

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## معاونت پژوهش و فن آوري به نام خدا

### منشور اخلاق پژوهش

با ياري از خداوند سبحان و اعتقاد به اين كه عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهميت جايگاه دانشگاه در اعتلاي فرهنگ و تمدن بشري، ما دانشجويان و اعضاى هيئت علمي واحدهاي دانشگاه آزاد اسلامي متعهد مي گرديم اصول زير را در انجام فعاليت هاي پژوهشي مد نظر قرار داده و از آن تخطي نكنيم:

- 1- اصل حقيقت جويي: تلاش در راستاي پي جويي حقيقت و وفاداري به آن و دوري از هرگونه پنهان سازي حقيقت.
- 2- اصل رعايت حقوق: التزام به رعايت كامل حقوق پژوهشگران و پژوهيدگان (انسن، حيوان و نبات) و ساير صاحبان حق.
- 3- اصل مالكيّت مادي و معنوي: تعهد به رعايت كامل حقوق مادي و معنوي دانشگاه و كليّه همكاران پژوهش.
- 4- اصل منافع ملي: تعهد به رعايت مصالح ملي و در نظر داشتن پيشبرد و توسعه کشور در كليّه مراحل پژوهش.
- 5- اصل رعايت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داري غير علمي و حفاظت از اموال، تجهيزات و منابع در اختيار.
- 6- اصل رازداري: تعهد به صيانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و كليّه افراد و نهادهاي مرتبط با تحقيق.
- 7- اصل احترام: تعهد به رعايت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقيقات و رعايت جانب نقد و خودداري از هرگونه حرمت شکنی.
- 8- اصل ترويج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتايج تحقيقات و انتقال آن به همكاران علمي و دانشجويان به غير از مواردی كه منع قانوني دارد.
- 9- اصل برائت: التزام به برائت جويي از هرگونه رفتار غير حرفه اي و اعلام موضع نسبت به كساني كه حوزه علم و پژوهش را به شائبه هاي غير علمي مي آلايند.



## معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب پیمان طاهری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی که در تاریخ 1392/06/20 از پایان نامه خود تحت عنوان نقش واسطه ای کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در بین کارکنان توانیر هرمزگان " با کسب نمره 17/60 دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- 1) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- 2) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- 3) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- 4) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نامونام خانوادگی:

تاریخ و امضاء



**دانشگاه آزاد اسلامی**

**واحد مرودشت**

**دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی ، گروه روانشناسی**

**پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد «M.A» در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی**

**موضوع:**

**نقش واسطه ای کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی در بین کارکنان توانیر هرمزگان**

**استاد راهنما یا استادان راهنما:**

**جناب آقای دکتر برزگر**

**استاد مشاور یا استادان مشاور:**

**جناب آقای دکتر احمدی**

**نگارش:**

**پیمان طاهری**

**تابستان 1392**

با تقدیر و تشکر شایسته از استادان فرهیخته و فرزانه‌استاد راهنما، جناب آقای دکتر مجید برزگر

استاد مشاور، جناب آقای دکتر عبادالله احمدی که همواره روشنایی بخش تاریکی جان و نور افشان

ظلمت اندیشه اندو همه کسانی که در این پژوهش مرا یاری کرده‌اند.

تقدیم به:

به مادرم؛ آینه ی دوستی و محبت

و پدرم؛ الگوی استقامت

## فهرست مطالب

عنوان صفحه

### فصل اول - موضوع تحقیق

8	مقدمه
12	بیان مسئله
17	اهمیت و ضرورت پژوهش
20	اهداف تحقیق
20	فرضیه های پژوهش
21	تعاریف و مفاهیم و اصطلاحات مورد استفاده در پژوهش

### فصل دوم - ادبیات تحقیق

25	مقدمه
27	رفتار شهروندی سازمانی چیست؟
28	عملکرد شغلی
30	انواع رفتار شهروندی سازمانی

31	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
33	سیاست های تشویق رفتار شهروندی سازمانی
36	رفتار شهروندی سازمانی
38	مفاهیم مرتبط با رفتار شهروندی سازمانی
38	تعریف نقش و رفتار شهروندی سازمانی
39	دیدگاه های نظری رفتار شهروندی سازمانی
42	رضایت شهروندی، رضایت شغلی
42	حمایت سازمانی
43	اهمیت رفتار شهروندی سازمانی
44	عوامل موثر بر رفتار شهروندی سازمانی
46	رفتار های ضد شهروندی
46	کیفیت زندگی کاری
47	تاریخچه
53	تعریف کیفیت زندگی کاری
60	اجزای کیفیت زندگی کاری
70	شاخص های بهبود کیفیت زندگی کاری
72	عدالت سازمانی



