

طراحی مدل تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی کارکنان

میر مهرداد پیدایی*

استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهر ری، تهران، ایران (عهده دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: تیر ۱۳۹۲، اصلاحیه: مهر ۱۳۹۲، پذیرش: دی ۱۳۹۲

چکیده

تحقیق حاضر با هدف تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی کارکنان در یک سازمان آموزشی انجام شده است. این پژوهش از حیث هدف کاربردی بوده و از لحاظ طرح تحقیق، توصیفی تلقی می‌شود که با بهره‌گیری از روابط ریاضی به دنبال شبیه‌سازی روابط بین متغیرهاست. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان سازمان بوده که با استفاده از فرمول کوکران ۹۶ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفته است. در فرآیند مدل‌سازی این تحقیق از شبکه‌های عصبی فازی انطباقی بهره گرفته شده که در معماری آن متغیرهای کیفیت زندگی کاری به عنوان ورودی و سرمایه اجتماعی به عنوان خروجی در نظر گرفته شده است. برای اعتبارسنجی مدل از داده‌های آموزشی و داده‌های امتحانی که در قالب آموزش هیبریدی صورت گرفته، استفاده شده است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، سرمایه اجتماعی، شبکه‌های عصبی فازی انطباقی.

۱- مقدمه

رایینز معتقد است که کیفیت زندگی کاری در برگیرنده برنامه‌های متعددی است که با هدف ایجاد تغییر در سازمان به اجرا در می‌آیند [۱۲]. کولد کیفیت زندگی کاری را چنین تعریف می‌کند؛ روش طراحی مجدد برای تیم‌های کاری و حرکتی جهت افزایش اثربخشی سازمانی باشد. مدیریت منابع انسانی به این درک رسیده که روابط کاری و حمایتی و توسعه یافته و انعطاف‌پذیر از راه‌های افزایش رضایت شغلی و بهره‌وری می‌باشد.

گریفین سال (۱۹۹۹) معتقد است که کیفیت زندگی کاری به مثابه هر می است که مفاهیم آن شامل رضایت از زندگی (در راس هرم)، رضایت شغلی (در اواسط آن) و نیز رضایت از سایر جنبه‌های مختص کار نظیر رضایت از میزان حقوق و همکاران و ناظران می‌شود؛ در نتیجه محدوده کیفیت زندگی کاری فراتر از رضایت شغلی است.

سازمانی از سرمایه برخوردار است که کارکنان آن در مرادوات با یکدیگر و در ارتباط با سازمان‌ها و مشتریان از سهولت سادگی و انعطاف بالایی برخوردارند. از این رو برخی از جامعه‌شناسان مانند کلمن سرمایه اجتماعی را شامل جنبه‌ای از یک ساخت اجتماعی دانسته‌اند که روابط و تعاملات افرادی را که در نبودن آن دست یافتنی نبود امکان‌پذیر می‌سازد. وی سرمایه انسانی را به منزله هدف غایی مطرح می‌کند و سرمایه اجتماعی را به صورت ابزاری برای حصول به سرمایه انسانی به کار می‌برد [۲].

در حال حاضر توفیق سازمان‌ها به طور مستقیم به استفاده از منابع انسانی متکی به علوم رفتاری کاربردی بستگی دارد. از این‌رو نگرش جدیدی که در ادبیات مربوط به مدیریت به انسان شده، نگرش راهبردی است. به این معنا که انسان هم عامل کار و هم خالق آن است، بنابراین نقش محوری در تحول سازمان دارد و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌های نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد.

بنابراین منابع انسانی به عنوان با ارزش‌ترین منبع هر سازمان مطرح می‌باشد بی‌شک حفظ این منابع با ارزش و فراهم نمودن شرایط روحی و روانی مناسب باید جز اولویت‌های هر سازمان قرار گیرد از آنجایی که تقریباً یک سوم عمر هر کارمند در محیط کار سپری می‌شود لذا فراهم آوردن شرایط مطلوب در سازمان، میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان را کاهش می‌دهد و منجر به ماندگاری اثربخش وی در سازمان می‌شود بی تردید وجود عوامل رفاهی و تأمین معیشت تا حد زیادی آسایش فکری و آرامش خیال کارکنان هر سازمان را تأمین می‌کند و موجب رضایت شغلی می‌شود [۱۶]. در حالی که در گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیر کاری) تأکید می‌شد. امروزه در مدیریت معاصر مفهوم مدیریت کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و شخصی خود تعامل برقرار کنند.

کیفیت زندگی کاری کلیه جنب‌های مربوط به منافع کارکنان، منافع سازمان و جامعه را هم‌زمان مدنظر قرار می‌دهد در واقع کیفیت زندگی کاری برنامه‌جامعی است که نیازهای گوناگون مد نظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار، بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی و روانی محیط کار نیز می‌پردازد در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند که به منافع کارکنان نیز بیاورند تا کارکنان نیز متقابلاً منافع سازمان را تضمین نمایند. هارولد کنتز (۱۹۸۸) اعتقاد دارد یکی از جالب‌ترین روش‌های برانگیختن کارکنان برنامه کیفیت زندگی کاری است. این برنامه نشان دهنده یک روش نظام‌گونه در طراحی شغل‌ها و یک راه‌گشای نوید بخش در قلمرو گسترده شغلی است که ریشه در نگرش نظام‌های فنی-اجتماعی در مدیریت دارد. مینتزبرگ (۱۹۷۳) در طراحی شغل معتقد است افرادی که نیازهای آنان در رده‌های نیازهای ایمنی و همانند آن فراتر رفته است شغل‌های تخصصی را ترجیح می‌دهند در عین حال افرادی که در مرحله نیازهای بالاتر قرار دارند به شغل‌های گسترش یافته‌گرایش بیشتری دارند. شاید به همین علت است که کیفیت زندگی کاری مسئله‌ای برجسته می‌نماید. استیفن رابینز (۱۹۹۱) معتقد است که محتوا و طراحی مشاغل قرن‌ها مورد بحث مهندسان و اقتصاددانان بوده است. اما در چند دهه اخیر روان‌شناسان، جامعه‌شناسان و سایر دانشمندان علوم اجتماعی کم‌کم ذهن خود را به عنایت به مراعات مسائل انسانی کارمندان معطوف کردند. این امر سبب شد تا به مراعات مسائل انسانی در محتوای مشاغل توجه بیشتری شود و علاوه بر آن به تخصصی‌تر کردن کاره منجر شود. این تغییر رویکرد سبب مطرح شدن کیفیت زندگی کاری شده است. امروزه کیفیت زندگی کاری برای بیان نظریه‌های جدید طراحی شغل به منظور افزایش رضایتمندی و شکوفایی شدن استعدادهای کارکنان، محمل مناسبی است. والتون (۱۹۷۴) معتقد است که هشت متغیرها با یکدیگر ارتباط دارند. این متغیرها شامل جبران خدمت منصفانه و کافی، شرایط کاری سالم و ایمن، امکان گسترش و استفاده از ظرفیت‌های انسان، امکان امنیت شغلی و رشد دائمی، ائتلاف اجتماعی در سازمان کاری، اعتقاد به لزوم حاکمیت قانون، نقش متعادل کار می‌باشد. به نظر او کیفیت زندگی کاری عبارت است از میزان توان اعضای یک سازمانی در برآورد نمودن نیازهای مهم فردی خود از طریق تجربیات خود می‌باشد. وک چيو (۱۹۹۱) معتقد است که زندگی کاری یک مجموعه از تکنیک‌های معین نیست بلکه بیشتر به

