

برنامه عملیاتی جهت بهبود نشاط منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی (رویکرد آمیخته)

علی طیبی رهنی^۱، یوسف محمدی مقدم^{۲*}، یحیی محمدی مقدم^۳، عبدالله ساعی^۴

۱. استادیار، دانشکده مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۲. استاد، دانشکده علوم اداری، دانشگاه علوم انتظامی امام حسن مجتبی(ع)، تهران، ایران

۳. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۴. استادیار، دانشکده مدیریت دولتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۹/۱۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۰۶

چکیده

نشاط منابع انسانی موضوعی کاملاً احساسی است و در حقیقت حالت مثبتی است که در پاسخ به تعامل دائمی فرد با عناصر معنادار شغل و محیط‌کاری حاصل می‌شود. به طور معمول کارکنان با نشاط، نگرشی مطلوب و رضایت‌آمیز به خود و دیگران داشته، از روابط اجتماعی متعادلی برخوردار بوده و فرایند زندگی خود و دیگران را مثبت ارزیابی می‌نمایند. پژوهش حاضر با هدف ارائه برنامه عملیاتی برای نشاط منابع انسانی در سازمان تامین اجتماعی انجام پذیرفت. پژوهش از نظر هدف کاربردی - توسعه‌ای و از حیث ماهیت و روش استقرایی - قیاسی است. با توجه به رویکرد پژوهش که در زمره پژوهش‌های آمیخته قرار دارد به طوری که جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی را خبرگانی (خبرگان، مدیران و کارشناسان) تشکیل می‌دهند که تسلط نظری، تجربه عملی، تمایل و توانایی مشارکت در پژوهش را دارند و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند ۲۶ انتخاب شدند. در بخش کمی جامعه آماری شامل مشتریان است که با توجه به نامحدود بودن آن ۳۸۴ نفر با استفاده از روش تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها در بخش کیفی مصاحبه ساختار یافته است و همچنین در بخش کمی ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. به این ترتیب وضعیت نشاط منابع انسانی، سطح رضایت و شادی مشتریان و در نهایت وضعیت مشتریان از نظر شادی و نشاط به تفکیک متغیرهای آن در سازمان تامین اجتماعی مورد سنجش و تجزیه و تحلیل قرار گرفت شاخص‌ها و مولفه‌های نشاط منابع انسانی و در نهایت مدل تدوین گردید. در نهایت بر مبنای اطلاعات و مدل بدست آمده؛ با استفاده از روش اقدام پژوهی برنامه عملیاتی نشاط سازمانی برای سازمان تامین اجتماعی در قالب کارکنان و مشتریان بیان شد.

کلیدواژه‌ها: نشاط، برنامه عملیاتی، منابع انسانی، سازمان تامین اجتماعی



۱- مقدمه و بیان مسئله

نیروی انسانی هر سازمان به عنوان مهمترین دارایی [۱] عامل بقا و مزیت رقابتی سازمان است [۲] و به همان اندازه که می‌تواند یاری گر سازمان در دستیابی به اهداف و برنامه های راهبردی باشد به همان میزان می تواند تحت شرایطی مانعی جدی بر سر راه تحقق اهداف و برنامه های مذکور به حساب آید. نیروی انسانی که یکی از مهمترین عوامل افزایش بهره وری تلقی می‌شود، در صورتی می‌تواند مزیت رقابتی ایجاد کند که سلامت روانی داشته باشد. این موضوع به اندازه ای مهم است که حوزه‌ای از روانشناسی با عنوان روانشناسی مثبت‌گرا بر آن متمرکز شده است. مکتب روانشناسی مثبت‌گرا به تازگی در حوزه سازمانی و مدیریت نیز راه یافته است و مفاهیم جدیدی مانند رفتار سازمانی مثبت‌گرا توسعه یافته است که برای نخستین بار لوتانز آن را مطرح کرد [۳]. توجه به نیازهای روحی و جسمی کارکنان یکی از ملزومات اولیه توسعه انسانی برای نیل به مدارج کمال، سلامت جسمانی، نشاط جسمی و روانی و فضایل اخلاقی است. زمانی افراد می‌توانند از استعدادها و توانایی‌های خود به خوبی استفاده کنند و از شغل خود رضایت داشته باشند که احساس شادی و نشاط کنند و از سلامت ذهنی و فیزیکی لازم برخوردار باشند. شادی و نشاط از مهمترین و مؤثرترین مؤلفه‌های تأثیرگذار در روند زندگی انسان است و بدون آن‌ها زمینه فعالیت، خلاقیت، ابتکار، اختراع و زندگی سالم ایجاد نمی‌شود. در بهداشت روانی شادمانی عواطف مثبت را افزایش و عواطف منفی را کاهش می‌دهد و از طرف دیگر به افزایش رضایتمندی و در نتیجه بهره‌وری منجر می‌شود. بر اساس پژوهش‌های انجام شده کارکنان خوشحال کارکنان مولد هستند. در مقابل ناخشنودی و عدم نشاط در محل کار باعث کاهش بهره‌وری خواهد شد. نشاط از سویی عواطف مثبت پرسنل را افزایش می‌دهد و از طرفی باعث کاهش عواطف منفی آنان می‌شود و در نتیجه افزایش بهره‌وری را سبب می‌شود. نشاط برای همه افراد در همه فرهنگ‌ها مفهومی عام است؛ چراکه هر فردی جویای شادی و نشاط است. نشاط به رفاه و سلامت ذهنی یا رضایت از زندگی افراد مرتبط است. بنابراین نشاط در کار به رضایت زندگی و کار افراد یا رفاه و سلامت ذهنی در محل کار اشاره دارد. نشاط در محل کار هم برای افراد و هم برای سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

پژوهش‌ها نشان داده است که نشاط، صرف نظر از چگونگی به دست آوردن آن، می‌تواند سلامت جسمانی را بهبود بخشد؛ افرادی که شاد هستند، احساس امنیت بیشتری می‌کنند، آسان‌تر تصمیم می‌گیرند، دارای روحیه مشارکتی بیشتری هستند و نسبت به کسانی که با آنان زندگی می‌کنند، بیشتر احساس رضایت می‌کنند [۴] با توجه به چالش‌هایی که سازمان‌ها امروزه با آن روبرو هستند، ایجاد یک سازمان شاد و با نشاط یکی از نیازهای راهبردی برای موفقیت در بلندمدت است

اهمیت نشاط در زندگی افراد و در جامعه به اندازه ای است که رسیدن به نشاط و راه‌های افزایش آن همواره یکی از اهداف زندگی افراد، دستور کار سیاست‌گذاران و حوزه مطالعاتی و پژوهشی برخی از علمای علوم اجتماعی بوده است. اثرات نشاط در دو سطح فردی و اجتماعی قابل مشاهده است. نشاط موجب نگرش مثبت به زندگی، خودپنداری مثبت، برخورداری از سلامت روان و تعادل عاطفی، امیدواری به آینده، نگرش مطلوب و رضایت‌آمیز به خود و دیگران، روابط اجتماعی متعادل، دوری از کینه و نفرت، انتخاب آگاهانه اهداف زندگی، تلاش برای تحقق اهداف، دوری از ائتلاف وقت و کاهلی، افزایش موفقیت‌های زندگی، برخورداری از شاخص‌های بالای زندگی، عملکرد بهتر سیستم ایمنی در مقابل استرس‌ها، خواب بهتر، تمایل بیشتر برای کمک به دیگران، عملکرد بهتر شغلی - تحصیلی و تصمیم‌گیری بهتر می‌گردد [۵].

ضرورت توجه به نشاط سازمانی به سبب این است که نشاط‌آفرینی سازمانی ابزاری ارزشمند برای اصلاح شخصیت و عملکرد شغلی کارکنان محسوب می‌شود. افراد با نشاط و سرزنده تحلیل رفتگی شغلی کمتر، فرسودگی عاطفی کمتر و غیبت کمتری دارند و کمتر ممکن است که شغل خود را ترک کنند همچنین روابط اجتماعی متعادلی دارند و فرآیند زندگی خود و دیگران را مثبت ارزیابی می‌کنند [۶]. یکی دیگر از نکاتی که ضرورت پژوهش حاضر را دوچندان می‌نماید، تاثیر نشاط سازمانی بر بهره‌وری است همچنین این پژوهش می‌تواند انگیزه‌ای برای توجه بیشتر در شکل‌گیری سازمانی باشد که در آن نشاط‌آفرینی جزء اهداف راهبردی آن است و نتایج آن می‌تواند در دستیابی به اهداف زیر یاری‌گر سازمان تامین اجتماعی باشد. لذا مسئله مورد نظر در پژوهش حاضر آن است که به دنبال یافتن مدل فرآیندی برای نشاط‌آفرینی در سازمان تامین اجتماعی باشد. چرا که تاکنون مدل پارادایمی و فرآیندی برای پدیده نشاط



آفرینی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی و کشف قضایای مختص به آن که مسئله ای بسیار مهم و ضروری است، تدوین و اجرایی نشده است. بر این اساس مدل فرآیندی با روش اقدام پژوهی برای پدیده نشاط آفرینی سازمانی در سازمان تامین اجتماعی می تواند کارگشا باشد.

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱- نشاط

امام علی علیه السلام می فرماید: السُّرُورُ يَبْسُطُ النَّفْسَ وَ يُثِيرُ النَّشَاطَ، الْغَمُّ يَقْبِضُ النَّفْسَ وَ يَطْوِي الْأَنْبِسَاطَ [۷] شادی دل را باز می کند و موجب نشاط و سرزندگی می شود و اندوه نیز تنگنای روانی ایجاد می کند و انبساط خاطر را از بین می برد. شواهد گویای آن است که احساس نشاط مولد انرژی، شور، حرکت و پویایی، و تعیین کننده سلامت جسمی و روانی افراد است. نشاط از ابتلا به افسردگی و ناراحتی روحی و روانی جلوگیری کرده و سلامت روانی را تضمین می کند. حتی برخی کشورها برای درمان بیماری های روانی از خنده درمانی استفاده نمودند [۸]

۲-۲- تفاوت نشاط و شادی

مهمترین تفاوت نشاط با شادی به خاستگاه و منشأ آنها مربوط می شود در حقیقت نشاط و شادی به دو حوزه کاملاً متفاوت مربوط هستند، شادی یکی از مولفه های بهروزی ذهن است در حالی که نشاط در دسته نظریه های درگیر شدن در کار قرار می گیرد. از سوی دیگر، شادی و بستر ظهور آن یعنی بهروزی ذهن در حوزه های روانشناسی عمومی، اقتصاد و جامعه شناسی است در حالی که نشاط و بستر ظهور آن یعنی مفهوم درگیر شدن در کاری به روانشناسی کار و نظریه های مدیریتی مربوط است به بیان دیگر شادی مفهومی است که به زندگی شخصی و عمومی مربوط است و مختص مباحث مدیریتی و شغلی نیست، اما اگر چه محیط خانوادگی بر نشاط کارکنان در محیط کار اثر گذار است، نشاط با توجه به اینکه به نظریه درگیر شدن در کار مربوط است برای مباحث مرتبط با کار مطرح شده است [۹].

