

## مدل سازی پیشران‌های نشاط سازمانی کارکنان دانشی به روش تحلیل تماتیک

فرانک معصومی نژاد<sup>۱</sup>، بهزاد فرخ سرشت<sup>۲\*</sup>، سید مهدی الوانی<sup>۳</sup>، محمد جواد تقی پوریان گیلانی<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup>دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران  
<sup>۲</sup>استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران (عهده‌دار مکاتبات)  
<sup>۳</sup>استاد، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران  
<sup>۴</sup>استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد چالوس، دانشگاه آزاد اسلامی، چالوس، ایران  
تاریخ دریافت: فروردین ۱۴۰۰، اصلاحیه: تیر ۱۴۰۰، پذیرش: شهریور ۱۴۰۰

### چکیده

هدف پژوهش حاضر ارائه ی الگویی جهت نشاط سازمانی کارکنان دانشی در صنعت بانکداری خصوصی است. این پژوهش از نظرمایه‌ت؛ توصیفی و بر اساس هدف؛ کاربردی و از لحاظ نوع شناسی در زمره ی پژوهش های کیفی با رویکرد استقرایی می باشد. جامعه آماری پژوهش، خبرگان صنعت بانکداری می باشد و نمونه پژوهش؛ به روش نمونه گیری هدفمند از جامعه ی مذکور انتخاب شده است. برای جمع آوری داده های کیفی، از ابزارمصاحبه نیمه ساختار یافته و برای تجزیه و تحلیل داده های حاصل از مصاحبه، از تکنیک تحلیل تماتیک استفاده شده است. شامل ۹۲ کد باز در قالب ۲۰ مفهوم و ۸ مضمون فرعی و ۳ مضمون اصلی بود. نتایج پژوهش نشان داد که در بعد نشاط فردی، مضامین سبک زندگی شخصی و توسعه ی فردی، در بعد نشاط اجتماعی، مضامین عوامل ارتباطی و عوامل محیطی و در بعد نشاط سازمانی، مضامین مدیریت عملکرد و بهسازی محیط کار و مهارت های انسانی و ویژگی های مدیریت و رهبری، برشادایی کارکنان دانشی صنعت بانکداری تاثیر گذار بوده است.

**واژه‌های اصلی:** نشاط سازمانی؛ کارکنان دانشی؛ تحلیل تماتیک.

### ۱- مقدمه

(۲۰۱۰) هر کارمندی در طول زندگی خود به طور میانگین ۹۰,۰۰۰ ساعت را در محل کار خود می گذراند [۲۵].

جدول ۱ روند کاهشی نشاط در کشور و به تبع آن در سازمان ها را در فاصله بین سالهای ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۰ میلادی در میان ۱۵۶ کشور جهان نشان می دهد.

یافته های پژوهش چلبی و موسوی (۱۳۸۷) نشان داد که میانگین شادمانی در ایران بر اساس مقیاس ۰-۱۰۰ برابر ۴۸/۶ به دست آمده که این مقدار، کمتر از حد متوسط شادمانی ارزیابی می گردد. نتایج تحقیقات متعدد بیانگر آن است که در سازمان های با نشاط، کارکنان خلاق تر، نوآور تر و تولید کننده تر هستند. همچنین نشاط از طریق افزایش عواطف مثبت و کاهش عواطف منفی در کارکنان باعث افزایش بهره‌وری در سازمان می شود [۸]. محققان معتقدند نشاط با احساس رضایت شغلی در محل کار مرتبط است که طی آن افراد شاد احساس اعتبار و عزت نفس می کنند [۱۶]. نشاط در محیط کار باعث بهره‌وری، سودآوری، افزایش رضایت مشتریان، کاهش غیبت، افزایش تولید، انجام وظایف با اشتیاق بیشتر، افزایش تعهد کارکنان به سازمان، تقویت کار تیمی، بهبود ارتباطات و افزایش خلاقیت و نوآوری می شود [۱۲].

یکی از اصلی ترین شاخص های بهزیستی که پژوهشگران بر نقش محوری آن تاکید بسیاری دارند، نشاط<sup>۱</sup> است که موجب کاهش میزان استرس، اضطراب، افسردگی، بهبود وضعیت سلامت و موفقیت در محیط کار می باشد [۱۹]. نشاط از طریق افزایش معنا در زندگی و ایجاد امیدواری در سلامت روانی تاثیر گذاشته، افسردگی و اضطراب را کاهش می دهد و در نتیجه سلامت روان را به همراه دارد [۷].

