

نشریه علمی - پژوهشی بهبود مدیریت
سال هشتم، شماره ۱، پیاپی ۲۳، بهار ۱۳۹۳
صفحات ۸۶ - ۷۱

تبیین رابطه سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان

(تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۳/۰۱)

محمدجواد زاهدی^۱، هوشنگ ناییبی^۲، پروانه دانش^۳، حسین نازک تبار^{۴*}

چکیده

مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان ابزاری برای درک کیفیت زندگی کاری به کار می‌رود و مبنای تعالی سازمانی شناخته شده است. در تحقیق حاضر تلاش می‌شود تا تاثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر روی کیفیت زندگی کاری کارکنان مطالعه شود. تحقیق حاضر از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان اداری دانشگاه پیام نور مازندران است که از میان آنها ۱۳۰ نفر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. در روش پیمایشی از دو پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی ناهاپیت و گوشال و نیز پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون استفاده شده است. داده‌ها در این تحقیق با روش تحلیل همبستگی و الگوی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و Lisrel استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی نشان داد که میان ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) و کیفیت زندگی کاری همبستگی مثبت و معناداری با اطمینان ۹۹٪ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که ابعاد سرمایه اجتماعی قدرت پیش بینی کیفیت زندگی کاری را دارند.

واژگان کلیدی:

سرمایه اجتماعی، سرمایه ساختاری، سرمایه شناختی، سرمایه رابطه‌ای، کیفیت زندگی کاری.

۱- دانشیار دانشگاه پیام نور J_Zahedi@yahoo.com

۲- دانشیار دانشگاه تهران hnayebi@yahoo.com

۳- استادیار دانشگاه پیام نور daneshpar@yahoo.com

۴- دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی و عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول): hntabar@yahoo.com

۱- مقدمه

در جهان رقابتی امروز که کیفیت زندگی کاری در همهٔ زمینه‌ها افزایش یافته است، تنها سازمان‌هایی می‌توانند باقی بمانند که به بهترین وجه از منابع خود استفاده نموده، بیش‌ترین بهره‌وری را داشته باشند. یکی از منابع مهم سازمانی، نیروی انسانی است. سازمان‌های ناموفق، فاقد کارایی لازم در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان هستند. از سوی دیگر، امروزه مفهوم سرمایه اجتماعی، به‌عنوان مبنای مزیت سازمانی شناخته شده است که می‌تواند از توقف سازمان‌ها در مرحله عقب‌ماندگی جلوگیری کند. شاید در زمان‌های گذشته، سرمایه اجتماعی به‌عنوان یک شایستگی ضروری برای سازمان‌ها محسوب نمی‌شد، اما امروزه امری ضروری تلقی می‌شود [۸]. کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید [۹]. در واقع هدف این تعریف، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزش‌هایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعه مهارت‌ها و توازن بین زندگی کاری و غیرکاری می‌شود را ارتقا بخشد. بررسی نظریه‌های موجود در این زمینه و مرور تحقیق‌های انجام شده نشان می‌دهد که میزان سرمایه اجتماعی و متغیرهای مربوط به آن نظیر اعتماد و همکاری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در یک سازمان اثرگذار است. سرمایه اجتماعی، مشخصه‌ای است که توانایی سازماندهی جمعی مشارکتی و داوطلبانه برای حل مشکلات گروهی یا عمومی را به حداکثر می‌رساند. در شرایطی که سرمایه اجتماعی، یعنی توانایی استفاده جمعی توأم با همکاری از منابع برای اهداف عمومی وجود نداشته باشد، بعید است که فقط سرمایه مالی و افزایش سرمایه انسانی بتواند نتایج مبتنی هم‌چون رشد اقتصادی، کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی را به دنبال داشته باشد. در سازمانی، کیفیت زندگی کاری کارکنان پایدارتر است که از رشد و پیشرفت ارتباط با دیگران و توسعه شبکه‌ای اجتماعی شکل بگیرد [۳].

با توجه به مباحث یاد شده، امروزه کسانی که قابلیت و توانایی کیفیت زندگی کاری بالاتری دارند، می‌توانند از مزایای ارتباطات در شبکه یا سرمایه اجتماعی برخوردار بوده و در نتیجه، به طور گسترده‌ای سرنوشت سازمانی و به عبارتی توسعه مسیر شغلی آینده خود را تحت کنترل دارند. بنابراین، موسسات آموزشی و تحقیقی با تعیین چشم انداز و اهداف روشن و نیز مدیریت صحیح سرمایه اجتماعی می‌توانند به کیفیت زندگی کاری کارکنان دست یابند. از جمله مسائلی که می‌تواند موسسات آموزشی و تحقیقی را در تحقق این هدف یاری رساند، توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌باشد. در نتیجه عدم توجه به کیفیت زندگی کاری باعث می‌گردد که هر شخص به طور فردی در پی راه‌های ارضاء نیاز خود بر آید که این امر غالباً با نفع جمعی در تضاد می‌باشد و موجب اختلال بیش‌تر سرمایه اجتماعی می‌شود.

به عبارت دیگر، با توجه به این‌که کیفیت زندگی کاری روی احساس فرد درباره مطلوبیت مکان کاری و آنچه در آن است پایه‌گذاری می‌شود و مربوط به تجربه جاری فرد در حیطه‌های کاری است، در نتیجه، سرمایه اجتماعی می‌تواند موجب ارتقای کیفیت زندگی کاری گردد. براین اساس، مطالعه حاضر با هدف

بررسی میزان تاثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری در حوزه دانشگاه پیام نور مازندران و در میان کارکنان انجام گردیده است.