۲-۳- نشاط منابع انسانی

منشأ پیدایش نظریه های مربوط به نشاط منابع انسانی، مفهومی به نام درگیر شدن در کار است [۱۰] بریت (۲۰۰۶) درگیر شدن در کار را احساس مسئولیت و تعهد فرد به عملکرد کاری

در نظر می‌گیرد، به طوری که عملکرد کاری برای وی بسیار مهم باشد [۱۱] نشاط به معنای پدید آوردن بستر و فضایی که منجر به تولید انرژی، طراوت و شادمانی در خود و دیگران می‌شود. به نحوی که بتوان با سبکی و چالاکی احساس انرژی برای دستیابی به اهداف مورد نظر و نیز نتایج مورد انتظار تلاش کرد. مسأله‌ی بی‌نشاطی اعضا نسبت به مشارکت علمی-اجرایی در مسائل و تصمیم‌گیری‌های سازمان، رفتاری است ضد بهره‌ور که شاید به دلیل نامحسوس انگاشته شدن، مغفول مانده است. سازمان‌های مشارکت محور با استفاده از نشاط سازمانی همه اعضای سازمان و نه فقط سرآشپزان سازمان (مدیران عالی رتبه سازمان) در پیاده سازی دستورالعمل آشپزی سازمان (تصمیمات راهبردی و عملیاتی سازمان) موجبات بهره‌وری را فراهم می‌آورند. نشاط‌آفرینی به منظور مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها به دلیل ارتباط تنگاتنگ و تأثیر مستقیمی که بر تحقق اهداف کوتاه و بلندمدت دارد مهمترین و مؤثرترین رفتار بهره‌ور در سازمان‌ها شناخته شده است. اعضای در تصمیم‌گیری‌ها دارای نشاط هستند که حداکثر میزان قوا و استعدادهای جسمی، روحی و فکری خود را در درگیر شدن برای حل مسائل سازمانی شکوفا نمایند [۱۲] شایروم (۲۰۰۳) نشاط منابع انسانی را سازه‌ای احساسی می‌داند و معتقد است که نشاط حالت مثبتی است که در پاسخ به تعامل دائمی فرد با عناصر معنادار شغل و محیط کاری حاصل شده و سه احساس مرتبط به هم از جمله قدرت جسمانی، انرژی عاطفی و سرزندگی شناختی است [۱۳].

۲-۴- شاخص‌ها (ابعاد) نشاط منابع انسانی

با توجه به الگوی پرایس - جونز پنج عامل برای نشاط منابع انسانی در محیط کار در نظر گرفته شده که بوسیله سه عامل زمینه‌ای پشتیبانی می‌شوند و از آنها با عنوان ۵C یاد می‌شود، بر این اساس هنگامی که تمامی این مولفه‌ها در محیط کار به یکدیگر می‌پیوندند، هسته نشاط در محیط کار شکل می‌گیرد که چیزی نیست جز احساس فرد مبنی بر خودشکوفایی و دستیابی به استعدادهای فردی. بنابراین، در ادامه هریک از این شاخص‌ها به اختصار تشریح خواهد شد. مشارکت^۱: مشارکت اولین و مهمترین بعد از میان ابعاد مذکور است که دربردارنده احساس مشارکت درونی و بیرونی است عبارتست از آنچه فرد در سازمان انجام می‌دهد و نگرش او راجع به آن.

^۱. Contribution



اعتقاد و باور^۱: اعتقاد و باور عبارتست از پنداشت فرد مبنی بر آن که بخوبی از عهده وظیفه خود بر می آید و حتی زمانی که شرایط رو به پیچیدگی می گذارد از انگیزش کافی برای ادامه کار برخوردار است.

فرهنگ^۲: این بعد به تناسب فرد با فرهنگ سازمان اشاره دارد.

تعهد^۳: این بعد به میزان تعهد کارکنان در کارشان اشاره دارد.

اعتماد به نفس^۴: اعتماد به نفس به میزان خودباوری فرد و این که تا چه حد درک درستی نسبت به شغل خود دارد، اشاره می کند.

۲-۵- عناصر نشاط سازمانی

امنیت در محیط کار: احساس امنیت مستلزم توانایی در حفظ آنچه شخص دارد و حصول اطمینان از تداوم برخورداری از آن در آینده است [۴۴]

اعتماد: داشتن انتظاری مثبت از افراد است که بر اساس ملاحظات فرصت طلبانه عمل نکرده و قابل اعتماد باشند [۵۵].

عدالت: مطابق نظریه برابری آدامز، فرد نتایج خود را با دیگران مقایسه میکند. احساس عادلانه بودن یا ناعادلانه بودن، در مقایسه ریشه دارد [۴۴]

تعامل با همکاران: انسان اساساً موجودی اجتماعی است و تمایل به ارتباط با دیگران در طبیعت انسان، ریشه ای ژرف دارد. [۴۴]

ساختار منعطف: اگر قرار باشد کارکنان توانایی خود را به بهترین شکل بروز دهند، باید میزان آزادی و اختیار آنها افزایش یابد [۴۴].

مثبت اندیشی: نگرش مثبت مبتنی بر واقعیات خوشایند، سرمنشأ تلاش، پویایی و شادابی است.

یادگیری سازمانی: به معنای توانایی سازمان در کسب بصیرت و دانش از خود و سازمان های دیگر و ایجاد تغییر در عملکرد خود بر اساس بصیرت و دانش جدید است. [۴۴]

خودگشودگی: باعث شادی در محیط کار می شود و بالعکس، پنهان کردن تفکرات و احساسات واقعی، منجر به عدم نشاط و شادی در محیط کار خواهد شد.

^۱. Conviction
^۲. Culture

^۳. commitment
^۴. Confidence

مشارکت: مطالعات نشان می‌دهند زمانی که ما در تصمیماتی که برایمان مهم است، شرکت می‌کنیم و برای ساختن آینده خود فعالانه وارد عمل می‌شویم، شادتر خواهیم بود [۱۴]
معنادار بودن کار: بیشتر روانشناسان، وجود معنا در زندگی را عامل اساسی برای واداشتن آدمیان به ادامه زندگی به طور عام و فراهم کردن زندگی شاد و همراه با خرسندی به طور خاص می‌دانند. [۱۶]

علاقه به کار: افرادی که با عشق و علاقه بیشتر به کار می‌پردازند، فعالیت خود را نشاط آورتر یافته و زمان کمتری برای احساس غم خواهند داشت [۱۷]

دستاورد و موفقیت در کار: دستاورد و موفقیت، اغلب به خاطر خودش دنبال می‌شود. [۱۴]

۲-۶- پیشینه پژوهش:

پیشینه داخلی: معصومی نژاد و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با تحلیل محتوا و استفاده از نرم افزار MAXQDA نسخه ۲۰۱۸ در قالب الگوی پیشران های نشاط کارکنان؛ مشتمل بر ۴۶ شاخص و ۱۰ مولفه (شغلی، مدیریت و رهبری، رفاهی، زمینه ای، فیزیولوژیکی، شخصیتی، اعتقادی، مهارتی، ارتباطات، رفتارهای شهروندی سازمانی) و ۳ بعد (فردی، سازمانی، اجتماعی) بدست آمد. بر اساس نتایج حاصله؛ مولفه ی زمینه ای با ۱۰/۵۸ درصد، مولفه ی شخصیتی با ۶/۷۳ درصد و شاخص معنا دار بودن کار با ۳/۸۵ درصد دارای بیشترین فراوانی می باشند. برای سنجش اعتبار مطالعه از ضریب کاپای کوهن استفاده شد. امید است که مدیران با بکارگیری نتایج پژوهش حاضر سهمی در ایجاد نشاط و سلامت روح و جسم کارکنان سازمان ها در راستای تحقق وظیفه مسوولیت اجتماعی خود داشته باشند. جویری و همکاران (۱۳۹۹) بر مبنای یافته های تحقیق، اذعان داشتند که در روابط میان استراتژی های تدوین شده به منظور نشاط آفرینی سازمانی برای زنان دانشگاهی، استراتژی "اعتلای جایگاه نگرشی نسبت به نقش های زنانه در خانواده و اجتماع" از بالاترین نفوذگذاری و استراتژی "برند سازی توانمندی های منحصر به فرد دانشگاه های زنانه"، از بیشترین نفوذپذیری- نسبت به استراتژی های احصاء شده -برخوردار است و به ترتیب در اهمیت، استراتژی های کنشی -واکنشی نسبت به " ترویج اصول و ارزش های والای نقش های فردی- اجتماعی زنانه"، " استقرار دیدگاه منبع محوری نسبت به زنان"، " بالندگی فردی- سازمانی زنان" و " برندسازی توانمندی های دانشگاه های زنانه" است. احمدی بالادهی و همکاران (۱۳۹۸) نشان دادند که



رابطه‌ی معنادار بین بهره‌وری کارکنان و نشاط سازمانی وجود دارد. تنکابنی (۱۳۹۸) نشان داد که بین اخلاق کار اسلامی و نشاط سازمانی با ضریب تأثیر ۸۵/۰ و با توجه به مقدار $P\text{-value} = ۰.۰۰۰$ رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی نهادینه کردن اخلاق کار اسلامی، زمینه مناسب برای نشاط در سازمان را فراهم می‌آورد که این امر افزایش دلبستگی به کار را منجر می‌شود و در نهایت تحقق اهداف سازمان را بدنبال خواهد داشت.