سرمایه اجتماعی دارای تعاریف گوناگونی است از جمله آنها تعریف رابرت پوتنام که معتقد است: سرمایه اجتماعی، عبارت است از آن جنبه‌هایی از سازمان اجتماعی (از قبیل هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتقاد متقابل) که همیاری و هماهنگی افراد را برای دستیابی به منافع مشترک، تسهیل می‌کنند.

باتوجه به این تعریف، پوتنام نقش تعیین‌کننده‌ای برای سرمایه اجتماعی در جهت کیفیت زندگی روزمره و هر چه دلپذیر کردن آن قایل است. او اهمیت سرمایه اجتماعی را در این می‌داند که از طریق دانش، شانس ما را برای بهره‌وری بیشتر از امکانات بالقوه موجود در جامعه بهبود می‌بخشد. در محیطی که افراد، قابل اعتماد هستند و هر یک به مثابه فاعلی آگاه، کنش متقابلی را به طور مداوم با هم‌مهریان خود تکرار می‌کنند، انجام کارهای روزمره و معاملات اجتماعی، هزینه‌های کمتری به دنبال دارند.

۲- بیان مسأله

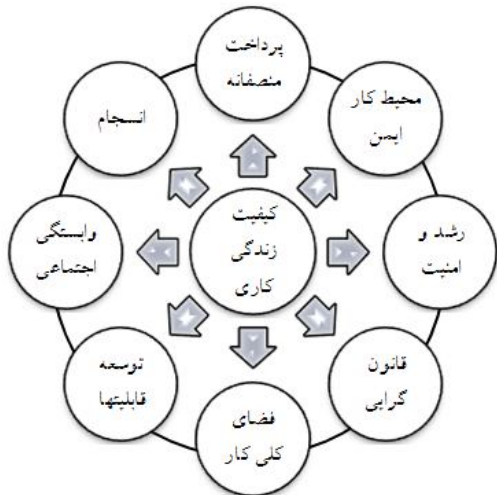
از آنجایی که سازمان مورد مطالعه در چرخه عمر سازمانی خود از مرحله رشد گذر کرده و در آستانه ورود به مرحله بلوغ می‌باشد و در فرایند توسعه خدمات آموزشی خود، مجبور به توسعه کیفی همراه با توسعه کمی است لذا حرکت در این مسیر بدون بهره‌گیری از سرمایه‌های انسانی شاداب و کارآمد میسر نمی‌باشد. این امر در کنار ظهور رقبای متعدد که قسمت عمده‌ای از سهم آموزش را در جامعه به خود اختصاص داده، لزوم توجه هر چه بیشتر این سازمان را به توسعه سرمایه‌های اجتماعی افزایش می‌دهد تا با تکیه بر آن بتواند ضمن توسعه شبکه‌های ارتباطی، زمینه جلب مشارکت و اعتماد عمومی را نیز فراهم سازد.

در همین راستا تحقیق حاضر به دنبال تبیین رابطه بین کیفیت زندگی کاری کارکنان، به عنوان مهمترین عامل بهره‌وری منابع انسانی و سرمایه‌های اجتماعی، به عنوان مهمترین عامل موثر بر توسعه خدمات آموزشی در سازمان مورد مطالعه می‌باشد. برای تحقق هدف فوق این سوال مطرح می‌شود که چه ارتباطی بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و سرمایه اجتماعی آنها در این سازمان وجود دارد؟ میزان تاثیر گذاری متغیرهای کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه، محیط کار ایمن، فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی، توسعه قابلیت‌ها، انسجام اجتماعی و فضای کلی کار) بر ارتقای سرمایه اجتماعی چقدر است؟ و چگونه می‌توان روابط بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه اجتماعی کارکنان را مدل‌سازی نمود؟

۳- مبانی نظری

۳-۱ مفهوم کیفیت زندگی کاری

از زمان شروع بحث کیفیت زندگی کاری که از اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد تاکنون صدها کتاب، مقاله و نظریه‌های مختلف ارائه و از زوایای مختلف مورد بررسی قرار گرفته است نگرش جاری به



شکل شماره (۱): مولفه های کیفیت زندگی کاری از نظر والتون

۲-۳ سرمایه اجتماعی

انسان به طور ذاتی در تعامل و تقابل با دیگران نیازهای خود را برطرف ساخته و گذران امور می کند. اثرات این کنش‌ها و نقش آنها تا حدی است که حذف آن، زندگی را غیر ممکن می‌سازد. اما در این میان دانشمندان علوم اجتماعی با نگرشی کنجکاوانه در جوامع، به شناسایی این کنش‌ها پرداخته و به مجموع عواملی پی برده اند که آن را سرمایه اجتماعی نامیده‌اند. سرمایه اجتماعی حاصل انباشت منابع بالقوه و یا بالفعلی (مانند تخصص‌ها و مهارت‌ها) است که مربوط به مالکیت یک شبکه بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در بین افرادی است که با عضویت در یک گروه ایجاد می‌شود. سرمایه اجتماعی از دو مفهوم "سرمایه" و "اجتماع" تشکیل شده است و از این حیثیت می‌توان آن را دارای ماهیتی فزاینده و غیرفردی دانست. نوعی توشه فزاینده در جامعه که به واسطه خود جامعه ایجاد می‌گردد و آن را در نیل به هدف و حفظ خود جامعه باری می‌کند. این مفهوم نوپا مانند دیگر سرمایه فیزیکی و اقتصادی و انسانی دارای ارزش و اهمیت است و البته با کمبود منابع نیز روبروست. واژه سرمایه فرد را قادر می‌سازد تا ارزشی به وجود آورد، کاری انجام دهد، به هدفی نایل شود، مأموریتی را در زندگی انجام داده و نقشی در جهان ایفا کند [۱۳]. فرض بنیادین که پشت ایده سرمایه اجتماعی قرار دارد نسبتاً ساده و روشن است یعنی "سرمایه گذاری در روابط اجتماعی با پیوندهای مورد انتظار" این تعریف کلی با تغییرهای گوناگونی که بوسیله صاحب نظران و پژوهشگران سرمایه اجتماعی بیان شده سازگار است، افراد برای تولید سود در تعاملات و شبکه های اجتماعی شرکت می‌کنند و مانع موجود در شبکه های مشارکت، باعث افزایش سود در جامعه می‌گردند.