در هر سازمانی نشاط و شادی به جهت افزایش بهره‌وری در کار لازم و ضروری است [۲۷]. علیرغم نقش محوری نشاط کارکنان در موفقیت و بهره‌وری سازمان ها از طریق افزایش معنا در زندگی، ایجاد امیدواری و افزایش سلامت روانی و کاهش استرس و اضطراب، گزارش سالیانه سازمان ملل متحد در مورد شادی، حاکی از این است که رتبه ی شادی در ایران روندی کاهشی داشته است [۹]. یکی از موارد تحلیل در این گزارش بررسی میزان شادی در محل کار می باشد. به گفته پریس جونز<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> Happiness

<sup>۲</sup> Pryce Jones

\*b.farrokh@iauc.ac.ir

زمینه نشاط کارکنان دانشی صورت نگرفته و علیرغم اهمیت آن برای صنعت بانکداری از دید پژوهشگران پنهان مانده است. بنابراین پژوهش حاضر در صدد آن است تا برای نخستین بار، با هدف ارائه الگویی جهت نشاط کارکنان دانشی در صنعت بانکداری و پاسخگویی به این سوال که مولفه‌ها و مضامین اصلی تشکیل دهنده نشاط سازمانی کارکنان دانشی در صنعت بانکداری چیست، بپردازد. امید است نتایج این تحقیق در جهت پیشبرد اهداف صنعت بانکداری کشور عزیزمان ایران بکار گرفته شود.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه ی پژوهش

### ۲-۱- نشاط سازمانی

به طور کلی در رفتار سازمانی<sup>۴</sup> دو نوع نگرش مثبت و منفی وجود دارد. آبراهام مازلو<sup>۵</sup> با بیان واژه‌هایی چون حرمت، احترام و خود شکوفایی از پیشگامان این نوع نگرش بود. این نگرش هدف خود را یافتن راه‌هایی برای پر بار کردن زندگی آدمیان و کشف و پرورش توانمندی‌های ذاتی آنان قلمداد می‌کند. اما در دوران معاصر رفتار سازمانی بیشتر تمرکز خود را بر مباحثی چون فشار عصبی و استرس، از خود بیگانگی، افسردگی و اضطراب معطوف داشته است. نگرش منفی در رفتار سازمانی هم و غم خود را صرف درمان بیماری‌ها و آسیب‌شناسی و رفع کاستی‌ها و گز رفتاری‌های انسان‌ها می‌نماید. در این بین رفتار سازمانی مثبت‌گرا<sup>۶</sup> نهضت جدیدی است که به انسان نگرش مثبت دارد و توجه به نقاط مثبت و خوبی‌های آدمیان را که منشا اثرات مثبت بر بهزیستی و بهره‌وری است مورد توجه قرار داده است. و دارای مولفه‌هایی چون امید، دوستی، شادمانی، تاب‌آوری، خود باوری می‌باشد در این رویکرد شادمانی به عنوان یک موضوع محوری مورد توجه قرار گرفته است [۲].

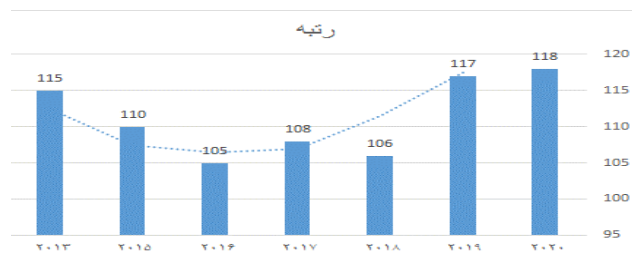
نشاط یادآور واژه‌های اهتزاز، حرکت و انبساط نفس است. یعنی حالتی که در آن فرد نوعی سبکبالی و شادابی را برای انجام امور در خود احساس می‌کند. لغت «کسل» به معنای به انجام نرساندن کار و احساس سنگینی؛ واژه متضاد در مقابل نشاط است [۵]. گاهی دو واژه‌ی شادی و نشاط در یک معنا به کار می‌روند؛ در حالی که این گونه نیست، نشاط به معنای سرحال بودن و میل و رغبت به کار است و در فعالیت و تکاپو آشکار می‌شود، ولی شادی به معنای خوشحالی است و نمود آن بیشتر در خنده و تبسم است [۵].

