

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی
گرایش دولتی (M.A)

عنوان:

بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان مرکز آموزشی ۰۱
شهدای وظیفه نزا جا

استاد راهنما:

دکتر محمود دهگان

نگارش:

مهران محبوب دیلمی

زمستان ۹۳

تقديم به:

همسر فداكار و فرزند عزيزم مهرداد

سپاسگزاری:

عرضه پژوهش حاضر که با استعانت از خداوند متعال به انجام رسید مرهون سروران و عزیزانی است که در طول این کار همراه و همیار من بوده‌اند از این رو از همه آن‌ها به‌ویژه عزیزانی که ذیلاً نام‌برده می‌شوند تشکر وافر دارم:

جناب آقای دکتر دهگان که به‌عنوان استاد راهنما با سعه‌صدر از ابتدا تا انتها با راهنمایی‌های لازم، پژوهشگر را در این توفیق علمی همراهی فرمودند.

جناب آقای دکتر رضایی‌زاده و جناب آقای دکتر ودادی که با قضاوت و داوری خویش، این پژوهش را در هرچه پربرتر شدن یاری نمودند.

همچنین از کارکنان محترم مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا که در تکمیل پرسشنامه، پژوهشگر را یاری نمودند، قدردانی می‌کنم و از خداوند منان برای یکایک این عزیزان توفیق روزافزون آرزومندم.

دوستانی دارم سرشار از مهر که با حضورشان در سرتاسر این مسیر، از ابتدا تا انتها، مایه دلگرمیم بوده و با همفکری‌ها و دلسوزی‌های خود سختی این راه را بر من هموار کردند. دستانشان را می‌فشارم و به خاطر این محبت از آن‌ها سپاسگزارم.



تعهد نامه اصالت رساله یا پایان نامه

اینجانب مهران محبوب دیلمی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته / دکترای حرفه ای / دکترای تخصصی در رشته مدیریت دولتی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۹ از پایان نامه / رساله خود تحت عنوان بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی کارکنان مرکز آموزشی ۰۱ شهدای وظیفه نزا با کسب نمره هجده ودرجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

(۱) این پایان نامه / رساله 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 آن را در فهرست مربوط ذکر و درج کرده ام .

(۲) این پایان نامه / رساله قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

(۳) چنانچه بعد از فراغت تحصیل قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .

(۴) چنانچه در هر مقطعی زمانی برخلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آنرا می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء :

بسمه تعالی

در تاریخ :

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای..... از پایان نامه خود دفاع
نموده و با نمره بحروف با درجه مورد
تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه.....	۲
۲-۱ بیان مسأله.....	۳
۳-۱ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.....	۴
۴-۱ اهداف تحقیق.....	۵
۵-۱ سؤالات تحقیق.....	۶
۱-۵-۱ سؤال اصلی تحقیق.....	۶
۲-۵-۱ سؤال فرعی تحقیق.....	۶
۶-۱ فرضیه‌های تحقیق.....	۶
۱-۶-۱ فرضیه اصلی تحقیق.....	۶
۲-۶-۱ فرضیه فرعی تحقیق.....	۶
۷-۱ مدل مفهومی تحقیق.....	۷
۸-۱ قلمرو تحقیق.....	۷
۹-۱ روش‌شناسی تحقیق.....	۸
۱۰-۱ متغیرهای تحقیق.....	۸

- ۱۱-۱ تعریف واژه‌ها و اصطلاحات پژوهش..... ۹
- ۱-۱۱-۱ تعاریف مفهومی متغیرها..... ۹
- ۲-۱۱-۱ تعاریف عملیاتی متغیرها..... ۱۰