پیشینه خارجی: در این بخش از پژوهش پیشینه خارجی مرتبط با موضوع تشریح می‌گردد. ریبریو و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی نشان دادند که نشاط کارکنان در سازمان می‌تواند متاثر از عوامل مختلفی باشد به عنوان مثال میزان حقوق و دستمزد می‌تواند روی نشاط و شادی منابع انسانی در سازمان تأثیر گذار باشد. و یا اهداف سازمانی نیز در این زمینه دخیل است اگر اهداف فردی در راستای اهداف سازمانی جهت داده نشود، می‌تواند نشاط کارکنان را تحت الشعاع قرار دهد. کایاک (۲۰۲۱) نیز در تحقیقی نشان داد که ارتباط مثبت و معناداری بین تعهد سازمانی و نشاط سازمانی وجود دارد. در واقع وی نشان داد که افراد سازمان زمانی که دارای شور و اشتیاق مناسبی هستند و از نشاط مناسبی در محیط کار برخوردارند، نسبت به سازمان تعهد بیشتری دارند. وی یکی از راهکارهای موثر در این زمینه را وجود مشارکت در سازمان عنوان می‌کند که می‌تواند خیلی مثرثمر باشد در نشاط کارکنان. یافته‌های آوادا و همکاران (۲۰۲۱) نیز حکایت از آن دارد که ارتقاء، پاداش، امنیت شغلی، حمایت هم‌تایان و سرپرست، میزان درآمد و به رسمیت شناختن پیش‌بینی‌کننده‌های مفیدی در نشاط کارکنان در محیط سازمانی هستند. در واقع آنها نشان دادند که با کم و زیاد شدن این عوامل در محیط کاری نشاط افراد نیز کم و زیاد می‌شود. راتانسون (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای نشان داد که نشاط می‌تواند تحت تأثیر عواملی مختلفی باشد. وی در پژوهش خود روابط در محیط کاری، حمایت سرپرستان، کیفیت زندگی کاری و شخصی و محیط فیزیکی را عواملی قلمداد کرد که شادی کارکنان در سازمان تغییر می‌دهند و بر روی آن تأثیر می‌گذارند. خلیل عمر و همکاران (۲۰۱۸) نیز در مطالعه‌ای اذعان داشتند که نشاط کارکنان برای رشد و توسعه پایدار بسیار حائز اهمیت است. سازمان‌ها برای اطمینان خاطر در رشد و افزایش ظرفیت رقابتی خود در محیط کاری باید به نشاط و شادی کارکنان خود به عنوان یک فاکتور اثرگذار توجه کنند.

با توجه به پیشینه ضرورت پرداختن به نشاط منابع انسانی تاکید شده و براساس مبانی نظری و ادبیات پژوهش، شاخص‌ها و عناصر موثر در نشاط منابع انسانی شناسایی گردید.

۳- روش‌شناسی پژوهش

در این تحقیق از روش آمیخته (کمی و کیفی) استفاده می‌شود. بر این اساس فازبندی اجرایی پژوهش بر اساس اهداف و فرآیند انجام کار به صورت زیر است.

جدول ۱. فازهای اجرایی پژوهش

فاز اجرایی	عملیات	شرح خدمات
فاز ۱	سنجش وضعیت نشاط سازمانی	بررسی و تحلیل وضعیت نشاط سازمانی (رویکرد کمی)
فاز ۲	ارائه مدل نشاط سازمانی	تدوین مدل نشاط سازمانی (رویکرد کیفی)
فاز ۳	اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی	ارائه برنامه عملیاتی نشاط سازمانی و اجرای آن

۳-۱- جامعه آماری پژوهش و روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

در این پژوهش جامعه آماری بر اساس فازبندی اجرایی به سه بخش تفکیک می‌شود:
بخش اول: مشتریان؛

بخش دوم: خبرگان؛ جامعه آماری محدود به کسانی بود که در سازمان تامین اجتماعی در سطوح مختلف مدیریتی و کارشناسی مشغول به کار باشند و یا سابقه اشتغال داشته باشند؛
بخش سوم: خبرگانی که تسلط نظری، تجربه عملی، تمایل و توانایی مشارکت پژوهش و در دسترس باشند.

۳-۲- روش نمونه‌گیری و حجم نمونه

بر اساس فازبندی مراحل اجرایی پژوهش، جامعه آماری به شرح زیر است.

جدول ۲. روش‌های نمونه‌گیری

فاز اجرایی	عملیات	نمونه	روش نمونه‌گیری	تعداد نمونه
فاز ۱	سنجش وضعیت نشاط سازمانی	مشتریان	در دسترس	۳۸۴ نفر بر اساس فرمول کوکران
فاز ۲	ارائه مدل نشاط سازمانی	خبرگان	هدفمند	۲۶ نفر بر اساس اشباع نظری
فاز ۳	اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی	خبرگان	هدفمند	۳۰ نفر بر اساس روش پل خبرگی

۳-۳- روش گردآوری داده‌ها

در این پژوهش از چند ابزار گردآوری داده به تفکیک فاز اجرایی استفاده شده است که در این بخش به تشریح آن پرداخته می‌شود.

جدول ۳. ابزار و روش های گردآوری داده ها

فاز اجرایی	عملیات	ابزار و روش گردآوری
فاز ۱	سنجش وضعیت نشاط سازمانی	پرسشنامه سنجش وضعیت نشاط
فاز ۲	ارائه مدل نشاط سازمانی	مصاحبه نیمه ساختاریافته
فاز ۳	اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی	پرسشنامه خبره

۳-۴- تکنیک تجزیه و تحلیل داده‌ها

در بخش اول برای تحلیل اطلاعات خبرگان می‌توان از تکنیک های تحلیل کیفی مانند کدگذاری و از نرم افزار Atlas.ti استفاده خواهد شد. در واقع در مرحله اول که پژوهشگر به بررسی همه جانبه موضوع می‌پردازند. در این گام به دلیل حجم بالای اطلاعات و بعضاً هم پوشانی زیاد مفاهیم و عبارات، استفاده از این نرم افزارها بسیار کمک کننده است. سپس برای ارائه مدل از روش اقدام پژوهی بهره گرفته خواهد شد. در بخش دوم برای تجزیه تحلیل از آمار توصیفی و هم از آمار استنباطی استفاده خواهد شد و این امر با بهره گیری از نرم افزار SPSS انجام می‌شود. بر اساس مراحل اجرایی پژوهش روش تحلیل داده ها به تفکیک زیر بیان می‌شود.

جدول ۴. روش های تحلیل داده‌ها

فاز اجرایی	عملیات	روش تحلیل
فاز ۱	سنجش وضعیت نشاط سازمانی	آزمون میانگین، آزمون تی تک نمونه ای
فاز ۲	ارائه مدل نشاط سازمانی	نظریه داده بنیاد
فاز ۳	اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی	روش اقدام پژوهی

۴- یافته‌های پژوهش

این پژوهش بر مبنای سه فاز اصلی انجام می‌شود که در جدول زیر به آن‌ها اشاره شده است که به علت تمرکز بر موضوع در ادامه بیشتر به اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی پرداخته می‌شود.

جدول ۵. فازهای اجرایی پژوهش

فاز اجرایی	عملیات	شرح خدمات
فاز ۱	سنجش وضعیت نشاط سازمانی	بررسی و تحلیل وضعیت نشاط سازمانی با رویکرد کمی
فاز ۲	ارائه مدل نشاط سازمانی	تدوین مدل نشاط سازمانی با رویکرد کیفی
فاز ۳	اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی	ارائه برنامه عملیاتی نشاط سازمانی و اجرای آن

۴-۱- فاز اول: ریشه‌یابی و سبب‌شناسی علل فقدان نشاط، خشنودی و رضایت

۴-۱-۱- نشاط سازمانی؛ مرتبط با کارکنان

در این بخش سعی بر آن است تا مشخص شود که ریشه اصلی و علت فقدان نشاط، خشنودی و رضایت در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی چیست. لذا با استفاده از مصاحبه با بخشی از کارکنان سازمان تامین اجتماعی مجموعه‌ای از عوامل شناسایی شد که شرح کامل آن به صورت جدول زیر است.

جدول ۶. موانع نشاط سازمانی

ردیف	موانع نشاط سازمانی	ردیف	موانع نشاط سازمانی
۱	ناکارآمدی راهبردها و سیاست‌های سازمان	۶	زیرساخت‌های ناکارآمد
۲	انتصابات سلیقه‌ای (عدم شایسته‌گزینی)	۷	بی‌عدالتی
۳	نارسایی‌های ساختاری	۸	سیستم حقوق و دستمزد نامطلوب
۴	عدم تناسب شغل - فرد	۹	عدم حمایت سازمانی و مدیریتی
۵	جو سازمانی مسموم	۱۰	ایستایی سازمان

