

## بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی (مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی شیراز)

مریم نجاتی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف پژوهش بررسی تأثیر سلامت اداری بر رضایت شغلی کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی شیراز می باشد که جامعه آماری ۴۵۰ نفر است. بدین منظور مدیران و کارکنان که دارای مدارک تحصیلی دیپلم به بالا هستند با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۷۰ نفر و باروش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند و در این پژوهش از ۲ پرسشنامه سلامت اداری Mccusker و رضایت شغلی JDI استفاده گردیده که در نهایت رابطه این بررسی گردیده است. به منظور تحلیل آماری از نرم افزار SPSS استفاده شده که فرضیات توسط آزمون همبستگی اسپیرمن مورد تحلیل قرار گرفته است و نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که بین سلامت اداری و رضایت شغلی رابطه ای مثبت و معنی دار وجود دارد. هم چنین یافته ها نشان می دهد که عوامل اقتصادی مهم ترین عامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان می باشد که موجب سلامت اداری می گردد و عوامل اجتماعی به عنوان کمترین عامل مؤثر بر رضایت شغلی در این سازمان می باشد.

واژگان کلیدی: سلامت اداری، فساد اداری، رضایت شغلی

## مقدمه

نقطه مقابل فساد اداری موضوع سلامت اداری است یعنی نظام اداری با رعایت اصول و مقررات اداری حاکم و با توجه به نظم اداری از قبل طراحی شده، وظایف خود را به خوبی و برای نیل به بهره‌وری سازمانی اجرا می‌نماید. سلامت اداری یکی از خواست‌ها و آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده به طوری که نظام اداری یک ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان باشد. از ابتدای تشکیل دولت‌ها همواره دولت خوب و حکومت خوب که حافظ منافع عموم باشد مورد بحث بوده و نظریه‌های زیادی در این رابطه ارائه شده که حاکی از اهمیت آن است. ایده سلامت اداری با مفهوم دولت خوب و حکومتداری خوب آمیخته است افلاطون اخلاق و فضیلت را بنیان دولت خوب و ارسطو خرد و قانون را بنیان دولت خوب می‌دانند، عده‌ای دولت مذهبی که احکام را از وحی گرفته و به قوانین طبیعی جاری می‌سازد و عده‌ای قدرت و اقتدار دولت در حاکمیت داخلی و خارجی را به عنوان معیار دولت خوب می‌دانند. بانک جهانی مواردی چون مشارکت، حاکمیت قانون، شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، اجماع، برابری، اثربخشی، کارآیی را لازمه‌ی حکومت خوب می‌دانند. نایدو (۱۹۹۹) معتقد است تأکید بر ضرورت توسعه پایدار و اعتقاد به این که دستیابی به آن تنها از طریق دولت سالم امکان‌پذیر است، ظرفیت‌سازی در جامعه مدنی، شهروندان آگاه، مشارکت از طریق سازمان‌های داوطلبانه، دموکراسی، رعایت حقوق بشر، قانون‌گذاری، اثربخشی و کارآیی و پاسخگویی از ویژگی‌های حکومتداری خوب هستند. بنابراین برای داشتن نظام سالم اداری نیاز به حکومت خوب و حکومت خوب بر مشارکت و دموکراسی استوار است و تحقق آن با تمرکززدایی و تفویض اختیار امور، هم در سطح سازمانی و هم در سطح کلان، می‌تواند اتفاق بیفتد. تمرکززدایی فاصله قدرت را کم و کاهش فاصله قدرت موجب کاهش فساد نهادینه شده اداری خواهد شد. در حالت سلامت مثبت ارگانیزم ضمن انجام وظیفه به رشد و شکوفایی اش ادامه می‌دهد. سلامت اداری به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان اشاره دارد. سلامت نظام اداری مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه بالای نیروی کار، کفایت برای حل مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تأکید دارد (فندر سکی، ۱۳۸۱). سلامت اداری خواه و ناخواه ریشه در دو عامل مدیریت و رهبری قوی و صادقانه و انسجام درونی نظام اداری دارد. سلامت به معنی عدم بیماری و نارسایی در یک ارگانیزم (موجود زنده) است. فارغ بودن از بیماری نیز به معنی بهینه عمل کردن ارگانیزم نیست زیرا که ارگانیزم ممکن است سالم باشد ولی به وظیفه و کارکردهای

خویش بالای عمل نکند. مفهوم سلامت نظام اداری، مجموعه‌ای است از خصایص نسبتاً پایدار که انطباق با شرایط محیط، روحیه نیروی کار، کفایت برای مشکلات، سرعت عمل و... را به همراه دارد. به طور کلی سلامت نظام اداری بر برآیند انجام کار اثر بخش تأکید دارد. سلامت اداری می‌تواند تحت تأثیر عوامل اداری، اجتماعی، سیاسی، اقتصادی قرار بگیرند که افزایش آن موجب رضایت شغلی می‌شود در بحث عامل اداری وجود خط مشی‌های شایسته سالاری، وجود سیستم نظارت، تصمیم‌گیری غیر متمرکز می‌تواند بر سلامت اداری و کاهش فساد اداری مؤثر باشد. در بحث عامل سیاسی وجود شفافیت و عدم ابهام، توجه مدیران به مبارزه با فساد اداری، وجود نظام پاسخگویی، رقابت سالم سیاسی بین احزاب می‌تواند بر سلامت اداری تأثیر گذار باشد. همچنین عامل اقتصادی شامل افزایش درآمدهای مدیران، وجود مکانیسم انگیزشی برای حقوق و پاداش، مدیریت دقیق در برآورد هزینه‌های سازمان می‌تواند بر سلامت اداری و کاهش فساد اداری تأثیر بسزایی داشته باشد.