کاربرد مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت آنچه که امروزه مد نظر است به تدریج در دهه ۱۹۹۰ رایج شده است اما این به معنای این نیست که در آثار جامعه شناسان کلاسیک اثری از این مفهوم نباشد. در آثار اندیشمندان و جامعه شناسان چون مارکس وبر، دورکیم، زیمل، پارسونز می‌توان به جستجوی این مفهوم پرداخت که به مفاهیمی همچون

عنوان روشی است که در جستجوی بهبود شرایط کل محیط کار در کل سازمان یا واحدهای فرعی آن می‌باشد. حاجی کریمی و رنگریز معتقدند که منظور از کیفیت زندگی کاری اهمیت و ارزش قائل شدن به فعالیت‌های نیروی انسانی در محیط می‌باشد [۱۰]. جزئی اعتقاد دارد کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن یک نظارت خوب، شرایط کاری خوب، پرداخت مزایای خوب و جالب تر از همه، کار چالش گرانه و امتناع کننده است [۹].

با مروری بر تعاریف فوق می‌توان چند ویژگی محوری بر مفهوم کیفیت زندگی را برشمرد که از مهمترین آنها می‌توان به برآوردن کامل نیازهای ذینفعان از طریق تجربیات خود، بهبود شرایط کل محیط کار، همکاری و سازش متقابل و شکوفا شدن استعدادهای کارکنان اشاره کرد. نگارنده با توجه به تعاریف فوق و پژوهش انجام شده درصد بررسی تاثیر آنان بر سرمایه اجتماعی کارکنان موسسه آموزشی مورد مطالعه می‌باشد.

نگرش جاری به کیفیت زندگی کاری کلیه جنبه‌های مربوط به منافع کارکنان، سازمان و جامعه را هم زمان مد نظر قرار می‌دهد در واقع کیفیت زندگی کاری برنامه جامعه‌ای است که نیازهای گوناگون را مد نظر قرار می‌دهد و محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استانداردهای کار بهبود سازمانی و غنی‌سازی شغل نیست. بلکه ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور، به انسانی کردن کار و محیط کار به منظور ایجاد علاقه و انگیزه در کارکنان از طریق پاسخگویی به نیازهای آنان، زمینه‌های پیشرفت و بهبود شایستگی‌های آنان، احترام به شخصیت آنان، جلب مشارکت و همکاری و توجه به عوامل فیزیکی روانی محیط کار نیز می‌پردازند. در واقع کیفیت زندگی کاری نوعی احساس مسئولیت اجتماعی در مدیران ایجاد می‌کند که به منافع کارکنان نیز بیندیشند تا کارکنان نیز متقابلاً منافع سازمان را تضمین نمایند.

ریچارد والتون (۱۹۷۳) هشت مولفه پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرائی در سازمان کار، وابستگی اجتماعی زندگی کاری فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی به عنوان مولفه‌های کیفیت زندگی کاری مطرح کرده اند.

نکته حائز اهمیت در مورد مدل والتون این است که همه این متغیرها با یکدیگر ارتباط داشته و از همدیگر تاثیر می‌پذیرند.

جدول شماره (۱): تعاریف سرمایه اجتماعی

تعریف	سال	نویسنده
سرمایه اجتماعی نوع انرژی بالقوه و تسهیل کننده کنش است که می‌تواند در سطوح مختلف ساختار اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد	۱۹۹۹	باکستون
سرمایه اجتماعی را شکل گرفته و نمونه ملموسی از یک هنجار غیرمی‌داند که باعث ترویج همکاری بین دو یا چند فرد می‌شود	۱۹۹۷	فوکویاما
شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی است که مشارکت کنندگان را قادر می‌سازد تا به طور موثری با همدیگر کنش داشته باشد و اهداف مشترکشان را پیگیری نمایند	۱۹۹۰	پاتنام
سرمایه اجتماعی مولد است و با وجود آن دسترسی به اهداف سهل الوصول تر می‌شود و راهی برای همبستگی نظریه اجتماعی با نظریه اقتصادی	۱۹۸۸	کلمن
توسعه اقتصادی از طریق ساز و کاری به وقوع می‌پیوندد که به افراد اجازه می‌دهد تا در ابتدا از مزیت عضویت در اجتماع خود استفاده نماید	۱۹۸۵	رانو ویتز
سرمایه اجتماعی به واسطه تغییر در روابط کنشگران بوجود می‌آید	۱۹۸۳	بیکر
به منابع نهفته در ساختار اجتماعی تعریف می‌کند که باکنش هدفمند قابل دسترس یا گردآوری است	۱۹۸۲	لین
مجموعه‌ای از منابع که در سازمان‌های اجتماعی بصورت ذاتی وجود دارد و در جامعه پذیری افراد ورشد شناختی و اجتماعی موثر است	۱۹۷۷	لوری
شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده‌های قدیمی و مختلط شهری صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهند	۱۹۶۱	جاکوب

با توجه به تعریف پاتنام از سرمایه اجتماعی (عبارت است از آن جنبه‌های از سازمان اجتماعی از قبیل هنجارها، شبکه‌های اجتماعی و اعتماد متقابل که همیاری و هماهنگی افراد را برای دستیابی به منافع مشترک تسهیل می‌کند) می‌توان گفت که این تعریف نقش تعیین کننده‌ای در جهت بهبود کیفیت زندگی روزمره و هر چه دلپذیر کردن آن قایل است.

۳-۳ مدل مفهومی تحقیق

با توجه به جامعیت معیارهای به کار گرفته شده در مدل والتون و امکان ارزیابی آن در سازمان مورد مطالعه و همچنین اهمیت شاخص‌های سرمایه اجتماعی مدل پونتام (هنجارها، اعتماد و شبکه) در فرایند توسعه سرمایه‌های انسانی این موسسه آموزشی، مدل مفهومی تحقیق حاضر مبتنی بر این دو نظریه و به شکل زیر تدوین گردیده است:

اضطرار، نفع جمعی، ارزش‌ها و اعتماد اجتماعی توجه شده که هریک ابعدی از مفهوم سرمایه اجتماعی را در بر می‌گیرد [۷].