شادی دارای سه جزء اساسی عاطفی، شناختی و اجتماعی است [۱۱]. وقتی از نشاط در محل کار سخن به میان می‌آید؛ منظور این نیست که فرد دائماً بخندد و یا همیشه خوش خلق باشد؛ بلکه منظور حرکت در مسیری است که شما برای رسیدن به هدف طی می‌کنید. در نتیجه

فراهم کردن زمینه‌های لازم برای ایجاد نشاط و ممانعت از خستگی‌های روحی و تحلیل رفتگی‌های شغلی، می‌تواند یکی از مهم‌ترین رویکردهای توسعه و تحول سازمان به شمار رود [۱].

جدول (۱): وضعیت ایران در گزارش جهانی شادی ۲۰۱۳ تا ۲۰۲۰

سال	۲۰۱۳	۲۰۱۵	۲۰۱۶	۲۰۱۷	۲۰۱۸	۲۰۱۹	۲۰۲۰
رتبه	۱۱۵	۱۱۰	۱۰۵	۱۰۸	۱۰۶	۱۱۷	۱۱۸



شکل (۱): روند صعودی کاهش نشاط در ایران

این موضوع در عصر اقتصاد دانشی امروز در مورد کارکنان دانشی اهمیت بیشتری دارد. در محیط‌های پر از رقابت امروزی که رشد و بهره‌وری نتیجه‌ی پیشرفت‌های خلاقانه و فناورانه است، یکی از مهم‌ترین دارایی‌های ارزشمند هر سازمانی کارکنان دانشی است [۲۰].

پارک، هاوارد و گومولیا<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) به نقل از دراکر<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) بیان کرده‌اند که بزرگترین گروه در نیروی کار کشورهای توسعه یافته قرن بیست و یکم؛ کارکنان دانشی هستند. سواد تکنولوژیکی، توانایی استنتاج انتزاعی، سطوح بالای مهارت، آموزش، ترکیب و تغییر داده‌ها ارتباط با دیدگاه‌ها و بینش‌های جدید از ویژگی‌های کارکنان دانشی است [۲۲]. منبع بزرگ نوآوری و رقابت‌پذیری در عصر حاضر، کارکنان دانشی هستند که قابلیت تقلید توسط رقبای دیگر را ندارند، بنابراین شایستگی پایداری را خلق می‌کنند [۶].

یکی از مهم‌ترین صنایعی که سهم عمده‌ای در ثروت و دارایی کشورهای داشته، صنعت بانکداری می‌باشد که جهت بقا و بهره‌وری، نیازمند ارائه خدمات با کیفیت، متنوع، منحصربه‌فرد و نوآورانه‌ای است که تنها از عهده کارکنان دانش‌مدار، با نشاط و دارای شور و شوق به خدمت حاصل می‌گردد. به همین جهت دست‌اندرکاران نظام بانکی به جهت کسب موفقیت بلندمدت و بهره‌وری، باید برای ایجاد نشاط و شادابی کارکنان دانشی برنامه‌ریزی نموده و از هدر رفتن این سرمایه‌های ارزشمند جلوگیری نمایند. با بررسی ادبیات موضوع مشخص گردید اگر چه پژوهش‌ها در زمینه نشاط بسیار است ولی تا کنون هیچ پژوهشی در

<sup>4</sup> organizational behavior

<sup>5</sup> Abraham Mazlo

<sup>6</sup> Positive organizational behavior

<sup>1</sup> Knowledge Workers

<sup>2</sup> Park, Howard & Gomulya

<sup>3</sup> Drucker

مسکالیوک<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان بررسی اثرات محیطی بر شناخت و تصمیم‌گیری کارکنان دانشی دریافتند که تاثیر محیط بر روی تصمیم‌گیری کارکنان دانشی، ناشی از ارتباطات فردی، موفقیت، انگیزش و آزادی در محل کار می‌باشد. همچنین احساسات هم می‌تواند نقش میانجی داشته باشد و عواملی چون جوسازمانی و خصوصیات مدیر یا کارفرما هم بر محیط کاری و تصمیم‌گیری کارکنان دانشی تاثیر گذار است.