### تاریخچه سلامت اداری:

اصطلاح سلامت سازمانی، نخستین بار در سال ۱۹۶۹ توسط مایلز در مطالعه جو سازمانی مدارس به کار برده شد. (tsuik & cheng 1999-257) مایلز سلامت سازمانی را این گونه تعریف نمود: یک سازمان سالم را می‌توان به عنوان سازمانی تعریف کرد که نه تنها در محیط خود دوام می‌آورد بلکه در یک برهه زمانی طولانی به طور کافی سازش کرده و توانایی‌های بقا و سازش خود را به طور مداوم توسعه گسترش می‌دهد. (Janice , 2000, p.64)

همچنین از نظر لایدن و کلینگل، سلامت سازمانی شامل توانایی سازمان برای انجام وظایف خود به طور مؤثر در راستای رشد و بهبود سازمانی است (مظلومی و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۴).

سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می‌آیند و به کار کردن در این محل افتخار می‌کنند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶). افراد می‌خواهند در آنجا بمانند و کار کنند و خود افرادی سودمند و مؤثر باشند (مظلومی و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۵۴). در این گونه سازمان‌ها، کارمندان متعهد و وظیفه‌شناس بوده و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند (جاهد، ۱۳۸۴، ص ۱۶).

اما با مشاهده دقیق‌تر در می‌یابیم که وقتی افراد وارد یک سازمان می‌شوند، تحت تأثیر عوامل مختلف درون و بیرون سازمانی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی قرار گرفته و شخصیت فردی و کاری آنان شکل گرفته و تکامل می‌یابد. در این بین، تعداد اندکی وجود دارند که از عوامل مختلف تأثیر منفی گرفته و مرتکب هنجارشکنی، تخلفات سازمانی و کاری و فساد اداری در انواع

مختلف می شوند که این امر سلامت نظام اداری را خدشه دار نموده و اثرات نامطلوب بر روند کار تولید و سایر افراد دارد (سلطانی، ۱۳۷۹، ص ۱).

### بررسی عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری در ایران:

اصطلاح سلامت نظام اداری یک تمثیل ارگانیک است یعنی وقتی از سلامت نظام اداری سخن می گوئیم خواه یا ناخواه سازمان اداری را با اندام موجود زنده ارگان مقایسه کرده ایم و برای آن بیماری، آسیب و سلامت قایل شده ایم.

سلامت نظام اداری یک پدیده ای نسبی است ولی برای آنکه یک نظام اداری کارکردی functional باشد لازم است بتواند به نیازهای محیط پاسخ دهد و برای این کار باید از حداقل شرایطی برخوردار باشد. اگر از نظریه ساختی کارکردی structural functionalism استفاده نماییم و سازمان اداری را یک خرده نظام اجتماعی به حساب آوریم. این خرده نظام با خرده نظام های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه در ارتباط است و ارتباط متقابل این خرده نظام ها با هم و با خرده نظام اداری تعیین کننده سلامت نظام اداری است. خرده نظام اداری به عنوان یک خرده نظام اجتماعی برای بقا و سلامت لازم است که ۴ کارکرد داشته باشد.

الف- کارکرد تطبیق یا سازگاری با محیط Adaptation

ب- کارکرد دستیابی به هدف Goal Attainment

پ- کارکرد انسجام بخشیدن به اعضای خود در کار دسته جمعی Integration

ت- کارکرد حفظ و نگهداری الگوهای فرهنگی Latency

بنابراین بررسی اینکه خرده نظام اداری ایران در مجموعه نظام اجتماع جامعه تا چه اندازه توانسته است کارکردهای لازم را داشته باشد و اگر به اندازه کافی دارای کارکرد و کارایی نبوده است. سایر خرده نظام های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نظام اجتماعی کلان چگونه در به وجود آمدن این وضعیت نامطلوب پاتولوژیک در یک فرایند تاریخی نقش داشته است.

**مطالعه و بررسی جایگاه و نقش شاخص های سلامت سازمانی در جهت جلوگیری از**

**فسادپذیری سیستم ها در قرن ۲۱:**

در این مقاله با محور قراردادن سه رکن اساسی هدایت بشر از دیدگاه قرآنی یعنی ایمان به غیب و

برپاکننده نماز و انفاق در راه خدا، بحث را در چارچوب سیستم های اداری کشانده و تطابق آن ها را با سه مقوله «فرهنگ، اقتصاد و اطلاعات» به نمایش گذاشته و در ادامه با این مقدمه که همان طور برای جلوگیری از بیماری ها و رشد انواع میکروب ها و باکتری ها در آناتومی بدن می بایست ابتدا به کمک شاخص های کمی همچون وزن، قد، فشارخون، میزان قند، اوره، چربی و... از دیدگاه پزشکی و شاخص های کیفی، روحی و روانی از دیدگاه روانشناسی به مطالعه در مورد انسان پردازیم. برای جلوگیری از انواع فسادهای اداری می بایست به مطالعه و بررسی انواع شاخص های سلامت در سیستم های اداری، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی پردازیم.

لذا در این چارچوب مطالبی در خصوص منشا ایجاد قدرت، فساد سیاسی، فساد اقتصادی از دیدگاه تاریخی و عملکردی با استفاده از نظرات کارشناسان و اساتید فن و گزارشات همایش و سیمینارهای مرتبط مطرح نموده و سپس به بررسی نگرش های شاخصی از دیدگاه سیستمی خواهیم پرداخت.

