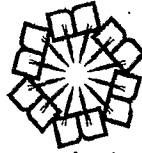


٢٢ / ١٢ / ١٤٢٧

أحمد



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ریاست جمهوری

پایان نامه تحصیلی

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

**عنوان:**

**بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی**

**کارکنان در شعب منطقه ۷ بانک ملت شهر تهران**

**استاد راهنما**

**دکتر فرج‌اله رهنورد**

**استاد داور**

**دکتر حبیب‌اله طاهرپور کلاتری**

**استاد مشاور**

**دکتر محمد زاهدی**

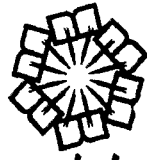
۱۳۸۷ / ۲ / ۲۴

**نگارش**

فاطمه معتمدی گلوگاهی

شهریور ماه ۱۳۸۶

۹۸۴۴۶



مؤسسه عالی آموزش و پرورش مدیریت و برنامه ریزی  
وابسته به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ریاست جمهوری

**بسمه تعالی**

## **ارزشیابی پایان نامه تحصیلی**

دفاع نهایی پایان نامه خانم فاطمه معتمدی گلوگاهی،  
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی با عنوان:

**بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی**

با شماره -/۱۹ و درجه عالی در تاریخ ۱۳۸۶/۶/۳۱ مورد  
تصویب قرار گرفت.

**امضای هیأت داوران:**

۱- استاد راهنما: دکتر فرج اله رهنورد

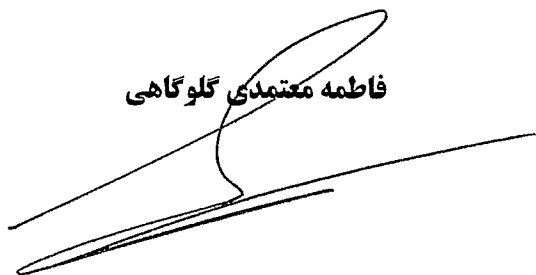
۲- استاد مشاور: دکتر محمد زاهدی

۳- استاد داور: دکتر حبیب اله طاهرپور کلانتری

## اظهاریه

پژوهشی که فرا روی شماسست حاصل بیش از ۱۰ ماه تلاش پیگیر نگارنده می باشد که به لطف پروردگار و با کمک اساتید محترم راهنما و مشاور به سرانجام رسیده است. جهت استواری روح علمی و اخلاق پژوهشی، اذعان می دارد که در این پایان نامه به غیر از مطالب مورد استفاده که در منابع و مأخذ به آنها اشاره شده است، از هیچ منبعی رونویسی یا کپی برداری صورت نگرفته است.

فاطمه معتمدی کلوگاهی



## قدردانی و پاسکزاری

از زحمات و لوزانه اساتید محترم جناب آقای دکتر فرج‌الله ره‌نورد، جناب آقای  
دکتر محمد زاهدی و جناب آقای دکتر طاهر پور کلاتری که اینجانب را در تهیه این پایان‌نامه یاری  
نمودند کمال امتنان را دارم.

همچنین کمال تشکر و قدردانی از سرپرست محترم منطقه، هفت بانک ملت شهر تهران  
جناب آقای خان محمدی و رئیس حوزه محترم جناب آقای برج‌کوبان و رئیس و معاون محترم  
شعبه نوبت را دارم.

سپاس بی حد و حصر آفریدگار یکتا را که هر چه هست از لطف و محبت اوست. خداوندی را بنده  
و آفریننده ای را پرستنده ایم که گل از گل آورده و مهر از دل پرورده. خداوندی که نامش کریم  
است و کریمش عمیم، دریای لطف و رحمتش را غایتی و آسمان فضل و کریمش را نهایتی نیست تا  
رخت راحت به کنار کشیم و جز غرقگی در بحر آفرینش، هیچ راه نجاتی نیست.

