

<p>• عنوان:</p> <p>سنجش میزان رضایت کارکنان سازمان تامین اجتماعی از خدمات و امکانات رفاهی سازمان به تفکیک خدمات</p>
<p>• نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:</p> <p>طرح پژوهشی ■ گزارش کارشناسی □ سند سیاستگذاری □</p>
<p>• عنوان برنامه راهبردی کلان و بخشی مرتبط با پژوهش:</p> <p>✓ راهبرد کلان:</p> <p>استقرار رویکرد نوین سازمانی در حوزه سرمایه انسانی جهت پاسداشت شأن انسانی و حرفه ای و ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان</p> <p>✓ راهبرد بخشی:</p> <p>بازبینی و ارتقای نظام های مدیریت سرمایه انسانی مبتنی بر شایسته سالاری و یکپارچه سازی فرایندها</p>

• بیان و توصیف مسئله:

بیانیه ماموریت سازمان، سرمایه انسانی را به عنوان مهمترین مزیت راهبردی برشمرده و آن را نقطه اتکاء برای ایفای تعهدات قانونی و پاسخگویی به ذینفعان تلقی نموده است. بر این مبنا، یکی از راهبردهای کلان سازمان در سند برنامه راهبردی مصوب، به موضوع سرمایه انسانی تخصیص یافته و بر ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان تاکید نموده است و از این رو، مدیریت منابع انسانی برای سازمان موضوعی استراتژیک قلمداد می گردد. تسری این مهم در سطح برنامه های عملیاتی، در قالب طراحی، پیاده سازی یا بازنگری نظامات و فرایندهای مدیریت منابع انسانی شکل پذیرفته است. از جمله نظامات حائز اهمیت در مدیریت منابع انسانی، نظام جبران خدمت کارکنان و به عنوان یک ماژول مهم و تأثیرگذار آن خدمات رفاهی است که در صورت طراحی متناسب با شرایط محیطی و سازمانی و کارکرد صحیح، می تواند ضمن ایجاد جذابیت، در حوزه نگهداشت و انگیزش، تعیین کننده ای قاطع باشد.

طبعاً حفظ و افزایش نشاط کارکنان و سلامت جسم و روان آنان، دستاورد مهم و هدف اصلی حوزه رفاه کارکنان است که در سازمانی با اندازه تأمین اجتماعی و تعداد نیروی انسانی بیش از ۷۰ هزار نفر، طراحی، پیاده سازی و اجرای صحیح آن مستلزم برنامه ریزی دقیق و تخصیص منابع مالی قابل ملاحظه خواهد بود که با شکل گیری حوزه معاونت منابع انسانی در ساختار سازمان، به عنوان نوید دهنده رویکردی در راستای تخصصی سازی موضوع مدیریت منابع انسانی، این الزام دوجندان مورد تاکید قرار می گیرد.

در همین راستا، ارتقاء جایگاه حوزه رفاه در قالب یک مدیریت در زیرمجموعه معاون مدیر عامل، تقویت ساختار کارشناسی آن حوزه با ایجاد امکان رشد کارکنان و منظور نمودن مقوله مهم سلامت کارکنان در وظایف آن، می تواند به عنوان سازماندهی نوین این مجموعه برای ارتقاء کیفی و کمی خدمات رفاهی کارکنان مطرح گردد. بر این اساس ارزیابی میزان رضایت کارکنان از وضعیت جاری و کیفیت ارائه خدمات رفاهی و همچنین تحلیل انتظارات آنان، به عنوان یک ضرورت برای برنامه ریزی و اولویت بندی اقدامات و فعالیت های این حوزه و تنظیم ضوابط و فرایندهای مربوطه مدنظر می باشد.

