاتر میزان کیفیت زندگی کاری کارمندان نیز بالاتر است. هویت فرهنگی ملی از دو متغیر تشکیل شده است تعلق و تعهد فرهنگی. کابرا و پادیلا (۲۰۰۴) نشان دادند که تعلق فرهنگی در اعضای یک گروه یا یک سازمان باعث شکل دادن نوعی خاص از رفتارها می‌شود که میتوان آن را نمود هویت فرهنگی آن گروه یا سازمان در نظر گرفت. در نهایت تعهد فرهنگی به نوع دریافت‌های خاص اعضای یک سازمان از رفتارهای مشترک یا عمومی در آن سازمان یا گروه اشاره دارد (کابرا و پادیلا، ۲۰۰۴).

### ۳- پیشینه تحقیق

رازاری فر (۱۳۷۹) دریافت که از آنجائیکه هویت ملی یک پدیده‌ای جمعی بوده و بر بنیادهای فرهنگی، تاریخی و اعتقادی اقوام گوناگون کشور استوار می‌باشد، بناء در کشوری کثیرالاقوامی چون ایران، زمانی هویت ملی - کامل تحقق می‌یابد که در برگزیده تمام هویت‌های قومی، مذهبی و این سرزمین بوده و باورهای و تاریخی همه اقوام که از عناصر اصلی هویت ملی به شمار می‌روند، باید در شکل دهی آن سهم درخوری داشته باشند.

ایوبی (۱۳۷۷) در پژوهش خود دریافت که در جوامع چند قومی در صورتی که هویت ملی تنها بر عناصر یک قوم متکی بوده و در نتیجه موجب تغییر جامعه‌شناسی مشخصات شغل اجتماعی می‌شود. بدین ترتیب، به راحتی امکان برجسته شدن یا تقویت

واهی است (دنی، ۱۳۸۱). اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای 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 مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۲). در تعریف هویت فرهنگی و کیفیت زندگی کاری متغیرهای زیادی قرار دارند. متغیرهای فرصت رشد و پرداخت منصفانه و محیط کار ایمن از نتایج تحقیقات والتون (۱۹۷۵) گرفته شده‌اند. فرصت رشد به نوعی بیانگر اهمیت دادن به کارکنان در سازمان است. در یک سازمان توسعه یافته فرصت رشد باعث می‌شود که کارکنان بتوانند در پی دستیابی به مدارج بالاتر کاری، خلاقیت و ابداعات بیشتر از خود به نمایش بگذارند و بدین ترتیب کیفیت زندگی کاری بهتری نیز پیدا میکنند. توسعه قابلیت و یکپارچگی را مت‌زین (۲۰۰۴) مورد بررسی قرار داده‌اند و آنها را متغیرهای مهمی برای کیفیت زندگی کاری می‌دانند. توسعه قابلیت به این معنی است که هم کارکنان و هم مدیران به آموزش کارکنان اهمیت می‌دهند و همیشه سعی در بهبود قابلیت‌های آنها دارند. بدین ترتیب امکان مشارکت جمعی نیز فراهم میگردد و کیفیت‌های کاری و زندگی کاری بهبود پیدا میکند. فضای کلی زندگی

شدن خصایص منفی بد در کار وجود دارد.

هویت شرط لازم زندگی اجتماعی است و بدون چارچوبی برای تعیین هویت، انسان‌ها نمی‌توانند به صورتی معنادار و پایدار با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. در واقع بدون هویت، جامعه‌ای وجود نخواهد داشت. بنابر این بحران هویت و معنا زندگی اجتماعی را به صورتی جدی مختل می‌کند و افراد و گروه‌ها ناچارند این بحران را حل کنند. بی‌گمان بازسازی هویت تنها راه انجام این مهم است (گل محمدی، ۱۳۸۳، ص ۲۴۸). بشر برای اینکه محیط طبیعی را برای زیستن آماده کند و از منابع و نعمت‌های آن استفاده کند، قرن‌ها تلاش کرد و اندیشه نمود. ابزار ساخت، به اکتشاف و اختراع دست زد تا وسایل آسایش خود را فراهم آورد و عوامل ناراحتی خود را از میان بردارد و حاصل این تجربه‌ها، دستاوردها، اکتشاف‌ها و مهارت‌ها را به فرزندان خود سپرد و آنان نیز به سهم خود این میراث را تغییر دادند، کاستن و افزودن و به نسل بعدی سپردند و بدین روال هر که آمد بر آن مزید کرد تا بدین عنایت رسید؛ این میراث را فرهنگ می‌نامند (روح الامینی، ۱۳۶۵، ص ۱۷). از طرف دیگر اگر سازمان تمایل دارد که نیروی انسانی پویا و کارآمدی داشته باشد باید دلایل صحیح و قابل قبولی نیز برای نگهداری و تامین رضایت شغلی پرسنل خود بیابد و آنها را تقویت کند. به عبارت دیگر باید عوامل و شرایطی که باعث انگیزش کارکنان می‌شود فراهم گردد تا نیروی انسانی بتواند با کارآیی بالا نیروی کار خود را عرضه نماید. و مدیر باید این مهم را بداند که فقط دست و مغز انسانها نیست که کار می‌کند بلکه روان و دل آنها نیز در بهره‌وری مؤثر است. بدین ترتیب توجه به کیفیت زندگی کاری مقوله‌ای بسیار مهم است که نقش اساسی در بهره‌وری سازمانی و اجتماعی دارد. در نهایت زنان سرپرست خانوار نقش بسیار مهمی در اجتماع دارند که اگر به آنها کمک نشود

و کیفیت زندگی کاری و هویت آنها مورد توجه قرار نگیرد، از لحاظ اقتصادی و اجتماعی در معرض آسیب‌های جدی قرار می‌گیرند. اگر به این زنان کمک نشود معضلات اجتماعی، اقتصادی و آسیب‌های روانی بسیاری را در جامعه ایران شاهد خواهیم بود. هویت ملی را به معنای احساس تعلق و وفاداری به عناصر و نمادهای مشترک در اجتماع ملی و در میان مرزهای تعیین شده سیاسی تعریف می‌کنند. مهم ترنی عناصر و نمادها، که سبب شناسایی و تمایز افراد با هویت‌های ملی گوناگون از یکدیگر می‌شوند، عبارتند از: سرزمین، دین و آیین، آداب و مناسک، تاریخ، زبان و ادبیات، مردم و دولت.