#### ۱- نگرش شاخص های ورودی

### INPUT-ORIENTED APPROACH

#### ۲- نگرش شاخص های فرایندی

### PROCESS – ORIENTED APPROACH

#### ۳- نگرش شاخص های خروجی

### OUTPUT- ORIENTED APPROACH

کنترل سیستم های ساخت دست بشر و نظارت بر کارگزاران سیستم ضامن سلامت ساختار سیستم و رسیدن به وضع مطلوب در کار آیی سیستم است نظام اداری حتی اگر یک سیستم طبیعی و غیربشری می بود بی نیاز از کنترل و نظارت نبود و نظر به این که دست بشر که همواره عوامل و زمینه های تخلف و انحراف را به همراه دارد سازنده نظام اداری است پس نظارت بر آن نیز باید پیوسته و دائمی باشد. بنابراین سلامت پویایی و کارآمدی نظام اداری و ارتقاء آن به شدت نیازمند کنترل و بازرسی دولتی و نظارت های مردمی است و از آنجا که نظارت و بازرسی دولتی نمی تواند همه جانبه و در همه تحقق یابد، اهمیت و ضرورت نظارت های مردمی و نقش و جایگاه آن آشکار می شود. بدیهی است که فراهم نمودن زمینه های نظارت مردمی بر رفتار و رفتار کارگزاران نظام اداری در حکومت اسلامی به منظور توسعه و تعمیق نظارت همگانی بر نظام اداری نظام است و همین نظارت های مردمی است که پیوند مردم و دولت را ماندگار و مردم سالاری دینی را استوار و فساد اداری و مفسد مدیران را مهار و کنترل می نماید.

فساد اداری از جمله پدیده های سازمانی است که روند توسعه کشورها را به طور چشمگیری بامشکل روبرو کرده و می تواند علل مختلف اداری - سیاسی - اقتصادی - اجتماعی داشته باشد و به دلیل نقش و تأثیرات منفی زیادی که بر کارآیی و اثربخشی نظام اداری و فرهنگی داشته می تواند در کاهش اعتماد مردم نسبت به دستگاه های اداری نقش زیادی ایفا کند، چرا که اعتقاد و ارزش های اخلاقی جامعه را متزلزل، هزینه انجام کارها را افزایش، رشد رقابت پذیری را دشوار، تلاش برای فقرزدایی را ناکام و بی انگیزگی و بدبینی را ایجاد زمینه تضعیف روحیه افراد درستکار در امر خدمت رسانی را فراهم سازد. در این میان برخی دولت های امروزی به جای آنکه از طریق طراحی رویه های تنبیهی سعی در کاهش مقوله فساد و افزایش انگیزه کار در میان کارکنان خود شوند با معرفی الگوی رفتاری مطلوب به کارکنان، رفتار آنان را کنترل کرده و با فرهنگ سازمانی مناسب از طریق تثبیت شیوه های مطلوب انگیزش به رفتار کارکنان جهت داده تادر افراد نوعی تعهد و احساس مسئولیت نسبت به چیزی به وجود آید. فرهنگ وبستر، فساد را پاداشی نامشروع می داند که برای وادار کردن فرد به تخلف از وظیفه، داده می شود (زاهدی، ۱۳۷۹: ۲۲۰) و پدیده ای است جهانی و هیچ جامعه ای تحت هیچ نظارتی نمی تواند از فساد و پیامدهای آن ایمن باشد (شکری، ۱۳۸۸: ۱۴۳).

فساد اداری از پدیده هایی است که متأسفانه نمودهای آن در کشور مانیز دیده می شود. فساد اداری هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی کشورمان قابل مشاهده است. بنا بر تحقیقات بین المللی انجام شده توسط مارو (۱۹۹۵)، نظام اداری ایران از فساد رنج می برد. بر اساس گزارش سال ۲۰۰۳ سازمان شفافیت بین الملل، ایران در بررسی ۱۳۳ کشور، رتبه ۷۸، در سال ۲۰۰۴ در بین ۱۴۷ کشور رتبه ۸۷ و در سال ۲۰۰۵ در بین ۱۵۹ کشور جهان، رتبه ۸۸ و نمره ۲/۹ از ۱۰ را کسب کرد. در سال ۲۰۰۷، ایران دارای شاخص عددی ۱۳۱ و نمره ۲/۵ از ۱۰ بوده است. در سال ۲۰۰۹ در بین ۱۸۰ کشور جهان رتبه کشورمان به رقم ۱۶۸ رسید. همچنین در سال ۲۰۱۲ رتبه ایران بین ۱۷۴ کشور در بحث فساد اداری رتبه ۱۳۳ داشته است.

روش های مبارزه با فساد اداری در ایران:

- نهادینه سازی فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های انسانی

- عدالت محوری در جذب، تداوم جذب و ارتقای منابع انسانی

- دانش گرایی و شایسته سالاری در نصب و ارتقای مدیران روش تحقیق

همچنین قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران در اصل هشتم نظارت و امر به معروف و نهی از

منکر را وظیفه عمومی و همگانی متقابل مردم نسبت به یکدیگر و دولت نسبت به مردم و مردم نسبت به دولت دانسته است.

### راه های افزایش سلامت اداری :

چگونه می توان سلامت اداری یک دستگاه را تضمین کرد و اصولاً تخلف اداری چه زمانی شکل می گیرد؟ در این زمینه دیدگاه های متفاوتی وجود دارد. نوشتاری که در پی می آید در پاسخ به این سؤال، رسوم غلط، عرف ناشایست اداری، ناآگاهی کارکنان و بیکاری پنهان در سازمان ها را به عنوان برخی از عوامل بروز تخلف اداری در دستگاه ها معرفی می کند و برای رفع این معضل به مسائلی همچون اطلاع رسانی شفاف، ارشاد و راهنمایی و آموزش کارکنان توجه دارد.

عدم آشنایی کارکنان، تفاوت سطح حقوق و دستمزد، عدم آشنایی با مقررات، رسوم غلطی که به صورت عرف درآمده است، نداشتن نظام و عدم گرایش به نظام، نداشتن تخصص لازم، شاغل گرایی، فضای نامناسب در سازمان ها، شبکه های گسترده ارتباطی غیر رسمی، ایجاد شغل های کاذب، دگرگونی های سریع اجتماعی، عدم اطلاع رسانی به موقع، همه و همه می توانند منابع تخلف محسوب شوند. به همین منظور راهکارهایی لازم است که بشرح زیر به صورت مختصر آورده می شود.