74	مفهوم لغوی عدالت
75	مطالعه عدالت در سازمان
76	کانون های عدالت سازمانی
77	ابعاد عدالت سازمانی
82	پیامدهای عدالت سازمانی
83	نتایج درک عدالت
84	عدالت و قرآن
87	اهمیت عدالت سازمانی
90	عوامل موثر در عدالت سازمانی
92	رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی
93	رفتار خلاف انتظار و ترک شغل
94	تحقیقات انجام شده
101	جمع بندی

### فصل سوم - روش پژوهش

104	طرح کلی پژوهش
-----	---------------

104	جامعه آماری و نمونه گیری
104	ابزار گردآوری اطلاعات
108	روش اجرا
108	ملاحظات اخلاقی
109	روش تجزیه و تحلیل داده ها

#### فصل چهارم - تجزیه و تحلیل داده ها

111	آمار توصیفی
114	آمار استنباطی

#### فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری

123	مقدمه
124	خلاصه ی پژوهش
125	بحث و نتیجه گیری
132	دستاوردهای اصلی پژوهش
134	محدودیت های پژوهش

135	پیشنهاد ها
136	منابع و مأخذ
143	پرسشنامه

### فهرست جداول

جدول	صفحه
جدول(1-4 میانگین و انحراف معیار عدالت سازمانی و مولفه های آن به تفکیک جنسیت کارکنان ---	111

- جدول (4-2) میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی و مولفه های آن به تفکیک جنسیت کارکنان --- 111
- جدول (4-3) میانگین و انحراف معیار رفتار شهروندی و مولفه های آن به تفکیک جنسیت کارکنان -- 112
- جدول (4-4) ضریب همبستگی عدالت سازمانی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی----- 114
- جدول (4-5) ضرائب همبستگی بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و رفتار شهروندی سازمانی ---- 115
- جدول (4-6) ضریب همبستگی عدالت سازمانی و مولفه های آن با کیفیت زندگی کاری----- 116
- جدول (4-7) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مولفه های عدالت سازمانی روی رفتار شهروندی سازمانی 117
- جدول (4-8) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مولفه های کیفیت زندگی روی رفتار شهروندی سازمانی 118
- جدول (4-9) نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه مولفه های عدالت سازمانی روی کیفیت زندگی کاری -- 119
- جدول (4-10) نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی----- 120
- جدول (4-11) اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرها----- 121

## چکیده:

هدف از این پژوهش بررسی نقش واسطه ای کیفیت زندگی کاری در تعیین رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان توانیر استان هرمزگان بوده و روش پژوهش از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل تمامی کارکنان توانیر می باشد و تعداد آنها بالغ بر 500 نفر است که در سال 1391 مشغول به کار بوده اند. که 217 نفر به شیوه نمونه گیری طبقه ای با توجه به جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری در این تحقیق پرسشنامه کیفیت زندگی کاری که توسط قاسم زاده (1384)، عدالت سازمانی که توسط نیهوف و مورمن (1993) ساخته شده است و توسط شکر کن و نعامی (1380) ترجمه شده و رفتار شهروندی سازمانی که توسط پودساکف، مورمن (1990) ساخته شده و توسط شکرکن و نعامی (1385) ترجمه گردیده می باشد. نتایج نشان داد که بین عدالت سازمانی و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم و معنی داری وجود دارد، همچنین بین کیفیت زندگی کاری و مولفه های آن با رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مستقیم و معنی داری وجود دارد. بین عدالت سازمانی و مولفه های آن با کیفیت زندگی کاری همبستگی مستقیم و معنی داری وجود دارد، مولفه های عدالت سازمانی قادرند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمایند که مولفه عدالت تعاملی قوی ترین پیش بینی کننده و به تنهایی و با کنترل عوامل دیگر قادر است رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمایند. همچنین مولفه های کیفیت زندگی کاری قادرند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمایند که مولفه مشارکت قوی ترین پیش بینی کننده و تنها مولفه های پیشرفت شغلی و مشارکت به تنهایی و با کنترل عوامل دیگر قادرند رفتار شهروندی سازمانی را پیش بینی نمایند. مولفه های عدالت سازمانی قادرند کیفیت زندگی کاری را پیش بینی نمایند همچنین مولفه عدالت تعاملی قوی ترین پیش بینی کننده و همه مولفه های عدالت سازمانی به تنهایی و با کنترل مولفه های دیگر قادرند کیفیت زندگی کاری را پیش بینی نمایند. در کل میتوان چنین نتیجه گرفت که کیفیت زندگی کاری نقش واسطه ای بین مولفه های عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را ایفا می کند.