به این ترتیب، هویت ملی و ما ایرانیان، با توجه به تاریخ و فرهنگ دیرپای ایران، در برگیرنده جوانب گوناگون و مهمی مانند: باورهای مینوی، احساس ایرانی بودن تعلق خاطر به تاریخ و تمدن، فرهنگ، اخلاق و سنن ملی، زبان و ادبیات، هنرهای ملی، تعهد در حفاظت از سرزمین آبا و اجدادی، استقلال طلبی و اقتدار ملی و کوشش برای رشد، پیشرفت و آبادانی کشور است. سلمانی (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی دریافت که:

- ۱- ارتباط تاثیر کار بر زنان و مردان شاغل در جهت اثربخشی سازمان به عبارت دیگر واکنش کارکنان نسبت به کار به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی است.
- ۲- روش کار یعنی نحوه انجام کار که شامل فنون و روش‌های خاص کار است مانند غنی سازی شغلی سیستم‌های فنی - اجتماعی و طراحی شغل.
- ۳- ایده مشارکت در حل مشکلات و تصمیم گیری در زنان و مردان شاغل در محیط کار.
- ۴- به طور خلاصه ویژگیهای کیفیت زندگی کاری عبارتند از:

مشترک فرهنگی و ارزشی، به شکل گیری فرهنگی مشترک منجر می‌شوند (اسماعیلی، ۱۳۹۰: ۷۸).

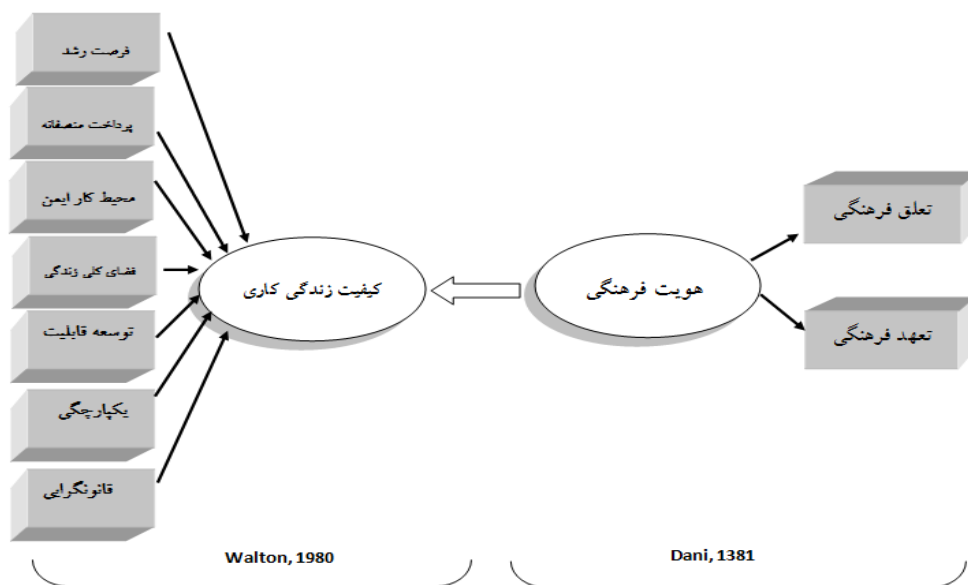
#### ۴- سوالات تحقیق:

- ۱- آیا رابطه معنی داری میان تعلق فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری در زنان سرپرست خانوار کمیته امداد امام خمینی تهران وجود دارد؟
- ۲- آیا رابطه معنی داری میان تعهد فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری در زنان سرپرست خانوار کمیته امداد امام خمینی تهران وجود دارد؟

#### ۵- روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر زمان انجام پژوهش مقطعی است بدان معنی که برای گردآوری داده‌ها درباره یک یا چند صفت در یک مقطع خاص از زمان از طریق نمونه گیری از جامعه انجام می‌شود، از نظر نتایج پژوهش کاربردی است. هدف از پژوهش‌های کاربردی، به دست آوردن درک یا دانش لازم برای تعیین ابزاری است که به وسیله آن نیازی مشخص و شناخته شده برطرف گردد، از نظر منطبق اجرای

۱. معنی دار بودن و با مفهوم بودن کار.
  ۲. تناسب سازمانی و اجتماعی کار.
  ۳. چالشی غنی و برابر بودن کار.
  ۴. رشد و ایمنی و زمینه پرورش مهارت‌ها و یادگیری مستمر در کار (کیفیت زندگی کاری. داود سلمانی، ۱۳۸۴، ص ۲۰).
- بافت فرهنگی مشترک این ارزش‌ها را ایجاد می‌کند و تعریف از کیفیت زندگی و رضایت از آن از یک بافت فرهنگی به بافتی دیگر متفاوت است. بافت فرهنگی مشترک با ایجاد هویت فرهنگی مشترک امکان این وز ندهی را فراهم می‌کند. در این بافت فرهنگی عوامل متعددی هویت فرهنگی را صورت می‌دهند. سرمایه فرهنگی در یک بافت فرهنگی در سه شکل عینیت یافته، شیئی شده، و نهادینه شده، از عوامل ایجاد هویت فرهنگی است (واینینگر و لارئو، ۲۰۰۷). حافظه فرهنگی نیز از طریق جهت دادن به رویه‌ها تلاش می‌کند حافظه (گذشته امروزی شده)، فرهنگ، و گروه (جامعه) را با یکدیگر مرتبط سازد (اسمان، ۱۹۹۵). لذا دومین بعد هویت فرهنگی را حافظه فرهنگی شکل می‌دهد. دین و زبان نیز به عنوان عوامل بعدی شکل دهنده هویت فرهنگی، از طریق ایجاد نظام



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق

همچنین مقدار KMO متغیرهای تحقیق برابر با ۰/۸۸۶ و آزمون بارتلت حتی در سطح معنی داری ۰/۹۹ (sig= 0.000) رد می‌شود. از آنجا که شاخص KMO بالاتر از ۰/۷ است در نتیجه روایی پایان نامه تأیید می‌شود. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. نتایج نشان داد که همه داده‌ها نرمال هستند.

#### ۶- یافته‌های تحقیق

الف- میان تعلق فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری در زنان سرپرست خانوار تهران رابطه معنی داری وجود دارد. جدول ۶ نتایج را به روش همبستگی پیرسون نشان می‌دهد. چون سطح معنی داری برای بعضی از عوامل کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض H1 تأیید می‌شود و فرض H0 رد می‌شود. بنابراین رابطه معنی داری میان بعضی از عوامل تعلق فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری در زنان سرپرست خانوار وجود دارد.

۱- همبستگی میان بعد تعلق فرهنگی و فرصت رشد ۰/۸۹۱ است و ضریب تعیین ۰/۷۹۳ به دست آمده که نشان می‌دهد ۷۹ درصد از تعلق فرهنگی، به فرصت رشد مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۷۳ درصد است.

۲- همبستگی میان بین تعلق فرهنگی و پرداخت منصفانه رابطه معنی دار نیست و بدین ترتیب این دو متغیر رابطه ای با هم ندارند.