فصل دوم: ادبیات تحقیق

- ۱-۲ مقدمه..... ۱۴
- ۲-۲ تعریف سرمایه و انداع آن..... ۱۴
- ۱-۲-۲ سرمایه انسانی..... ۱۵
- ۲-۲-۲ سرمایه طبیعی..... ۱۵
- ۳-۲-۲ سرمایه مالی..... ۱۵
- ۴-۲-۲ سرمایه‌ی سیاسی..... ۱۵
- ۵-۲-۲ سرمایه‌ی فرهنگی..... ۱۵
- ۳-۲ مقایسه سرمایه اجتماعی با سرمایه فیزیکی و انسانی..... ۱۸
- ۴-۲ تاریخچه سرمایه اجتماعی..... ۱۹
- ۵-۲ اهمیت مطالعه سرمایه اجتماعی در سازمان..... ۲۰
- ۶-۲ تعاریف سرمایه اجتماعی..... ۲۱
- ۷-۲ مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی..... ۲۲
- ۸-۲ عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی..... ۲۳
- ۱-۸-۲ عوامل نهادی..... ۲۳

- ۲-۸-۲ عوامل داخلی..... ۲۳
- ۲-۸-۳ عوامل بیرونی ۲۳
- ۲-۸-۴ عوامل طبیعی..... ۲۴
- ۲-۹-۲ تئوری‌های سرمایه اجتماعی..... ۲۴
- ۲-۹-۱ تئوری پیوندهای ضعیف..... ۲۴
- ۲-۹-۲ تئوری شکاف ساختاری..... ۲۴
- ۲-۹-۳ تئوری منابع اجتماعی..... ۲۶
- ۲-۱۰-۲ سطوح سرمایه اجتماعی..... ۲۶
- ۲-۱۰-۱ سطح ملی..... ۲۶
- ۲-۱۰-۲ سطح سازمانی..... ۲۷
- ۲-۱۰-۳ سطح فردی..... ۲۷
- ۲-۱۰-۴ سطح گروهی..... ۲۷
- ۲-۱۰-۵ سطح اجتماعی..... ۲۷
- ۲-۱۱-۲ ارزیابی سرمایه اجتماعی..... ۲۸
- ۲-۱۱-۱ بعد ساختاری..... ۲۹
- ۲-۱۱-۲ بعد شناختی..... ۲۹
- ۲-۱۱-۳ بعد رابطه‌ای..... ۳۰

- ۳۰ مدل‌های سرمایه اجتماعی. ۱۲-۲
- ۳۱ مدل‌های کیفی سرمایه اجتماعی. ۱-۱۲-۲
- ۳۱ مدل CRLRA. ۱-۱-۱۲-۲
- ۳۲ مدل SCAT. ۲-۱-۱۲-۲
- ۳۳ مدل‌های کمی سرمایه اجتماعی. ۲-۱۲-۲
- ۳۴ تعهد سازمانی. ۱۳-۲
- ۳۴ اهمیت تعهد سازمانی. ۱۴-۲
- ۳۵ عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی. ۱۵-۲
- ۴۲ ابعاد تعهد سازمانی. ۱۶-۲
- ۴۶ مدل‌های تعهد سازمانی. ۱۷-۲
- ۴۶ مدل‌های سه‌بخشی تعهد سازمانی. ۱-۱۷-۲
- ۴۸ مدل‌های استیرز، پورتر و مودی. ۲-۱۷-۲
- ۴۸ مدل‌های مودی و همکاران. ۳-۱۷-۲
- ۴۸ مدل‌های ماتيو و زاجاک. ۴-۱۷-۲
- ۵۱ پیشینه پژوهش. ۱۸-۲
- ۵۱ پیشینه داخلی پژوهش. ۱-۱۸-۲
- ۵۳ پیشینه خارجی پژوهش. ۲-۱۸-۲