سرمایه اجتماعی در روابط میان افراد تجسم می‌یابد و موقعی سرمایه اجتماعی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل کند [۱۵].

سرمایه اجتماعی در جریان اصلی جامعه شناسی امریکایی به ویژه در روایت کارکرد گرایانه آن عبارت است از:

روابط دو جانبه، تعاملات و شبکه‌هایی که در میان گروه‌های انسانی پدیدار می‌گردند و سطح اعتمادی که در میان گروه و جماعت خاصی به عنوان پیامد تعهدات و هنجارهایی پیوسته با ساختار اجتماعی یافت می‌شود.

سرمایه اجتماعی را می‌توان حاصل پدیده‌های ذیل در یک سیستم اجتماعی دانست. اعتماد متقابل، تعامل اجتماعی متقابل، گروه‌های اجتماعی، احساس هویت جمعی و گروهی، احساس وجود تصویری مشترک از آینده و کار گروهی

سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقاء سطح همکاری اعضای جامعه گردیده و موجب پایین آمدن سطح هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌گردد. فوکویاما سرمایه اجتماعی را به عنوان توانایی افراد برای کار با یکدیگر در جهت اهداف عمومی در گروهها و سازمان تعریف می‌کند [۱۴].

به نظر باکستون (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی دو مولفه پیوستگی‌های عینی بین افراد بعنوان شبکه عینی که افراد را در یک فضای اجتماعی به یکدیگر پیوند می‌دهد و نوعی پیوند ذهنی که موجب شکل‌گیری روابط مبتنی بر اعتماد متقابل و روابط عاطفی مثبت اعضای جامعه نسبت به یکدیگر می‌شود را شامل می‌گردد. سرمایه اجتماعی نوعی انرژی بالقوه و تسهیل کننده کنش است که می‌تواند در سطوح مختلف ساختار اجتماعی، سطوح خرد، میانی و کلان مورد استفاده قرار گیرد [۱].

سرمایه اجتماعی با تعریف پاتنام "شبکه‌ها، هنجارها و اعتمادی است" که مشارکت کنندگان را قادر می‌سازد تا به طور موثری با همدیگر کنش داشته باشند و اهداف مشترکشان را پیگیری نمایند [۶].

بیکر (۱۹۸۳) "سرمایه اجتماعی را منبعی تعریف کرد که کنشگران آن را از ساختارهای خاص اجتماعی بر می‌گیرند و سپس در پیگیری منافع خود به کارش می‌برند: سرمایه اجتماعی به واسطه تغییر در روابط کنشگران به وجود می‌آید" [۵].

به نظر باکستون (۱۹۹۹) سرمایه اجتماعی دو مولفه پیوستگی‌های عینی بین افراد به عنوان شبکه عینی که افراد را در یک فضای اجتماعی به یکدیگر پیوند می‌دهد و نوعی پیوند ذهنی که موجب شکل‌گیری روابط مبتنی بر اعتماد متقابل و روابط عاطفی مثبت اعضای جامعه نسبت به یکدیگر می‌شود را شامل می‌گردد. سرمایه اجتماعی نوعی انرژی بالقوه و تسهیل کننده کنش است که می‌تواند در سطوح مختلف ساختار اجتماعی، سطوح خرد، میانی و کلان مورد استفاده قرار گیرد [۱].

-اعتماد: اعتماد یکی از جنبه‌های مهم روابط انسانی و زمینه مشارکت و همکاری میان اعضاء جامعه می‌باشد.

- شبکه: منظور از شبکه اجتماعی گروهی از افراد وابسته به یکدیگر است که معمولاً یک ویژگی مشترک دارند. سرمایه اجتماعی رابطه مکرر بین افراد است. این روابط اغلب درون شبکه‌ها سامان می‌یابند و نتیجه روابط اجتماعی هستند.

از آنجایی که مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با همدیگر رابطه داشته و تاثیر و تاثیر می‌پذیرند لذا در مدل مفهومی ارائه شده با همدیگر مرتبط گشته‌اند.

۴- روش

از آنجایی که تحقیق حاضر به دنبال آن است تا رابطه بین سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان موسسه آموزشی مورد مطالعه، میزان و نحوه تاثیر آن را بر ارتقای سطح سرمایه‌های اجتماعی مورد مطالعه قرار دهد لذا از نظر هدف، کاربردی بوده و از نتایج آن می‌توان در جهت ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان و سرمایه‌های اجتماعی دانشگاه بهره‌برداری نمود.

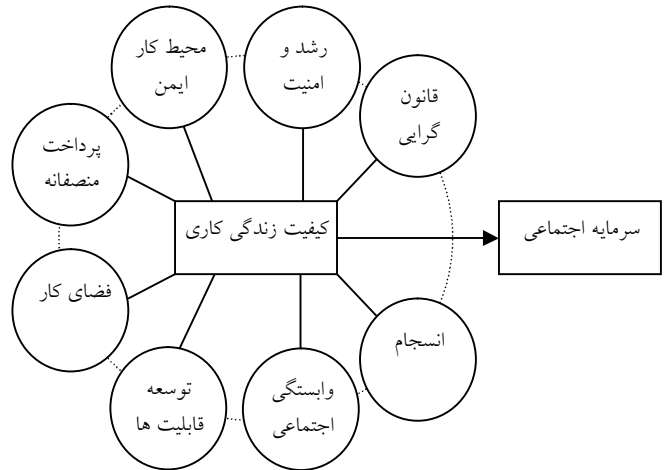
همچنین از نظر طرح تحقیق، توصیفی بوده و نوع داده‌های به کار گرفته شده کیفی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنانی این سازمان بود که با بهره‌گیری از فرمول کوکران ۹۶ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات در این تحقیق پرسشنامه والتون و پونتام بوده که از اعتبار و دقت لازم در روش آلفای کرونباخ برخوردار بوده است. (آلفا=۰.۷۸)

با توجه به این که مولفه‌های کیفیت زندگی کاری در مدل مفهومی ارائه شده ضمن تاثیر گذاری با سرمایه اجتماعی، خود نیز از همدیگر تاثیر پذیرفته و نتیجه تاثیر و تاثیر عوامل هشتگانه کیفیت زندگی کاری در سرمایه اجتماعی موثر واقع می‌شود لذا در فرایند مدلسازی ریاضی از شبکه‌های عصبی فازی انطباق پذیر (A.N.F.I.S) استفاده شده که بخوبی قادر است ضمن در نظر گرفتن تاثیر عوامل بر همدیگر (در لایه‌های پنجگانه) نتیجه آنرا در متغیر خروجی (سرمایه اجتماعی) نشان دهد. همچنین برای اعتبار سنجی مدل ریاضی نیز از روش امتحان کردن و بررسی کردن در نرم افزار Matlab بهره گرفته شده است.