و اما بعد این مجموعه را تقدیم می نمایم به او که:

از یاد اوست شعله شو قم فزون شود مانند آتشی که بر او باد می زند

شاه و کداز شوق او در خون نشسته اند عشق تو راه بنده و آزادی زند

پدر و مادرم: که خویش را با خند تا زندگی را به من آموختند

خواهران و برادرانم: که همیشه مرا در راه تحصیل علم و دانش یاری نمودند

دوستانم: که دوست داشتن و مهر را دیدیون آنانم

و همه کسانی که در راه اعتلای علم و دانش و سرفرازی

ایران در بند نام مانده و نشان باخند.

## چکیده

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی کارکنان در شعب منطقه ۷ بانک

ملت شهر تهران

فاطمه معتمدی گلوگانی

نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در مطالعه مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. ارتقاء زندگی کیفیت کاری پیامدهای مثبتی را برای سازمان در بر خواهد داشت که یکی از این پیامدها افزایش تعهد سازمانی است که این پژوهش سعی دارد ارتباط این دو متغیر را در سازمانهای ایران نشان دهد. در صورت ثبوت همبستگی بالا بین این دو متغیر می‌توان توصیه‌های لازم را به سازمان‌ها مختلف در بخش دولتی و غیردولتی برای ارتقاء تعهد سازمانی از طریق بهبود سازه‌های کیفیت زندگی کاری ارائه نمود. هدف اصلی در این پژوهش شناخت رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان شعب بانک ملت منطقه ۷ شهر تهران است. جامعه آماری در این پژوهش کارکنان شعب منطقه ۷ بانک ملت شعبه شهر تهران که جمعاً ۲۲۰ نفر هستند، می‌باشد. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد و این رابطه در مؤلفه تلاش مضاعف با همبستگی ۰/۴۹، بیش از سایر مؤلفه‌های تعهد بوده و پس از آن این رابطه به ترتیب با مؤلفه‌های تمایل به ماندگاری با همبستگی ۰/۴۶، سازگاری با مقررات با همبستگی ۰/۳۶ و حرفه‌ای کار کردن با همبستگی ۰/۳۶ بود.

## فهرست مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
	<b>فصل یکم: کلیات پژوهش</b>
۱	۱- بیان مسأله
۲	۲- اهمیت و ضرورت پژوهش
۳	۳- اهداف پژوهش
۴	۴- پرسش‌های پژوهش
۴	۵- تعریف متغیرها
	<b>فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش</b>
۷	۱-۲ مقدمه
۸	مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری
۱۴	تعاریف کیفیت زندگی کاری
۲۰	الگوی ارائه شده توسط ریچارد والتون
۲۷	ارتباط بین عملکرد سازمان و کیفیت کاری
۲۹	فنون بهسازی محیط کار
۳۰	نظام مشارکت کارکنان
۳۳	کیفیت زندگی کاری از طریق درگیر کردن کارکنان
۳۴	حلقه‌های کیفیت
۳۵	سیستم‌های اجتماعی فنی
۳۶	راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری
۴۴	مدیریت و کیفیت زندگی کاری
۴۵	نتایج و محدودیت‌های برنامه‌های QWI
۴۶	ویژگی‌های یک محیط برخوردار از کیفیت زندگی کاری بالا
۴۷	تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر کیفیت زندگی کاری
۴۸	عوامل موثر در اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری



<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۵۰	مطالعات انجام شده در ارتباط با کیفیت زندگی کاری در داخل کشور
۵۲	تحقیقات و مطالعات انجام شده در ارتباط با کیفیت زندگی کاری در خارج از کشور
۵۵	مفاهیم تعهد سازمانی
۵۸	تعاریف عملیاتی تعهد سازمانی
۶۱	تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی؟
۶۲	الگوهای چند بعدی
۶۹	نتایج و پیامدهای تعهد سازمانی
۷۰	ویژگی‌های شخصی
۷۱	ویژگی‌های شغلی
۷۱	ویژگی‌های تجربیات کاری
۷۲	ویژگی‌های سازمانی
۷۲	مدل سه بخشی تعهد سازمانی
۷۶	مطالعات تعهد سازمانی در ایران
۸۱	تبیین پایه نظری پژوهش
۸۲	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
	<b>فصل سوم: روش پژوهش</b>
۸۷	۳-۱ مقدمه
۸۷	۳-۲ روش پژوهش
۸۸	۳-۳ جامعه آماری و نمونه‌گیری
۸۸	۳-۴ ابزار گردآوری داده‌ها
۸۹	۳-۵ روایی و اعتبار ابزار پژوهش
۹۰	۳-۶ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۰	۳-۷ توصیف جمعیت‌شناختی جامعه مورد بررسی
	<b>فصل چهارم: تحلیل داده‌ها</b>
۹۷	۴-۱ مقدمه
۹۸	۴-۲ بررسی پاسخ‌های داده شده به متغیرهای سنجش کیفیت زندگی کاری
۱۱۴	۴-۳ بررسی پاسخ‌های داده شده به متغیر تعهد سازمانی
۱۱۶	۴-۴ مقایسه شاخص‌های آماری متغیرها با هم
۱۱۷	۴-۵ آمار استنباطی آزمون‌های همبستگی
	<b>فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها</b>
۱۳۷	۵-۱ مقدمه
۱۳۷	۵-۲ نتیجه‌گیری‌ها
۱۴۱	۵-۳ محدودیت‌های پژوهش
۱۴۱	۵-۴ پیشنهادها
۱۴۴	۵-۵ توصیه به پژوهشگران

صفحه

عنوان

منابع

الف- فارسی

ب- انگلیسی

پیوستها

۱۴۶

۱۴۸

۱۵۰

## فهرست جداول

### صفحه

### عنوان

۷۸	۲-۱ مطالعات مربوط به تعهد سازمانی به عنوان متغیر مستقل
۷۸	۲-۲ مطالعات مربوط به تعهد سازمانی بعنوان متغیر وابسته
۸۸	۳-۱ فهرست متغیرها و گویه‌های متناظر
۹۰	۳-۲ پایایی ابزار پژوهش
۹۱	۳-۳ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه جنسیت
۹۲	۳-۴ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر ماهیت شغل
۹۳	۳-۵ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه سطح تحصیلات
۹۴	۳-۶ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه سابقه خدمت در سمت فعلی
۹۵	۳-۷ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر حسب سن افراد
۹۹	۴-۱ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر پرداخت منصفانه
۱۰۱	۴-۲ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر انسجام اجتماعی
۱۰۳	۴-۳ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر محیط کاری ایمن و بهداشتی
۱۰۵	۴-۴ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۱۰۷	۴-۵ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر قانون‌گرایی
۱۰۹	۴-۶ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر فضای کلی زندگی
۱۱۱	۴-۷ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر توسعه قابلیت‌های انسانی
۱۱۳	۴-۸ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر وابستگی اجتماعی
۱۱۵	۴-۹ بررسی پاسخ گویه‌های متغیر تعهد سازمانی
۱۱۶	۴-۱۰ مقایسه شاخص‌های آماری متغیرهای باهم
۱۱۸	۴-۱۱ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر کیفیت زندگی کاری
۱۲۰	۴-۱۲ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر پرداخت منصفانه
۱۲۲	۴-۱۳ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر انسجام اجتماعی
۱۲۴	۴-۱۴ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر محیط کاری ایمن و بهداشتی
۱۲۶	۴-۱۵ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۱۲۸	۴-۱۶ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با قانون‌گرایی
۱۳۰	۴-۱۷ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر فضای کلی زندگی

صفحهعنوان

۱۳۲	۴-۱۸ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با توسعه قابلیت‌های انسانی
۱۳۴	۴-۱۹ بررسی رابطه بین مؤلفه‌ها و متغیر تعهد با متغیر وابستگی اجتماعی
۱۳۵	۴-۲۰ جمع‌بندی مطالب فصل چهارم در یک نگاه
۱۴۰	۵-۱ مقایسه یافته‌های پژوهش با تحقیقات پیشین