۳- همبستگی میان تعلق فرهنگی و محیط کار ایمن در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۷۸ است و ضریب تعیین ۰/۹۵۶ به دست آمده که نشان می‌دهد ۹۵ درصد از محیط کار ایمن در زنان، به تعلق

قیاسی است در پژوهش‌های قیاسی نظریه‌ای مطرح بوده و ما درصدد آزمون آن بر می‌آییم، در واقع به این پژوهش‌ها نظریه آزمایشی هم می‌گویند، از منظر هدف پژوهش تحلیلی از نوع همبستگی است، در این نوع پژوهش مشخص می‌شود که آیا رابطه‌ای بین دو یا چند متغیر کمی (قابل سنجش) وجود دارد و یا خیر و اگر این رابطه وجود دارد، اندازه و حد آن چقدر است و از نظر فرآیند اجرای پژوهش کمی می‌باشد. روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده می‌باشد. از آنجا که جامعه آماری این پژوهش از ۱۵۰ نفر از زنان سرپرست خانوار تهران در دو سازمان میراث فرهنگی و بهزیستی استان تهران تشکیل شده است، با استفاده از جدول نمونه گیری مورگان حجم نمونه ما برابر خواهد بود با ۱۰۹.

#### ۵-۱ پایایی و روایی تحقیق

قبل از توزیع پرسشنامه‌ها برای اطمینان از روایی و پایایی خوب تحقیق اقدام به توزیع ده درصد از پرسشنامه‌ها نموده شد تا اگر روایی و پایایی مطلوب تشخیص داده شد، پرسشنامه‌ها توزیع شوند. برای تأیید روایی نتایج سوالات به اساتید نشان داده شد و با نظر آنان روایی پایان نامه به روش شهودی مناسب تشخیص داده شد. همچنین پایایی تحقیق به روش آفا کرونباخ تأیید شد.

جدول ۱: محاسبه پایایی متغیرهای تحقیق با ضریب

#### الفا کرونباخ

متغیر	تعداد سوالها	ضریب آلفا کرونباخ
کیفیت زندگی کاری	۲۳	۰/۸۰۶
تعلق فرهنگی	۴	۰/۸۲۲
تعهد فرهنگی	۶	۰/۹۸۸
محیط کار ایمن	۱۰	۰/۸۳۳
هویت فرهنگی	۱۰	۰/۷۹۹
کل تحقیق	۴۳	۰/۸۶۶

جدول ۲: نتایج فرضیات فرعی اول

فرضیه ها	همبستگی پیرسون	Sig	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا	دوربین- واتسون
۱) بین تعلق فرهنگی و فرصت رشد در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۸۹۱	۰/۰۰۰	۰/۷۹۳	۰/۷۰۶	۰/۲۶۰۶۴	۱/۸۸۲
۲) بین تعلق فرهنگی و پرداخت منصفانه در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۴۷	۰/۵۳۴	-----	-----	-----	۱/۹۲۴
۳) بین تعلق فرهنگی و محیط کار ایمن در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۷۸	۰/۰۰۰	۰/۹۵۶	۰/۹۵۵	۰/۱۹۲۸۸	۱/۷۷۵
۴) بین تعلق فرهنگی و فضای کلی زندگی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۸۱۱	۰/۲۶۷	-----	-----	-----	۱/۷۱۱
۵) بین تعلق فرهنگی و توسعه قابلیت در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۲۳	۰/۰۰۰	۰/۸۵۱	۰/۸۱۷	۰/۷۱۷۱۱	۱/۹۱۸
۶) بین تعلق فرهنگی و یکپارچگی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۶۳۴	۰/۰۷۵	-----	-----	-----	-----
۷) بین تعلق فرهنگی و قانون گرایی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۵۰	۰/۰۰۰	۰/۹۰۳	۰/۹۰۱	۰/۲۶۰۶۴	۱/۷۸۱

- ۷- همبستگی میان تعلق فرهنگی و قانون گرایی در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۵۰ است و ضریب تعیین ۰/۹۰۳ به دست آمده که نشان می‌دهد ۹۰ درصد از قانون گرایی، به تعلق فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۹۵ درصد است.
- ۴- همبستگی میان تعلق فرهنگی و فضای کلی زندگی در زنان سرپرست خانوار معنی دار نیست. بدین ترتیب این دو متغییر رابطه معنی داری با هم ندارند.
- ۵- همبستگی میان تعلق فرهنگی و توسعه قابلیت در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۲۳ است و ضریب تعیین ۰/۸۵۱ به دست آمده که نشان می‌دهد ۸۵ درصد از توسعه قابلیت، به تعلق فرهنگی می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۸۱ درصد است.
- ۶- همبستگی میان تعلق فرهنگی و یکپارچگی در زنان سرپرست خانوار معنی دار نیست. بدین ترتیب این دو متغییر رابطه معنی داری با هم ندارند.
- ب- میان تعهد فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری در زنان سرپرست خانوار تهران رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به این فرضیات آماری، اگر سطح معنی داری بزرگتر از مقدار خطا باشد، فرضیه صفر را نتیجه می‌گیریم و در صورتی که کوچکتر باشد، فرض یک نتیجه می‌شود. جدول ۴-۶ نتایج را نشان می‌دهد. چون سطح معنی داری برای بعضی از عوامل کوچکتر از ۰/۰۵ است، بنابراین فرض H1 تایید می‌شود و فرض H0 رد می‌شود. بنابراین رابطه معنی داری میان بعضی از عوامل تعهد فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری وجود دارد.



جدول ۳: رابطه میان تعهد فرهنگی و ابعاد کیفیت زندگی کاری

فرضیه ها	همبستگی پیرسون	Sig	ضریب ضریب تعیین تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا	دوربین- واتسون
۱) بین تعهد فرهنگی و فرصت رشد در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۸۹۱	۰/۰۰۰	۰/۷۹۳	۰/۷۰۶	۰/۲۶۰۶۴	۱/۸۸۲
۲) بین تعهد فرهنگی و پرداخت منصفانه در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۴۷	۰/۵۳۴	-----	-----	-----	۱/۹۲۴
۳) بین تعهد فرهنگی و محیط کار ایمن در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۷۸	۰/۰۰۰	۰/۹۵۶	۰/۹۵۵	۰/۱۹۲۸۸	۱/۷۷۵
۴) بین تعهد فرهنگی و فضای کلی زندگی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۸۱۱	۰/۲۶۷	-----	-----	-----	۱/۷۱۱
۵) بین تعهد فرهنگی و توسعه قابلیت در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۲۳	۰/۰۰۰	۰/۸۵۱	۰/۸۱۷	۰/۷۱۷۱۱	۱/۹۱۸
۶) بین تعهد فرهنگی و یکپارچگی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۴۷	۰/۰۰۰	۰/۸۹۷	۰/۸۹۵	۰/۳۱۴۳۱	۱/۹۲۴
۷) بین تعهد فرهنگی و قانون گرایی در زنان سرپرست خانوار رابطه وجود دارد.	۰/۹۷۸	۰/۰۰۰	۰/۹۵۶	۰/۹۵۵	۰/۱۹۲۸۸	۱/۷۷۵