۵- یافته‌ها

۵-۱ معماری مدل

در سیستم‌های استنتاج فازی با مراجعه به افراد، نظرات آنان در باب متغیرهای الگو در قالب مجموعه‌ای از قواعد فازی اگر-آنگاه^۱ دریافت می‌شود این مجموعه به منزله موتور استنتاج عمل نموده و ورودی‌های این سیستم بر مبنای این موتور استنتاج ترکیب شده و منجر به نگاشت خروجی می‌گردد.



شکل شماره (۲): مدل مفهومی تحقیق

در مدل مفهومی فوق کیفیت زندگی کاری به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته شده که مولفه‌های آن به شرح زیر است:

- پرداخت منصفانه: پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار.

- محیط کار ایمن و بهداشتی: ایجاد شرایط کاری ایمن و از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعت کار منطقی.

- تامین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به کارگیری مهارت کسب شده و تامین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال.

- قانون‌گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی محض بدون واگم از عکس‌العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی. (نظریه والتون)

- وابستگی اجتماعی زندگی کاری: نحوه برداشت (ادراک) کارکنان درباره مسئولیت اجتماعی در سازمان

- فضای کلی زندگی: برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیل و زندگی خانوادگی است.

- یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار: ایجاد جو و فضای کاری مناسب که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان هستند تقویت کند.

- توسعه قابلیت‌های انسانی: فراهم نمودن فرصت‌هایی نظیر استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار و بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار.

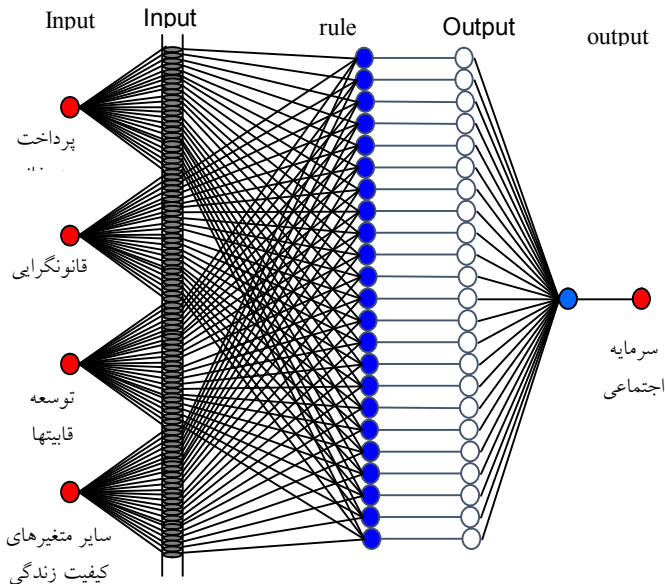
همچنین سرمایه اجتماعی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده که مولفه‌های آن به شرح زیر می‌باشد:

- هنجارها: رفتار معینی هستند که براساس ارزش‌های اجتماعی قرار دارند، ارزش‌های اجتماعی به تدریج به صورت هنجارهای اجتماعی در می‌آیند که با رعایت آنها جامعه انتظام پیدا می‌کند.

1- If- Then

$$O_{5,i} = \sum_i \bar{w}_i f_i = \frac{\sum_i w_i f_i}{\sum_i w_i} \quad (7)$$

نمای الگوی ریاضی، گام‌ها و نیازمندی‌های شبکه‌های عصبی فازی انطباق پذیر بر مبنای مدل مفهومی در هشت ورودی و یک خروجی به شکل زیر طراحی گردیده است.



شکل شماره (۴): معماری ANFIS مدل مفهومی تحقیق

همان طور که در شکل شماره (۴) مشاهده می‌شود ورودی‌های مدل، متغیرهای هشتگانه کیفیت زندگی کاری است که هر کدام از این متغیرها بر اساس میانه امتیاز سوالات مربوط به آن در پرسشنامه مورد محاسبه قرار گرفته و به عنوان ورودی سیستم در نظر گرفته شده است. کد مربوط به هر کدام از متغیرها به شرح زیر است:

جدول شماره (۲): متغیرهای ورودی مدل

متغیر	قانونگرایی	امنیت	محیط ایمن	پرداخت منصفانه
کد	QWL4	QWL3	QWL2	QWL1
متغیر	انسجام	وابستگی اجتماعی	توسعه قابلیت‌ها	فضای کار
کد	QWL8	QWL7	QWL6	QWL5

۲-۲- پیاده سازی مدل

همان طور که پیش تر اشاره شد ANFIS دارای ۵ لایه می باشد که لایه اول آن اختصاص به ورودی‌ها دارد. که متغیرهای کیفیت زندگی کاری را از QWL1 تا QWL8 تشکیل می دهد. به منظور استخراج قواعد استنتاج فازی کارکنان ضمن تعیین وضع موجود متغیرهای کیفیت زندگی کاری، سوالات مربوط به متغیرهای سرمایه اجتماعی را نیز پاسخ دادند که در عمل ارتباط بین متغیرهای ورودی و خروجی را تعیین می نمودند. نحوه استخراج داده جهت طراحی استنتاج فازی به شرح جدول زیر بوده است:

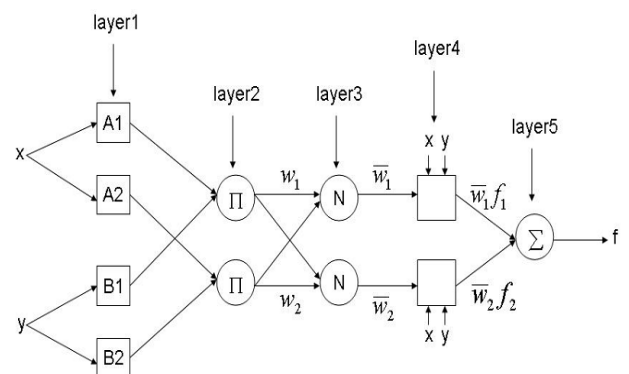
با فرض آنکه سیستم فازی دارای دو ورودی X، Y و خروجی Z باشد، معادلات ساختاری یک ANFIS به شکل زیر خواهد بود:

$$\begin{aligned} \text{Rule1: if } x \text{ is } A_1 \text{ and } y \text{ is } B_1 \text{ then } f_1 &= p_1 x + q_1 y + r_1 \\ \text{Rule2: if } x \text{ is } A_2 \text{ and } y \text{ is } B_2 \text{ then } f_2 &= p_2 x + q_2 y + r_2 \end{aligned} \quad (1)$$