۲- ادبیات تحقیق

۲-۱- سرمایه اجتماعی سازمانی

مفهوم سرمایه اجتماعی ابتدا توسط جامعه شناسان معرفی گردید و مفهومی بین رشته‌ای است که در دو دهه گذشته به عنوان یکی از شاخص‌ترین مفاهیم در علوم انسانی پدیدار گشته است. جاکوبز (۱۹۶۱)، از مفهوم سرمایه اجتماعی به عنوان شبکه‌های مردمی با ارزش استفاده کرد [۱۷] و پروساک و کوهن (۲۰۰۱) نیز از تاثیر این مفهوم در اثربخشی سازمان یاد کردند [۲۷]. به دلیل وجود رویکردهای مختلف در تحقیقات سرمایه اجتماعی و نیز ماهیت چند بعدی این مفهوم، در ادبیات سرمایه اجتماعی تعاریف مختلفی از سرمایه اجتماعی به چشم می‌خورد، در این قسمت برخی از تعاریف سرمایه اجتماعی ارائه می‌شود و در نهایت الگوی ناهاپیت و گوشال که اساس کار این تحقیق را تشکیل می‌دهد، تشریح می‌گردد.

به اعتقاد بوردیو، ابعاد سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از: اندازه گروه یا شبکه و حجم سرمایه ای که هر کدام از اعضای شبکه دارا هستند [۱۰]. ویلانوا و جوسا (۲۰۰۳)، سرمایه اجتماعی را پدیده ای مدیریتی در نظر گرفته که شامل هفت مولفه: اعتماد (هنجارها)، ارزش‌های مشترک، روابط، همکاری، تعهد متقابل، فهم متقابل و شبکه‌ها است [۲۶].

از نظر گروتائرات (۲۰۰۳) سرمایه اجتماعی شامل نهادها، روابط، گرایش‌ها، ارزش‌ها و هنجارهایی است که بر رفتار و تعاملات بین افراد حاکم است [۱۹]. به عبارت دیگر، به اعتقاد چن و همکاران (۲۰۰۸)، سرمایه اجتماعی آن دسته از شبکه‌ها و هنجارهایی است که مردم را قادر به عمل جمعی می‌کند [۱۲]. سرمایه اجتماعی سازمانی را می‌توان حاصل روابط مبتنی بر تفاهم و اعتماد بین افراد سازمان دانست که زندگی اجتماعی را در سازمان دلشین‌تر و مطلوب‌تر می‌سازند [۷]. در این مطالعه، ابعاد سازه سرمایه اجتماعی بر مبنای چارچوب ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و سنجه‌های آن بر مبنای چارچوب شریف و همکاران (۲۰۰۶)، است که در قالب همکاری، اعتماد، تعهدات و انتظارات؛ شبکه‌ها و ارتباطات، تراکم ارتباطات، اهداف و ارزش‌های مشترک و زبان مشترک عملیاتی شده است [۲۱] و [۲۴] (جدول ۱).

با عنایت به چارچوب ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، بعد ساختاری سرمایه اجتماعی وضعیت غیرشخصی پیوندهای بین افراد یا واحدها را توصیف می‌کند. به زبان ساده، این بعد به الگوی کلی ارتباطات بین اعضا اشاره می‌کند، این که به چه کسانی دسترسی دارید و چگونه به آن‌ها دسترسی دارید. در این تحقیق، بعد ساختاری با توجه به ارتباطات و شبکه‌ها و تراکم ارتباطات عملیاتی شده است و منظور آن است که تا چه حد افراد توانایی ایجاد و برقراری ارتباط با دیگران را دارد و به منظور یادگیری و تسهیم و تبادل اطلاعات، ایده‌ها و دانش با یکدیگر تعامل برقرار می‌کنند. به همین ترتیب بعد شناختی سرمایه اجتماعی به مبنای که فراهم کننده مظاهر، تفاسیر و سیستم معانی مشترک در میان طرفین است، اشاره می‌کند. هم چنین، بعد شناختی با توجه

به اهداف و ارزش‌های مشترک و زبان مشترک عملیاتی شده و منظور این است که تا چه حد افراد، فهم و تصور روشنی از اهداف و ارزش‌های سازمان دارند. مهم‌تر این که تا چه اندازه این اهداف و ارزش‌ها را قبول دارند و به آن‌ها پای‌بندند، با علاقه و رغبت تحقق اهداف را دنبال می‌کنند و واژگان مشترکی که افراد برای ارتباط و انتقال اطلاعات استفاده می‌کنند. با پیش‌فرض مشابه، بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده انواع روابط شخصی‌ای است که افراد با همدیگر، به واسطه تاریخی از تعاملات گسترش داده و بر روابط خاصی همچون احترام و رفاقت، که رفتار را تحت تاثیر قرار می‌دهد، تمرکز دارد. بعد رابطه‌ای نیز با توجه به محورهای اعتماد، همکاری، تعهدات و انتظارات و هویت عملیاتی شده است و منظور از آن این است که تا چه حد افراد به همدیگر اعتماد دارند، در موقع نیاز به یکدیگر کمک می‌کنند و با هم صادق و راست‌گو هستند. احساسات‌شان را با یکدیگر در میان می‌گذارند، به همدیگر احترام می‌گذارند و خود را متعلق به یک واحد می‌دانند [۲۱].

جدول ۱- ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی از دیدگاه شریف و همکاران (۲۰۰۶) و ناهایت و گوشال (۱۹۹۸)

تعریف	معیارهای اندازه‌گیری	ابعاد
توانایی ایجاد و برقراری ارتباط با دیگران تعداد ارتباطات و تعداد تماس‌ها	- تعداد شبکه‌ها - تراکم ارتباطات	ساختاری
- میزانی که افراد به انجام فعالیت صورت تیمی و گروهی تمایل دارند. - وظایف هر فرد و چیزهایی که آن‌ها از دیگران انتظار دارند. - سطحی که افراد به یکدیگر اعتماد دارند.	- همکاری - تعهدات و انتظارات - اعتماد	رابطه‌ای
- یکی بودن اهداف سازمان و شخص و ارزش‌های مشترکی که افراد برای ارتباط یا انتقال اطلاعات استفاده می‌کنند. - واژگان مشترکی که افراد برای ارتباط یا انتقال اطلاعات استفاده می‌کنند.	- اهداف و ارزش مشترک - زبان مشترک	شناختی

در تحقیق حاضر، ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی بر مبنای چارچوب ناهایت و گوشال به عنوان متغیر مستقل مورد استفاده قرار گرفته است.