۴-۱-۲- رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده

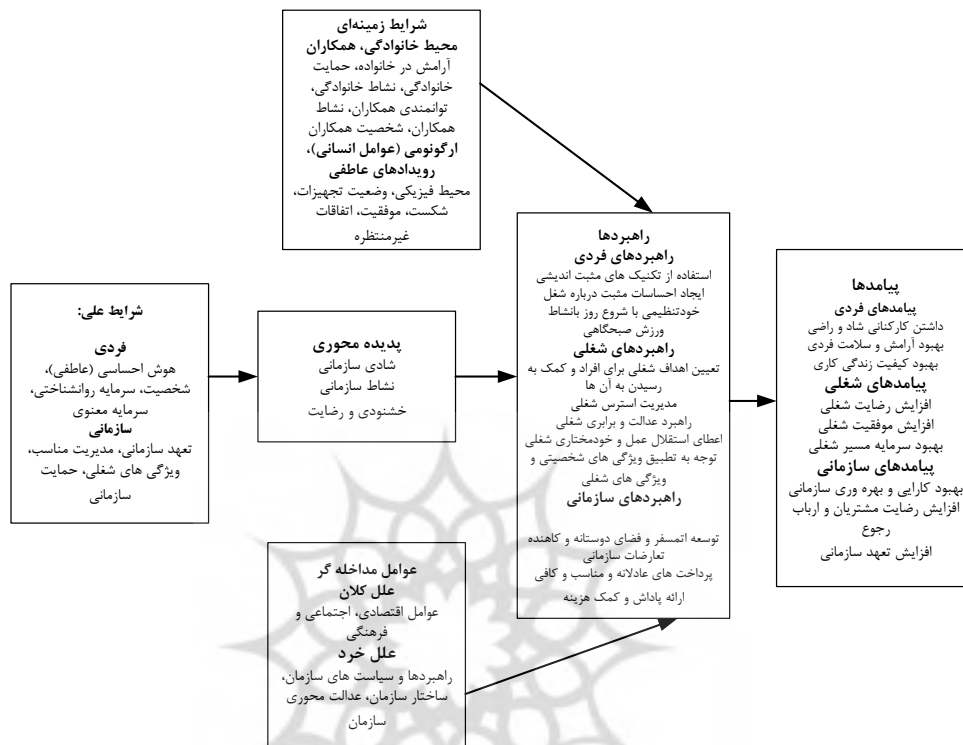
در این بخش سعی بر آن است تا مشخص شود که ریشه اصلی و علت فقدان نشاط، خشنودی و رضایت در میان مشتریان خدمت گیرنده سازمان تامین اجتماعی چیست. لذا با استفاده از مصاحبه با بخشی از مشتریان خدمت گیرنده سازمان تامین اجتماعی مجموعه ای از عوامل شناسایی شد که شرح کامل آن به صورت جدول زیر است.

جدول ۷. موانع رضایت، خشنودی و نشاط

ردیف	موانع رضایت، خشنودی و نشاط	ردیف	موانع رضایت، خشنودی و نشاط
۱	مستمری کم و اندک بازنشستگان	۶	موانع ادراکی
۲	نارضایتی از خدمات بیمه	۷	بی توجهی به خواسته های مشتری
۳	برخورد نامناسب کارکنان	۸	افزایش تعرفه های بیمه شدگان اختیاری
۴	عدم رضایت از سیاست های سازمان	۹	نارضایتی کارفرمایان از میزان حق بیمه و جرایم
۵	حجم کم خدمات	۱۰	عدم پاسخگویی

۴-۲- فاز دوم: ارائه مدل نشاط سازمانی

در این پژوهش با توجه به راهبرد تحلیلی که مبتنی بر نظریه داده بنیاد است، برای شناسایی ابعاد و مولفه های مدل نهایی پژوهش از تحلیل مضمون استفاده شد. به طوری که برای مصاحبه از خبرگان بهره گرفته شده بر اساس اصل اشباع نظری تعداد ۲۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. پس از انجام مصاحبه ها و گردآوری داده های کیفی با استفاده از روش کدگذاری و با بهره گیری از نرم افزار Atlas.ti ابعاد و مولفه های مدل پژوهش شناسایی شد. در این پژوهش برای ارائه مدل از روش نظریه داده بنیاد استفاده شده است. پس از کدگذاری و شناسایی انواع متغیرهای علی، مداخله گر، شرایط زمینه ای، پدیده های محوری، راهبردها و پیامدهای نشاط سازمانی که با استفاده از کدگذاری انجام شده است، مدل پژوهش به صورت زیر ارائه می گردد.



شکل ۱. مدل پژوهش

۴-۳- فاز سوم: اقدام پژوهی بر مبنای برنامه عملیاتی

در این بخش با استفاده از روش اقدام پژوهی برنامه عملیاتی نشاط سازمانی برای سازمان تامین اجتماعی ارائه می‌شود. لذا با استفاده از روش اقدام پژوهی و بر مبنای تکنیک برنامه ریزی عملیاتی انواع راهبردها و برنامه‌ها توسعه و گسترش نشاط و شادی به تفکیک دو بخش اصلی پژوهش، کارکنان و مشتریان ارائه می‌گردد. در خصوص روش انجام این بخش لازم به توضیح است که اقدام پژوهی دارای پنج مرحله بوده که در این گزارش پژوهشی دو مرحله اول به انجام رسیده و پس از ارائه این گزارش و راهبردها و برنامه‌ها به سازمان تامین اجتماعی و انجام آن‌ها، پژوهشگر باید مجدداً بررسی فاز اول (ارزشیابی مجدد) را انجام داده و در صورت نیاز راهبردهای اصلاحی را ارائه نماید. لذا با توجه به مراحل اصلی اقدام پژوهی،

فاز سوم پژوهش به شرح زیر انجام شده است: ۱. تشخیص مسئله ۲. برنامه ریزی ۳. اقدام ۴. ارزشیابی ۵. یادگیری و اصلاح (بازتاب)

۴-۳-۱- مرحله اول؛ تشخیص مسئله

در یک تعریف پذیرفته شده، مسئله به عنوان شکاف و فاصله میان وضعیت موجود تا وضعیت مطلوب تعریف شده است. در فاز اول پژوهش با استفاده از مطالعه کمی سنجش وضعیت موجود نشاط به تفکیک دو بخش کارکنان و مشتریان انجام شد. همان گونه که تحلیل های انجام شده نشان می دهد، وضعیت شاخص های نشاط کارکنان دارای میانگین ۳/۶۶ بوده که نشان از سطح متوسط رو به بالای نشاط سازمانی داشته و این شاخص برای مشتریان و گروه های هدف مقدار ۳/۵۲ را نشان می دهد که گواه سطح رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده سازمان در سطح متوسط رو به بالا است. لذا با توجه به آن که شاخص نشاط سازمانی برای کارکنان و رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده سازمان از سطح مطلوب و عالی اندکی فاصله داشته مشخص می شود که مسئله ای در باب نشاط در سازمان تامین اجتماعی وجود داشته که باید با استفاده از راهبردها و برنامه های عملیاتی، این شکاف میان وضعیت موجود و مطلوب کاهش داده شده و شاخص نشاط در سازمان تامین اجتماعی به سطح مطلوب برسد. از این رو با توجه به شناسایی این مسئله لازم است که در گام دوم، برنامه ریزی عملیاتی برای سازمان تامین اجتماعی انجام شود.

۴-۳-۲- مرحله دوم؛ برنامه ریزی عملیاتی

برنامه ریزی تعیین اهداف درست و انتخاب مسیر راه، وسیله و روش مناسب برای تامین آنها است. برنامه ریزی روش نظامند و عقلایی بررسی آینده است تا معین شود چه کاری را می توان برای نیل به آینده مطلوب انجام داد. یک برنامه باید بتواند به این ۴ سوال پاسخ دهد

جدول ۸. گام های برنامه ریزی عملیاتی

مرحله	تشریح
گام اول	در چه موقعیتی هستیم؟ (تحلیل وضع موجود)
گام دوم	به چه موقعیتی می خواهیم برسیم؟ (هدف گذاری)
گام سوم	چگونه می خواهیم به موقعیت جدید برسیم؟ (برنامه های ممکن)
گام چهارم	چگونه مطمئن می شویم به موقعیت جدید رسیده ایم؟ (پایش و ارزیابی)

بر اساس تکنیک برنامه‌ریزی عملیاتی، مجموعه‌ای از راهبردها برای توسعه و گسترش نشاط در این بخش با توجه به گام‌های برنامه‌ریزی عملیاتی به تفکیک دو بخش گروه‌های هدف و کارکنان انجام می‌شود.

الف) نشاط سازمانی کارکنان

گام اول: در چه موقعیتی هستیم؟ (تحلیل وضع موجود)

با توجه به فاز اول پژوهش و سنجش میزان نشاط سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی مشخص شد که این میزان دارای میانگین ۳/۶۶ بوده که نشان از سطح متوسط رو به بالای نشاط سازمانی داشته از سطح مطلوب و عالی اندکی فاصله دارد. لذا مشخص می‌شود که مسئله‌ای در باب نشاط در سازمان تامین اجتماعی وجود داشته که باید برنامه‌ریزی عملیاتی برای رسیدن به سطح مطلوب در این زمینه انجام شود.

گام دوم: به چه موقعیتی می‌خواهیم برسیم؟ (هدف‌گذاری)

هدف از انجام این گام از پژوهش آن است که سطح شادی و نشاط کارکنان سازمان تامین اجتماعی به حد عالی و میزان مطلوب برسد. لذا هدف اصلی در این بخش آن است که از نظر مجموعه‌ای از شاخص‌ها و معیارهای نشاط سازمانی به سطح عالی و مطلوب نزدیک شویم.

گام سوم: چگونه می‌خواهیم به موقعیت جدید برسیم؟ (برنامه‌های ممکن)

در این بخش با استفاده از نظرات خبرگان و تحلیل آن‌ها مجموعه‌ای از راهبردها و برنامه‌های عملیاتی افزایش نشاط شناسایی و تحلیل شد تا مهمترین برنامه‌ها و راهبردهای افزایش نشاط سازمانی ارائه شود.

جدول ۹. برنامه‌های افزایش نشاط سازمانی

برنامه‌ها	برنامه‌ها
ارائه برنامه‌های آموزشی توسعه و پیشرفت شغلی	برنامه‌ریزی مسیر شغلی برای ارتقاء
گسترش و غنی‌سازی شغلی	برنامه‌های استقلال عمل و انعطاف‌پذیری
انعطاف‌پذیری در برخورد با کارکنان	برنامه‌های کاهش تضاد و تعارض
تجلیل از کارکنان نمونه	برنامه‌های مدیریت استرس و فشار روانی
قدردانی و تشکر از کارکنان	ایجاد سیستم تعاملات مثبت با کارکنان
ساختن فضای کاری جذاب	برنامه‌های تفریحی گروهی
اعطای مزایا و پاداش‌های مد نظر کارکنان	استفاده از برنامه‌های بیان شفاف انتظارات و ارزیابی بر اساس آن

برنامه‌ها	برنامه‌ها
ایجاد جو دوستانه و مثبت	برنامه های سلامت و تندرستی کارکنان
استفاده از برنامه های رسیدگی به مشکلات کارکنان	برنامه های پرداخت منظم و عادلانه
استفاده از مشاور روانشناس برای آموزش شادی و نشاط	اختصاص یک ساعت در هفته به برنامه ساعت شاد

پس از آن که برنامه ها شناسایی شد لازم است تا با استفاده از نظرات خبرگان مهمترین برنامه های عملیاتی به سازمان تامین اجتماعی معرف شود.