برای فازی زدایی از غیر فازی ساز میانگین مراکز استفاده شده و خروجی آن به صورت زیر به دست آمده است:

$$f = \frac{w_1 f_1 + w_2 f_2}{w_1 + w_2} = \bar{w}_1 f_1 + \bar{w}_2 f_2 \quad \text{st} \quad \bar{w}_1 = \frac{w_1}{w_1 + w_2}, \quad \bar{w}_2 = \frac{w_2}{w_1 + w_2} \quad (2)$$

در این تحقیق با توجه به وجود داده‌های مربوط به کیفیت زندگی کاری و سرمایه‌های اجتماعی که از طریق پرسشنامه اخذ گردیده، از قابلیت انطباق پذیری ANFIS در فرایند طراحی مدل ریاضی و تبیین روابط بین متغیرها بهره گرفته شده است. به طور کلی هر ANFIS دارای ۵ لایه به شکل زیر می باشد:



شکل شماره (۳): لایه‌های پنجگانه ANFIS

لایه ۱: در این لایه ورودی‌ها از توابع عضویت عبور می کنند.

$$\begin{aligned} O_{1,i} &= \mu A_i(x), \quad \text{for } i = 1, 2 \\ O_{1,i} &= \mu B_i(x), \quad \text{for } i = 3, 4 \end{aligned} \quad (3)$$

لایه ۲: خروجی این لایه ضرب سیگنال‌های ورودی است که در واقع معادل قسمت اگر قوانین هستند.

$$O_{2,i} = w_i = \mu A_i(x) \mu B_i(y), \quad i = 1, 2 \quad (4)$$

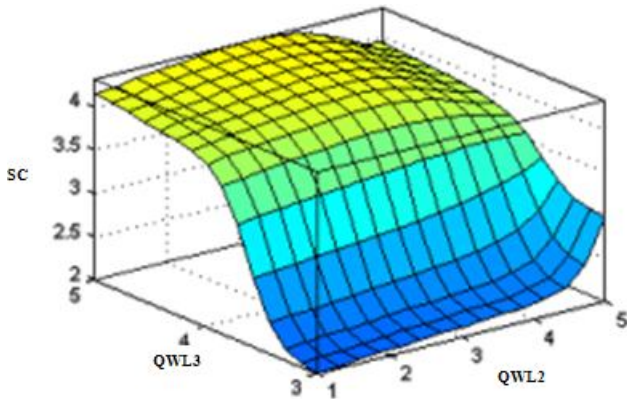
لایه ۳: خروجی این لایه نرمالیزه شده لایه قبلی است:

$$O_{3,i} = \bar{w}_i = \frac{w_i}{w_1 + w_2}, \quad i = 1, 2 \quad (5)$$

لایه ۴:

$$O_{4,i} = \bar{w}_i f_i = \bar{w}_i (p_i x + q_i y + r_i) \quad (6)$$

لایه ۵: خروجی این لایه خروجی کلی سیستم است:



شکل شماره (۶): تاثیر تغییر متغیرهای کیفیت زندگی کاری بر سرمایه اجتماعی

همان طور که در شکل (۶) مشهود است، امنیت و رشد مداوم و محیط ایمن و بهداشتی هر کدام بر سرمایه اجتماعی تاثیر می گذارند اما تغییرات محیط ایمن و بهداشتی تاثیر کم و با شیب ملایم بر روی سرمایه اجتماعی داشته، اما تغییرات امنیت و رشد مداوم تاثیر فزاینده‌ای بر متغیر سرمایه اجتماعی بر جا می گذارد به طوری که میزان این تاثیر تا بازه ۱ تا ۴ صعودی فزاینده بوده اما در بازه ۴ تا ۵ صعودی کاهش می باشد به عبارت دیگر، اگر چنانچه این متغیر در حد بسیار بالا باشد از تاثیر گذاری آن در سرمایه اجتماعی کاسته می شود. بطور کلی با تحلیل تاثیر سایر متغیرها بر سرمایه اجتماعی مشخص گردید که از بین متغیرهای مختلف کیفیت زندگی کاری به ترتیب فرصت رشد و امنیت مداوم، پرداخت منصفانه، توسعه قابلیت ها، قانون گرایی، فضای کلی زندگی، وابستگی اجتماعی، انسجام و محیط کار ایمن و بهداشتی بیشترین میزان تاثیر را بر سرمایه اجتماعی کارکنان داشته است.

۳-۵ اعتبار سنجی مدل

۱-۳-۵ داده های آموزشی^۴

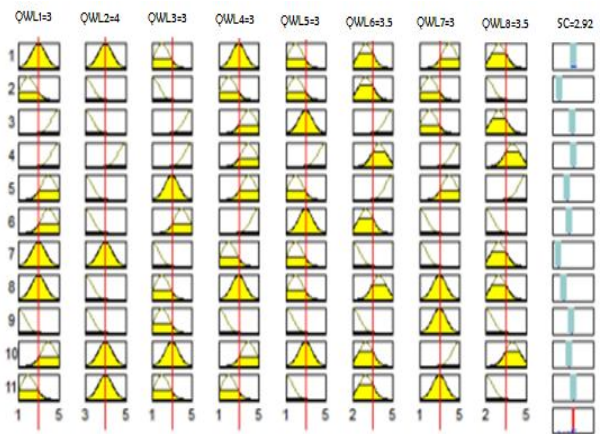
شامل بردار ورودی از داده های (ورودی/خروجی) می باشد که با استفاده از تکنیک آموزش هیبرید سیستم هدف را مدل سازی می کند. خطای آموزش، اختلاف بین مقدار خروجی داده آموزش و خروجی سیستم استنتاج فازی مربوط به همان داده آموزش است ورودی های مربوط به خروجی داده های آموزش خطای آموزش^۵ ریشه دوم میانگین مربعات خطای^۶ مربوط به مجموعه داده آموزش را برای هر دوره آموزش ذخیره می کند. که برای ANFIS طراحی شده بعد از ۴۰ بار تکرار به زیر عدد ۰.۰۶۶ رسید که نشان دهنده دقت مدل در پیش بینی می باشد.