۲-۲- کیفیت زندگی کاری

مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است [۱۱]. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد [۱۸]. کیفیت زندگی کاری ساختاری پویا و چند بعدی دارد که مفاهیمی نظیر امنیت شغلی، نظام‌های پاداش، فرصت‌های پیشرفت آموزشی و شغلی و شرکت در تصمیم‌گیری را در بر می‌گیرد. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود [۱۴]. در نتیجه، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معامله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار

می‌دهد [۲۳]. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها بوده است [۲۰]. از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به به‌سازی و کارایی بلند مدت سازمان نیز منجر خواهد شد [۲۳].

داچ و شرم^۱ (۱۹۹۳)، اظهار داشته‌اند که برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در ایالات متحده، مشارکت کارمندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فناوری جدید، محیط کاری و آموزش مهارت‌ها را افزایش می‌دهد. به معنای دقیق تر، کیفیت زندگی کاری مجموعه‌ای از روش‌ها و اقداماتی است که به افزایش و حفظ رضایت کارمندان کمک می‌کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آن‌ها و افزایش کارایی سازمان است [۲۲] و [۱۳]. مروری بر متون موجود نشان می‌دهد که تعریف معمول و پذیرفته شده‌ای برای کیفیت زندگی کاری وجود ندارد و متغیرهای مختلفی از قبیل خط مشی سازمانی، شبکه‌های رهبری، روش‌ها و عملیات بر روی نگرش کارکنان کیفیت زندگی کاری تاثیر می‌گذارند [۱۵].

والتون کیفیت زندگی کاری را عکس العمل کارکنان در برابر کار، به ویژه پیامدهای ضروری آن برای ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی، تعریف می‌کند، براساس این تعریف، کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار به منظور رفع نیازهای فرد تأکید دارد. والتون الگویی نظری برای تبیین کیفیت زندگی کاری تنظیم کرده است که به شرح زیر است [۲۸]:

(۱) پرداخت منصفانه و کافی، (۲) محیط کار ایمن و بهداشتی، (۳) تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، (۴) قانون‌گرایی در سازمان، (۵) وابستگی اجتماعی زندگی کاری، (۶) فضای کلی زندگی کاری، (۷) یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، (۸) توسعه قابلیت‌های انسانی.

در تحقیق حاضر، مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی ریچارد والتون به عنوان متغیر وابسته مورد استفاده قرار گرفته است.

۲-۳- پیشینه تحقیق

تحقیق‌های بسیاری در رابطه با سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری در داخل و خارج کشور انجام شده است. اندیشمند، در تحقیق خود با عنوان، شناسایی مولفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها، نتیجه گرفت که مولفه‌های اصلی اعتماد و همبستگی بالاترین میانگین و مولفه مدیریت مشارکتی از کم‌ترین میزان میانگین برخوردار بوده‌اند [۱]. یا چون لی و همکاران، به بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی بر کیفیت زندگی در انگلستان می‌پردازند. محققان با استفاده از پیمایش خانوار در انگلستان نخست ابعاد سازنده سرمایه اجتماعی را شناسایی می‌کنند و سپس به بررسی تاثیر آن بر درک مردم از اعتماد و کیفیت زندگی می‌پردازند. آن‌ها در تحلیل خود از نتایج تحقیق چنین عنوان می‌کنند که مجراهای غیررسمی سرمایه اجتماعی نقش مهم‌تری در تاثیرگذاری بر درک مردم از اعتماد و کیفیت زندگی دارند [۱۶].

در تحقیقی فلیکس ریکونا به بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت و کیفیت زندگی در محیط کار در اسپانیا می‌پردازد. او برای سرمایه اجتماعی پنج بعد در نظر می‌گیرد: اعتماد، روابط اجتماعی، تعهد، ارتباطات و نفوذ [۲۵]. این محقق با استفاده از داده‌های پیمایش کیفیت زندگی، موضوع را بررسی و در نتیجه‌گیری چنین عنوان می‌کند که الگوی به کار گرفته شده توان بررسی قضایا را داشته است. سطح بالای سرمایه اجتماعی سطح بالاتری از رضایت شغلی و کیفیت زندگی را در محیط کار ایجاد می‌کند. سرمایه اجتماعی، پیش‌بینی کننده‌ای بهتر برای کیفیت زندگی در محیط کار و رضایت شغلی نسبت به خصوصیات کارگران، شرکت یا سازمان و محیط کار است [۲۵]. جدول شماره ۲، خلاصه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از کشور را پیرامون سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد.

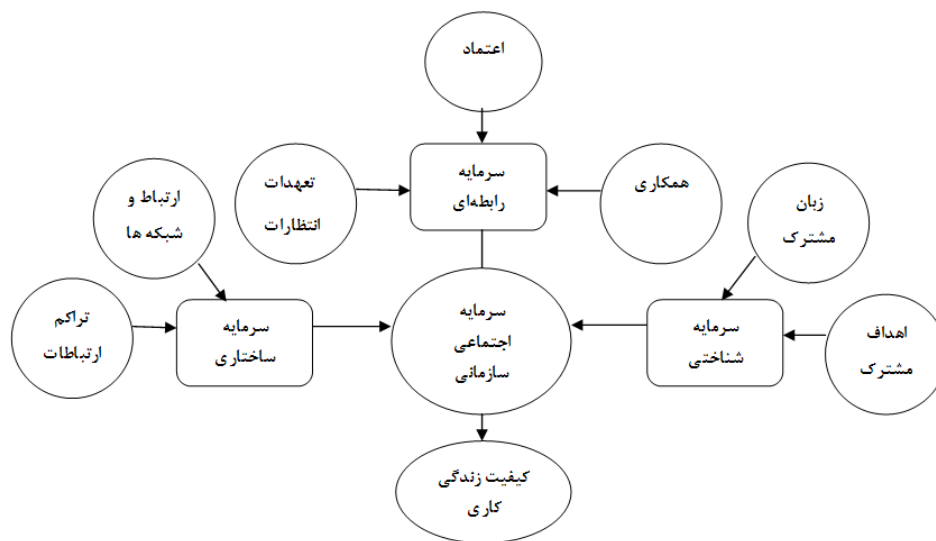
جدول ۲- تحقیقات تجربی انجام شده پیرامون موضوع