۱۹-۲ مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نزا جا ۵۴

۲۰-۲ مدل مفهومی پژوهش ۵۵

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۱-۳-

مقدمه ۵۶

۲-۳- روش پژوهش ۵۷

۳-۳- جامعه آماری ۵۸

۴-۳- روش نمونه گیری و انتخاب نمونه ۵۸

۵-۳- روش گردآوری اطلاعات ۵۹

۶-۳- ابزار اندازه گیری ۶۰

۱-۶-۳ پرسشنامه ۶۰

۲-۶-۳ اجزای پرسشنامه ۶۱

۷-۳- روایی و پایایی پرسشنامه ۶۲

۱-۷-۳ تعیین روایی پرسشنامه ۶۲

۲-۷-۳ تعیین پایایی پرسشنامه ۶۲

۸-۳- روش های آماری مورد استفاده ۶۵

۱-۸-۳ آزمون نرمال بودن KS ۶۵

۲-۸-۳ نمودار پراکنش ۶۵

۳-۸-۳ ضریب همبستگی ۶۵

۳-۸-۴ آزمون رگرسیون..... ۶۵

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل

۴-۱ مقدمه..... ۶۷

۴-۲ تحلیل توصیفی..... ۶۷

۴-۳ شاخص های آماری..... ۷۳

۴-۳-۱ یافته های استنباطی..... ۷۴

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۵-۱-۱ مقدمه..... ۱۰۱

۵-۲-۱ نتایج و دستاوردهای حاصل از تحقیق..... ۱۰۱

۵-۲-۱-۱ فرضیه اصلی پژوهش..... ۱۰۱

۵-۲-۲-۱ فرضیه اول فرعی پژوهش..... ۱۰۲

۵-۲-۳-۱ فرضیه دوم فرعی پژوهش..... ۱۰۲

۵-۲-۴-۱ فرضیه سوم فرعی پژوهش..... ۱۰۳

۵-۲-۵-۱ فرضیه چهارم فرعی پژوهش..... ۱۰۳

۵-۲-۶-۱ فرضیه پنجم فرعی پژوهش..... ۱۰۳

۵-۲-۶-۲ فرضیه ششم فرعی پژوهش..... ۱۰۴

۵-۳-۱ پیشنهادهای و توصیه های کاربردی..... ۱۰۴

۵-۴-۱ پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده..... ۱۰۸

۵-۵-۱ محدودیتهای تحقیق..... ۱۰۸

۱۱۲.....منابع و مأخذ

۱۱۷.....پیوست-۱

فهرست شکل‌ها

- ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق..... ۷
- ۱-۲ انواع سرمایه..... ۱۷
- ۲-۲ ساختار سه نفری سرمایه..... ۱۸
- ۳-۲ سطوح سرمایه اجتماعی..... ۲۸
- ۴-۲ انواع سرمایه اجتماعی..... ۲۹
- ۵-۲ نحوه ارتباط سرمایه اجتماعی در سطوح مختلف..... ۳۱
- ۶-۲ مدل SCAT₁..... ۳۲
- ۷-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دیدگاه مایر و هرسکویچ..... ۳۶
- ۸-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی از دید آلن و مایر..... ۴۰
- ۹-۲ عوامل موثر بر تعهد سازمانی استیرز و همکاران..... ۴۷
- ۱۰-۲ عوامل موثر و نتایج ناشی از تعهد سازمانی..... ۴۷
- ۱۱-۲ عوامل ضروری، عوامل همبسته و پیامدهای تعهد سازمانی..... ۴۹
- ۱۲-۲ مدل مفهومی تحقیق..... ۵۴
- ۱-۳ چارچوب کلی فصل سوم..... ۵۶

فهرست جدول‌ها

- ۳-۱ طیف لیکرت..... ۶۱
- ۳-۲ ضریب آلفای کرونباخ مربوط به گویه های موجود در پرسشنامه..... ۶۴
- ۴-۱ توزیع فراوانی نمونه آماری کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا برحسب سن..... ۶۸
- ۴-۲ توزیع فراوانی نمونه آماری کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا برحسب تحصیلات..... ۶۹
- ۴-۳ توزیع فراوانی نمونه آماری کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا برحسب تجربه و سابقه کاری..... ۷۰
- ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه آماری کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا برحسب پست سازمانی..... ۷۱
- ۴-۵ توزیع فراوانی نمونه آماری کارکنان مرکز آموزش ۰۱ شهدای وظیفه نذاجا برحسب وضعیت تأهل..... ۷۲
- ۴-۶ شاخص های آماری متغیر تعهد سازمانی..... ۷۳
- ۴-۷ شاخص های آماری متغیر سرمایه اجتماعی..... ۷۳
- ۴-۸ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی..... ۷۴
- ۴-۹ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای دو متغیر تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی..... ۷۶
- ۴-۱۰ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و تعهد..... ۷۶
- ۴-۱۱ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای دو متغیر تعهد سازمانی و بعد ساختاری سرمایه اجتماعی..... ۷۸
- ۴-۱۲ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی..... ۷۹
- ۴-۱۳ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای دو متغیر تعهد سازمانی و بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی..... ۸۰