- ۱- همبستگی میان تعهد فرهنگی و فرصت رشد در زنان سرپرست خانوار ۰/۸۹۱ است و ضریب تعیین ۰/۷۹۳ به دست آمده که نشان می‌دهد ۷۹ درصد از فرصت رشد، به تعهد فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۷۳ درصد است.
- ۲- همبستگی میان تعهد فرهنگی و پرداخت منصفانه در زنان سرپرست خانوار معنی دار نیست و بدین ترتیب این دو متغیر رابطه ای با هم ندارند.
- ۳- همبستگی میان تعهد فرهنگی و محیط کار ایمن در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۷۸ است و ضریب تعیین ۰/۹۵۶ به دست آمده که نشان می‌دهد ۹۵ درصد از محیط کار ایمن، به تعهد فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۹۵ درصد است.
- ۴- همبستگی میان تعهد فرهنگی و فضای کلی زندگی در زنان سرپرست خانوار معنی دار نیست. بدین ترتیب این دو متغیر رابطه معنی داری با هم ندارند.
- ۵- همبستگی میان تعهد فرهنگی و توسعه قابلیت در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۲۳ است و ضریب تعیین ۰/۸۵۱ به دست آمده که نشان می‌دهد ۸۵ درصد از توسعه قابلیت، به تعهد فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با ۸۱ درصد است.
- ۶- همبستگی میان تعهد فرهنگی و یکپارچگی در زنان سرپرست خانوار ۰/۹۴۷ است و ضریب تعیین ۰/۸۹۷ به دست آمده که نشان می‌دهد ۸۹ درصد از یکپارچگی، به تعهد فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر

همبستگی چندگانه تعدیل شده به  $0/986$  افزایش یافته است. به عبارت دیگر  $98$  درصد از هویت فرهنگی به وسیله دو متغیر محیط کار ایمن و توسعه قابلیت تعیین می‌شود که از این مقدار،  $0/031$  درصد بصورت انحصاری و افزوده مربوط به توسعه قابلیت بوده است. با وارد شدن متغیر سوم یعنی قانون گرای، ضریب همبستگی چندگانه نیز به یک و مجذور ضریب همبستگی چندگانه تعدیل شده نیز به یک افزایش یافته است. به عبارت دیگر  $100$  درصد از هویت فرهنگی تبیین می‌شود.

#### ۶-۴- بررسی وضعیت محیط کار ایمن برای

##### زنان سرپرست خانوار

چون از طیف لیکرت  $5$  درجه استفاده شده است بنابراین عدد  $3$  به عنوان عدد وسط یا ممتنع خواهد بود. در یک بیان خیلی ساده اگر میانگین دیدگاه  $109$  نفر از زنان سرپرست خانوار بزرگتر از  $3$  باشد یعنی محیط کار ایمن در وضعیت مطلوبی است و اگر کوچکتر از  $3$  باشد یعنی محیط کار ایمن در وضعیت مطلوب نیست. اما فقط اتکا به مقدار میانگین از نظر آماری صحیح نیست. باید بررسی شود آیا میانگین مشاهده شده معنادار است یا خیر. بدین منظور از آزمون دوجمله‌ای استفاده می‌شود. نتایج آزمون دو جمله‌ای برای محیط کار ایمن در جدول زیر نشان داده شده است. نتایج نشان داد که میانگین محیط کار ایمن در این تحقیق کمتر از  $3$  است و همچنین  $Sig=0.286$   $<0.05$  است. بدین ترتیب نتیجه گیری می‌شود که از دید زنان سرپرست خانوار وضعیت محیط کار ایمن و مناسب نیست.

نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با  $90$  درصد است.

۷- همبستگی میان تعهد فرهنگی و قانون گرای در زنان سرپرست خانوار  $0/978$  است و ضریب تعیین  $0/956$  به دست آمده که نشان می‌دهد  $95$  درصد از قانون گرای، به تعهد فرهنگی مربوط می‌شود. چون این مقدار درجه آزادی را در بر نمی‌گیرد، لذا از ضریب تعیین تعدیل شده استفاده می‌شود که آن نیز برابر با  $95$  درصد است.

#### ۶-۳- رابطه میان هویت فرهنگی و ابعاد کیفیت

##### زندگی

برای بررسی مهم‌ترین روابط از رگرسیون گام به گام استفاده می‌شود. تحلیل رگرسیون در جدول زیر نشان داده شده است. متغیر خروجی برای رگرسیون گام به گام در مدل‌های شماره سه به بعد، ندارد است. به این معنی که این متغیرهای ورودی دارای رابطه معنی دار با متغیر وابسته نبوده اند و بنابراین از معادله حذف شده اند. در جدول  $4$  شاخص‌های کفایت مدل رگرسیون گام به گام محاسبه شده است. در مرحله اول محیط کار ایمن به مدل وارد می‌شود که میزان همبستگی آن با هویت فرهنگی برابر است با  $0/978$  است. در این مرحله مجذور ضریب همبستگی چندگانه برابر است با  $0/956$  مجذور ضریب همبستگی چندگانه تعدیل شده برابر است با  $0/955$ . در گام بعدی با وارد شدن دومین متغیر، توسعه قابلیت، ضریب همبستگی چندگانه به  $0/993$  و مجذور ضریب همبستگی چندگانه به  $0/987$  و مجذور ضریب

جدول ۴: شاخص‌های کفایت مدل رگرسیونی گام به گام

مدل	همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد	دوربین- واتسون
1	.978 <sup>a</sup>	.956	.955	.18142	1.960
2	.993 <sup>b</sup>	.987	.986	.10032	
3	1.000 <sup>c</sup>	1.000	1.000	.00000	