عنوان تحقیق	محقق	نتایج تحقیق
شناسایی مولفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه آزاد استان کرمان [۱]	ویدا اندیشمند	مولفه‌های اصلی اعتماد و همبستگی بالاترین میانگین و مولفه مدیریت مشارکتی از کم‌ترین میزان میانگین برخوردار بوده‌اند.
بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی و اعتماد اجتماعی بر کیفیت زندگی در انگلستان [۱۶]	یا چون لی و همکاران	مجرای غیررسمی سرمایه اجتماعی نقش مهم-تری در تاثیرگذاری بر درک مردم از اعتماد و کیفیت زندگی دارند
بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت و کیفیت زندگی در محیط کار در اسپانیا [۲۵]	فلیکس ریکونا	سطح بالای سرمایه اجتماعی سطح بالاتری از رضایت شغلی و کیفیت زندگی را در محیط کار ایجاد می‌کند.
بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری میان کارکنان و مدیریت توسعه منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران [۵]	طاهره فیضی و الهام محمد	تحلیل نهایی نشان داد رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری، ۹۸ درصد است که نشان دهنده رابطه بسیار قوی است به طوری که با همسانی (یعنی ۱) تنها ۰/۰۲ فاصله دارد. به عبارت دیگر، با یک واحد تغییر در سرمایه اجتماعی، کیفیت زندگی کاری ۰/۹۸ تغییر می‌کند.
الگوی ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها [۲]	بزازجزایری و پرداخت چی	نتایج حاصله از تحلیل واریانس تفاوت معنی داری بین شاخص کیفیت زندگی کاری و متغیرهای تعدیل کننده (سن، جنسیت، تحصیلات، شغل و رده شغلی، سمت سازمانی، درآمد، پاداش و زمان انجام کار) را در سطح آلفای ۵ درصد نشان داد.

بنابراین، تحقیقات انجام شده مدل یا الگوی جامع، کامل و کاربردی برای بررسی سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان ارایه و پیشنهاد نداده‌اند، اما زمینه مناسبی را برای تدوین الگوی تحقیق حاضر، فراهم کرده‌اند.

۳-۳- چارچوب و الگوی مفهومی

با توجه به ارتباطات میان سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری از یک طرف و عدم اجماع کلی در میان دانشمندان و تحقیقات تجربی از طرف دیگر، چارچوب نظری تحقیق به منظور بررسی دقیق ارتباط میان این دو متغیر در میان کارکنان دانشگاه پیام نور استان مازندران انتخاب شده است. سرمایه اجتماعی سازمانی در این چارچوب به عنوان متغیر مستقل که بر متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری اثر می‌گذارد، تعیین شده است. هم چنین، پس از بررسی الگوهای مختلف درباره سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری، از الگو سه مولفه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸) و گونه شناسی کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) برای چارچوب نظری تحقیق استفاده شده است که ارتباط میان این دو متغیر و مولفه های آن در نمودار شماره ۱ نشان داده شد. براساس این الگوی مفهومی، فرضیه‌های تحقیق نیز تدوین شده‌اند.



نمودار ۱- الگوی مفهومی تحقیق

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲- بین سرمایه ساختاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳- بین سرمایه رابطه‌ای و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۴- بین سرمایه شناختی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان اداری دانشگاه پیام نور مازندران مشتمل بر ۶۲۰ نفر بوده است که از میان آن‌ها ۱۳۰ نفر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از روش کتابخانه‌ای و پیمایشی استفاده شده است. در روش پیمایشی از دو پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی محقق ساخته براساس ابعاد ناهاپیت و گوشال و نیز پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون استفاده شده است. روایی پرسش‌نامه‌های تحقیق از نوع روایی محتوایی است که محتوای آن براساس مبانی نظری تنظیم شده بود و مورد تایید تعدادی از صاحب‌نظران دانشگاهی قرار گرفت. هم‌چنین، برای سنجش پایایی پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ با کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است. از این رو، در تحقیق حاضر از دو ابزار اندازه‌گیری استفاده گردید که به شرح زیر هستند:

الف) پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری

پرسش‌نامه استاندارد کیفیت زندگی کاری را والتون تدوین کرده است. این پرسش‌نامه دارای ۳۲ گویه در مقیاس لیکرت و شامل ۸ مؤلفه پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، فضای کلی زندگی، قانون‌گرایی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی است [۶]. پایایی پرسش‌نامه ۸۷٪ محاسبه شده است.

ب) پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی سازمانی

در تحقیق حاضر براساس الگوی سرمایه اجتماعی سازمانی ناهاپیت و گوشال (۱۹۹۸)، پرسش‌نامه طراحی شده است. برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی سازمانی از پرسش‌نامه سرمایه اجتماعی فرجی ده سرخی، با ۲۴ گویه در مقیاس لیکرت، استفاده شده است. این پرسش‌نامه شامل ۳ بعد شناختی، ارتباطی و ساختاری است [۴]. پایایی پرسش‌نامه ۷۳٪ محاسبه شده است.

برای تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از روش آماری تحلیل همبستگی به منظور تعیین نوع و میزان ارتباط بین متغیرها و نیز الگویابی معادلات ساختاری جهت بررسی تعیین تاثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته استفاده شده است.

۴- یافته‌های تحقیق

۴-۱- یافته‌های حاصل از داده‌های جمعیت شناختی

جدول شماره ۳، مشخصات جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی تحقیق (کارکنان اداری دانشگاه پیام نور مازندران) است. بیشترین پاسخ‌گویان برحسب گروه سنی، ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۴ درصد)، سابقه کارکنان، ۶ تا ۱۰ سال (۴۱ درصد)، تحصیلات، لیسانس (۵۰ درصد) و جنس، مرد (۶۱ درصد)، هستند.