شجاعی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان مدل سازی عوامل موثر بر شادمانی کارکنان دریافتند که یازده عامل شامل: اعتماد، خوش بینی، رضایت شغلی، امنیت شغلی و اقتصادی، اهداف کاری مشخص، تعهد سازمانی، یادگیری سازمانی، احساس عدالت، صداقت، علاقه به کار و معنی دار بودن کار بر نشاط کارکنان در محل کار موثرند. حسینی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با هدف ارائه الگوی آوای کارکنان دانشی دریافتند که مهم ترین مولفه های آوای کارکنان دانشی در دو سطح سازمانی و سطح فردی قرار می‌گیرد و مهم ترین عامل در سطح سازمانی، مدیریت و در سطح فردی، انگیزه است. رجب پور (۱۳۹۹) در پژوهشی با هدف تعیین اهمیت معیارهای موثر بر مسیر شغلی کارکنان دانشی دریافتند که ۶ عامل در این زمینه موثر است و عامل شایستگی های اختصاصی بیشترین اهمیت را داشته است. استادی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با هدف مطالعه نقش پیش بینی کنندگی شادی توسط سرمایه روانشناختی و هدف در زندگی کارمندان دریافتند هر قدر افراد از درجه بالاتری از سرمایه روانشناختی و هدف در زندگی برخوردار باشند، شادی آنها افزایش پیدا می‌کند.

### ۳- روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس ماهیت توصیفی<sup>۱۱</sup>، بر اساس هدف کاربردی<sup>۱۲</sup>، از لحاظ نوع شناسی در زمره ی پژوهش های کیفی<sup>۱۳</sup> می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، خبرگان صنعت بانکداری خصوصی می‌باشد؛ که از این میان تعداد ۱۵ نمونه به صورت هدفمند انتخاب شد. گردآوری داده ها با استفاده از مصاحبه های نیمه ساختار یافته تا اشباع نظری (مصاحبه سیزدهم) ادامه یافت، اما پژوهشگران جهت حصول اطمینان از این که مفهوم جدیدی به مفاهیم اضافه نمی‌شود، دو مصاحبه دیگر نیز انجام دادند.

برای طراحی سوالات مصاحبه ابتدا پژوهشگران با توجه به عنوان و مسئله اصلی، سوالات و اهداف کلی پژوهش به کنکاش و مطالعه عمیق و دقیق ادبیات و تحلیل پیشینه نظری و تجربی موضوع پرداختند که حاصل دست یابی به مدل مفهومی اولیه تحقیق شامل متغیرهای اساسی موضوع مورد نظر بود که نهایتاً همین بینش و آگاهی حاصل از ادبیات و پیشینه پژوهش مبنای طراحی سوالات مصاحبه به منظور دست

نشاط سازمانی نوعی طرز فکر است که منجر به افزایش عملکرد و شکوفایی پتانسیل های فرد می‌شود [۲۳].

نشاط سازمانی در محیط کار زمانی حاصل می‌شود که فرد جهت دستیابی به اهداف کاری خود از توانایی ها و استعداد های خود استفاده می‌نماید [۱۴].

از جمله نظریه ها و مدل های حوزه ی نشاط؛ نظریه نیازها<sup>۱</sup> است. بر اساس این نظریه؛ انسان ها نیازهایی دارند و در صورتی بانشاط خواهند بود که این نیازها صرف نظر از اینکه شامل لذت باشد یا نه برآورده شوند [۷]. الکساندر کروف<sup>۲</sup> بیان می‌کند به طور کلی شش جنبه ( مثبت اندیشی، یادگیری، خودگشودگی، مشارکت، یافتن معنا و عشق و علاقه) می‌توانند شادی در محل کار را به وجود آورند [۱۸].