**کلید واژه ها :** کیفیت زندگی کاری، عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی

# فصل اول

## کلیات پژوهش

در دنیا پیر قابلیت‌کنونی ساز مانها پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای جدا کردن عملکردها و تلاش‌کارکنان نیستند .  
سازمانها به منظور رقابت در صحنه جهانی و ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و نو ساز گار بیامایند در حالت تغییر شغل تا می‌توانند در تلاش  
ند تا کارکنان را انتخاب کنند که هر اتر از نقش و وظیفه تعیین شده در شرح شغل عمل کند (آتش پور، 1387).

و از حواش کار است که به منظور بقاء در قرن بیست و یکم سازمانها باید خود را با ذهنیت جهانی تطبیق دهند و رهبری خود را به سمت حضور  
در فضای رقابت جهانی تغییر دهند

مدیران سازمانها باید چگونگی مدیریت تغییر اتر بیاموزند در غیر این صورت تجارهای جز از دست دادن شرایط رقابتی نمانند. بدیهی است  
که منابع انسانی تنها منبع الیزالو جاوید است که نه تنها به سهولت قابل دسترس است بلکه پدیدها یا است که در صورت مدیریت تصحیح زمین  
ه‌ها بیایند گیم‌دیر اتر افرام خواهد نمود .

امروزه انسانها و اردو در انجمن‌های یو بی سابقه‌ها ی‌ر زنده گی خود شده‌اند، دورانی که در آن دنیا بشد تدر حالت تغییر و تحول است و با پیشرفت  
روزافزون بشر را بطهیند و لتها و ملتها پیوسته در حال دگرگونی و تعریف مجدد است .

در این بین سازمانها به عنوان بازوهای اجرایی و لتها نقش بسیار مهمی در ارتباط بین ملتها و دولت‌ها دارند و کارکنان سازمانها در واقع نقش‌آفر  
ینان اصلی در سازمانها می‌باشند (آتش پور، 1387).

شهر و ندان به عنوان افرادی که تشکیل دهنده اجتماعات مختلف بشری هستند؛ هر چند در سالها ی‌نچند اند و مورد بیمه‌ری یوی  
توجهی حاکمان و مدیران بودند؛ امروزه کانوننتو جهه هم‌کسان نیستند که می‌خواهند به نحو ی‌ر زنده گی انسان نقش داشته باشند  
. قدرتمندان بر ایمشروعیت خود محتاج‌تر از ایشهر و ندان

اند، بازرگانان، تجار، صاحبان صنایع، نویسندگان، روزنامه‌نگاران و بطور کلی همه متولیدگران حاضر در صحنه زندگی بشر، نیازمند  
و جهه بدغذعه‌ها ی‌ذهنی و مطالباتشهر و ندان هستند .

مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کار یا زدی‌ر باز مورد توجه‌اند و ی‌شمندان علو ممدیریت بودهاست و با ظهور رشت‌ه‌ها رفتار سازمانی در سالهای

نخستنده 1960 در این امر جدیت بیشتر به عملاً مدبسیار یاز مطالعات صورت گرفت هسیدر تقسیم بندی رفتارها و علل بروز آنها داشته اند (الوانی و دانایی فرد، 1380).

مباحث نظیر : ادراک، انگیزش، کیفیت زندگی کاری، عدالت سازمانی،

نگرشهای شغلی، تعهد سازمانی و غیره از جمله مواردی هستند که به برررسی ریشه بسیار یاز رفتارها یا آدمی در محیط کار میپردازد . اما بحثی که در دو دهه اخیر مطرح شده است و علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعهشناسان را نیز به خود جلب نموده است ترفنار شهر و ندیسازمانی نامدار (الوانی و دانایی فرد، 1380).