جدول ۳- توزیع نسبی پاسخ‌گویان برحسب ویژگی‌های جمعیت شناختی

متغیر	طبقات		متغیر	توزیع		طبقات	متغیر
	فراوانی	درصد		فراوانی	درصد		
سن	۱۸ تا ۳۰	۲۹	۲۲	۳۱ تا ۴۰	۵۷	۴۴	سابقه
	۴۰ تا ۴۱	۳۸	۲۹	۱۱-۱۵	۴۲	۳۲	
	بالای ۵۱	۶	۵	۱۶ بالای	۱۸	۱۴	
	کل نهایی	۱۳۰	۱۰۰	کل	۱۳۰	۱۰۰	
تحصیلات	دیپلم	۱۲	۹	مرد	۷۹	۶۱	جنس
	فوق دیپلم	۲۶	۲۰	زن	۵۱	۳۹	
	لیسانس	۶۵	۵۰	کل نهایی	۱۳۰	۱۰۰	
	فوق لیسانس و بالاتر	۲۷	۲۱				

۴-۲- یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی

در این تحقیق، به‌منظور بررسی همبستگی میان متغیرها، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. ضرایب محاسبه شده برای این آزمون در جدول شماره ۴، آورده شده است. با توجه به نتایج همبستگی میان متغیرهای تحقیق در این جدول، ملاحظه می‌شود که رابطه مثبت و معناداری بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان وجود دارد. به‌عبارت دیگر، هرچه میزان سرمایه اجتماعی کارکنان بالاتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان بالاتر خواهد بود. بنابراین، فرضیه شماره اول با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱، تایید می‌شود. هم‌چنین رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) و کیفیت زندگی کاری وجود دارد. به‌عبارت دیگر، هرچه میزان بعد سرمایه ساختاری، رابطه‌ای و شناختی کارکنان بالاتر باشد، کیفیت زندگی کاری آنان بالاتر خواهد بود. از این رو، فرضیه‌های دوم، سوم و چهارم با اطمینان ۰/۹۹، و سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ نیز تایید می‌شود.

۴-۳- یافته‌های حاصل از معادلات ساختاری

در تحقیق حاضر، پس از جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم به‌وسیله پرسش‌نامه، همگی آن‌ها کدگذاری شدند و سپس وارد نرم‌افزار SPSS شدند و به‌منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش

الگو یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که فرضیه‌های این تحقیق نیز با استفاده از نرم افزار لیزرل (Lisrel) مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته‌اند.

جدول ۴- ضرایب همبستگی بین متغیرهای مستقل (سرمایه اجتماعی سازمانی) و متغیر وابسته (کیفیت زندگی کاری)

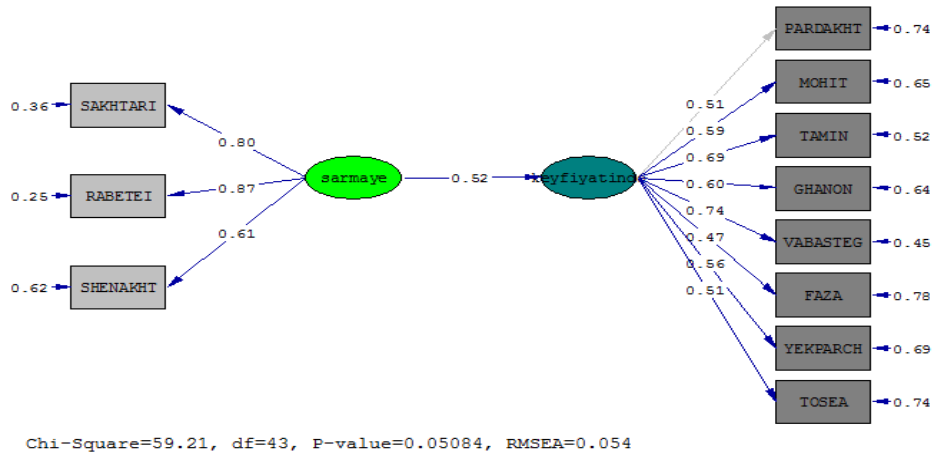
فرضیه	متغیر مستقل	متغیر وابسته	R	R Square	P	Sig.*	نتیجه
اول	سرمایه اجتماعی	کیفیت زندگی کاری	.۴۹۷	.۲۷۲	۰/۰۱	۰/۰۰۰	تایید
دوم	سرمایه ساختاری	کیفیت زندگی کاری	۰/۴۷۱	.۲۵۹	۰/۰۱	۰/۰۰۰	تایید
سوم	سرمایه رابطه‌ای	کیفیت زندگی کاری	.۴۴۶	.۲۴۱	۰/۰۱	۰/۰۰۰	تایید
چهارم	سرمایه شناختی	کیفیت زندگی کاری	.۴۲۵	.۲۲۱	۰/۰۱	۰/۰۰۰	تایید

۴-۳- یافته‌های حاصل از معادلات ساختاری

در تحقیق حاضر، پس از جمع آوری داده‌ها و اطلاعات لازم به‌وسیله پرسش نامه، همگی آن‌ها کدگذاری شدند و سپس وارد نرم‌افزار SPSS شدند و به‌منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش الگو یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که فرضیه‌های این تحقیق نیز با استفاده از نرم افزار لیزرل (Lisrel) مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته‌اند.

۴-۳-۱- نمودار ضرایب مسیر

این نمودار، ارتباط کلی بین متغیرهای مکنون و غیرمکنون را با یکدیگر در یک الگو نشان می‌دهد، در نمودار شماره ۲، ضرایب مسیر تحقیق موجود، نشان داده شده است. اعداد روی فلش‌ها، نشان دهنده ضرایب مسیر مربوطه بین متغیرها است که با استفاده از نرم‌افزار لیزرل به‌دست آمده است. دایره‌ها، نشانگر متغیرها و مربع‌ها نشان دهنده سوال‌های مربوط به این متغیرها هستند.