جدول شماره (۳): استخراج داده ها جهت طراحی قوانین استنتاجی

	ورودی ANFIS					خروجی ANFIS
	QWL1	QWL2	QWL3	QWL4	...	SC
E1:	I1:1	I1:2	I1:3	I1:4	...	O1
E2:	I2:1	I2:2	I2:3	I2:4	...	O2
E3:	I3:1	I2:2	I3:3	I3:4	...	O3
En:	In:1	In:2	In:3	In:4	...	O4

بعد از جمع آوری اطلاعات فوق، سیستم ANFIS با استفاده از روش ترکیبی آموزش داده شد که یازده قاعده استنتاجی- نظیر موارد زیر- بدست آمده است:

-If(QWL1 is MF4) and (QWL2 is MF4) and (QWL3 is MF3) and(QWL4 is MF4) and (QWL5 is MF3) and (QWL6 is MF3) and (QWL7 is MF5) and (QWL8 is MF4) Then (SC is MF4)
 -If(QWL1 is MF2) and (QWL2 is MF4) and (QWL3 is MF2) and(QWL4 is MF2) and (QWL5 is MF1) and (QWL6 is MF3) and (QWL7 is MF3) and (QWL8 is MF2) Then (SC is MF3)
 -If(QWL1 is MF2) and (QWL2 is MF3) and (QWL3 is MF1) and(QWL4 is MF2) and (QWL5 is MF2) and (QWL6 is MF3) and (QWL7 is MF2) and (QWL8 is MF2) Then (SC is MF1)
 با توجه به قواعد استنتاجی به دست آمده پایگاه قواعد که از تکنیک کلاسرینگ^۳ حاصل شده شامل یازده قاعده استنتاجی بوده که منجر به نگاشت مقادیر مختلف هشت ورودی به یک خروجی سیستم یعنی سرمایه اجتماعی می گردد. همان گونه که در شکل (۵) مشاهده می شود با تغییر داده ها میزان خروجی این پایگاه نیز تغییر می یابد.



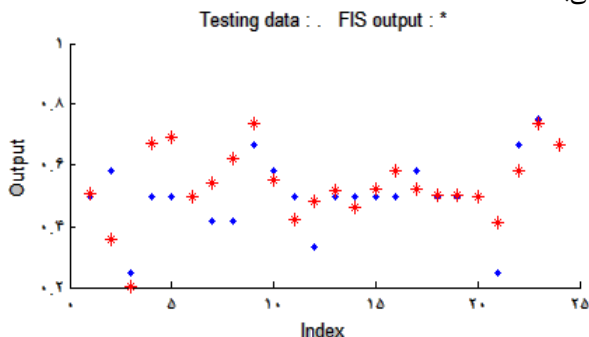
شکل شماره (۵): تاثیر تغییر ورودی ها بر خروجی

شکل (۵) تاثیر تغییرات هریک از ورودی های ANFIS طراحی شده را بر سرمایه اجتماعی نشان می دهد و می توان با تغییر هر کدام از متغیرهای کیفیت زندگی کاری، تاثیر این تغییر را بر روی سایر متغیرها و تغییرات سرمایه اجتماعی مشاهده نمود.

4- Training data
 5- Training Error
 6- RMSE

3- Subtractive clustering

شکل (۹) نشان داده شده است که علامت ستاره (*) نشان‌دهنده خروجی ANFIS و علامت دایره کوچک (نقطه) نشان‌دهنده داده‌های امتحانی است. متوسط خطای محاسبه شده در ANFIS، 0.062 می‌باشد.



شکل شماره (۹): مقایسه خروجی ANFIS با داده‌های امتحانی

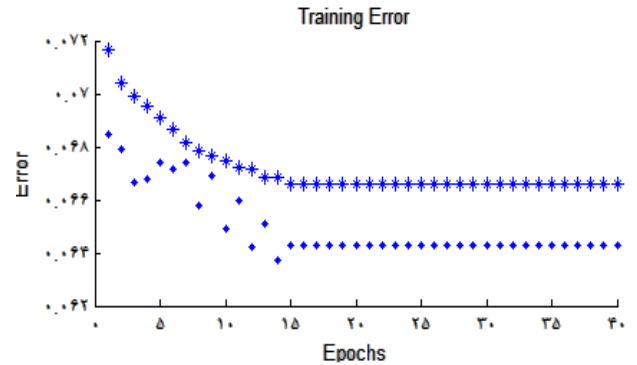
۶- نتیجه‌گیری

هدف کلی این پژوهش تبیین رابطه بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و سرمایه‌های اجتماعی بوده که با بهره‌گیری از شبکه‌های عصبی فازی انطباقی صورت پذیرفته است. نتایج بدست آمده از قواعد استنتاج فازی حاکی از آن است که تغییر عامل فرصت رشد و امنیت مداوم بیشترین تاثیر را در سرمایه اجتماعی گذاشته است که این یافته پژوهشی با نتایج مطالعات کروگر و همکاران (۲۰۰۲)، مینتز برگ (۱۹۷۳) و موسسه مشاوران ونتیرا (۱۹۷۰) همسو و هماهنگ می‌باشد در تفسیر این یافته پژوهشی می‌توان گفت که سازمان می‌تواند با تدارک فرصت‌های رشد از طریق سیستم کارراه می‌توان میسر پیشرفت شغلی، شرایط ارتقاء و حرکت و نیز فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های به کارگیری مهارت‌های کسب شده تامین امنیت در زمینه درآمد را مشخص نمود به گونه‌ای که فرد بتواند مسیر آینده شغلی خود را در ذهن تصور نماید.

همچنین از بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری، محیط کار ایمن و بهداشتی دارای کمترین تاثیر بر سرمایه اجتماعی بوده که می‌توان دلیل آن را در غیر فنی و غیر تولیدی بودن محیط کار و ضریب پایین مخاطرات شغلی این سازمان آموزشی جستجو نمود.

با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود سازمان جهت ارتقای سطح سرمایه‌های اجتماعی کارکنان بایستی ضمن ارتقای امنیت شغلی کارکنان و رفع مشکلات قانونی روابط کار و کارکنان، اقدام به تدوین دستورالعمل مدون پرداخت پاداش مبتنی بر عملکرد نموده و با تدوین مسیر توسعه فردی کارکنان^۸ میزان قابلیت و توانمندی‌های شغلی آنها را افزایش دهد. با توجه به فشار کار نسبتاً بالای کارکنان، با تدوین برنامه‌های تفریحی و افزایش تعامل با خانواده‌ها به ایجاد تعادل بین کار و خانواده بپردازد.

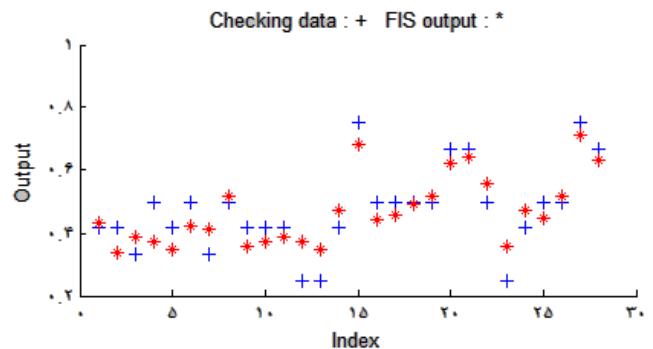
8- Individual development plan (I.D.P.)