۷- یافته‌های تحقیق

- آن، یک منطبق دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود. شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری عبارتند از:
- ۱- خشنودی یا رضایت از کار.
  - ۲- مشارکت در کار (مانند حق اظهار نظر).
  - ۳- کاهش حوادث و سوانح در کار.
  - ۴- حق انتخاب (مانند شغل، سرنوشت، تاثیرگذاری و...).
- مدیران ارشد یک سازمان باید به این نکته توجه داشته باشند که یک سازمان خلاق و پویا به نقش‌ها و مشاغل گوناگون با درجه اهمیت پذیری بالا احتیاج دارد و اگر قرار باشد با امتیازات مادی و معنوی داده شده به بعضی از پست‌ها به شکل غیر عادلانه، برای آن‌ها، ارزش‌های کاذب ایجاد و در نتیجه سایر پست‌ها، بی اهمیت و بی ارزش تلقی شود دیگر هیچ کس آن طور که باید نسبت به شغل خود احساس مسئولیت نمی کند و به مرور زمان نوعی از خمودگی و کاهش انگیزه کار را در بین کارکنان سازمان موجب می‌گردد.
- افراد وقتی می‌توانند با تمام وجود به سازمان خود خدمت نمایند که نیازهای شخصی و خانوادگی آنان به طور نسبی ارضا شود. به عبارت دیگر نفع فردی و نفع جمعی باید هر دو در یک مسیر و در یک جهت باشند. اما در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه، متأسفانه این مسئله عموماً بر عکس است. اگر فردی به فکر نفع جمعی باشد، در زندگی شخصی عقب می‌ماند و اگر بخواهد تنها به فکر منافع شخصی خود باشد در واقع نمی‌تواند صادقانه به سازمان خدمت نماید. از آن جا که در ایران، توزیع ثروت و درآمد نسبت به سایر کشورهای در حال توسعه، نابرابر است لذا اکثریت افراد جامعه که دارای مشاغل معمولی هستند، در زیر خط فقر زندگی می‌کنند. تحت این شرایط اگر
- ۱- بین تبلیغات تعلق فرهنگی و فرصت رشد رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۲- بین تعلق فرهنگی و پرداخت منصفانه رابطه معنی داری وجود ندارد
  - ۳- میان میان تعلق فرهنگی و محیط کار ایمن رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۴- میان تعلق فرهنگی و فضای کلی زندگی رابطه معنی داری وجود ندارد
  - ۵- میان تعلق فرهنگی و توسعه قابلیت رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۶- میان تعلق فرهنگی و یکپارچگی رابطه معنی داری وجود ندارد
  - ۷- میان تعلق فرهنگی و قانون گرایی رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۸- میان عدم تعهد فرهنگی و فرصت رشد رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۹- میان تعهد فرهنگی و پرداخت منصفانه رابطه معنی داری وجود ندارد
  - ۱۰- میان تعهد فرهنگی و محیط کار ایمن رابطه معنی داری وجود دارد.
  - ۱۱- میان تعهد فرهنگی و فضای کلی زندگی رابطه معنی داری وجود ندارد
  - ۱۲- میان تعهد فرهنگی و توسعه قابلیت رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۱۳- میان تعهد فرهنگی و یکپارچگی رابطه معنی داری وجود دارد
  - ۱۴- میان تعهد فرهنگی و قانون گرایی رابطه معنی داری وجود دارد.
  - ۱۵- ۱۰۰ درصد از هویت فرهنگی با محیط کار ایمن، توسعه قابلیت و قانون گرایی تبیین می‌شود.
- ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود

که در آن کار می‌کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنان این گونه تصور می‌کنند که آگاهی از مأموریت سازمانی تاثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی‌گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان‌ها هیچگونه همدلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران رده‌های بالاتر سازمانی که در آن کار می‌کنند، نمی‌بینند. بررسی دیگری در همین زمینه نشان می‌دهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی، اثرات متقابل و تشدید کننده‌ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد. کیفیت زندگی کاری (Quality of Work Life=QWL) یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم؛ و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود. یکی از آفت‌های مهم مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان می‌باشد. این بی‌توجهی، اثر بخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. به دلیل عدم شناخت مدیران سازمان از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه‌های واقعی خود را در سازمان‌ها از دست داده است. کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله‌ی انگیزش دارد.

ضرورت توجه به کیفیت زندگی کاری و بهبود آن، یک منطقی دارد و آن هم این است که ۶۵ درصد عمر مفید انسان‌ها در محیط کار سپری می‌شود.

فردی بخواهد خود را وقف کارش نماید از زندگی شخصی کاملاً عقب می‌ماند.

وقتی شرایط ناعادلانه و امکانات غیر منصفانه در یک سازمان افزایش می‌یابد، به معنی آن است که موقعیت‌های سازمانی، دارای بار ارزشی متفاوت می‌شوند. در نتیجه فاصله ارزشی موقعیت‌ها از هم بیشتر و ارزش یک کارمند بسیار کمتر از ارزش یک مدیر می‌شود. نکته بسیار مهم دیگر این است که در نظام نابرابر مدرنیته شده، که به همه چیز به عنوان وسیله کسب منافع شخصی نگاه می‌کنند افراد دارای مراتب بالاتر تشکیلات سازمانی با نگاهی طلبکارانه از دیگران می‌خواهند که سایرین برای ایشان احترامی خاص و حقوقی بسیار بیشتر (به معنای اعم) قائل گردند. در پی این تفاوت ارزشی و منزلتی، افراد از آنچه که دارند و هستند راضی نبوده و همواره سعی در تغییر موقعیت دارند و چنانچه این تلاش‌ها مثمر ثمر در بهبود وضعیت درآمدی فرد واقع نشود، فرد دچار بحران هویت و به فردی بی‌هدف و افسرده تبدیل می‌گردد که این امر در نهایت موجب عدم ثبات و پیشرفت در سازمان می‌گردد.

#### ۸- نتیجه‌گیری و بحث پیرامون نتایج

اگر در محل کار، کمی به پیرامونمان نگاه کنیم، ممکن است از خود پرسیده باشیم که چه تعداد از همکاران ما واقعاً از محیط کار خود و کاری که انجام می‌دهند لذت می‌برند. اگر واقع بینانه به این موضوع نگاه کنیم می‌توان گفت که در بسیاری از سازمان‌ها، وضع چندان مطلوبی حکم فرما نمی‌باشد. به کجا می‌رویم؟ به نظر می‌رسد محیط‌های کاری امروزی بیش از هر زمان دیگر دچار التهاب و سردرگمی هستند.

در نظر سنجی‌ها مشخص شده است که بیش از ۵۰ درصد کارمندان سازمان‌ها نمی‌دانند مأموریت سازمانی

شاخص‌های بهبود کیفیت زندگی کاری عبارتند از:

- ۱- خشنودی یا رضایت از کار.
- ۲- مشارکت در کار (مانند حق اظهار نظر).
- ۳- کاهش حوادث و سوانح در کار.
- ۴- حق انتخاب (مانند شغل، سرنوشت، تاثیرگذاری و...).

کیفیت زندگی کاری پایین یعنی این که کارمند شغلش را صرفاً به عنوان وسیله‌ای برای رفع نیازهای اقتصادی می‌داند و کارمندانی با چنین تفکر، غالباً وفاداری کمی به سازمان دارند و عموماً برای جبران کمبودها مجبور هستند دست به کارهای دیگری نیز بزنند. در یک نظر سنجی بین المللی که در کشورهای مختلف انجام گردیده، ۱۰۴۰۰ نفر از کارکنان سازمان‌های مختلف مورد سؤال قرار گرفتند. مهم‌ترین انتظارات این افراد از محیط کارشان را می‌توان در ۵ مورد زیر خلاصه نمود:

- ۱- برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی.
- ۲- داشتن شغلی که واقعاً لذت بخش باشد.
- ۳- داشتن احساس امنیت و تامین آینده.
- ۴- داشتن حقوق و دستمزد مناسب.
- ۵- داشتن همکاران خوب.