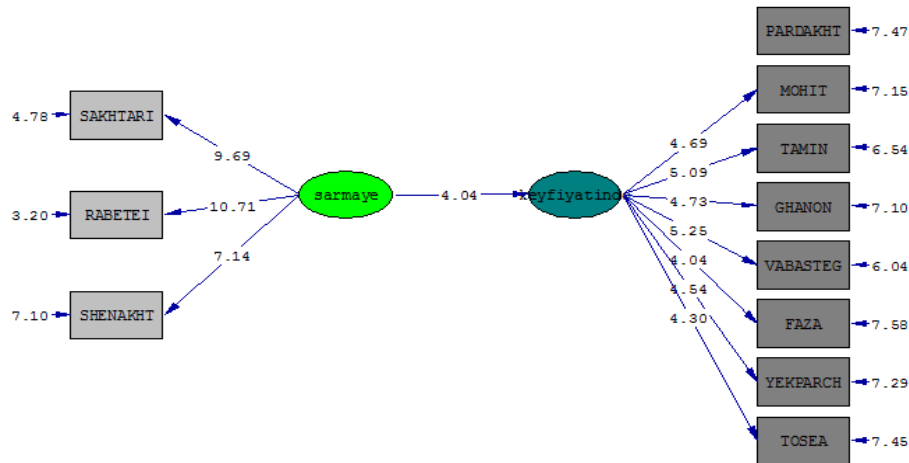


نمودار ۲- ضرایب مسیر (تاثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر کیفیت زندگی کاری)

با توجه به الگو مشاهده می‌شود که به ازای یک واحد افزایش در بعد ساختاری، سرمایه اجتماعی ۰/۸۰ واحد افزایش می‌یابد و به ازای یک واحد افزایش در بعد رابطه‌ای، سرمایه اجتماعی ۰/۸۷ واحد افزایش می‌یابد و نیز مشاهده می‌شود که به ازای یک واحد افزایش بعد شناختی، سرمایه اجتماعی ۰/۶۱ واحد افزایش می‌یابد. با توجه به نمودار شماره ۲ مشاهده می‌شود که به ازای یک واحد افزایش در سرمایه اجتماعی، ۰/۵۲ واحد کیفیت زندگی کارکنان افزایش می‌یابد.

۴-۳-۲- نمودار مقادیر آماره T

نمودار شماره ۳ نیز مقادیر آماره آزمون را برای هر ضریب نشان می‌دهد. در این جا، برای هر پارامتر در الگو یک مقدار T مشاهده شده، به دست می‌آید و می‌توان این‌گونه تفسیر کرد که زمانی که تعداد نمونه بیش‌تر از ۳۰ عدد باشد و T مشاهده شده بیش‌تر ۱/۹۶ باشد یا بیش از ۹۵ درصد اطمینان، رابطه به‌دست آمده معنی‌دار است.



Chi-Square=59.21, df=43, P-value=0.05084, RMSEA=0.054

نمودار ۳- مقادیر آماره آزمون T برای هر ضریب

۳-۳-۴- نتایج الگوی ساختاری

۴-۳-۳-۱- آزمون‌های نیکویی برازش

وقتی یک الگو از پشتوانه نظری مناسبی برخوردار باشد در مرحله بعد نوبت به آن می‌رسد که تناسب این الگو با داده‌هایی که محقق جمع‌آوری کرده، بررسی گردد. از این رو، برخی از آزمون‌های نیکویی برازش برای داده‌های این تحقیق و الگوی استفاده شده انجام گرفته تا این تناسب بررسی گردد. به همین منظور، مشخص نمودن برآورد شاخص‌های نیکویی برازش عوامل مختلفی وجود دارد که هر یک از آن‌ها در قالب جدول شماره ۵ ارایه خواهند شد:

جدول ۵- مقدار شاخص‌های برازش و نتیجه برازش الگوی ساختاری

ردیف	شاخص برازش	مقدار قابل قبول	مقدار الگو	نتیجه برازش
۱		کم تر از ۲ عالی کم تر از ۳ مناسب	۱/۳۷	عالی
۲	RMSEA	کم تر از ۰/۰۶ عالی کم تر از ۰/۰۸ مناسب	۰/۰۵۴	عالی
۳	NNF _۱	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۵	مناسب
۴	AGFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۸۸	قابل قبول
۵	GFI	بیش تر از ۰/۹	۰/۹۲	مناسب

با توجه به نتایج به دست آمده در جدول شماره ۵، می‌توان گفت الگوی تحقیق برآزش خوبی از داده‌های دنیای واقعی داشته است. در ادامه میزان اثرگذاری مستقیم هر یک از ابعاد سرمایه اجتماعی سازمانی و کیفیت زندگی کارکنان بر اساس خروجی نرم‌افزار آرایه خواهد شد. چنان‌که خروجی معادلات ساختاری و آزمون T نشان می‌دهند از میان ۴ مسیری که در بین متغیرهای مکنون مستقل و متغیرهای مکنون وابسته وجود دارند، تمامی مسیرها معنی‌دار هستند. جدول شماره ۶ نتایج آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۶- شاخص‌های برآزش الگوی اندازه‌گیری

نتیجه آزمون	مقایسه با مقدار بحرانی	ضریب تی	ضریب استاندارد	فرضیه
قبول	$4/4 > 1/96$	۴/۴	۰/۵۲	فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
قبول	$9/69 > 1/96$	۹/۶۹	۰/۸۰	بین سرمایه ساختاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
قبول	$10/71 > 1/96$	۱۰/۷۱	۰/۸۷	بین سرمایه رابطه‌ای و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
قبول	$7/14 > 1/96$	۷/۱۴	۰/۶۱	بین سرمایه شناختی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

اکنون با استفاده از تجزیه و تحلیل‌های انجام گرفته و نتایج به دست آمده مطابق با جداول بالا، فرضیه‌ها مورد آزمون قرار گرفته و نتایج زیر حاصل گردیده است:

فرضیه اصلی تحقیق، بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد که می‌توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰/۵۲) و مقدار معنی‌دار ۴/۴ می‌باشد که این مقدار در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میان سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه ارتباط مثبت وجود دارد.