کیفیت زندگی کاری<sup>1</sup> در عکس العمل کارکنان نسبت به رضایت شغلی و سلامت روحی آنان تبلور می یابد، (کامینگر، 1375)<sup>2</sup>. نگرش به تعریف کیفیت زندگی کاری و بازتابهای شخصی آن، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار در راستای رفع نیاز فرد از اولویت خاصی برخوردار است. در مقوله مشخصه های کیفیت زندگی کاری و در انطباق آن با عکس العمل های فردی کارکنان، موارد اساسی زیر شایان مطالعه است:

1-Quality Of Work life

2-Cummings

پرداخت کافی و مناسب: با توجه به سایر پرداخت های جبرانی برای حفظ

استاندارد زندگی کاری قابل قبول، مخصوصاً در مقایسه با سایر کارها، چه مقدار

پرداخت و مزایا کفایت می کند؟ محیط ایمن و سالم: محیط فیزیکی و روحی کار چیست؟ آیا شرایط کاری به



طور ناروایی خطرآفرین است؟ چه شرایط روحی و جسمی بر سلامتی، راحتی، و فساد اداری کارکنان در حین انجام کارشان موثر است؟ گسترش ظرفیت‌های انسانی: کارها تا چه حد ساده و تهیه شده‌اند و کنترل‌ها چقدر سخت گیرانه است؟ کار تا چه حد کارکنان را قادر می‌کند که مهارت و دانش خود را بهبود بخشیده از آنها استفاده کنند و کاری را انجام دهند که برایشان معنی دار و مهم باشد.

رشد و امنیت: انجام وظایف محوله تا چه حد در حفظ رشد ظرفیت اشخاص موثر است؟ چگونه می‌توان دانش و مهارت تازه برای انجام وظایفی که بعداً به کارکنان واگذار می‌شود بدست آورد؟ چه امکاناتی برای افزایش کارایی و بهره‌وری در جهت و برای پیشرفت فرد در مسیر سازمانی مربوط و به رسمیت شناختن وی با توجه به پیچیدگی ساختاری و تمرکز از طرف هم‌قطاران و سایر اعضا وجود دارد؟ تعریف دیگر از کیفیت کاری این است: «میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی با استفاده از تجربیاتی که در سازمان کسب کرده‌اند» در این تعریف به شدت بر ایجاد محیطی که منجر به ارضای نیاز افراد تاکید شده‌است. موضوع بهبود وضعیت زندگی در دهه ۷۰ (۱۹۷۰-۱۹۷۹) که نرخ تورم و رکود اقتصادی در حال افزایش بود مورد توجه خاص قرار گرفت. این توجه تا حدودی تعجب آور بود زیرا معمولاً در شرایط اقتصادی و افزایش منابع، مدیریت عالی سازمان به فکر افزایش بهره‌وری در جهت برنامه‌های مردمی داخل سازمان و بر اساس عدالت می‌افتد نه شرایط رکود و تورم.

اولین تحقیقات پیرامون عدالت<sup>1</sup> در سازمانها به اوایل دهه 1960 بر می‌گردد. پس از سال 1990 فصل جدیدی از مطالعات تجربی پیرامون عدالت سازمانی آغاز می‌شود که ماحصل آن شناخت سه نوع عدالت یعنی عدالت توزیعی<sup>2</sup>، عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی<sup>3</sup> در سازمانهاست. (حسین زاده و دیگران 1386) با وجود اینکه مطالعات اولیه در مورد عدالت به اوایل دهه 1960 و کارهای جی استیسی آدامز برمیگردد، با این حال

اکثر مطالعات در مورد عدالت در سازمانها از سال 1990 شروع شدند. طبق یک گزارش از منابع منتشر شده در این زمینه ، تقریباً 400 تحقیق کاربردی و بیش از 100 تحقیق بنیادی متمرکز بر مباحث انصاف و عدالت در سازمانها تا سال 2001 به ثبت رسیده استدر یک مسیر در این تحقیقات به دنبال تعیین منابع یا کانونهای عدالت بوده اند. به این معنی که چه چیزی را یا چه کسی را کارکنان عامل بی عدالتی در سازمان می دانند. یکی از بیشترین همبستگیهای مطالعه شده عدالت سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و اجزایش (روحیه مردانگی، فضیلت شهروندی، از خود گذشتگی، وظیفه شناسی و ادب) است . به گفته چاراش و اسپکتور<sup>4</sup>(2001) رفتار شهروندی سازمانی، رفتار اختیاری است که جزء الزامات شغلی رسمی کارمند نیست، اما با این حال عملکرد موثر سازمان را افزایش می دهد رابینز<sup>5</sup>(2001) فرض شده است که عدالت رویه ای و تعاملی درک شده، پیش بینی کننده های اصلی رفتار شهروندی سازمانی هستند.