در مدل پرایز جونز (۲۰۱۰) پنج عامل برای نشاط در محل کار در نظر گرفته شده است که به عنوان 5C از آنها یاد می‌شود و عبارتند از: مشارکت<sup>۳</sup>، اعتقاد و باور<sup>۴</sup>، فرهنگ<sup>۵</sup>، تعهد<sup>۶</sup>، اعتماد به نفس<sup>۷</sup>

### ۲-۲- کارکنان دانشی

کارکنان دانشی، واژه ی نسبتاً جدیدی است که پیتز دراکر اولین بار از این واژه برای اشاره به کارکنانی که با منابع ناملموس کار می‌کردند، استفاده نمود. از آن زمان تا کنون کارکنان دانشی به عنوان کارکنانی با رتبه بالا که تئوری ها و دانش تحلیلی آموخته شده در آموزش رسمی را برای توسعه خدمات و محصولات جدید به کار می‌گیرند، معرفی می‌نماید (دراکر، ۱۹۹۴). وظیفه ی اصلی کارکنان دانشی تفکر می‌باشد و کار آنان از یک ماهیت ذهنی و غیر خطی برخوردار است [۲۴].

کارکنان دانشی معمولاً در کار مستقل و خود مختار هستند. آنان کارهایی از قبیل کسب، جستجو، تجزیه و تحلیل، ذخیره دانش، برنامه ریزی، سازماندهی و تصمیم‌گیری را انجام میدهند [۲۱].

شوجاهات و همکاران (۲۰۱۹) کارمندان دانشی را به عنوان فردی تعریف می‌کنند که دارای انگیزه و ظرفیت لازم برای تولید بینش های جدید و قابلیت ارتباط، مربی‌گری و تسهیل اجرای افکار جدید است [۲۶].

### ۳-۲- پیشینه ی تجربی پژوهش

سمدو<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه ای با هدف بررسی رابطه بین ادراک از رهبری معتبر و تعهد عاطفی با نقش میانجی گری نشاط سازمانی دریافتند که "رهبری معتبر" شادی در محل کار را پیش بینی می‌کند. مهپالان<sup>۹</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین معنویت در محل کار و شادی سازمانی" دریافتند که ارتباط معنا داری بین "معنویت در محل کار" و "شادی ذهنی" و "قدردانی" وجود دارد.

<sup>1</sup> Needs theory  
<sup>2</sup> Alexander Krolloff  
<sup>3</sup> participation  
<sup>4</sup> Belief  
<sup>5</sup> Culture  
<sup>6</sup> Commitment  
<sup>7</sup> Self Confidence  
<sup>8</sup> .Semedo  
<sup>9</sup> Mahipalan

<sup>10</sup> Moskaliuk

<sup>11</sup> Descriptive Method

<sup>12</sup> Applied Research

<sup>13</sup> Qualitative

۳-۱- گام اول: آشنایی با داده‌ها

این مرحله مستلزم غوطه‌ور شدن در داده‌ها می‌باشد و ستون فقرات مراحل بعدی را شکل می‌دهد. در این پژوهش ابتدا مصاحبه‌های ضبط شده به همراه یادداشت‌های محقق در نرم‌افزار اکسل پیاده‌سازی و سپس با هدف جستجوی معانی به مطالعه فعال و بازخوانی چندین باره متون پرداخته شد. با توجه به حجم زیاد محتوا و گستردگی مصاحبه‌های انجام گرفته به ذکر دو نمونه مصاحبه انجام شده به شرح مندرج در جدول ۳ اکتفا می‌گردد.

۳-۲- گام دوم: ایجاد کدهای اولیه

این گام شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها یک ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به نظر تحلیل‌گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (تم‌ها) متفاوت هستند [۱۳]. در این پژوهش محقق در قدم اول ۵۰۵ گفتار کلیدی از متن ۱۵ مصاحبه‌ی انجام گرفته استخراج و در قدم دوم از دل گفتارهای کلیدی تعداد ۳۴۹ کد اولیه باز یا شاخص شناسایی کرد. این اقدام برای تمام مصاحبه‌ها انجام گرفته است. جدول ۴ نمونه‌ای از کدگذاری در سطح یک را نشان می‌دهد:

جدول (۴): کدگذاری در سطح یک تحلیل (شناسایی کدهای ثانویه)

مصاحبه شونده	گفتار کلیدی	کدهای سطح یک
M1	فرد دانشی، بداند که با ضابطه حکم نگرفته، خودش و توانایی‌هایش را باور داشته باشد. یادگیری و توانمندی، خود عامل نشاط است.	خود باوری کسب دانش
M2	به نظر بنده هم پرداخت‌های مادی و هم پرداخت‌های غیر مادی برای کارکنان دانشی اهمیت دارد. کارکنان دانشی باید برای زندگی هدف و معنایی داشته باشند تا بتواند سر زنده باشد.	پاداش و مزایای منعطف هدفمندی
M6	تمرکز کردن روی قسمت‌های غم‌انگیز زندگی باعث بی‌نشاطی و تمرکز کردن روی قسمت‌های زیبای زندگی باعث نشاط می‌شود. نکته‌ی بعدی این که افراد دانشی باید حس کنند که مهم هستند.	خوش بینی موثر بودن
...	.....	.....