فرضیه اول تحقیق، بین سرمایه ساختاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد که با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین سرمایه ساختاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰/۸۰) و مقدار تی به دست آمده برای این ضریب $9/69 > 1/96$ است که این مقدار در سطح ۰/۰۵ معنادار است در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میان سرمایه ساختاری و کیفیت زندگی کاری کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد.

فرضیه دوم تحقیق، بین سرمایه رابطه‌ای و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد که با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین متغیر بین سرمایه رابطه‌ای و کیفیت زندگی

کاری کارکنان می‌توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰/۸۷) و مقدار تی به‌دست آمده برای این ضریب $۱/۹۶ > ۱۰/۷۱$ می‌باشد که این مقدار در سطح ۰/۰۵ معنادار است در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میان سرمایه رابطه‌ای و کیفیت زندگی کاری کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد.

فرضیه سوم تحقیق، بین سرمایه شناختی و کیفیت زندگی کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد که با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده در باب رابطه بین متغیر سرمایه شناختی و کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌توان گفت ضریب مسیر برابر است با (۰/۶۱) و مقدار تی به‌دست آمده برای این ضریب $۱/۹۶ > ۷/۱۴$ است که این مقدار در سطح ۰/۰۵ معنادار است در نتیجه ادعای محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت میان سرمایه شناختی و کیفیت زندگی کاری کارکنان ارتباط مثبت وجود دارد.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

مروری بر ادبیات تحقیق نشان می‌دهد که تمرکز اصلی بر توصیف مفهوم سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری است. سرمایه اجتماعی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم از طریق ارزش‌ها، ارتباطات، تعهدات، اعتماد و همکاری در سیاست‌ها و کارکردهای سازمانی بر روی کیفیت زندگی کاری اثر می‌گذارد. با توجه به ارتباط نظری بین این دو مفهوم از یک سو و تحقیقات تجربی اندک از سوی دیگر، در این تحقیق تلاش شده است تا این ارتباط در میان کارکنان دانشگاه پیام نور مازندران مورد بررسی قرار گیرد. سرمایه اجتماعی نقش مهمی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. اعتماد، هنجارها، مشارکت و شبکه کیفیت بالای زندگی کاری کارکنان دانشگاه را به‌دنبال خواهد داشت. این تحقیق نشان داد که سرمایه اجتماعی در بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه موثر بوده و نه فقط کارکنان دانشگاه بلکه سایر سازمان‌ها نیز می‌توانند با به‌کارگیری روش‌های مناسب مانند اعتماد سازی بین کارکنان، مشارکت و گسترده کردن شبکه‌ها میان کارکنان، در جهت افزایش سرمایه اجتماعی و در نهایت به تحقق کیفیت زندگی کاری موثر دست یابند.

نتایج آزمون همبستگی نشان داد میان ابعاد سرمایه اجتماعی (ساختاری، رابطه‌ای و شناختی) و کیفیت زندگی کاری همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد که این یافته‌ها با یافته‌های تحقیق‌های پیشین هم‌خوانی دارد (به طور مثال ریکونا، ۲۰۰۳). تایید این رابطه از نظر مفهومی، بدین معناست که با افزایش سرمایه اجتماعی کارکنان دانشگاه پیام نور در سه بعد ساختاری، رابطه‌ای و شناختی می‌توان انتظار داشت کیفیت زندگی کاری آن‌ها نیز افزایش یابد. همچنین نتایج تحلیل معادلات ساختاری نشان می‌دهد که ابعاد سرمایه اجتماعی قدرت پیش بینی کیفیت زندگی کاری را دارند.

براساس این تحقیق، می‌توان پیشنهادهایی را برای افزایش سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری ارائه کرد: - اگر دانشگاه‌ها به‌عنوان واحدهای اجتماعی بتوانند سرمایه اجتماعی ایجاد نمایند، قادر به فعالیت بهتر خواهند شد. با افزایش این سرمایه در میان کارکنان، کیفیت زندگی کاری آنان نیز افزایش می‌یابد. در نتیجه،

روسا و مدیران دانشگاه‌ها باید توجه عمیق و همه جانبه بر افزایش میزان سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها و نیز بین کارکنان‌شان، داشته باشند.

- نتایج حاصل از تحقیق حاضر نشان داد که بعد ساختاری (شبکه‌ها، ارتباطات و تراکم ارتباطات) سرمایه اجتماعی نقش موثری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود روسا و مدیران دانشگاه‌ها توجه زیادی به ایجاد شبکه‌سازی و ارتباطات داشته باشند تا این امر منجر به افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان گردد.

- نتایج مربوط به بعد رابطه‌ای سرمایه اجتماعی نشان داد که این بعد نقش موثری بر کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه دارد، بنابراین، پیشنهاد می‌شود روسا و مدیران دانشگاه‌ها با ایجاد جوی صمیمانه، صادقانه و همراه با اعتماد در شرکت انجام فعالیت‌ها به صورت گروهی کارکنان را تشویق تا از این طریق کیفیت زندگی کاری آنان ارتقا یابد.

- با توجه به این که بعد شناختی (اهداف و ارزش‌های مشترک و زبان مشترک) سرمایه اجتماعی نیز تاثیر مهمی بر کیفیت زندگی کاری در میان کارکنان دانشگاه دارد، پیشنهاد می‌شود روسا و مدیران دانشگاه‌ها به جای استفاده از خط مشی‌های پیچیده، به نهادینه کردن ارزش‌ها در دانشگاه، در میان گذاشتن مهارت‌ها و تخصص‌های کارکنان پردازند تا با این کار نیز کیفیت زندگی کاری کارکنان افزایش یابد.