• شرح مسئله و شواهد موجود مبنی بر وجود آن

تا این مقطع اقدام پژوهشی در راستای رضایت سنجی کارکنان از خدمات رفاهی سازمان صورت نپذیرفته و این که کدام خدمت رفاهی تا چه میزان بر افزایش رضایتمندی موثر بوده و در کدام سطح اولویت قرار می گیرد، به صورت علمی مورد بررسی قرار نگرفته است. از این رو بعضاً در افواه عموم کارکنان، مطالبی دال بر نارضایتی از نحوه توزیع امکانات و یا کیفیت آن ها مطرح می گردد که نمی توان صحت و سقم آن را به طور مستند پیگیری نمود و همچنین تأثیر اقدامات پراکنده بر تحقق اهداف فرایندهای رفاهی چندان متعین نیست.

• وسعت و گستردگی مسئله و توجه به پیامدهای ناشی از تداوم مسئله

در صورت استمرار شرایط جاری و عدم بررسی علمی میزان رضایت و انتظارات کارکنان از خدمات رفاهی، اولاً برنامه ریزی به طور صحیح و در راستای خلق ارزش میسر نگردیده و با ادامه اقدامات مقطعی و اجرای فرایندهای معیوب، محتمل است رضایتمندی افزایش نیافته و بر اساس نظریه های مرتبط مدیریتی، منجر به ایجاد نارضایتی گردد. در این صورت می توان چنین نتیجه گرفت که منابع صرف شده به جای تحصیل رضایت، نارضایتی حاصل نموده اند.

• اهداف

هدف کلی: سنجش میزان رضایتمندی کارکنان از خدمات و امکانات رفاهی موجود سازمان به

تفکیک خدمات

اهداف اختصاصی:

- شناسایی حوزه های انتظارات رفاهی کارکنان سازمان با لحاظ تفکیک سطوح شغلی، سطح واحد محل خدمت، سابقه و تحصیلات
- شناسایی و تحلیل میزان تاثیرگذاری هریک از خدمات رفاهی بر رضایتمندی کارکنان با لحاظ تفکیک سطوح شغلی، سطح واحد محل خدمت، سابقه و تحصیلات
- تحلیل منابع مالی تخصیص یافته به هریک از خدمات رفاهی سازمان در سال ۹۸ با توجه به میزان رضایتمندی

• محدوده

- تمامی کارکنان سازمان که بر اساس ضوابط و مقررات مشمول بهره مندی از خدمات و امکانات رفاهی می باشند.

• زمان مورد انتظار اجرای پژوهش

۲ ماه

• شرح خدمات

- شناسایی خدمات رفاهی ارائه شده به کارکنان توسط سازمان
- احصاء و گردآوری منابع مالی تخصیص یافته (هزینه) هر یک از خدمات رفاهی در سال های ۱۴۰۰ لغایت ۱۴۰۲
- سنجش رضایت کارکنان از خدمات رفاهی با لحاظ تفکیک سطوح شغلی، سطح واحد محل خدمت، سابقه و

تحصیلات

- ارزیابی میزان تأثیر هر یک از خدمات رفاهی بر میزان رضایت کارکنان
- احصاء و اولویت بندی انتظارات کارکنان در حوزه رفاهی با لحاظ تفکیک سطوح شغلی، سطح واحد محل خدمت، سابقه و تحصیلات
- تحلیل منابع مالی تخصیص یافته در سال های ۱۴۰۰ لغایت ۱۴۰۲ به خدمات رفاهی با توجه به میزان تأثیر بر رضایت

کارکنان

• خروجی های مورد انتظار

- فهرست خدمات رفاهی کارکنان سازمان
- مستند حاوی رضایت سنجی و تأثیر خدمات رفاهی بر رضایت کارکنان
- مستند حاوی انتظارات رفاهی کارکنان و اولویت بندی با توجه به میزان تأثیر بر رضایتمندی
- مستند حاوی تحلیل منابع مالی تخصیص یافته به خدمات رفاهی در سال های ۱۴۰۰ لغایت ۱۴۰۲