در اکثر کشورها، مورد اول یعنی توانایی برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی، مهم‌ترین عامل رضایت از محیط کار است. در تمامی کشورها فاصله قابل توجهی بین آنچه کارکنان می‌خواهند و آنچه به دست می‌آورند وجود دارد؛ به خصوص در مورد پرداخت حقوق، تعادل بین کار و زندگی شخصی و امنیت شغلی.

در تبیین این نتیجه باید گفت امروزه عده زیادی از افراد به شغل خود به عنوان یک کار موقت نگاه می‌کنند و در بسیاری از موارد به دلیل عدم رضایت از کیفیت زندگی کاری خود، صرفاً می‌خواهند جای خود را عوض کنند حتی اگر موقعیت پایین‌تری باشد و در

تلاش هستند که در اولین فرصت، از موقعیت کنونی به موقعیتی بهتر و بالاتر دست پیدا کنند. لذا کمتر فردی شغل خود را آن طور که باید جدی تلقی می‌کند و این امر در اکثر کارکنان عادی سازمان که دارای شغل دوّم در خارج از سازمان، با درآمد نسبتاً زیادتری هستند نمود بیشتری پیدا می‌کند.

بدین ترتیب موقعیت‌ها و نقش‌های درون سازمانی از ثبات لازم و کافی برخوردار نبوده و موقعیت‌ها دچار یک نوع بی‌ثباتی می‌گردد. در ادامه، این فرایند با فرایند عدم ثبات اقتصادی (افزایش تورم و قیمت‌ها) که تاثیر قوی‌تری بر رفتار کارکنان دارد تشدید می‌گردد.

اما علت این امر چیست؟ در زمان کنونی و در پی نابرابری زیاد اقتصادی به وجود آمده، میل به کسب موقعیت شغلی بالاتر به هر وسیله در نظام اداری جامعه ایران به صورت عادی در آمده است؛ از طرف دیگر فشار اقتصادی و همچنین اقداماتی نظیر نظام پرداخت‌ها، مدرک‌گرایی و امکان استفاده عده‌ای خاص از مراکز ارائه مدرک؛ و استفاده از امکانات خاص دولتی نظیر منازل سازمانی، خودرو، تلفن همراه و اعزام به ماموریت‌های خارجی و داخلی مختلف برای مدیران و رؤسایان، در دراز مدت کاهش انگیزه کار را در سمت فعلی کارکنان موجب می‌گردد.

اتاق کار مجلل و استفاده از ماشین گران قیمت، برپایی جلسات بی محتوا و مسافرت‌های داخلی و خارجی بی دلیل به بهانه ماموریت، جزو عواملی هستند که نقش مدیر را در پیدایش اصول غیراخلاقی به اثبات می‌رسانند. مسلماً چنین اعمال و رفتاری از طرف مدیر تاثیرات سوء و مخربی را در بین کارکنان به جای خواهد گذاشت و آنان تصویر ذهنی منفی نسبت به سازمان و مدیریت آن خواهند داشت. متأسفانه موارد فوق الذکر بدون در نظر گرفتن خواسته‌های کارکنان،

آن جا که در ایران، توزیع ثروت و درآمد نسبت به سایر کشورهای در حال توسعه، نابرابر است لذا اکثریت افراد جامعه که دارای مشاغل معمولی هستند، در زیر خط فقر زندگی می‌کنند. تحت این شرایط اگر فردی بخواهد خود را وقف کارش نماید از زندگی شخصی کاملاً عقب می‌ماند.

وقتی شرایط ناعادلانه و امکانات غیر منصفانه در یک سازمان افزایش می‌یابد، به معنی آن است که موقعیت‌های سازمانی، دارای بار ارزشی متفاوت می‌شوند. در نتیجه فاصله ارزشی موقعیت‌ها از هم بیشتر و ارزش یک کارمند بسیار کمتر از ارزش یک مدیر می‌شود. نکته بسیار مهم دیگر این است که در نظام نابرابر مدرنیزه شده، که به همه چیز به عنوان وسیله کسب منافع شخصی نگاه می‌کنند افراد دارای مراتب بالاتر تشکیلات سازمانی با نگاهی طلبکارانه از دیگران می‌خواهند که سایرین برای ایشان احترامی خاص و حقوقی بسیار بیشتر (به معنای اعم) قائل گردند. در پی این تفاوت ارزشی و منزلتی، افراد از آنچه که دارند و هستند راضی نبوده و همواره سعی در تغییر موقعیت دارند و چنانچه این تلاش‌ها مثمر ثمر در بهبود وضعیت درآمدی فرد واقع نشود، فرد دچار بحران هویت و به فردی بی هدف و افسرده تبدیل می‌گردد که این امر در نهایت موجب عدم ثبات و پیشرفت در سازمان می‌گردد.

متأسفانه امروزه اقدامات تشدید کننده دیگری نیز در جامعه انجام می‌گیرد که در نتیجه آن، موقعیت‌های شغلی بالاتر دارای ارزش‌های کاذب می‌شوند که از آن جمله می‌توان به تملق و احترام بیش از حد به مدیران و تجملات دولتی نظیر دفاتر کار مجلل با امکانات رفاهی زیاد اشاره نمود. بدیهی است در چنین نظام سازمانی اکثر افراد از داشتن چنین پست‌هایی و برخورداری از امکانات رفاهی غیر معمول در سایه این پست‌ها و از احترامات مفرط به خود لذت

سازمان را در مسیر سیاه نمایی، نارضایتی کارمند و ارباب رجوع و بی ثباتی سوق می‌دهد.

در این رابطه می‌توان به عنوان خبری که در روزنامه خراسان مورخ ۸۴/۱۱/۰۴ (شماره ۱۶۳۳۵) درج شده بود اشاره نمود. رئیس سازمان بازرسی کشور به صراحت اعلام می‌نماید که رضایتمندی مردم از دستگاه‌های اداری دولتی در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و شکایت‌های مردم طی ۹ ماه اول سال ۸۴ نسبت به سال گذشته ۴۰ درصد افزایش داشته است. این امر نشان می‌دهد که طرح تکریم ارباب رجوع که حدود سه سال و نیم از اجرای آن می‌گذرد نتوانسته است اهداف مورد نظر طراحان آن را برآورد نماید و به افزایش رضایتمندی ارباب رجوع که شاخص انجام صحیح امور در دستگاه‌های اداری است بیانجامد.

مدیران ارشد یک سازمان باید به این نکته توجه داشته باشند که یک سازمان خلاق و پویا به نقش‌ها و مشاغل گوناگون با درجه اهمیت پذیری بالا احتیاج دارد و اگر قرار باشد با امتیازات مادی و معنوی داده شده به بعضی از پست‌ها به شکل غیر عادلانه، برای آن‌ها، ارزش‌های کاذب ایجاد و در نتیجه سایر پست‌ها، بی اهمیت و بی ارزش تلقی شود دیگر هیچ کس آن طور که باید نسبت به شغل خود احساس مسئولیت نمی‌کند و به مرور زمان نوعی از خمودگی و کاهش انگیزه کار را در بین کارکنان سازمان موجب می‌گردد.