#### ۱- سیستم ها :

روش ها و سیستم های سنتی هنوز در بیش تر اداره ها، محور گردش کارها است و در این روش ها راه فرار برای متخلفان باز است. ارایه یک سیستم مطمئن و تعریف شده به شکلی که مدیران موظف باشند تمام اموال اداری و اجرایی را در قالب سیستم مدون، اجراء، تشکیل پرونده و بایگانی کنند و هر لحظه بتوان کلیه اطلاعات را به دست آورد یکی از راه های جلوگیری از بروز تخلف است. پایه هر سیستم باید بر مبنای شغل و نه شاغل استوار باشد.

#### ۲- رسوم غلط و عرف ناشایست اداری:

عدم حضور به موقع سیستم ارتباط رسمی، عدم نفوذ مدیریت در سیستم ارتباط غیر رسمی، برتری توان شبکه ارتباطات غیر رسمی نسبت به رسمی یکی دیگر از راه ها است.

#### ۳- اطلاع رسانی:

ناآگاهی مشتریان و یا مشتریان از آیین نامه ها و مقررات موجود در سازمان ها و ارایه نکردن اطلاعات لازم به مراجعان، احتمال تخلف را زیاد می کند و اطلاع رسانی و دادن آگاهی، تهیه

بروشرهای لازم، آگاه کردن مردم از مقررات و آیین نامه‌ها و مشخص کردن مسیر ورود و خروج به سازمان‌ها و نحوه ارائه خدمات و... باعث جلوگیری از تخلف خواهد شد.

#### ۴- آموزش:

بسیاری از گزارش‌های رسیده به هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری اساساً غلط است و آموزش مردم و مراجعان و شناساندن تخلفات، جرایم و همچنین مجازات‌ها می‌تواند اثر مطلوب در جلوگیری از تخلف داشته باشد.

#### ۵- شرایط محیطی:

وسعت در سازمان‌ها، پراکندگی در واحدها و فضای باز در آن‌ها زمینه تخلف را ایجاد می‌کند.

#### ۶- گزینش، انتصاب و عزل و نصب‌ها:

جناحی شدن گزینش‌ها، بانندی شدن انتصاب‌ها و عزل و نصب‌ها، اثر بسیار زیاد در نحوه عملکرد دارد. انتصاب افراد نالایق در پست‌های کلیدی و دور کردن ذی‌حق از پست‌های حقه آنان عوامل تخلف محسوب می‌شوند.

#### ۷- پیکاری پنهان در سازمان‌ها:

ایجاد شغل نه برحسب نیاز برحسب ارتباط و پرنبودن وقت کاری افراد باعث تخلف می‌شود.

#### ۸- واگذاری کار به پیمانکاران کوچک و بزرگ:

کوچک‌تر کردن محدوده مسئولیتی سازمان‌ها و شرکت‌ها از نظر اجرائی باعث می‌شود بسیاری از مجاری تخلفی بسته شود. حفاظت فیزیکی و حراست و وجود هیات‌های رسیدگی به تخلفات و کمیته‌های انضباطی کار در سلامت اداری نقش خوبی دارند.

#### ۹- جامعه‌شناسی و توجه به درون‌مایه‌های کارکنان و خانواده‌های آن‌ها:

احترام به کارکنان و محترم شمردن خانواده آن‌ها و رفاه نسبی آنان و توجه به معنویت، شادی و غم کارکنان نیز نقش مهمی در کاهش تخلفات دارد.

#### ۱۰- ارشاد و راهنمایی:

اشتباه را به حساب تخلف نگذاشتن، رعایت انصاف و مروت، مدارا و محبت و راهنمایی مردم، در صدور احکام و بر واجبات تکیه کردن در جلوگیری از تخلف کارساز باشد.

مدل‌های تصمیم‌گیری، عملکردهای دوگانه، بی‌نیازی برخی کارکنان و چندشغلی بودن آن‌ها، بازتاب مسایل روانی و جامعه‌شناختی، عدم ثبات شغلی و مدیریت، مدرک‌گرایی محض و عدم توجه به تجربه‌ها، تفاوت فاحش طبقاتی بین پست‌ها و شغل‌ها همه می‌توانند در تخلف و یا سلامت

اداری نقش فعال داشته باشد.

### ویژگی‌های نظام اداری سالم

- از بررسی ادبیات موجود در نظام اداری سالم می‌توان ویژگی‌هایی به شرح زیر را برشمرد:
- سازمان‌ها بر اساس نیاز حقیقی جامعه تشکیل شده باشند (Actual need).
  - مأموریت‌های اصلی به عنوان نیروی محرکه باشند. (Main missions)
  - نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها باید افرادی با دانش، مهارت، خشنود و با انگیزه باشند. (Empowerment)
  - در ارزیابی عملکردها به ستاده‌های حقیقی توجه شود (Outcomes)
  - اختیار توزیع شده و هدایت مشارکتی ترغیب می‌شود (Distribution)
  - مکانیزم‌های بازار را به مکانیزم‌های بورکراتیک ترجیح می‌دهد (Real market)
  - ارباب رجوع را مشتری دانسته و به جلب رضایت آن اهمیت می‌دهد (Customer center)
  - نظام شایسته‌سالاری حاکم بوده و پرداخت‌ها بر مبنای عملکرد است نه وقت.
  - به بازخورد عملکرد توجه می‌شود و مستمرا مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (Feed back)
- بنابراین نظام اداری سالم، نظامی کارآفرین و شاد است که به رفاه و آسایش فکری، جسمی، خشنودی و انگیزش مثبت نیروی انسانی در کنار تولید کالا و ارائه خدمت بر اساس نیاز واقعی مشتری و با توجه به کیفیت و کمیت آن و سودآوری منطقی توجه دارد.