در مجموع بعد از تلفیق و جرح و تعدیل ۳۴۹ شاخص یا کد باز اولیه، نهایتاً ۹۲ کد باز ثانویه در سطح یک، شناسایی گردید.

یابی به داده‌های معنا دار مرتبط با مسئله و سوالات پژوهش به عنوان مهم‌ترین بخش از پروتکل مصاحبه قرار گرفت. اطلاعات جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول (۲): اطلاعات جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فرآوانی	درصد
جنسیت	مرد	۹ / ۶۰٪
	زن	۶ / ۴۰٪
سن	کمتر از ۳۵ سال	۲ / ۱۳٪
	۳۵ تا ۴۵ سال	۵ / ۳۳٪
تحصیلات	۴۵ سال و بیشتر	۸ / ۵۴٪
	کارشناسی ارشد	۴ / ۲۷٪
سابقه‌کاری	دکتری	۱۱ / ۷۳٪
	۱۰ تا ۲۰ سال	۶ / ۴۰٪
	بالای ۲۰ سال	۹ / ۶۰٪
	کل	۱۵ / ۱۰۰٪

جدول (۳): نمونه‌هایی از ثبت مصاحبه‌های ضبط شده

مصاحبه شونده	پیاده‌سازی مصاحبه‌ها
M1	داشتن همکاران خوب و مهربان، داشتن مدیر و سرپرست دلسوز موجب نشاط است. وجود فضای سبز و گل و گیاه و آب‌نما در نشاط تأثیرگذار است. تمیز و خوشبو بودن همکاران، ماهیت و نوع شغل این کارکنان و اینکه کارمندان دانشی با توجه به علاقه و توانایی و استعداد هایشان در واحدهای کاری چیدمان گردند بسیار در نشاط آنان موثر است.
M2	نشاط در محیط کار زمانی حاصل می‌شود که فرد جهت دست‌یابی به اهداف کاری خود از توانایی‌ها و استعدادهای دانشی خود استفاده نماید. یک سری عوامل مثل اینکه کارکنان دانشی از لحاظ جسمی سالم باشند، از لحاظ فیزیکی امنیت داشته باشند، پول و ثروت داشته باشند، منزلت اجتماعی داشته باشند، حس کنند که در سازمان با آنها عادلانه برخورد شود، در انجام وظایف خودشان استقلال داشته باشند در ایجاد نشاط موثر است.
...	.....

تحلیل مضمون<sup>۱</sup>، روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. این روش، فرایندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند [۱۳]. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از تحلیل تم با رویکرد شش مرحله‌ای براون و کلارک (۲۰۰۶) که در تحقیقات کیفی کاربرد بسیاری دارد به شرح ذیل استفاده شده است:

<sup>1</sup> Thematic analysis method

۳-۳- گام سوم: جستجوی تیم‌ها  
 در این گام، تحلیل کدها آغاز می‌شود و محقق در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تیم کلسی ترکیب شوند [۱۳]. در این پژوهش محقق با توجه به کثرت کدهای ثانویه استخراج

شده در سطح یک، تمامی کدهای مشابه بر پایه قرابت معنایی را در قالب یک مفهوم مشابه قرار داد. بدین ترتیب ۲۰ مفهوم در سطح دو تحلیل به شرح مندرج در جدول ۵ شناسایی گردید.