افراد وقتی می‌توانند با تمام وجود به سازمان خود خدمت نمایند که نیازهای شخصی و خانوادگی آنان به طور نسبی ارضا شود. به عبارت دیگر نفع فردی و نفع جمعی باید هر دو در یک مسیر و در یک جهت باشند. اما در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه، متأسفانه این مسئله عموماً بر عکس است. اگر فردی به فکر نفع جمعی باشد، در زندگی شخصی عقب می‌ماند و اگر بخواهد تنها به فکر منافع شخصی خود باشد در واقع نمی‌تواند صادقانه به سازمان خدمت نماید. از

می‌شود. اوضاع چنان بی‌قاعده است که دیگر کمتر کسی امیدوار به اصلاح این وضع است. همه چیز دایره وار به دور تسلسل افتاده است و افسردگی ناشی از نومیادی به آینده، رو به فزونی نهاده است. زمان آن رسیده که صریح و شفاف از پیامدهای روش‌هایی که مدیریت ناکارآمد در اداره امور به کار گرفته می‌شود بنویسیم و با تتبع و تفکر در این موارد به جست‌وجوی راه‌های تعالی بیندیشیم. کار به جایی رسیده است که امروزه مدیری موفق نامیده می‌شود که بتواند حداقل کار مورد قبول را با استفاده از حداکثر قدرت تنبیهی خود مانند: توییح، کسر حقوق و ... و امکانات تشویق مانند اعطای پاداش، اضافه کار، انتخاب کارمند نمونه و ... فراهم سازد. ولی کارشناسان معتقد هستند مدیر مؤثر کسی است که بتواند ۸۰ الی ۹۰ درصد توانایی‌های افراد را به کار گیرد. هنگامی که سیستم‌های تنبیه و پاداش سازمان به گونه‌ای باشد که رفتار نادرست را به صورت مثبت تقویت کند، افراد خوب هم دست به کارهای نادرست می‌زنند. هنگامی که سازمان به افراد دروغگو و متقلب و یا کسانی که اعمال خلاف را انجام می‌دهند، ارتقای مقام بدهد و یا آنها را مورد ستایش قرار دهد این برداشت می‌شود که رفتارهای غیراخلاقی بازدهی مناسبی دارند، اینجا است که اصول غیراخلاقی در سازمان ریشه می‌گیرد.

اصول غیراخلاقی کدامند؟ حاکمیت روابط بر ضوابط تنها یکی از مواردی است که سازمان‌ها را به طرف اصول غیراخلاقی می‌کشاند. موارد دیگری مانند: تاخیر، ترک محل کار، پنهان کاری، انجام کارهای شخصی در محیط کار، استفاده از امکانات سازمان به نفع خود، دزدی از اموال سازمان، فاش کردن اسرار سازمان، ریاکاری، چاپلوسی، اخذ رشوه و ... متأسفانه امروزه گاهی به صورت ارزش درآمده‌اند.

تقویت روحیه و افزایش انرژی روانی در محیط کار، کارایی شخصی و سازمانی را افزایش می‌دهد و

می‌برند. در چنین سازمان‌هایی، مشارکت زیر دستان، مشورت با آنان، فهماندن اهداف سازمان به آنان و ایجاد انگیزه درونی، جایی در خط مشی سازمان ندارد و نیازها از بالا دیکته می‌شوند، هدف و دستور هرگز نباید مورد سؤال قرار گیرد، هدف و دستور باید در کوتاه‌ترین زمان انجام گیرد، فرد نافرمان‌بردار باید مجازات گردد آن هم حتی المقدور مجازات سنگین.

وقتی مسئله عمیق‌تر بررسی می‌شود متوجه می‌گردیم آن عده از مدیران هم که مایل به استفاده از این امکانات ناعادلانه نیستند نیز نمی‌توانند در خلاف مسیر جریان شنا نمایند و به ناچار گرفتار می‌شوند. در نتیجه همه عوامل ذکر شده (نابرابری، ارزش گذاری‌های غلط شغلی و ...) کسب منزلت، به عنوان هدف اصلی مشاغل در سازمان به یک ارزش اصلی و اساسی تبدیل می‌گردد.

مدیری که رفتاری درست و صادقانه دارد بدون آن که قصد آموزش کارکنان را داشته باشد به آنان تعهد اخلاقی را یاد می‌دهد. او الگوی کارکنانش در زمینه اخلاق است و مظهر ارزش‌هایی است که در سازمان غالب هستند. اگر مدیر از کارکنانش انتظار مشارکت، وظیفه‌شناسی، انضباط و جدیت یا پرهیز از سهل‌انگاری، کم‌کاری و حیف و میل منابع را دارد در مقابل آن عدم درک و نادیده گرفتن نیازهای کارکنان و نیز عدم برقراری شرایط مناسب کاری از طرف مدیر پذیرفتنی نیست. تجمل پرستی مدیر، راه را برای بروز رفتارهای غیراخلاقی در محیط سازمان هموارتر می‌سازد.

با توجه به مطالب گفته شده در می‌یابیم که دور تسلسل ایجاد شده در نتیجه عدم توجه به کیفیت زندگی کاری باعث می‌گردد که هر شخص به طور فردی در پی راه‌های ارضا نیاز خود بر آید که این امر غالباً با نفع جمعی در تضاد می‌باشد و موجب اختلال بیشتر روابط اجتماعی و پیدایش یک دور باطل

وقتی افراد نسبت به کاری که انجام می‌دهند احساس خوبی داشته باشند سعی می‌کنند آن را به بهترین نحو انجام دهند و مهم‌تر از آن تلاش می‌کنند راه‌های بهتر و موثرتری برای انجام کار پیدا کنند. در غیر این صورت نمی‌توان انتظار داشت که برای انجام یا پیدا نمودن راه حل، تلاش فوق العاده‌ای از خود نشان دهند. پس بهتر است مدیران فرهنگ کاری خود را به سمتی سوق دهند که چنین روحیه‌ای را در محیط کار، تقویت نماید.

انگیزه در کار وسیله به حرکت در آوردن شخص است. آدمی بدون انگیزه نمی‌تواند کاری را به پایان برساند و هدفی را دنبال کند. انگیزه، قدرت ابداع بالقوه و نهفته در فرد را به فعالیت می‌رساند. توجه و به کار گرفتن انگیزه، ساده‌ترین و پیچیده‌ترین وظیفه مدیریت است. انگیزش نوعی تنش درونی است و بکارگیری آن تنش را کاهش می‌دهد. توجه به کیفیت زندگی کاری از جمله کارهای است که می‌توان از طریق آن انگیزش در کارکنان سازمان را افزایش داد.