### رضایت شغلی

مطالعات نشان می‌دهد که همه ساله بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در خصوص احساس و نگرش کارکنان نسبت به شغل شان نظر سنجی‌های متعددی انجام می‌دهند. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد گردیده است. تاکنون صدها مطالعه در خصوص رضایت شغلی در فصلنامه‌های رفتار سازمانی و رشته‌های مرتبط با آن ارائه گردیده است (پورتر، ۱۹۹۹، ص ۳۰).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انساین که شایسته است با کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می‌تواند رفتار کارکنان را به گونه‌ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن‌ها تأثیر

بگذارد و به بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها منجر گردد (اسپکتر، ۲۰۰۰، ص ۴۰). به طور کلی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان به دو دسته اصلی شامل عوامل محیطی و شغلی و عوامل فردی تقسیم می‌گردد.

### تأثیر رضایت شغلی در موفقیت سازمانی:

با وقوع رکود اقتصادی در دهه های ۵۰ و ۶۰ بحث رضایت شغلی در سازمان‌ها مطرح شد. برخورداری از کارکنانی متعهد آگاه و وفادار مهم ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت‌هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگترین سرمایه خود بدانند. منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می‌کنند. بنابراین اولویت اصلی در هر مؤسسه‌ای باید جلب و حفظ کارکنان شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و تنزل موقعیت سازمانی است. بسیاری از صاحب‌نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمان‌ها باید با اقدامات مناسب این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان‌هدایت کنند. مهم‌ترین عنصر در ایجاد فضای کاری مثبت، رفتار شخصی مدیران و محیط کاری است که آنان شکل می‌دهند. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والا است و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می‌ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. نیروهای انسانی کارآمد خارج شده از سازمان به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آن‌ها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود زمان‌بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است. نیروی انسانی متعهد در سازمان با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع می‌تواند زیان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند؛ در واقع همواره برای سازمان ارزش افزوده ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. نیروی انسانی متعهد بیش از هزینه‌ای که صرف تربیت تجهیز و آموزش او شده است برای سازمان فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس نیروی انسانی غیرمتعهد غیرکارآمد و ناآگاه ممکن است

با تصمیمات و اعمال غلط خود بر دشواری ها و زیان های سازمان بیافزاید.

### فرضیه:

فرضیه اصلی: بین سلامت اداری و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری

وجود

دارد.

۱. بین عوامل اداری و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۲. بین عوامل سیاسی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۳. بین عوامل اقتصادی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.
۴. بین عوامل اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان تأمین اجتماعی شیراز رابطه معناداری وجود دارد.

### روش تحقیق:

با توجه به تعاریف فوق، تحقیق حاضر از نوع کاربردی و توصیفی می باشد و هدف ما آزمون نظریه ها و کشف اصول حاکم بر روابط پدیده ها است. این پژوهش از نوع تحقیقات همبستگی می باشد زیرا در آن به رابطه بین متغیرها پرداخته می شود.

#### ۱- پرسشنامه

الف- رضایت شغلی: پرسشنامه JDI

ب- سلامت اداری: پرسشنامه ROB Mccusker, 2006

#### ۲- تعیین روایی و پایایی پرسشنامه JDI

در مورد اعتبار این پرسشنامه جمعی از متخصصین و اساتید دانشگاه علوم تربیتی و اقتصاد دانشگاه اصفهان با استفاده از روش اعتباری صوری، این آزمون دارای اعتبار تشخیص داده شده است و با استفاده از روش اعتبار محتوای این آزمون توان رضایت شغلی و مقوله های مختلف آن را در حد بالای پوشش دهد. در مورد محاسبه همبستگی و استواری درونی شاخص توصیف شغل از روش آن ها کرونباخ به ترتیب این ضرایب به دست آمده است:

ماهیت کار: ۰،۸۰، سرپرست مسئول مستقیم: ۰،۸۹، ترفیعات ۰،۹۰، حقوق و مزایا ۰،۹۰ و محیط کار ۰،۸۰ در نتیجه پایایی پرسشنامه JDI از طریق ضرایب الفای کرونباخ شده است که در سطح آلفای ۰،۱ معنی دار بوده است (۰،۹۳٪) که این حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه گیری است.

استفاده از این پرسشنامه در پایان نامه های موجود در ایران، روایی این پرسشنامه را تأیید می کند.

### ۳- تعیین روایی و پایایی پرسشنامه MCCUSKER

این پرسشنامه برای اولین بار در ایران در سال ۱۳۹۱ توسط پژوهنده نوذری در پایان سلامت اداری، استفاده شده است که روایی آن را تأیید می کند.

هم چنین پایایی این پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ محاسبه نشده است که در سطح آلفای بالاتر از ۰/۷٪ معنی دار بوده است که این حاکی از پایایی خوب ابزار اندازه گیری است.

### ۴- جامعه آماری

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارمندان ۵ شعبه سازمان تامین اجتماعی شیراز است که در سال ۱۳۹۲ به خدمت اشتغال دارند که حدوداً ۴۵۰ نفر کارمند می باشند.

### ۵- نمونه تحقیق

نمونه تحقیق حدوداً ۱۷۰ نفر از کارمندان ۵ شعبه سازمان تامین اجتماعی شیراز است که در سال ۱۳۹۲ مشغول به خدمت هستند.

### ۶- شیوه نمونه گیری

در تحقیق فوق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده شده و حجم نمونه با استفاده از فرمول زیر محاسبه می شود (حجازی، سرمد و بازارگان، ۱۳۸۵، ص ۱۸۷).

$$N = \frac{N \left( Z \alpha^2 / 2 \right) p q}{(N - 1) d^2 + \left( Z \alpha^2 / 2 \right) p q}$$

که در فرمول فوق:

$n$  حجم نمونه آماری

$N$  حجم جامعه آماری که در این تحقیق ۴۵۰ نفر است

$P$ : نسبت وجود صفت در جامعه آماری است در اینجا واریانس در سطح حداکثر در نظر گرفته شده

و بنابراین  $p=0/5$  می باشد.