## فهرست نمودار

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۹	۲-۱ اجزاء کیفیت زندگی کاری
۲۵	۲-۲ رابطه متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری
۲۶	۲-۳ نقش مدیریت در ایجاد رابطه متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری
۲۷	۲-۴ مدل مفهومی در مورد عملکرد سازمان و ارتباط با مشتریان و کارکنان سازمان
۲۸	۲-۵ روابط کیفیت زندگی کاری با شرایط و محیط کار
۳۲	۲-۶ چگونگی تأثیر مشارکت بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری
۵۶	۲-۷ مبانی اساسی دیدگاه نگرشی
۵۶	۲-۸ مبانی اساسی دیدگاه رفتاری
۸۰	۲-۹ مدل سه بخشی تعهد سازمانی مه‌یر و آلن
۸۲	۲-۱۰ نظریه جریان اطلاعات اجتماعی
۸۵	۲-۱۱ مدل پژوهش
۹۱	۳-۱ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه جنسیت
۹۲	۳-۲ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه ماهیت شغلی
۹۳	۳-۳ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه سطح تحصیلات
۹۴	۳-۴ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه سابقه خدمت به سال
۹۵	۳-۵ توزیع پاسخ‌دهنده‌ها بر پایه سن افراد
۹۹	۴-۱ هیستوگرام پرداخت منصفانه
۱۰۱	۴-۲ هیستوگرام انسجام اجتماعی
۱۰۳	۴-۳ هیستوگرام توزیع محیط کاری ایمن و بهداشتی
۱۰۵	۴-۴ هیستوگرام توزیع تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۱۰۷	۴-۵ هیستوگرام توزیع قانون‌گرایی
۱۰۹	۴-۶ هیستوگرام فضای کلی زندگی
۱۱۱	۴-۷ هیستوگرام توزیع توسعه قابلیت‌های انسانی
۱۱۳	۴-۸ هیستوگرامی توزیع وابستگی اجتماعی
۱۱۴	۴-۹ هیستوگرام توزیع تعهد سازمانی
۱۱۶	۴-۱۰ مقایسه میانگین متغیرها با هم

فصل یکم

# کلیات پژوهش

با گسترش شهرنشینی نظریه انسان- سازمانی توسط سییسون (۱۹۹۱) ارائه شده است. براساس این نظریه انسانی که زمان قابل توجهی از زندگی خود را در محیط‌های اداری و تولیدی صرف می‌کند، به کیفیت زندگی کاری خود حساس است و انتظار دارد محیط کاری خود را همانند محیط خانه بسازد تا فضای مناسب برای رشد و تعالی او فراهم آید.

ارتقاء کیفی زندگی کاری پیامدهای مثبتی را برای سازمان نیز در بر خواهد داشت به نظر می‌رسد یکی از این پیامدها افزایش تعهد سازمانی است که این پژوهش سعی دارد ارتباط این دو متغیر را در سازمان‌های ایرانی نشان دهد.

## ۱- بیان مساله

برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌باشد. لذا نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در مطالعه مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. به این معنا که بر این باور است برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارآیی بلند مدت سازمان منجر خواهد شد. در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایت شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقاء سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات

کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آن‌ها در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است.

از جمله مزایای سازمانی کیفیت زندگی کاری می‌توان به تعهد سازمانی اشاره کرد که عامل موثری در رفتار سازمانی کارکنان و بازده سازمان است. تعهد سازمانی به نگرش‌های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمانی (نه شغل) که در آن مشغول به کارند اطلاق می‌گردد و افرادی که دارای تعهد سازمانی بسیارند، اهداف و ارزشهای سازمانی را در حد بالایی می‌پذیرند، تمایل جدی به تلاش برای تحقق اهداف سازمانی دارند و به باقی ماندن و ادامه کار در سازمان علاقه مند هستند.

این تحقیق در پی آنست که ضمن بررسی و سنجش میزان حاکمیت شاخص‌های الگوی کیفیت زندگی کاری والتون، رابطه آن را با تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت مورد بررسی قرار دهد و براساس آن راه‌حلهایی را به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان ارائه نمایند.