1-Justice

2-Distributive Justice

3-Interaction Justice

4-Spector

5-Robinse

#### بیان مسئله:

در دنیای پر رقابت امروز اگر بخواهیم بهره وری سازمان محل کار خود را افزایش دهیم باید با منابع انسانی ، سرمایه ، زمان و فضای کمتر و..... تولید بیشتر داشته باشیم که مهم ترین عامل موثر در افزایش یا کاهش بهره

وری یک سازمان کیفیت منابع انسانی آن سازمان است. در بین عوامل موثر به بهره وری، انسان تنها عاملی است که عملکرد وی هیچگونه محدودیتی ندارد و تا حد غیر قابل تصویری می تواند افزایش یابد (ساعتچی، 1382).

توسعه و رشد هر جامعه ای در گرو تربیت درست انسانهای آن جامعه می باشد. امروزه تعلیم و تربیت بیشتر انسانها در سازمانهای رسمی انجام می گیرد. بطوری که هر انسانی چندین سال از عمر خود را در این مکانها سپری می کند. کارکنانی که در سازمان مشغول خدمت می باشند از ارکان اصلی این سازمان به شمار می آیند و قسمت عمده ای از زندگی خود را در سازمان سپری می کنند. نیروی انسانی ماهر و کارآمد پر بها ترین و ارزنده ترین ثروت و دارایی هر کشور است. بسیاری از جوامع با وجود برخورداری از منابع طبیعی سرشار به دلیل فقدان نیروی انسانی شایسته توان استفاده از این مواهب را ندارند و به سختی و مشقت روزگار می گذرانند. دیگر ملت ها به رغم کمبود منابع طبیعی، در نتیجه داشتن نیروی انسانی کار آزموده و مناسب به آسایش و رفاه رسیده اند و با گام های بلند و استوار سیر پیشرفت و ترقی را طی می کنند (کورمن، ترجمه شکرکن 1376).

بهره گیری بهینه از توانمندی کارکنان موسسات از اهداف اولیه هر سازمان می باشد که جهت تحقق آن، ایجاد کیفیت زندگی کاری در کارکنان می تواند دارای نقش اساسی باشد. تامین عدالت سازمانی در مباحث منابع انسانی حائز اهمیت فراوانی است و توجه به آن در کارایی کارکنان سازمان ها تاثیر غیر قابل انکاری دارد (ادریس، رئیسی اردلی، 1383).

به طور طبیعی وقتی از شغل و سازمان عدالت حاصل شد کارکنان وظایف خود را کامل تر، بهتر و با صرف حداقل منابع انجام خواهند داد و در نهایت رفتار سازمانی افزایش خواهد یافت (بیدختی، 1380). از طرفی هنگامی که عدالت از شغل و سازمان وجود نداشته باشد ترک خدمت، غیبت و افت کارکرد افراد بیشتر می شود (شجاعی زاده، 1377).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سالهای اخیر رواج زیادی داشته است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه ای 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 مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه های کیفیت زندگی کاری ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارایی و بهره وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۲).

امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است (لوتانز<sup>1</sup>، ۱۹۹۸). در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظامهای جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (اکدرد<sup>2</sup>، ۲۰۰۶). برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می شود (فیلیپو<sup>3</sup>، ۱۹۹۸). از این رو، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد (شارف<sup>4</sup>، ۱۹۹۰).

1-Lutase

2-Akdere

یافته های مطالعاتی نشان می دهد که اجزای این برنامه ها موجب کاهش میزان شغلیت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه های نظام پیشنهادها بوده است (گوردن<sup>1</sup>، ۱۹۹۳). از طرف دیگر، برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان نیز منجر خواهد شد (شارف، ۱۹۹۰). یک برنامه کیفیت زندگی کاری به معنی