بعد از مصاحبه با اعضای نمونه و شناسایی انواع روش های توسعه نشاط سازمانی، عوامل در قالب پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان در ارتباط با اهمیت ریسک ها طراحی می شود. خبرگان از طریق متغیرهای کلامی خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد میزان اهمیت روش های توسعه نشاط سازمانی را ابراز می کنند.

نظرسنجی مرحله اول: در این مرحله روش های توسعه نشاط سازمانی شناسایی شده در مرحله مصاحبه در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار می گیرد و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخ های قید شده در پرسشنامه برای بدست آوردن.

جدول ۱۰. نتایج شمارش پاسخ های مرحله نخست نظرسنجی

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
ساختن فضای کاری جذاب	۱۰	۱۱	۶	۳	۰
اعطای مزایا و پاداش های مد نظر کارکنان	۱۹	۹	۱	۱	۰
انعطاف پذیری در برخورد با کارکنان	۱۰	۱۰	۵	۵	۰
تجلیل از کارکنان نمونه	۹	۱۰	۵	۵	۱
قدردانی و تشکر از کارکنان	۱۰	۱۲	۴	۳	۱
برنامه های پرداخت منظم و عادلانه	۲۱	۸	۱	۰	۰
گسترش و غنی سازی شغلی	۱۳	۱۱	۳	۳	۰
استفاده از مشاور روانشناس برای آموزش نشاط	۱۲	۹	۵	۴	۰
اختصاص یک ساعت در هفته به برنامه ساعت شاد	۱۰	۱۰	۵	۵	۰
ارائه برنامه های آموزشی توسعه و پیشرفت شغلی	۱۳	۹	۵	۳	۰
برنامه ریزی مسیر شغلی برای ارتقاء	۱۰	۹	۴	۴	۳
برنامه های استقلال عمل و انعطاف پذیری	۱۱	۱۰	۴	۳	۲

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
استفاده از برنامه های رسیدگی به مشکلات کارکنان	۱۷	۸	۳	۲	۰
برنامه های مدیریت استرس و فشار روانی	۱۴	۹	۲	۳	۲
ایجاد سیستم تعاملات مثبت با کارکنان	۱۵	۸	۳	۳	۱
برنامه های تفریحی گروهی	۱۴	۱۰	۲	۲	۲
استفاده از برنامه های بیان شفاف انتظارات	۱۳	۹	۴	۲	۲
ایجاد جو دوستانه و مثبت	۱۲	۱۰	۴	۳	۱
برنامه های کاهش تضاد و تعارض	۱۵	۸	۴	۳	۰
برنامه های سلامت و تندرستی کارکنان	۱۴	۱۰	۳	۲	۱

پس از انجام مرحله اول نظرسنجی لازم است مرحله دوم نیز انجام شود تا نتایج هر دو مرحله با هم مقایسه و نتیجه مشخص شود. در این مرحله اطلاعات خاصی به مشارکت کنندگان داده نمی شود. فقط در یک بازده زمانی خاصی از آنها خواسته می شود که مجدداً شاخص مذکور را اولویت بندی کنند و به سوالات پرسشنامه پاسخ دهند.

نظر سنجی مرحله دوم: در نظر سنجی مرحله دوم نتایج شمارش پاسخ های داده شده به مولفه های شناسایی شده به شرح جدول زیر است.

جدول ۱۱. نتایج شمارش پاسخ های مرحله دوم نظرسنجی

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
ساختن فضای کاری جذاب	۱۱	۱۰	۶	۳	۰
اعطای مزایا و پاداش های مد نظر کارکنان	۲۰	۸	۱	۱	۰
انعطاف پذیری در برخورد با کارکنان	۱۱	۹	۵	۵	۰
تجلیل از کارکنان نمونه	۱۰	۹	۵	۵	۱
قدردانی و تشکر از کارکنان	۱۱	۱۱	۴	۳	۱
برنامه های پرداخت منظم و عادلانه	۲۰	۹	۱	۰	۰
گسترش و غنی سازی شغلی	۱۲	۱۲	۳	۳	۰
استفاده از مشاور روانشناس برای آموزش نشاط	۱۳	۸	۵	۴	۰
اختصاص یک ساعت در هفته به برنامه ساعت شاد	۹	۱۱	۵	۵	۰
ارائه برنامه های آموزشی توسعه و پیشرفت شغلی	۱۲	۱۰	۵	۳	۰
برنامه ریزی مسیر شغلی برای ارتقاء	۱۱	۸	۴	۴	۳
برنامه های استقلال عمل و انعطاف پذیری	۱۲	۹	۴	۳	۲
استفاده از برنامه های رسیدگی به مشکلات کارکنان	۱۸	۷	۳	۲	۰

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
برنامه های مدیریت استرس و فشار روانی	۱۳	۱۰	۲	۳	۲
ایجاد سیستم تعاملات مثبت با کارکنان	۱۶	۷	۳	۳	۱
برنامه های تفریحی گروهی	۱۳	۱۱	۲	۲	۲
استفاده از برنامه های بیان شفاف انتظارات	۱۲	۱۰	۴	۲	۲
ایجاد جو دوستانه و مثبت	۱۳	۹	۴	۳	۱
برنامه های کاهش تضاد و تعارض	۱۴	۹	۴	۳	۰
برنامه های سلامت و تندرستی کارکنان	۱۵	۹	۳	۲	۱

با توجه به دیدگاه های ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین ها، نظر سنجی متوقف می شود این بدان معنی است که خبرگان به روش های توسعه نشاط شناسایی شده در پژوهش نگاه تقریباً یکسانی داشته اند. پس از آن که برنامه های عملیاتی برای افزایش نشاط کارکنان شناسایی شد، نوبت به آن است که برنامه های بهبود رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده انجام شود.

ب) رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده

گام اول: در چه موقعیتی هستیم؟ (تحلیل وضع موجود):

با توجه به فاز اول پژوهش و سنجش میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده سازمان تامین اجتماعی مشخص شد که این میزان دارای میانگین ۳/۵۲ بوده که نشان از سطح متوسط رو به بالای نشاط داشته از سطح مطلوب فاصله دارد. لذا مشخص می شود که مسئله ای در باب میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده در سازمان تامین اجتماعی وجود داشته که باید برنامه ریزی عملیاتی برای رسیدن به سطح مطلوب در این زمینه انجام شود.

گام دوم: به چه موقعیتی می خواهیم برسیم؟ (هدف گذاری):

هدف از انجام این گام از پژوهش آن است که سطح میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده کارکنان سازمان تامین اجتماعی به حد عالی و میزان مطلوب برسد. لذا هدف اصلی در این بخش آن است که از نظر مجموعه ای از شاخص ها و معیارهای رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده به سطح عالی و مطلوب نزدیک شویم.

گام سوم؛ چگونه می‌خواهیم به موقعیت جدید برسیم؟ (برنامه‌های ممکن)

در این بخش با استفاده از نظرات خبرگان و تحلیل آن‌ها مجموعه‌ای از راهبردها و برنامه‌های عملیاتی افزایش میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت‌گیرنده شناسایی و تحلیل شد و برنامه‌ها و راهبردهای افزایش میزان رضایت ارائه شود.

جدول ۱۲ برنامه‌های افزایش میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت‌گیرنده

برنامه‌ها	برنامه‌ها
انجام برنامه همسان‌سازی حقوق	استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه
برنامه‌های تعاملات مثبت کارکنان با ارباب رجوع	استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی
استفاده از سیستم رسیدگی مستقیم به مشکلات	پرداخت‌های عادلانه و متناسب با تورم
پیاده‌سازی برنامه‌های ورزشی و تندرستی	پوشش بالاتر خدمات بیمه‌ای
استفاده از مشاوران روانشناسی در راستای آموزش بهبود نشاط اجتماعی	استفاده از سیستم پیشنهادات و انتقادات ارباب رجوع جهت بهینه‌سازی روند انجام کار
نظارت مؤثر و پویا بر رعایت استانداردها، مقررات و سایر الزامات قانونی درمانی	حفظ و بهبود سطح سلامت بیمه‌شدگان از طریق نظارت‌های هدفمند و هوشمندانه
پرداخت منظم و بدون تاخیر حقوق یا مستمری مناسب و کافی برای بازنشستگان، ازکارافتادگان و بازماندگان	تشکیل کمیته خشنودی و رضایت مشتریان
افزایش مستمری‌ها براساس محاسبات سبد معیشت و افزایش پوشش‌های حمایتی	حفظ کرامت انسانی در فعالیت‌های مرتبط با بازنشستگان و مستمری‌گیران

پس از آن‌که برنامه‌ها شناسایی شد لازم است تا با استفاده از نظرات خبرگان مهمترین برنامه‌های عملیاتی به سازمان تامین اجتماعی معرف شد.