- ۱۴-۴ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای بعد شناختی سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی... ۸۱
- ۱۵-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی برای دو متغیر تعهد سازمانی و بعد شناختی سرمایه اجتماعی..... ۸۲
- ۱۶-۴ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیرهای سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی تحصیلات دیپلم... ۸۳
- ۱۷-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی متغیر تعهد سازمانی و بعد سرمایه اجتماعی کارکنان تحصیلات دیپلم... ۸۴
- ۱۸-۴ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی تحصیلات فوق دیپلم... ۸۵
- ۱۹-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی متغیر تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان تحصیلات فوق دیپلم... ۸۶
- ۲۰-۴ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی با تحصیلات لیسانس... ۸۷
- ۲۱-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی متغیر تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان با تحصیلات لیسانس... ۸۸
- ۲۲-۴ نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی تحصیلات فوق ارشد... ۸۹
- ۲۳-۴ نتایج آزمون ضریب همبستگی متغیر تعهد سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان با تحصیلات ارشد... ۹۱
- ۲۴-۴ آزمون دوربین واتسون..... ۹۱
- ۲۵-۴ ضرایب متغیر وارد شده به معادله رگرسیون در گام اول..... ۹۲
- ۲۶-۴ ضرایب متغیر وارد شده به معادله رگرسیون در گام اول..... ۹۲
- ۲۷-۴ ضرایب متغیر وارد شده به معادله رگرسیون در گام اول..... ۹۳
- ۲۸-۴ ضرایب متغیر وارد شده به معادله رگرسیون در گام اول..... ۹۳
- ۲۹-۴ آزمون رگرسیون برای فرضیه اصلی ۹۴
- ۳۰-۴ آزمون رگرسیون برای فرضیه اول فرعی..... ۹۵
- ۳۱-۴ آزمون رگرسیون برای فرضیه دوم فرعی..... ۹۶

۳۲-۴ آزمون رگرسیون برای فرضیه سوم فرعی..... ۹۷

۳۳-۴ آزمون رگرسیون برای فرضیه چهارم فرعی..... ۹۸

۳۴-۴ بررسی نتایج فرضیه پنجم فرعی..... ۹۹

۳۵-۴ بررسی نتایج فرضیه ششم فرعی..... ۱۰۰

فصل اول

کلیات تحقیق

در جهان تجاری امروز بیشترین ارزش سازمانی مبتنی بر دارایی‌های غیرملموس است. توانایی برای شناخت و برآورد منبع این ارزش برای سازمان مهم و حیاتی است. در چنین فضایی این سؤال اساسی قابل طرح است که راز بقا و موفقیت، سرآمدی و تعالی سازمان در بازار رقابتی امروز چیست؟ با توجه به نظریات اندیشمندان، شاید بتوان پاسخ سؤال را در ایجاد، حفظ و تداوم سرمایه اجتماعی یافت (مقیم، ۱۳۸۹).

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در بررسی‌های اقتصادی و اجتماعی جوامع مدرن مطرح شده است و باعث ایجاد تئوری‌های گشته که پایه‌ای برای سایر مطالعات مدیریت می‌باشد و نقشی به مراتب مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند سرمایه اجتماعی برخلاف سایر سرمایه‌ها به صورت فیزیکی وجود ندارد، بلکه حاصل تعاملات و هنجارهای گروهی و اجتماعی است و از طرف دیگر افزایش آن می‌تواند موجب پایین آمدن جدی سطح هزینه‌های اداره جامعه و نیز هزینه‌های عملیاتی سازمان‌ها شود. سرمایه اجتماعی عمدتاً مبتنی بر عوامل فرهنگی و اجتماعی بوده و شناسایی آن به عنوان یک سرمایه چه در سطح کلان و چه در سطح خرد می‌تواند شناخت جدیدی را از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری می‌رساند.

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 مثبتی را به دنبال داشته باشند (تاجبخش، ۱۳۸۴).