References:

منابع:

۱. اندیشمند، ویدا، (۱۳۸۸)، "شناسایی مولفه‌های سرمایه اجتماعی در دانشگاه‌ها بهمدلی جهت ارتقاء آن"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۲، صص ۳۴-۹.
۲. بزاز جزایری، سیداحمد و پرداخت چی، محمدحسن، (۱۳۸۶)، "مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها"، فصلنامه علوم مدیریت ایران، بهار، ۲(۵).
۳. تاج‌بخش، کیان، (۱۳۸۴)، "سرمایه اجتماعی و سیاست‌های اجتماعی"، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال سوم، شماره ۱۰، تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی.
۴. فرجی ده سرخی، حاتم، (۱۳۸۸)، "بررسی مقایسه‌ای سرمایه اجتماعی سازمانی در پردیس‌های علوم انسانی و علوم اجتماعی و رفتاری دانشگاه تهران از نظر کارشناسان آن‌ها"، خدایار ایلی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی.
۵. فیضی، طاهره و محمد، الهام، (۱۳۸۸)، "بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی کاری میان کارکنان و مدیریت توسعه منابع انسانی شرکت ملی نفت ایران"، مجله مدیریت فرهنگی، سال سوم، شماره پنجم، پاییز.
۶. میرکمالی، س. م، و نارنجی ثانی، ف، (۱۳۸۷)، "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف"، فصلنامه تحقیق و برنامه‌ریزی در آموزش عالی: شماره ۴۸.
۷. نجفی غیری، حسن و همکاران، (۱۳۸۸)، "بررسی میزان سرمایه اجتماعی دستگاه‌های اجرایی شهرستان رفسنجان و وابستگی آن با موفقیت سازمانی، رفسنجان: دانشگاه آزاد اسلامی واحد رفسنجان".
۸. Alvani M, Mandjin MR, Kial A (Translators), (۲۰۰۳), "Management and Social Capital", Beiker V (Author), Tehran: Industrial Management Organization.
۹. Armstrong DJ, Riemen schneider CK, Allen MW, (۲۰۰۷), "Advancement, voluntary turnover and women IT: A cognitive study of work- family conflict".

۱۰. Bolino, Mark C, William H. Turnely & James M. Blood good, (۲۰۰۲), "Citizenship behavior and the creation of social capital in organization", *Academy of Management Review*, Vol. ۲۷, NO. ۴, ۵۰۵-۵۲۲.
۱۱. Che R, Beh L, Uli J and Idris K., (۲۰۰۶), "an analysis of quality of work life (Qwl) and career- related variables", *Am J Appl Sci*; ۳(۱۲): ۲۱۵۱-۲۱۵۹.
۱۲. Chem,m.; Chang, Y & Hung,s., (۲۰۰۸), "social capital and creativity in R & D Projecte them", *R & D Management* , ۳(۱), ۲۱-۳۴
۱۳. Deutsch, S. & Schurman, (۱۹۹۳), "Labor Initiatives for work participation and Quality of Work Life: Economic and Industrial Democracy", vol ۱۴, pp. ۳۴۵-۵۴.
۱۴. Flippo, E, B., (۱۹۹۸), "Personnel Management, sixth Edition, MaCgrow - Hill International Editions".
۱۵. Lewis, D. & et al., (۲۰۰۷), "Extrinsic and Intrinsic Determinants of Quality of Work Life; *International Journal of Health Care Quality Assurance*", vol-۱۴, (۲۶)۲۲۳-۲۲۹.
۱۶. Lees, Martin & Kearns, Sandra, (۲۰۰۵), "Improving Work Life Quality :A Diagnostic Approach Model. *Bluewater Health*".
۱۷. Madsen H. Helle N. and John P., (۲۰۰۸), "Factors influencing the establishment of knowledge- intensive ventures", *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. Vol. ۱۴, No. ۲, pp. ۷۰-۸۴. Q Emerald Group Publishing Limited, ۱۳۵۵- ۲۵۵۴.
۱۸. Martel J, Dupuis G., (۲۰۰۶), "Quality of work life: Theoretical and methodological problems and presentation of new model and measuring instrumen", *Soc Indicat Res*; ۷۷(۲): ۳۳۳-۳۶۸.
۱۹. Grootaert ,c., (۲۰۰۳), "measuring social capital :and integrated questionnaire world bank working paper", ۱۸، ۱-۵۳.
۲۰. Gordon, J. R., (۱۹۹۳), "A Diagnostic Approach to organizational Behavior; Forth Edition", Allyn and Bacon, [Dissertation Abstract Ph. D]. University of Glomorgan Business School, Ponty pridd UK.
۲۱. Nahapiet,j & goshale,s., (۱۹۹۸), "social capital,intellectuall capital.and the organizational advantage, *academy of management review*", ۲۳(۲), ۲۴۲-۲۶۶.
۲۲. Saraji, N. & Dargahi, H., (۲۰۰۶), "Study of Quality of Work Life (QWL)"; *Iranian J. Public Health*, Vol -۳۵, (۳۴), ۶۸-۷۲.
۲۳. Shareef, R.(۱۹۹۰), "QWL programs facilitate change; *personnel jurnal*", vo ۱-۶۹,(۱۰۶), ۵۰، ۶۷.
۲۴. Sherif,k.,Hoffman,j.&Thomas, B., (۲۰۰۶), "can technology build organizational social capital? The case of a global IT consulting firm informationof & management", ۴۳(۱), ۷۹۵- ۸۰۴.
۲۵. Reguena, f ., (۲۰۰۳), "social capital , satisfaction and quality of life in the workplace", *Social indicators research*. ۶۱, pp ۳۳۱-۳۶۰.
۲۶. Vilanova, E. P. & Josa, R. T., (۲۰۰۳), "Social capital as a managerial phenomenon", Working Paper, Tampere University of Technology, pp. ۱-۶۳.
۲۷. Walter, T. & Stephen A. S., (۲۰۰۳), "Social capital in the success of knowledge worker", *Career Development Intrnational*, Vol. ۸, No. ۱, pp. ۱۲-۲۰.
۲۸. Walton, Richard E., (۱۹۷۳), "Quality of Work Life: What is it?", *Sloan Management Review Journal*, fall, pp. ۱۱-۲۱.