نظرسنجی مرحله اول: در این بخش روش‌های افزایش میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت‌گیرنده شناسایی شده در مرحله مصاحبه در قالب پرسشنامه در اختیار خبرگان قرار می‌گیرد و با توجه به گزینه پیشنهادی و متغیرهای زبانی تعریف شده نتایج حاصل از بررسی پاسخ‌های قید شده در پرسشنامه برای بدست آوردن

جدول شماره ۱۳. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله نخست نظرسنجی

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی	۲۴	۳	۱	۱	۱
استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه	۱۳	۶	۳	۴	۴
حفظ و بهبود سطح سلامت بیمه شدگان از طریق نظارت های هدفمند و هوشمندانه	۷	۸	۵	۵	۵
پوشش بالاتر خدمات بیمه ای	۶	۸	۶	۶	۴
استفاده از سیستم رسیدگی مستقیم به مشکلات	۱۷	۳	۲	۴	۴
پرداخت های عادلانه و متناسب با تورم	۲۶	۳	۱	۰	۰
تشکیل کمیته خشنودی و رضایت مشتریان	۵	۶	۷	۷	۵
حفظ کرامت انسانی در فعالیت های مرتبط با بازنشستگان و مستمری بگیران	۶	۷	۹	۴	۴
افزایش پوشش های حمایتی بازنشستگان و مستمری بگیران	۱۱	۶	۵	۵	۳
انجام برنامه همسان سازی حقوق	۱۹	۴	۲	۳	۲
پرداخت منظم و بدون تاخیر حقوق یا مستمری مناسب و کافی برای بازنشستگان،	۲۳	۳	۲	۱	۱
افزایش مستمری ها براساس محاسبات سبد معیشت	۲۱	۳	۲	۲	۲
استفاده از مشاوران روانشناسی در راستای آموزش بهبود نشاط اجتماعی	۸	۸	۴	۶	۴
نظارت مؤثر و پویا بر رعایت استانداردها، مقررات و سایر الزامات قانونی درمانی	۱۵	۵	۳	۴	۳
استفاده از سیستم پیشنهادات و انتقادات ارباب رجوع جهت بهینه سازی روند انجام کار	۷	۵	۸	۴	۶
پیاده سازی برنامه های ورزشی و تندرستی	۸	۶	۶	۷	۳

پس از انجام مرحله اول نظرسنجی لازم است مرحله دوم نیز انجام شود تا نتایج هر دو مرحله با هم مقایسه و نتیجه مشخص شود. در این مرحله اطلاعات خاصی به مشارکت کنندگان داده نمی شود. فقط در یک بازده زمانی خاصی از آنها خواسته می شود که مجدداً شاخص مذکور را اولویت بندی کنند و به سوالات پرسشنامه پاسخ دهند.

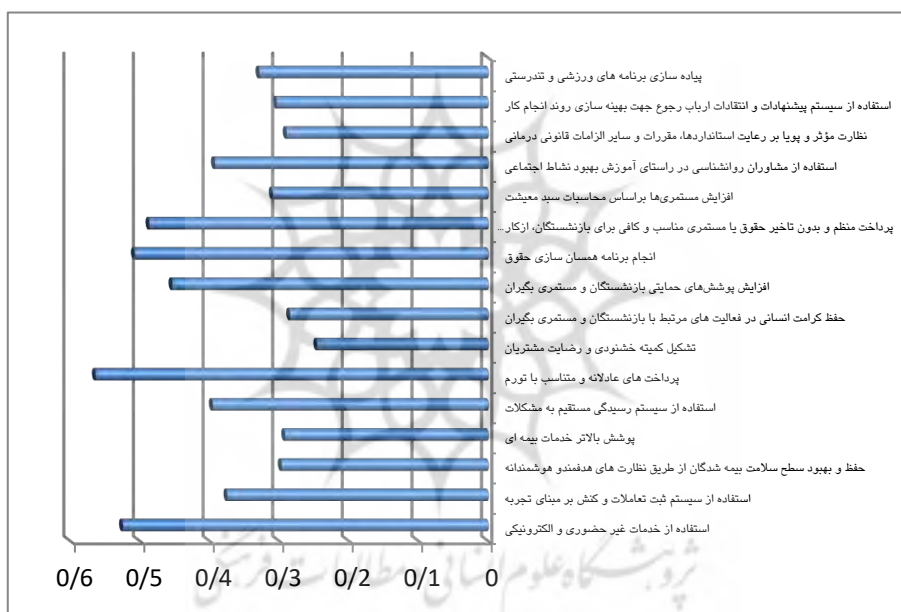
نظرسنجی مرحله دوم: در نظرسنجی مرحله دوم نتایج شمارش پاسخ‌های داده شده به مولفه‌های شناسایی شده به شرح جدول زیر است.

جدول ۱۴. نتایج شمارش پاسخ‌های مرحله دوم نظرسنجی

متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی	۲۳	۲	۳	۱	۱
استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه	۱۲	۵	۵	۴	۴
حفظ و بهبود سطح سلامت بیمه شدگان از طریق نظارت‌های هدفمند و هوشمندانه	۶	۷	۶	۶	۵
پوشش بالاتر خدمات بیمه ای	۵	۷	۸	۶	۴
استفاده از سیستم رسیدگی مستقیم به مشکلات	۱۵	۳	۴	۴	۴
پرداخت‌های عادلانه و متناسب با تورم	۲۴	۴	۲	۰	۰
تشکیل کمیته خشنودی و رضایت مشتریان	۴	۵	۸	۸	۵
حفظ کرامت انسانی در فعالیت‌های مرتبط با بازنشستگان و مستمری بگیران	۵	۶	۹	۵	۵
افزایش پوشش‌های حمایتی بازنشستگان و مستمری بگیران	۹	۷	۶	۵	۳
انجام برنامه همسان سازی حقوق	۱۷	۵	۳	۳	۲
پرداخت منظم و بدون تاخیر حقوق یا مستمری مناسب و کافی برای بازنشستگان، ازکار افتادگان و بازماندگان	۲۱	۴	۲	۲	۱
افزایش مستمری‌ها براساس محاسبات سبد معیشت	۱۹	۴	۳	۲	۲
استفاده از مشاوران روانشناسی در راستای آموزش بهبود نشاط اجتماعی	۶	۹	۴	۶	۵
نظارت مؤثر و پویا بر رعایت استانداردها، مقررات و سایر الزامات قانونی درمانی	۱۳	۶	۳	۴	۴
استفاده از سیستم پیشنهادات و انتقادات ارباب رجوع جهت بهینه سازی روند انجام کار	۶	۶	۷	۵	۶
پیاده سازی برنامه های ورزشی و تندرستی	۶	۷	۷	۷	۳
استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی	۷	۸	۶	۴	۵
استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه	۵	۹	۵	۵	۶

با توجه به دیدگاه های ارائه شده در مرحله اول و مقایسه آن با نتایج مرحله دوم، در صورتی که اختلاف بین میانگین ها، نظر سنجی متوقف می شود این بدان معنی است که خبرگان به روش های توسعه نشاط شناسایی شده در پژوهش نگاه تقریباً یکسانی داشته اند.

با توجه به مطالب عنوان شده، برنامه های در اولویت برای سازمان تامین اجتماعی در نمودار زیر نشان داده شده است. در خصوص نمودار زیر باید عنوان داشت که در این نمودار اولویت بندی بر مبنای میانگین به دست آمده در یکی از دو مرحله محاسبه می شود که در این پژوهش براساس میانگین مرحله دوم محاسبه شده است.



شکل ۲. اولویت بندی برنامه های افزایش نشاط

۴-۳-۳- مرحله سوم: اقدام

در این مرحله برنامه های اصلی افزایش نشاط سازمانی برای کارکنان سازمان تامین اجتماعی و برنامه های بهبود رضایت، خشنودی و نشاط خدمت گیرندگان به صورت زیر ارائه می شود.

لازم به توضیح است در این مرحله سازمان تامین اجتماعی متولی پیاده سازی برنامه ها بوده و محققین به عنوان مشاور در کنار سازمان خواهند بود. در این گام با توجه به فرایند برنامه

های مطرح شده از هر کدام چندین مورد با توجه به میزان اهمیت انتخاب شده است که شرح آن در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱۵. برنامه‌های افزایش نشاط برای اقدام

ردیف	برنامه‌های نشاط سازمانی	ردیف	برنامه‌های بهبود رضایت، خشنودی و نشاط
۱	اعطای مزایا و پاداش‌های مد نظر کارکنان	۱	پرداخت‌های عادلانه و متناسب با تورم
۲	برنامه ریزی مسیر شغلی برای ارتقاء	۲	استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی
۳	برنامه‌های پرداخت منظم و عادلانه	۳	انجام برنامه همسان سازی حقوق
۴	گسترش و غنی سازی شغلی	۴	پرداخت منظم و بدون تاخیر حقوق یا مستمری مناسب
۵	ارائه برنامه‌های آموزشی توسعه و پیشرفت شغلی	۵	افزایش پوشش‌های حمایتی بازنشستگان و مستمری بگیران
۶	برنامه‌های تفریحی گروهی	۶	استفاده از سیستم رسیدگی مستقیم به مشکلات
۷	برنامه‌های سلامت و تندرستی کارکنان	۷	استفاده از مشاوران روانشناسی در راستای آموزش بهبود نشاط اجتماعی
۸	برنامه‌های استقلال عمل و انعطاف پذیری	۸	استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه
۹	استفاده از برنامه‌های رسیدگی به مشکلات کارکنان	۹	پیاده سازی برنامه‌های ورزشی و تندرستی
۱۰	برنامه‌های مدیریت استرس و فشار روانی	۱۰	پوشش بالاتر خدمات بیمه ای

۴-۳-۴- مرحله چهارم؛ ارزشیابی

این مرحله پس از انجام برنامه‌های فوق قابل انجام است. لذا پس از پیاده سازی برنامه‌ها توسط سازمان تامین اجتماعی و ارائه مشاوره‌های محققین، فاز اول پژوهش که سنجش نشاط سازمانی است، مجدد انجام می شود. اگر میزان نشاط سازمانی افزایش یافته باشد، برنامه‌ریزی موفقیت آمیز بوده است، ولی اگر میزان نشاط افزایش نیافته باشد، نیاز است که مرحله بعد یادگیری و اصلاح انجام شود.

۴-۳-۵- مرحله پنجم؛ یادگیری و اصلاح

همان گونه که در مرحله فوق اشاره شد، این مرحله در حالتی انجام می‌شود که برنامه‌های ارائه شده موفقیت آمیز نباشد. لذا در صورتی که سنجش نشاط برای بار دوم نشانگر آن باشد که این متغیر بهبود نیافته است، نیاز است که اصلاحات لازم در برنامه‌ها توسط محققین صورت گیرد و مجدداً برنامه‌ها ارائه شوند.



۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در باب نتیجه‌گیری تحقیق، جهت تحقق برنامه عملیاتی نشاط منابع انسانی به سوالات زیر پاسخ داده شد:

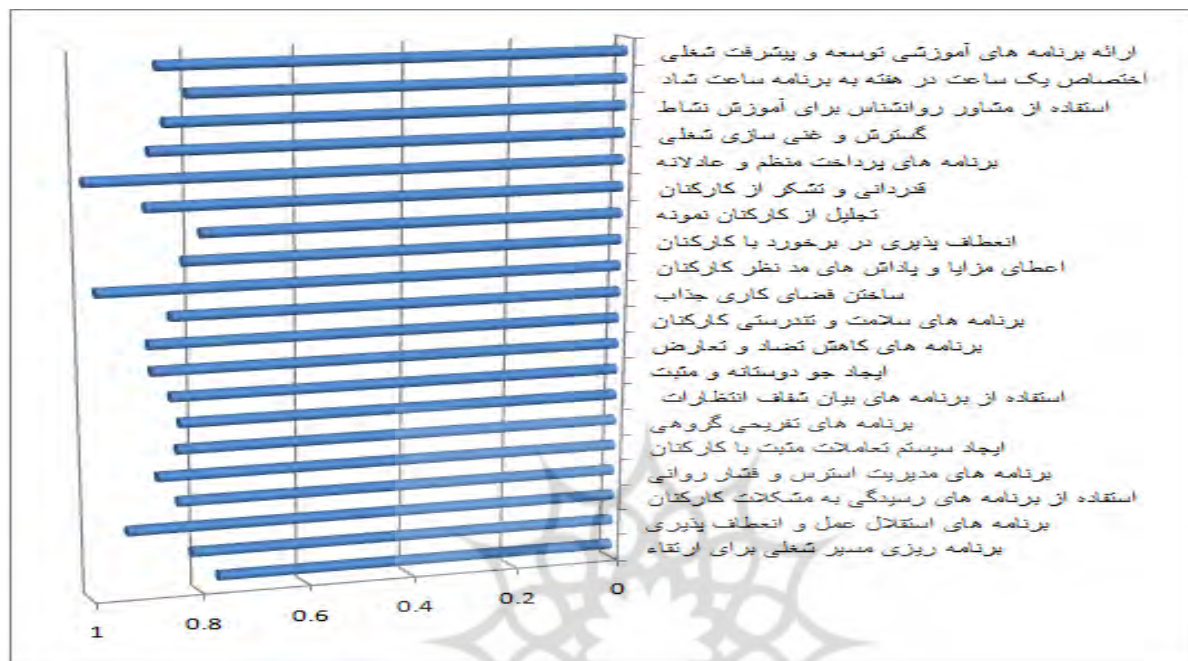
الف) اقدام پژوهی و ارائه برنامه‌های عملیاتی بهبود نشاط سازمانی (کارکنان) به چه صورتی است؟ با توجه به فاز اول پژوهش و سنجش میزان نشاط سازمانی در میان کارکنان سازمان تامین اجتماعی بیان شد که این میزان دارای میانگین ۲/۶۶ بوده که نشان از سطح متوسط رو به بالای نشاط سازمانی داشته از سطح مطلوب و عالی اندکی فاصله دارد. لذا با توجه به این نتایج لازم است که مسئله ای در باب نشاط در سازمان تامین اجتماعی وجود داشته که باید برنامه ریزی عملیاتی برای رسیدن به سطح مطلوب در این زمینه انجام شود. هدف از انجام این گام از پژوهش آن است که سطح شادی و نشاط کارکنان سازمان تامین اجتماعی به حد عالی و میزان مطلوب برسد. در این مرحله با استفاده از نظرات خبرگان و تحلیل آن‌ها مجموعه ای از راهبردها و برنامه‌های عملیاتی افزایش نشاط شناسایی شامل ارائه برنامه های آموزشی توسعه و پیشرفت شغلی، گسترش و غنی سازی شغلی، انعطاف پذیری در برخورد با کارکنان، تجلیل از کارکنان نمونه، قدردانی و تشکر از کارکنان، ساختن فضای کاری جذاب، اعطای مزایا و پاداش های مد نظر کارکنان، برنامه های سلامت و تندرستی کارکنان، برنامه های پرداخت منظم و عادلانه، اختصاص یک ساعت در هفته به برنامه ساعت شاد، برنامه ریزی مسیر شغلی برای ارتقاء، برنامه های استقلال عمل و انعطاف پذیری، برنامه های کاهش تضاد و تعارض، برنامه های مدیریت استرس و فشار روانی، ایجاد سیستم تعاملات مثبت با کارکنان، برنامه های تفریحی گروهی، استفاده از برنامه های بیان شفاف انتظارات و ارزیابی بر اساس آن، ایجاد جو دوستانه و مثبت، استفاده از برنامه های رسیدگی به مشکلات کارکنان و استفاده از مشاور روانشناس برای آموزش شادی و نشاط است.

ب) اقدام پژوهی و ارائه برنامه های عملیاتی در ارتباط با رضایت، خشنودی و نشاط خدمت گیرندگان به چه شکلی است؟ نتایج تحلیل داده‌های پژوهش برای سنجش میزان رضایت، خشنودی و نشاط مشتریان خدمت گیرنده سازمان تامین اجتماعی نشان داد که این میزان دارای میانگین ۳/۵۲ بوده که نشان از سطح متوسط رو به بالای نشاط داشته از سطح مطلوب و عالی اندکی فاصله دارد. لذا هدف آن است سطح میزان رضایت، خشنودی و نشاط

مشتریان خدمت گیرنده کارکنان سازمان تامین اجتماعی به حد عالی و میزان مطلوب برسد. بنابراین، باید راهکارها و برنامه اجرایی مناسبی در این زمینه ارائه داد این برنامه می تواند به صورت استفاده از سیستم ثبت تعاملات و کنش بر مبنای تجربه، استفاده از خدمات غیر حضوری و الکترونیکی، پرداخت های عادلانه و متناسب با تورم، پوشش بالاتر خدمات بیمه ای، استفاده از سیستم پیشنهادات و انتقادات ارباب رجوع جهت بهینه سازی روند انجام کار، حفظ و بهبود سطح سلامت بیمه شدگان از طریق نظارت های هدفمند و هوشمندانه، تشکیل کمیته خشنودی و رضایت مشتریان، حفظ کرامت انسانی در فعالیت های مرتبط با بازنشستگان و مستمری بگیران، انجام برنامه همسان سازی حقوق، برنامه های تعاملات مثبت کارکنان با ارباب رجوع، استفاده از سیستم رسیدگی مستقیم به مشکلات، پیاده سازی برنامه های ورزشی و تندرستی، استفاده از مشاوران روانشناسی در راستای آموزش بهبود نشاط اجتماعی، نظارت مؤثر و پویا بر رعایت استانداردها، مقررات و سایر الزامات قانونی درمانی، پرداخت منظم و بدون تاخیر حقوق یا مستمری مناسب و کافی برای بازنشستگان، ازکار افتادگان و بازماندگان، افزایش مستمری ها براساس محاسبات سبد معیشت و افزایش پوشش های حمایتی بازنشستگان و مستمری بگیران اذعان گردند.

ج) مهمترین برنامه های عملیاتی بهبود نشاط سازمانی (کارکنان) کدامند؟ می توان برنامه عملیاتی و میزان اهمیت هر یک از برنامه های عملیاتی را در قالب نمودار زیر نشان داد.

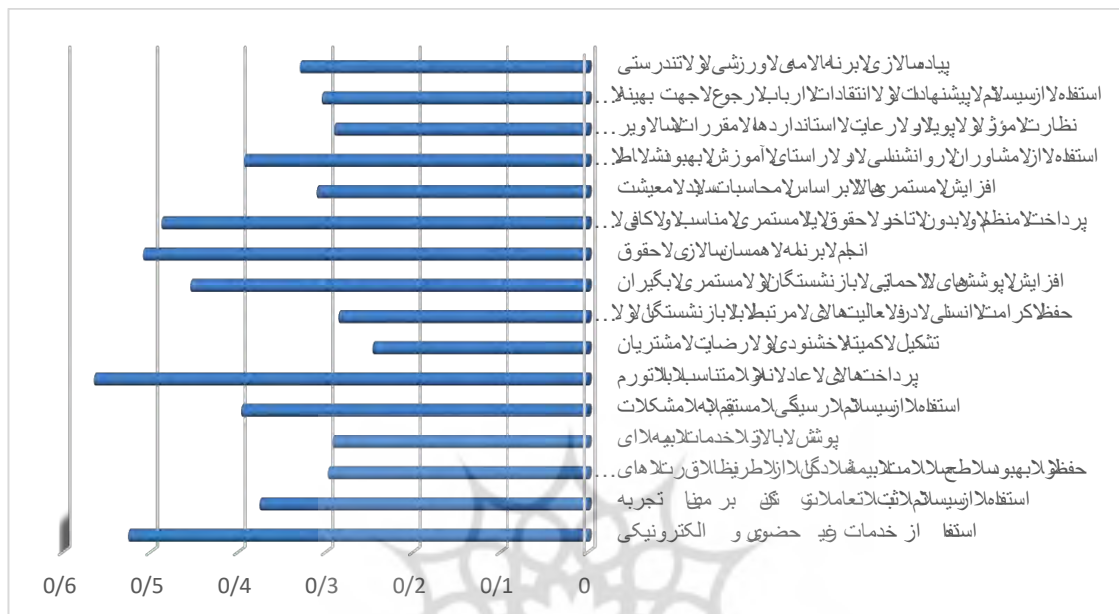
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۳. اولویت بندی برنامه های افزایش نشاط

د) مهمترین برنامه های عملیاتی در ارتباط با رضایت، خشنودی و نشاط خدمت گیرندگان کدامند؟ می توان برنامه عملیاتی و میزان اهمیت هر یک از برنامه های عملیاتی را در قالب نمودار زیر نشان داد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۴. اولویت‌بندی برنامه‌های افزایش نشاط

با توجه به نتایج به دست آمده پژوهش حاضر به مدیران و مسئولان سازمان تامین اجتماعی پیشنهاد می‌کند که سازکارها و ابزارهای مناسب را بهبود و ارتقاء نشاط کارکنان در سازمان به کارگیرند.