جدول (۵): کدگذاری در سطح دو تحلیل (شناسایی مفاهیم)

دیف	مفاهیم	کدهای شناسایی شده در سطح یک	فراوانی
۱	شخصیت	خوش بینی، مثبت اندیشی، امیدواری، عزت نفس، شوخ طبعی، قانع بودن، حسود نبودن	۷
۲	جمعیت شناسی	شرایط سنی، جنسیت، متاهل بودن، تحصیلات، سابقه خدمت	۵
۳	الگوهای ارزشی	روحیه ی توکل، رعایت اخلاقیات، اعتقاد به خداوند	۳
۴	بالندگی فردی	هدفمندی، مدیریت استرس، مدیریت زمان، آسودگی خاطر، کاردانی، خود باوری، موثر بودن، قدرت انطباق و سازگاری، خلاق بودن	۹
۵	امور تفریحی	ورزش، سلامت جسمی، دوش صبحگاهی، سحر خیز بودن، معطر بودن، آراسته بودن، اوقات فراغت	۷
۶	قابلیت یادگیری	کسب دانش، به روز بودن دانش، بهره گیری از مشاوران، مهارت آموزی	۴
۷	عدالت و مساوات	شایسته سالاری، اختصاص عادلانه مزایا، نزدیکی به محل کار، ارزیابی عملکرد عادلانه، اشتغال در واحدهای دانشی	۵
۸	تناسب شغل با شاغل	تناسب شغل با توانایی، تناسب شغل با علاقه، تناسب شغل با شخصیت، تناسب شغل با تحصیلات	۴
۹	ساختار ارگانیک	حذف فرآیندهای اضافی، کاهش مقررات دست و پا گیر، تشکیل تیم های کاری، کاهش سیاست زدگی، کاهش تخصص گرایی	۵
۱۰	امتیازات ویژه	تسهیلات ارزان قیمت، گل گشت های علمی، کارراه خاص شغلی	۳
۱۱	ساعت کار منعطف	طولانی نبودن ساعات کاری، تناسب حجم کار با توانایی	۲
۱۲	سیستم پرداخت	حقوق مکفی، پاداش و مزایای منعطف	۲
۱۳	ویژگی های شغل	چرخش شغلی، استقلال شغلی، ارتقای شغلی، امنیت شغلی، شهرت سازمانی مثبت	۵
۱۴	زیبا سازی فضای کار	چیدمان محیط کار، وجود فضای سبز، نورپردازی مناسب، رنگ های شاد، دسترسی به امکانات شغلی، تشکیل بودن سیستم های کار	۶
۱۵	آرامش روانی فضای کار	محیط کاری دوستانه، اعتماد متقابل، رازداری	۳
۱۶	نگرش انسانی	توجه و دیده شدن کارکنان، ادب و احترام متقابل، ارائه فرصت های شغلی، مشارکت در تصمیمات، تمرکز بر اشتراکات	۵
۱۷	ویژگی های رهبری	دانشی بودن، حامی بودن، نرم خو بودن، قدر دان بودن، صداقت در اعمال، شفافیت در گفتار، انطباق در قول و عمل	۷
۱۸	ویژگی های مدیریتی	مهارت تصمیم گیری، مهارت سازمان دهی، مدیریت ناهمگونی	۳
۱۹	مهارت های ارتباطی	توانایی برقراری ارتباطات موثر، ارتباطات اجتماعی گسترده، روحیه کار تیمی، لحن گفتار و نوشتار، مدیریت اثر بخش جلسات	۵
۲۰	عوامل اجتماعی	رخدادهای اجتماعی، قومیت	۲

۳-۴- گام چهارم: بازبینی تیم‌ها

در این گام مضامین ایجاد شده در دو مرحله مورد بازبینی قرار می‌گیرد. در مرحله اول خلاصه‌های کدگذاری شده مورد بازبینی قرار می‌گیرد. در مرحله دوم اعتبار تیم‌ها در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود [۱۳]. کدگذاری تا زمانی که یک نقشه تیم رضایت بخش ایجاد نشود،

جدول (۶): کدگذاری در سطح سه تحلیل (شناسایی مقوله‌های فرعی)