$q=1-p$  یا  $q=1-0/5=p$  است در اینجا چون  $p=0/5$  است  $q=1-p=0/5$

به دست می آید.

$Z$ : در این تحقیق با در نظر گرفتن سطح معناداری ۰/۰۵ مقدار  $Z$  برابر ۹۶ را می باشد.

## ۷- تحلیل آماری:

جدول ۱- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب جنسیت

جنسیت	
زن	مرد
۱۸ درصد	۸۲ درصد

جدول ۲- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	
متاهل	مجرد
۸۴ درصد	۱۶ درصد

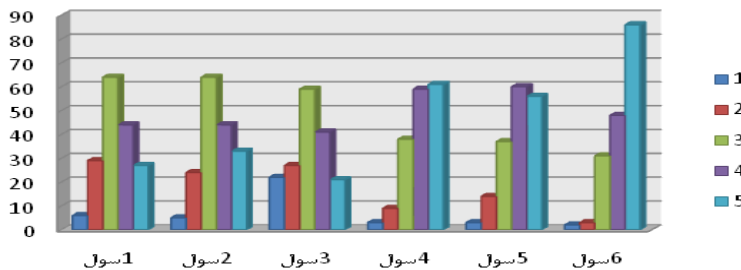
جدول ۳- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب تحصیلات

تحصیلات				
دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس	دکتری
۳ درصد	۲۱ درصد	۵۷ درصد	۱۷ درصد	۲ درصد

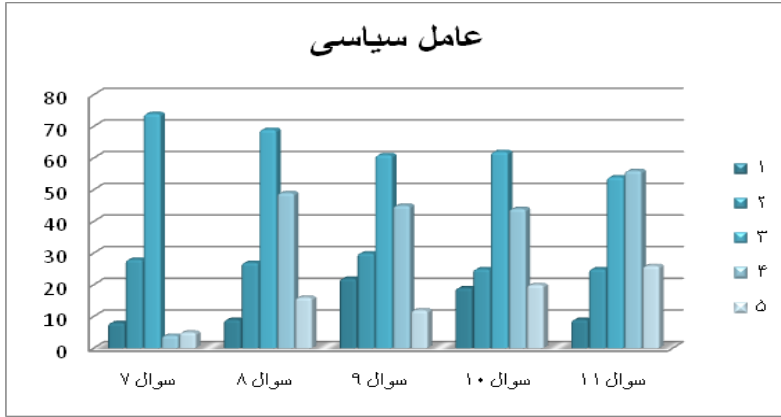
جدول ۴- تفکیک نمونه مورد مطالعه بر حسب سابقه خدمت

سابقه خدمت			
کمتر از ۵ سال	بین ۵ تا ۱۰ سال	۱۰ تا ۱۵ سال	بیشتر از ۱۵ سال
۳۶ درصد	۲۹ درصد	۱۶ درصد	۲۰ درصد

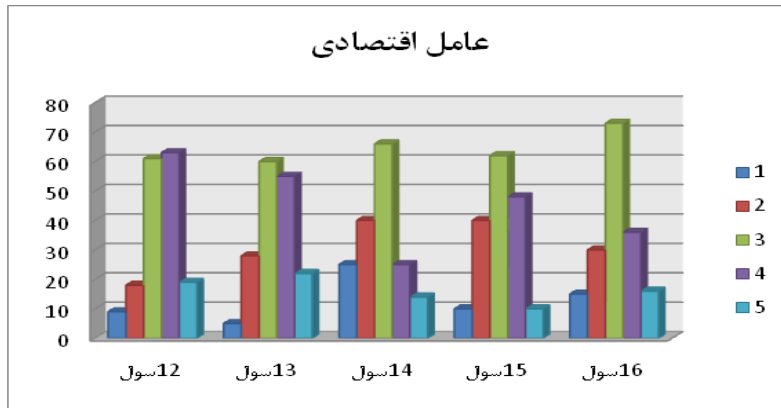
عامل اداری



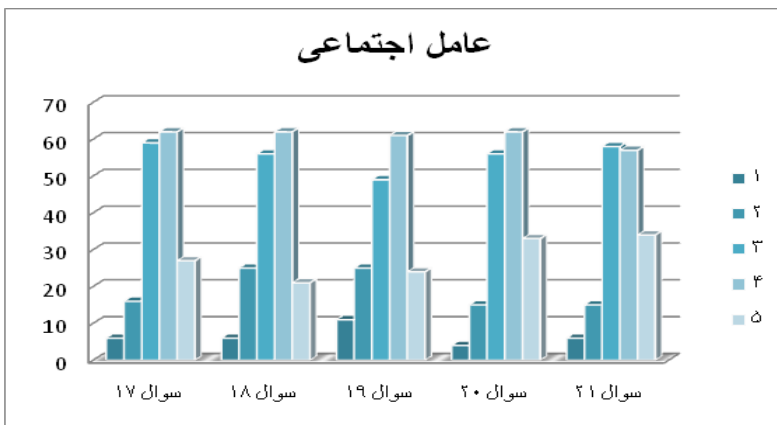
نمودار ۵- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اداری



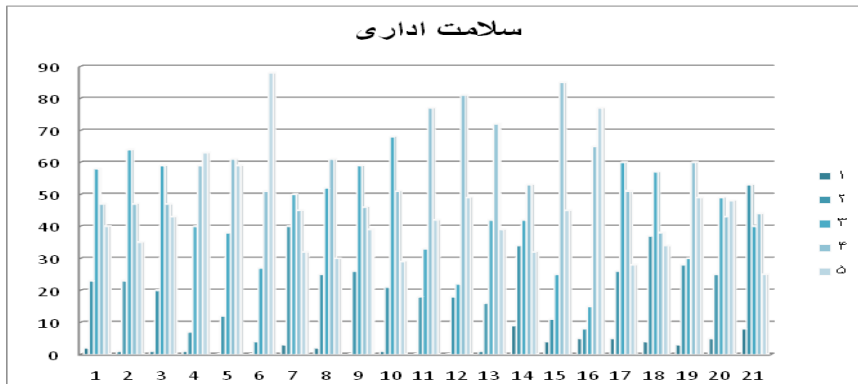
نمودار ۶- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل سیاسی