شکل شماره (۷): نتایج داده‌های آموزشی

۵-۳-۲ داده‌های بررسی

این مجموعه برای کنترل کردن توانایی فرا - انطباقی داده‌ها توسط مدل به کار می‌رود. ایده اصلی که در پس استفاده از داده‌های بررسی برای اعتباریابی سیستم وجود دارد، این است که پس از مرحله مشخصی از آموزش مدل برای مجموعه داده‌های آموزش شروع به فرا انطباق می‌کند. اصولاً خطای مدل برای مجموعه داده بررسی، با ادامه آموزش پس از مرحله ای که فرا انطباق شروع می‌شود رو به افزایش می‌یابد و این خود راهکار ساده‌ای برای کشف پدیده فرا انطباق در مدل طراحی شده است. به عبارت دیگر باید روند تغییرات داده‌های آموزش و داده‌های بررسی همسو باشند تا گواه عدم فر ا- انطباق در سیستم گردند. در شکل (۸) میزان انطباق داده‌های بررسی و داده‌های آموزشی نشان داده شده که بیانگر همخوانی داده‌های آموزشی و داده‌های بررسی می‌باشد.



شکل شماره (۸): میزان انطباق داده‌های بررسی و داده‌های آموزشی

در شکل (۸) علامت ستاره نشان‌دهنده خروجی سیستم و علامت بعلاوه نشان‌دهنده داده‌های بررسی می‌باشد که تقریباً نزدیک به هم هستند و این خود دلالت بر عدم پدیده فرا- انطباق^۷ در ANFIS طراحی شده دارد. مقایسه بین خروجی ANFIS داده‌های امتحانی مربوط به ANFIS طراحی شده جهت پیش‌بینی رفتار کاربران در

7- Over fitting

۷- منابع و مآخذ

- [۱۲] رایبیز، استیفن، **میانی رفتاری سازمانی** ترجمه علی پارسیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ص ۲۵، ۱۳۷۹
- [۱۳] شارع پور، محمد. **فرسایش سرمایه اجتماعی و پیامدهای آن**. در نامه انجمن جامعه شناسی ایران، سال اول شماره ۳، صص ۲۹۶-۱۳۸۰، ۹۵
- [۱۴] فوکویاما، فرانسیس، **سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی**. در **سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه** ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: انتشارات شیرازه، صص ۱۷۴-۱۶۹، ۱۳۸۴
- [۱۵] فیروز آبادی، سید احمد (۱۳۸۴) **بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل موثر بر شکل‌گیری آن در شهر تهران**، رساله دکتری، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، صص ۲۷۸-۱۹۶
- [۱۶] قنبری بناب، هادی، **چکیده پایان‌نامه بررسی رابطه متغیرهای کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی**، دانشجوئی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، ص ۱، ۱۳۷۸
- [۱۷] کلمن، جیمز، **بنیادهای نظریه اجتماعی** ترجمه منوچهر صبوری. تهران: نشرنی، صص ۴۵-۴۴، ۱۳۷۷
- [۱۸] کلمن، جیمز. **نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه انسانی**، اعتماد، **دموکراسی و توسعه**. ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه، صص ۸۶-۴۳، ۱۳۸۴
- [19] Berg, Linda & others(1990). "New wave QWL", journal of Qualities participation, Jan, Feb, 1990. (160-1)
- [20] Flippo, Edwin B. (1984), **Personnel Management**, sixth Edition, Mac grow-Hill international Editions.
- [21] 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. 23 Morin-Estell M, Morin-Wilfred(2005), **Quality of work Life and Firm performance: the case study of Teknika**, Department of management, (2005)
- [22] Nadler, David A, Lawler .Edward E. (1954), **Quality of work life: perspectives and Directions**, Reading in personnel and Human Resource Management. 134-308
- [۱] ازکیا، م، غفاری، غ. **توسعه روستایی**. تهران: نشر نی، صص ۲۷۸-۲۷۹، ۱۳۸۳
- [۲] الوانی، مهدی. **سرمایه اجتماعی. مفاهیم و نظریه‌ها**. در فصلنامه مطالعات مدیریت شماره ۳۳ و ۳۴، سایت اینترنت مارجین، ۱۳۸۱
- [۳] الوانی، سیدمهدی. قاسمی، احمد رضا. **مدیریت و مسئولیت‌های اجتماعی**، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران: نشرنی، صص ۱۱۲-۱۳۷۶، ۹۸
- [۴] پاتنام، رابرت. **جامعه برخوردار، سرمایه اجتماعی و زندگی عمومی**. در: **سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه**، تر: افشین خاکباز و حسن پویان. تهران: انتشارات شیرازه، صص ۱۱۱-۹۸، ۱۳۸۴
- [۵] پورتس، آلهاندرو **سرمایه اجتماعی، خاستگاه و کاربردهایش در جامعه شناسی مدرن**، ترجمه افشین خاکباز و حسن پویان، تهران: انتشارات شیرازه، صص ۳۱۴-۳۰۸، ۱۳۸۴، ۳۰۸
- [۶] پاتنام، رابرت. **دموکراسی و سنتهای مدنی (تجربه ایتالیا و درسهایی برای کشورهای درحال گذار)** ترجمه محمد تقی دلفرود. تهران: نشر روزنامه سلام، صص ۳۰۹-۵۶، ۱۳۸۰
- [۷] توسلی، غلامعباس. **مفهوم سرمایه اجتماعی در نظریه‌های کلاسیک و جدید**. فصلنامه علوم اجتماعی شماره ۲۶، صص ۱۰-۱۳، ۱۳۸۴، ۳
- [۸] سیگل، سیدنی. **آمار غیرپارامتریک برای علوم رفتاری**، ترجمه یوسف کریمی، دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ دوم، ۱۳۷۲
- [۹] جزنی، نسرين. **مدیریت منابع انسانی**، (چاپ اول)، تهران: نشر نی، صص ۳۱۱-۲۱۱، ۱۳۷۵
- [۱۰] حاجی کریمی، عباسعلی؛ رنگریز، حسن، **مدیریت منابع انسانی**، (چاپ اول)، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، ص ۷۸، ۱۳۷۹
- [۱۱] دونالد، اف، هاروی و همکاران، **رویکرد تجربی به توسعه سازمان (مدیریت تحول)**، ترجمه عباس محمدزاده، مرکز آموزش مدیریت دولتی: تهران، نشرنی، ص ۲۱، ۱۳۷۷