افزایش کارایی و در کل بهبود کیفیت زندگی کاری، با آشنایی با چگونگی ارتقاء فرهنگ و افزایش تعاملات با کارکنان زیر دست، در این زمینه تلاش بیشتر نمایند. مدیران و مسئولین می‌بایست شرایط و قوانین راحتی فراهم آورند تا کارکنان بتوانند در تصمیم‌گیری‌های سازمان، تدوین برنامه‌های کوتاه مدت و بلند مدت، بهبود شرایط کار برای هر نفر، و در کل امور مربوط به حیطه تخصصی خود اظهار نظر کنند تا با این اقدامات کار و دستیابی به هدف سازمان برای آنها یک تفریح و علاقه باشد تا بدین وسیله شرایط حرکت به سمت هدف در سازمان هموار گردد. کیفیت زندگی کاری و کارایی دو مفهوم کاربردی و تاثیر گذار در سازمان‌های مختلف می‌باشد، لذا برای دستیابی به یک برنامه جامع و منسجم جهت پیاده سازی این دو مفهوم در سازمان‌ها شایسته است پژوهشگران به این دو مقوله که برای توسعه و اعتلای کشور اسلامی ما ضروری است توجه کافی مبذول دارند. توجه به مولفه‌های هویت فرهنگی جهت ارتقای کیفیت کاری ضروری است.

#### ۹- پیشنهادها

مرور تحقیقات و مبانی نظری تحقیق حاضر حاکی از آن است که کیفیت زندگی کارکنان در مؤسسات مختلفی که عنصر و مؤلفه مهم در ارتباط با موفقیت سازمان می‌باشد. لذا توجه به مولفه‌های کیفیت کاری پیشنهاد می‌گردد. سازمان باید ضمن آشنایی با کیفیت زندگی کاری، با توجه بیشتر و تمایل وافرتر نسبت به کاربست مؤلفه‌های آن همچون محیط ایمن کاری، قانون‌گرایی، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، فضای کلی کاری و یکپارچگی و انسجام اجتماعی در حیطه کاری خود و در ارتباط با کارکنان مربوطه اقدام نمایند تا با دستیابی به یک توافق جمعی و تلاش همگانی بتوانند به هدفها و آرمان‌های سازمان دست یابند. مدیران و مسئولین سازمان‌ها می‌بایست جهت

#### منابع ماخذ

ایوبی، ح (۱۳۷۷). شکاف‌های قومی و خشونت در بیکارهای سیاسی، فصلنامه مطالعات خراسانی، م (۱۳۹۰). بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان ستادی دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.  
ده شیری، م (۱۳۸۰). درآمدی بر نظریه سیاسی امام خمینی. چاپ اول، تهران، مرکز اسناد انقلاب اسلامی.  
رزازی فر، ا (۱۳۷۹). الگوی جامعه‌شناختی هویت ملی در ایران، فصلنامه مطالعات ملی، شماره ۵، سال دوم.



- Kayem K. (1986). Quality of work life professional staffs of selected public school (job satisfaction). Educated. D. Dissertation. Brigham Young University.
- Laschinger HK, Finegan J., Shamian J., Almost J. (2001). Testing Karasek's Demands-Control Model in Restructured Healthcare Settings: Effects of Job Strain on Staff Nurses' Quality of Work Life. *The journal of nursing administration*. 31 (5): 233-243
- Lau R. S. M. (2000). Quality of work life and performance – An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management*. 11 (5), 422- 437.
- Ma CC., Samuels, M.E. and Alexander, J.W. (2003). Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*. 33(5): 293-299.
- Mat Zin R. (2004). Perception of professional engineers toward quality of worklife and organizational commitment A Case Study, *Gadjah Mada International Journal of Business*, VI.
- Richard W. (1980). Quality of work life activities: A research agenda *Professional Psychology*, Vol 11(3), Jun, 484-493. doi: 10.1037/0735-7028.11.3.484
- Rosser V., Javinar J.M., (2003). Midlevel Student Affairs Leaders' Intentions to Leave: Examining the Quality of Their Professional and Institutional Work Life. *Journal of College Student Development*. 44(6): 813-830
- Saklani D. R. (2004). Quality of Work Life in the Indian Context: An Empirical Investigation. *Decision*, Vol. 31 (2) July – December, 101-135.
- Sigry JM., Efraty D., Siegel P., Lee DJ. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theorie. *Social Indicators Research*. Dordrecht. 55(3): 241
- Walton R. E. (1974). QWL indicators: prospects and problems. In Portigal, A.H. (Eds.). *Measuring the quality of working life. A symposium on Social Indicators of Working Life*. Ottawa, March, 19-20.
- روح الامینی، م (۱۳۸۴). زمینه فرهنگ شناسی. تهران، انتشارات، عطار، چاپ هشتم.
- سلمانی، د (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ اول.
- شیخاوندی، د (۱۳۷۳). جزوه درسی جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، انتشارات دانشکده علوم اجتماعی علامه طباطبایی.
- کوش، د (۱۳۸۱). مفهوم فرهنگ در علوم اجتماعی، ترجمه فریدون وحید، نشر سروش.
- گل محمدی، ا (۱۳۸۱). جهانی‌شدن فرهنگ و هویت، تهران: نشر نی
- میرسپاسی، ن (۱۳۸۶). تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری، مجله اقتصاد و مدیریت، شماره ۱۵
- Adams G. R., Shea J. A., Fitch S. A. (1979). Toward the development of an objective assessment of ego-identity status. *Journal of Youth and Adolescence*, 8, 223- 237.
- Assmann J. Czapliska, J, (1995) *Collective Memory and Cultural Identity*, New German Critique, No. 65.
- Cabrera N. L., Padilla, A. M. (2004). Entering and succeeding in the "Culture of College: The story of two Mexican heritage students. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 26 (2), 152-170.
- Chaipol H. (1989). A comparative study of that middle managers perception of their quality of work life in american-owned", Japanese owned and that owned companies operating in Thailand. D.B.A. Dissertation. United State International University.
- Feather N. T. (1995). Values, valences, and choice: the influence of values on the perceived attractiveness and choices of alternatives. *Journal of Personality & Social Psychology*, 68, 1135-1151.
- Hood, J., Smith, H. (1994). Quality of work life in home care: the contributions of leaders' personal concern for staff. *J Nurs Adm*. 24(1):40-47

- Weininger EB. and Lareau A (2007). Cultural Capital. Encyclopedia of Sociology. Ed. George Ritzer. Oxford, UK: Blackwell.
- Yuki W. (2002). Organizational behavior and personal Psychology, Irwin, INC, p. 45.

#### یادداشت‌ها

---

<sup>1</sup> Ma CC., Samuels, M.E. and Alexander, J.W.

<sup>2</sup> Hood, J., Smith, H

<sup>3</sup> Downsize

<sup>4</sup> Sigry, Efraty, Siegel, Lee

<sup>5</sup> Rosser, Javinar

<sup>6</sup> Laschinger, Finegan, Shamian

<sup>7</sup> Weininger & Lareau

<sup>8</sup> Assmann