نمودار ۷- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اقتصادی



نمودار ۸- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات متغیر عامل اجتماعی



نمودار ۹- توزیع فراوانی نظرات پاسخگویان به سؤالات سلامت اداری در وضعیت مطلوب

### یافته‌های تحقیق

برای پاسخ به فرضیات ابتدا از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد. نتایج این آزمون در جدول ۵ آورده شده است. که ملاحظه می شود ارتباط بین تمامی متغیرها با رضایت شغلی معنادار به دست آمد ( $P > 0/05$ ). در این بین، عوامل اقتصادی دشترین قدرت تبیین کنندگی (۶۵ درصد) و عوامل اجتماعی دارای کمترین قدرت تبیین کنندگی (۴۲ درصد) رضایت شغلی می باشند. نتیجه آزمون رگرسیون تک متغیره در جدول ۶ برای آزمون ارتباط سلامت اداری و رضایت شغلی حاکی از تأیید ارتباط مثبت و معنادار بین دو متغیر سلامت اداری و رضایت شغلی می باشد ( $P > 0/05$ ). با توجه به ضریب تعیین ۷۵ درصد از تغییرات رضایت شغلی توسط سلامت اداری تبیین می شود.

جدول ۵- نتایج آزمون رگرسیون تک متغیره برای پیش بینی رضایت شغلی توسط مؤلفه های سلامت

متغیر وابسته	متغیر مستقل	میزان بتا (B)	خطای معیار	ضریب استاندارد بتا	ضریب تعیین	میزان t	سطح معناداری
خلق دانش	مقدار ثابت	۰/۵۵					۰/۰۱
	عوامل اداری	۰/۷۱	۰/۰۵	۰/۶۹	۰/۴۸	۱۲/۴۷	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۸۷	۰/۱۵	-	-	۵/۵۴	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی	۰/۷۲	۰/۰۵	۰/۷۵	۰/۵۷	۱۵/۰۰	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۶۰	۰/۱۴	-	-	۴/۰۵	۰/۰۰۰
	عوامل اقتصادی	۰/۸۲	۰/۰۴	۰/۸۱	۰/۶۵	۱۷/۹۰	۰/۰۰۰
	مقدار ثابت	۰/۹۴	۰/۲۰	-	-	۴/۵۹	۰/۰۰۰
	عوامل اجتماعی	۰/۶۳	۰/۰۵	۰/۶۵	۰/۴۲	۱۱/۱۱	۰/۰۰۰

در ادامه برای تشخیص اینکه کدام یک از مؤلفه‌ها وارد معادله رگرسیون رضایت شغلی می‌شوند از آزمون رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام استفاده شد. نتایج مربوط به آزمون رگرسیون چندمتغیره در جدول ۶ آورده شده است همانطور که مشاهده می‌کنید تمام عوامل مرتبط با سلامت اداری (اقتصادی، سیاسی، اداری و اجتماعی) به ترتیب وارد معادله رگرسیون شدند. بنابراین طبق نتیجه آزمون عوامل اقتصادی بیشترین تأثیر را بر رضایت شغلی داشته و به تنهایی ۶۵ درصد از واریانس متغیر وابسته را پیش‌بینی می‌نماید در مرحله دوم رگرسیون که متغیر عوامل سیاسی وارد معادله شده این تأثیر افزایش یافته و به ۷۷ درصد رسید، در مرحله سوم با ورود متغیر عوامل اداری این اثر به ۸۳ درصد رسیده و در مرحله نهایی با حضور هر چهار کارکرد سلامت اداری (اقتصادی، سیاسی، اداری و اجتماعی) این اثر به ۸۴ درصد رسید. بدین معنا که ۸۴ درصد واریانس کل رضایت شغلی توسط عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی، عوامل اداری و عوامل اجتماعی تبیین می‌شود و بقیه آن به متغیرهایی که در این مطالعه لحاظ نشده اند، برمی‌گردد.

جدول ۷- نتایج رگرسیون چندمتغیره (گام به گام)

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تعیین	F	میزان t	ضریب استاندارد نشده بتا (B)	ضریب استاندارد شده بتا (Beta)	سطح معناداری
گام اول	رضایت شغلی	۰/۸۱	۰/۶۵	۳۲۰/۶۱۰	۴/۰۵	۰/۶۰	-	۰/۰۰۰
	اقتصادی				۱۷/۹۰	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۰۰۰
	رضایت شغلی	۰/۸۸	۰/۷۷	۲۸۴/۷۱۲	۰/۸۶	۰/۱۱	-	۰/۰۰۹
گام دوم	عوامل اقتصادی				۱۲/۱۴	۰/۵۶	۰/۵۵	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۹/۲۸	۰/۴۲	۰/۴۲	۰/۰۰۰
	رضایت شغلی	۰/۹۱	۰/۸۳	۲۶۶/۶۸۴	۲/۹۵	۰/۳۹	-	۰/۰۰۴
گام سوم	عوامل اقتصادی				۱۰/۹۶	۰/۴۶	۰/۴۶	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۸/۱۱	۰/۳۲	۰/۳۳	۰/۰۰۰
	عوامل اداری				۷/۲۸	۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۰۰۰
	رضایت شغلی	۰/۹۲	۰/۸۴	۲۱۸/۵۹۳	۲/۸۴	۰/۳۷	-	۰/۰۰۵
گام چهارم	عوامل اقتصادی				۱۱/۷۹	۰/۵۴	۰/۵۳	۰/۰۰۰
	عوامل سیاسی				۸/۸۹	۰/۳۴	۰/۳۶	۰/۰۰۰
	عوامل اداری				۸/۳۷	۰/۳۷	۰/۳۷	۰/۰۰۰
	عوامل اجتماعی				۳/۶۸	۰/۱۹	۰/۱۹	۰/۰۰۰