## ۲- اهمیت و ضرورت پژوهش

پی بردن به روابط بین متغیرهای رفتاری می‌تواند در خط‌مشی‌گذاری داخل سازمان‌ها و جهت‌گیری استراتژیک آنها درحوزه توسعه منابع انسانی بسیار تأثیرگذار باشد. یکی از این متغیرها که از دیرباز مورد توجه سازمان‌ها بوده تعهد سازمانی است. یعنی تلاش برای افزایش تعهد کارکنان به سازمان که موجب می‌شود کارکنان در راستای تحقق اهداف سازمانی تلاش مضاعفی را از خود نشان دهند. ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی یکی از موضوعاتی است که در سالهای اخیر مورد توجه صاحب‌نظران و مدیران واقع شده است. به سخن دیگر در صورت ثبوت همبستگی بالا بین این دو متغیر می‌توان توصیه‌های لازم را به سازمان‌های مختلف در بخش دولتی و غیردولتی برای ارتقای تعهد سازمانی از طریق بهبود سازه‌های کیفیت زندگی کاری ارائه نمود.

ضرورت انجام این تحقیق از سه دیدگاه لازم است.

۱- عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان در بانک می‌تواند بر توان منابع انسانی زیان‌های فراوانی وارد سازد.



۲- چنانچه کیفیت زندگی کاری کارکنان بانک بهبود یابد می‌تواند در ارتقاء کیفی کار و بالا رفتن عملکرد کارکنان مؤثر واقع شود.

۳- هنگامیکه کارکنان از کار خود لذت می‌برند، زندگی خصوصی آنان در خارج از محیط کار بهبود می‌یابد و برعکس یک کارمند ناراضی نگرش منفی را با خود به خانه می‌برد و در نهایت اینکده مزایای حاصل از بهبود کیفیت زندگی کاری نه تنها به همه کارکنان بانک می‌رسد بلکه به افراد جامعه نیز خواهد رسید.

### ۳- اهداف پژوهش

#### ۳-۱- هدف اصلی

- شناخت رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران

#### ۳-۲- اهداف فرعی

- شناخت رابطه بین پرداخت منصفانه و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین انسجام اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران

#### تهران

- شناخت رابطه بین قانون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین فضای کلی زندگی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین توسعه قابلیت‌های انسانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران
- شناخت رابطه بین وابستگی اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت منطقه ۷ تهران

## ۴- پرسش‌های پژوهش

## ۴-۱- پرسش اصلی

- آیا بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟

## ۴-۲- پرسش‌های فرعی

- آیا بین پرداخت منصفانه و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین انسجام اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین محیط کاری ایمن و بهداشتی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین قانون‌گرایی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین فضای کلی زندگی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین توسعه قابلیت‌های انسانی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟
- آیا بین وابستگی اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان بانک ملت رابطه وجود دارد؟

## ۵- تعریف متغیرها

## ۵-۱- کیفیت زندگی کاری

به میزان ادراک کارکنان از برآورده شدن نیازهای جسمانی و روانی خود در محیط کار گفته می‌شود (کاسیو، ۱۹۹۵).

## ۵-۲- پرداخت منصفانه

منظور از پرداخت منصفانه و کافی پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و تناسب آن با دیگر انواع کار می‌باشد.

## ۳-۵- انسجام اجتماعی

ایجاد یک فضا و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان می‌باشند را تقویت نماید.

## ۴-۵- محیط کاری ایمن و بهداشتی

منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.

## ۵-۵- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم

فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصت‌های پیشرفت و فرصت‌های بکارگیری مهارت‌های مکتسبه و تأمین امنیت درآمد و اشتغال.

## ۶-۵- قانون‌گرایی

فراهم نمودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر (نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی).

## ۷-۵- فضای کلی زندگی

برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان.

## ۸-۵- توسعه قابلیت‌های انسانی

به فراهم بودن فرصت‌هایی همچون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره‌مند شدن از مهارت‌های گوناگون، دسترسی به اطلاعات متناسب با کار گفته می‌شود.

## ۹-۵- وابستگی اجتماعی

به نحوه برداشت (ادراک) کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد.

## ۱۰-۵- تعهد سازمانی

معرف گرایش و حالت وفاداری کارکنان به سازمان است که منجر به تمایل قوی برای انجام خدمت اثر بخش در راستای هدف سازمان و بقای عضو در آن می‌باشد.

فصل دوم

# مبانی نظری و ادبیات پژوهش