استفاده از ساز و کارهای مناسب برای جذب، حفظ و نگهداشت و همچنین ایجاد نشاط و شادی این سرمایه لازم و ضروری است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود حقوق و مزایا همیشه یکی از ابزارهای اثربخش برای سازمان به شمار می‌رود. چرا که حقوق و مزایای مناسب بر طرز سلوک و رفتار فرد، قدرت خرید و سلامت روحی و روانی افراد یک جامعه تأثیر فراوان دارد و در نهایت باعث افزایش نشاط و متعاقب آن کارآیی و بهره‌وری در سازمان‌ها می‌گردد. داشتن کارکنان شاد و راضی نه تنها سطح عملکرد فردی را بهبود می‌بخشد بلکه کارایی و اثربخشی سازمانی را نیز ارتقاء می‌دهد. از این رو پیشنهاد می‌شود که آزادی عمل و تفویض اختیار یکی از رویکردهای مناسب برای افزایش نشاط کارکنان است. لذا واگذاری مسئولیت و اختیار به سبب مقابله با روتین شدن، خسته کننده بودن و کسالت آور بودن فعالیت‌های شغلی، موجب نشاط و خشنودی کارکنان خواهد شد. گسترش و غنی سازی شغلی که واگذاری



مسئولیت یا به عبارتی تفویض اختیار را در پی دارد رویکردی است که در آن شغل کارمند در جهت افزایش چالش و اجتناب از تکرار، بهبود یابد. در حقیقت هدف اصلی ایجاد نشاط و رضایت در کارمندان و ایجاد ارزش افزوده برای سازمان است.

سازمان تامین اجتماعی می تواند در راستای انجام وظایف به منظور کسب اهداف و مأموریت های خود سلامت جسمانی کارکنان را مدنظر قرار دهد و از برنامه هایی همچون ورزش بهره گیرد. ورزش علاوه بر اینکه ابزار ارزشمندی برای حفظ سلامتی کارکنان محسوب می شود، رابطه نزدیک و تنگاتنگی با سلامت و بهداشت روانی و بویژه پیشگیری از بروز ناهنجاری های روانی در شغل و سازمان دارد. ورزش از اضطراب و افسردگی می کاهد و اعتماد به نفس کارکنان را افزایش می دهد.

مقوله ی کرامت انسانی در طول تاریخ حیات بشر، همواره در کانون توجه اندیشمندان و فلاسفه علوم مختلف بوده است. لذا پیشنهاد می شود که شایسته است تمامی کارکنان، بدون در نظر گرفتن وضعیت اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، توسط سازمان مورد احترام و حمایت روحی- روانی قرار گیرند.

مدیران سازمان باید تلاش کنند که برای کارکنان چنان انگیزه ای به وجود آورند تا ضمن ایجاد احساس نشاط و خشنودی در کارکنان، مهارت، دانش و تخصص افراد برای دستیابی به هدف بالاتر رود.

۶- منابع

- [۱] Sahibkar, M, Khademi M (۲۰۲۲) Presenting the model of human resources management of knowledge-based companies, Management researches in Iran, period, ۲۶, number ۳, autumn, pp. ۷۰-۹۳. [in Persian]
- [۲] A. Seyed Naqvi, v. Ghorbanzadeh (۱۱۱۱) The model of strategic development of human resources, Management researches in Iran, period, ۵۵, number ۲, summer, pp. ۶۶۶-۹۹۹ [in Persian]
- [۳] Hagh Gouyan, Z.; H. Zarei Matin, Gh.R. Jandagi & M.H. Rahmati (۱۳۹۹). "Identifying the Implications of Staff as One of the Factors Affecting on Social Capital". Journal of Social Capital Management, Issue ۳, ۱: ۳۳-۱۱. (Text in Persian)
- [۴] Murshidi Tankabani, Mohammad Hassan (۲۰۱۸). The role of Islamic work ethics in organizational vitality, Islam and Health, ۴(۲), ۴۱-۴۷
- [۵] Haghgovian, Zolfa; Hassan Zarei Matin, Gholamreza Jandaghi and Mohammad Hossein Rahmati (۱۳۹۹) Identifying the consequences of employee cheerfulness

- as one of the factors affecting social capital. Social Capital Management, Volume III, pp. ۳۳-۴۴ [in Persian]
- [۶] Taheri, Fatima (۲۰۱۳). Understanding the mental well-being process of employees in government organizations. PhD Thesis, Department of Organizational Behavior Management, Farabi Campus, University of Tehran
- [۷] Saedi, Abdullah, Mousavi, Seyedanjamuddin, Song, Farhanaz (۲۰۱۹). Political Entrepreneurship: Examining Its Consequences in the Policy Field, Public Administration, ۱۲(۴), ۶۷۴-۶۹۴
- [۸] Mikaeli, Jafar; Khorsandi, Morteza; Homayoni, Fatemeh (۲۰۱۸). Investigating the role of socio-economic factors affecting happiness (a case study of the active population of Tehran), Social Work Research Journal, ۳(۱۲), ۱-۴۲
- [۹] Ghahramani Qajar, S.;B. Jovari&P. Gheibi (۷۷۷۷). "Explaining the Relationship between Psychological Empowerment in the Work Environment and Staff Tensesness (Farhangian University of Khorasan Razavi Province)".Monthly of Management, Economics and Accounting, ۶۶-۹۹. [in Persian]
- [۱۰] Innstrand, S.T.; Langballe, E.M.; Falkum, E. (۲۰۲۲). A longitudinal study of the relationship between work engagement and symptoms of anxiety and depression. Stress & Health, ۸۸(۱), ۱-۱۰.
- [۱۱] Wefald, A.J.; Downey, R.G. (۹۹۹۹). Construct dimensionality of engagement and its relation with satisfaction. The Journal of Psychology, ۳۳۳(۱), ۱۱-۱۱.
- [۱۲] Ghahramani Qajar, S.;B. Jovari&S. Vakili (۲۰۱۶). "Policy Making for Higher Education Centers".Development University-Centered Science-Research Conference. Payame Noor University. [in Persian]
- [۱۳] Faraji, Rasul; Hemtinejad, Mehr Ali; Shabani, Sepideh (۲۰۱۸). The role and importance of human resources in securing football stadiums, Human Resource Management in Sports, ۶(۲), ۱۷۹-۱۹۴
- [۱۴] Bagheri, Muslim; Jajermizadeh, Mohsen; Benafi, Mansoura (۲۰۱۶). Investigating the mediating role of organizational vitality in the relationship between organizational spirituality and organizational commitment, Culture in Islamic University, ۴, ۲۱-۳۷
- [۱۵] Bagheri, M.;M. Jajarmizadeh &M. Banafi (۷۷۷۷). "Investigation the Mediating Role of Organizational Happiness in the Relationship between Organizational Spirituality and Organizational Commitment (Case Study: Shiraz University)".Journal of Culture at Islamic University, Issue ۷, ۱: ۳-۸۸ [in Persian]
- [۱۶] Hadipoor H, Mohammadkhani K, Mohammad Davoodi AH. (۲۰۲۲), Presenting a Model of Factors Affecting the Barriers to Organizational Vitality in Public Organizations (Case Study: Public Organizations of Mazandaran Province) ,Iranian Journal of Educational Sociology . ۴(۴): ۶۶۶- ۱۷۰ [in Persian]
- [۱۷] Adabi, Merced; Hajiha, Ali; Sohri, Abbas (۲۰۱۸). Designing a model of organizational happiness for faculty members; A model emerging from

- foundational data theory, interdisciplinary studies of strategic knowledge, ۱۰(۱۴), ۱۱۵-۱۳۸.
- [۸۸] Badri Gregari, Rahim; Hosseini Nesab, Seyyed Dawood; Haqi, Habib Elah (۲۰۱۷). The relationship between social development goals and communication skills in Tabriz University students. *Interpersonal Psychological Studies*, ۲۲-۴۴, (۳). ۱
- [۱۰۰] Yang, B., Su, S., Zong, Z., Du, Q. & Wang, J. (۲۰۲۳). Effects of thriving at work on employees' firmness in performance moderation. *Journal of Service Science and Management*. ۱۱: ۶۱۸- ۶۳۰.
- [۱۱] Sodagar, Asma; Nasti Zaei Nasser (۲۰۲۲). The impact of security-oriented leadership on organizational vitality with the mediating role of morale in the workplace. *Positive Psychology*, ۷(۲۶), ۶۱-۷۲
- [۲۲] Devi, S.I. (۲۰۱۷). "Impact of Employee Engagement on Organizational performance study of oooooBnks.. BBHnrrrnooon Journal of Commerce and Management Research, ISBN: ۸۸۸-۳۳-۸۵۸۹۵-۷۷-۹.
- [۳۳] Faghihipour, Javad and Khademi, Fatemeh. (۲۰۱۶) *Organizational health*. First Edition, Tehran: Dar al-Fonun Publications [in Persian]
- [۴۴] Farhad, Sanaz and Zahra, Sabbaghian and Pardakhtchi, Mohammad Hassan (۹۹۹۹). A combination of factors influencing the transfer of learning to the workplace. *Social Security Quarterly*. Fourteenth year, number three. [in Persian]
- [۵۵] Fatemeh Haghighi and Razieh Shaykh al-Islami (۲۰۱۷). Organizational vitality on the welfare organization. *Educational psychology studies*. [in Persian]
- [۶۶] Ghahramani Qajar, S.; B. Jovari & P. Gheibi (۲۰۱۷). "Explaining the Relationship between Psychological Empowerment in the Work Environment and Staff Tension (Farhangian University of Khorasan Razavi Province)". *Monthly of Management, Economics and Accounting*, ۶۶-۹۹. (Text in Persian).
- [۷۷] Rattanason, L. (۲۰۲۰). Happiness and Meaning in Life: Unique, Differential, and Indirect Associations with Mental Health. *Counselling Psychology Quarterly*. ۳۲(۳-۴): ۳۹۶-۴۱۴.)
- [۸۸] Heidari, N and others (۲۰۱۷). *rganooooo gggor-Creating in Social security organization*. Tehran: darolfonoon. [in Persian]
- [۹۹] Heydari, Nahid; Faghihipour, Javad and Shafiee, Azin. (۷۷۷۷). *Implementation of organizational vitality in the organization Social Security*. First Edition, Tehran: Dar al-Fonun Publications. [in Persian]
- [۱۰۰] Zarei Matin, H., and Hagh Gouyan, Z., (۶۶۶۶), *Happiness in life and work environment*, Tehran, Ketab Mehraban Publication, First Edition. [in Persian]