## نتیجه‌گیری:

در برنامه ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد در بحث پیشگیری تدابیری اندیشیده شده است که خلاصه ای از آن به شرح ذیل است:

به منظور پیشگیری از بروز فساد در کلیه دستگاه ها، سازمان های دولتی و عمومی و مؤسسات و سازمان های وابسته به آن ها و ارتقاء سلامت در نظام اداری و اجرایی کشور، کلیه دستگاه های مشمول این برنامه موظف هستند لوایح مورد نظر ذیل را برای تسری، اصلاح یا اطلاق قوانین انجام و ظرف یکسال پس از ابلاغ این برنامه به هیات وزیران ارائه نمایند:

الف- قانون تجارت در جهت اصلاح وظیفه نظارتی مجامع عمومی شرکت ها و هیات مدیره ها  
ب- قانون محاسبات عمومی کشور در جهت اصلاح تعریف شرکت های دولتی و دایره شمول آن ها و نحوه انجام معاملات

ج- قانون مالیات های مستقیم در جهت الزام کلیه اشخاص به ارائه صورت در آمد و هزینه  
د- قوانین مربوط به بازار سرمایه در جهت ممنوعیت استفاده از اطلاعات قبل از انتشار عمومی آن و ممنوعیت معاملات کارگزاران و کارمندان بورس

ه- قانون راجع به منع مداخله وزراء و نمایندگان مجلسین و کارمندان در معاملات دولتی و کشوری (مصوب ۱۳۳۷)

و- قانون تشدید مجازات ارتشاء اختلاس و کلاهبرداری (مصوب ۱۳۶۷)  
ز- لایحه تشدید مجازات سوء استفاده کنندگان از اطلاعات منتشر نشده و نیز افشای غیرقانونی اطلاعات اشخاص

ط- لایحه ضد انحصار و رانت خواری  
ل- لایحه ممنوعیت ارائه گزارش ناقص یا غیر واقعی به دستگاه ها و واحدهای نظارتی و بازرسی و مدیران عالی نظام

م- لایحه هدفمند کردن یارانه ها با تأکید بر شفاف سازی آن ها  
ن- لایحه هدفمند کردن رایانه ها با تأکید بر شفاف سازی آن ها  
س- لایحه خصوصی سازی  
ع- لایحه ضد فساد

ف- لایحه اصلاح قانون استخدام کشور با رویکرد تأثیر سلامت اداری  
و در بند پنجم مسئولیت پیشگیری از فساد و سالم سازی در هر یک از دستگاه های مشمول این برنامه،

برعهده وزیر یا بالاترین مقام اجرایی دستگاه گذاشته شده است. دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور و سازمان حسابرسی به همراه وزارت اطلاعات، پنج سازمانی هستند که در نظام جمهوری اسلامی ایران مسئولیت مقابله با فساداداری را به عهده دارند. وجود این تعداد سازمان نظارتی نشان دهنده اهمیت موضوع مقابله با فساد در نظام جمهوری اسلامی است. هم چنین توجه سازمان ها به برگزاری دوره های آموزشی در زمینه رشد سلامت اداری و توجه به مسائل اقتصادی و مالی کارکنان می تواند گامی در جهت افزایش رضایتمندی شغلی و سلامت اداری باشد. همچنین مسائل زیر می تواند تأثیر بسزایی در رضایت شغلی و افزایش سلامت اداری داشته باشد:

- ۱- افزایش حقوق و پاداش مدیران و کارمندان بر مبنای عملکرد
- ۲- افزایش انگیزه در کارکنان با دقت مدبران به رفاه مالی و مسائل حقوقی و پاداش
- ۳- افزایش استقلال و آزادی عمل در حیطه کاری کارکنان که منجر به بهبود روحیه و رضایت شغلی می شود.
- ۴- کاهش تمرکز و افزایش مدیریت مشارکتی در سازمان ها

## منابع:

- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۴). روش های پژوهش در علوم انسانی، چاپ پنجم، تهران، انتشارات سمت.
- حاجی زاده میمندی، مسعود (۱۳۸۱). عوامل مؤثر بر سلامت اداری در ایران، تهران، مجموعه مقالات همایش نظام اداری، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- کمیته مطالعات راهبردی امنیت و نظارت (۱۳۸۷). مرکز مطالعات برنامه ریزی شهر تهران ماهنامه سلامت اداری شماره ۳.
- منصور نژاد، محمد (۱۳۸۸). فساداداری و امنیت اجتماعی، مجله فرهنگ اندیشه، شماره یازدهم، سال سوم، مؤسسه پژوهشات و توسعه علوم انسانی، ص ۲۰۲-۲۰۹.
- ویژه نامه دومین نشست تخصصی کمیته سلامت اداری و هویت اداری در ایران (۱۳۸۷)؛ ماهنامه سلامت اداری، شماره ۲.
- امیرشاهی، منوچهر (۱۳۱۲). نقش مدیریت در بهبود سلامت اداری، چاپ هفتم تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
- خاکی، غلامرضا (۱۳۴۲). روش تحقیق بارویکرده به پایان نامه نویسی، چاپ دهم، تهران، انتشارات کوهسار.

دانایی فرد، حسن (۱۳۴۸). چالش های مدیریت دولتی در ایران، چاپ چهارم، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

مقالات مدیریت - بهره وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان ها مدیران ایران (عنوان سایت)

<http://www.modiriran.ir/modubs/artide/view.article.php/42>.

مجموعه مقالات منابع انسانی

<http://www.magiran.com/>

Ilevin ,M . satarov ,G ., (2000) , corruption and institution ,Russia .  
European journal of political economy , no .1 , vol.16, pp- 113-132 .,