مهم‌ترین عامل کسب رقابتی در سازمان‌ها، منابع انسانی است، از این رو توجه به مقوله تعهد و وفاداری منابع انسانی به سازمان‌ها و انجام هرچه بهتر نقش‌های اختصاص یافته به آن‌ها و حتی وظایف فرا نقشی منابع انسانی یکی از دغدغه‌های جدی مدیران سازمان‌ها است. این بدان معناست که سازمان‌ها، بیش از گذشته به کارکنان متعهد نیاز دارند. کارکنانی که اهداف و ارزش‌های سازمان را بپذیرند، به آن‌ها اعتقاد داشته باشند و با میل و رغبت بیشتری برای تحقق آن‌ها کوشش کنند (آنجل و پری،^۱ ۱۹۸۱).

^۱.Angle & Perry

۲-۱ بیان مساله

در جهان تجاری امروز بیشترین ارزش سازمانی مبتنی بر دارایی‌های غیر ملموس است. توانایی برای شناخت و برآورد منبع این ارزش برای سازمان مهم و حیاتی است (الوانی، ۱۳۸۶). امروزه سرمایه اجتماعی نقشی بسیار مهم‌تر از سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌نماید. از جمله مزایای سرمایه اجتماعی می‌توان به ایجاد روابط مبتنی بر اعتماد، به اشتراک گذاشتن دانش، کاهش نرخ جابه‌جایی، کاهش استخدام، کاهش تغییرات نیروی کار، افزایش فعالیت‌های مرتبط با ثبات سازمانی و درک مشترک اشاره کرد (کوهن و پروساک، ۲۰۰۱). اهمیت سرمایه اجتماعی در آن است که سازمان احساس انسجام را از طریق اعتماد و همکاری ایجاد و عناصری از قبیل اعتماد، درک متقابل، تعهد و ثبات ارتباطی را به وجود می‌آورد که سازمان‌ها را در بازار تغییر حفظ می‌نماید (کوهن و پروساک، ۲۰۰۱). این سرمایه باعث انسجام کارکنان و مدیران می‌شود؛ و از طریق تسهیل در فعالیت‌های جمعی موفقیت‌آمیز، ارزش افزوده ایجاد می‌نماید و منبعی است که می‌تواند مدیر و کارکنان را بهره‌مند سازد. تعهد کارکنان برای موفقیت سازمانی معاصر ضروری است (براون، ۲۰۰۳). کارکنان دارای تعهد بالا احتمالاً مشتاق هستند به خاطر سازمان تلاش بیشتری انجام دهند. دل‌بستگی قوی فرد به سازمان توانایی‌های انطباقی بهتر و پاسخدهی بیشتر به تغییرات در تقاضاهای مشتری را امکا نپذیر می‌سازد، همچنین باعث انطباق با فشارها و اضطراهای محیطی می‌شود. در بسیاری از سازمان‌ها، کارکنان عامل عمده ای را تشکیل می‌دهند و اثر بخشی، کارآمدی، و عملکرد حرفه ای سازمان را تحت تاثیر قرار می‌دهند. بنابراین برای عملکرد موفق، هر سازمانی علاقمند به افزایش کارکنانی است که به سازمان و اهداف آن متعهد هستند (فریوند و کارملی، ۲۰۰۴). اگر سازمان در ایجاد احساسات وفاداری و تعهد در اکثر کارکنانش موفق شود، احتمال بیشتری وجود دارد که اهدافش برآورده شود و عملکرد کلی آن افزایش یابد (فریوند و کارملی، ۲۰۰۴).

چنانچه سیر تحولات مدیریت منابع انسانی را بنگریم، به فراست درخواهیم یافت که توجه به انسان در دنیای سازمان و مدیریت از دیرباز مورد نظر صاحب نظران مدیریت بوده است این بدان معناست که ضرورت پاسخگویی به نیازهای اساسی کارکنان در هر سازمان، در اولویت اول قرار می‌گیرد زیرا نیل به اهداف سازمان در گرو تأمین اهداف و خواسته‌های منطقی و مشروع منابع انسانی است (خنیفر و همکاران، ۱۳۸۸).