مقوله فرعی	مفهوم	ردیف
سبک زندگی شخصی	شخصیت	۱
	جمعیت‌شناسی	۲
	الگوهای ارزشی	۳
توسعه‌ی فردی	بالندگی فردی	۴
	امور تفریحی	۵
	قابلیت‌های یادگیری	۶
مدیریت عملکرد	عدالت و مساوات	۷
	تناسب شغل با شاغل	۸
	ساختار ارگانیک	۹
	امتیازات ویژه	۱۰
	ساعات کار منعطف	۱۱
	سیستم پرداخت	۱۲
	ویژگی‌های شغل	۱۳
بهبودی محیط کار	زیبا سازی فضای کار	۱۴
	آرامش روانی فضای کار	۱۵
مهارت‌های انسانی	نگرش انسانی	۱۶
ویژگی‌های مدیریتی و رهبری	ویژگی‌های رهبری	۱۷
	ویژگی‌های مدیریتی	۱۸
عوامل ارتباطی	مهارت‌های ارتباطی	۱۹
عوامل محیطی	عوامل اجتماعی	۲۰

۳-۵- گام پنجم: تعریف و نام‌گذاری تیم‌ها

مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تیم کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد [۱۳]. در این گام ۸ تم فرعی شناسایی شده در مرحله‌ی قبل در قالب ۳ بعد یا تم اصلی دسته‌بندی گردید که در جدول ۷ داده شده است.

پس از اینکه یک نقشه رضایت بخش از تیم‌ها بوجود آمد، محقق تیم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد، سپس داده‌های داخل آنها را تحلیل می‌کند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تیم در مورد آن بحث می‌کند،

بود، دسته بندی و در قالب مدل نشاط سازمانی کارکنان دانشی در صنعت بانکداری به شرح شکل ۱ ارائه گردید.



شکل (۲): مدل نشاط سازمانی کارکنان دانشی در صنعت بانکداری خصوصی (منبع: یافته های پژوهشگر)

جدول (۷): کدگذاری در سطح چهار تحلیل (شناسایی مضامین اصلی)

مضامین اصلی	مضامین فرعی
نشاط فردی	سبک زندگی شخصی
نشاط سازمانی	توسعه ی فردی
	مدیریت عملکرد
	بهبودی محیط کار
	مهارت های انسانی
نشاط اجتماعی	ویژگی های مدیریتی و رهبری
	عوامل ارتباطی
	عوامل محیطی

۳-۶- گام ششم: تهیه گزارش

گام ششم زمانی شروع می شود که محقق مجموعه ای از تیم های کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است [۱۳]. در این مرحله مضامین اصلی تشکیل دهنده ی نشاط کارکنان دانشی را که شامل ۹۲ کد، ۲۰ مفهوم، ۸ تم فرعی و ۳ تم اصلی

جدول (۸): تعریف عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی

عوامل نشاط	Factors of happiness	تعریف
سبک زندگی شخصی	Personal lifestyle	مجموعه ای از طرز تلقی ها، ارزش ها، عادات، نگرش ها، سلیقه ها و معیارهای اخلاقی که با هم طرز زندگی کردن فرد یا گروهی را می سازند.
توسعه ی فردی	Individual development	فرایند بهبود و رشد شخص از طریق تقویت مهارت های شخصی، افزایش دانش و آگاهی و خلق ثروت چه مادی و چه معنوی.
مدیریت عملکرد	performance management	یک رویکرد استراتژیک و یکپارچه است که برای دستیابی به نتایج موفقیت آمیز در سازمان، عملکرد را بهبود و قابلیت های تیمی و فردی را توسعه می دهد.
بهبودی محیط کار	Improving the work environment	ایجاد کیفیت در فضای فیزیکی و ایجاد محیطی آرام و بدون استرس در کار.
مهارت انسانی	Human skills	توانایی کار کردن با دیگران از طریق ایجاد محیط دوستانه و پر از تفاهم و همکاری.
ویژگی های مدیریتی و رهبری	Leadership and management features	زمانی که در زندگی و کار روی دیگران نفوذ داشته و بتوانیم در رفتار آن ها تغییراتی ایجاد کنیم و تاثیر گذار باشیم قدرت رهبری اعمال شده است اما مدیریت به معنای هماهنگ کردن منابع مادی و معنوی جهت دست یابی به هدف با کمترین هزینه است.
عوامل ارتباطی	Communication factors	زمانی که با دیگران به گونه ای ارتباط برقرار کنیم که منجر به پرهیز از واکنش های منفی و در نهایت ایجاد رفتار مثبت در آنها شده باشیم.
عوامل محیطی	Environmental factors	مجموعه عواملی خارج از سازمان که بر رفتار و عملکرد سازمان تاثیر گذار بوده و لی سازمان تاثیر کمی بر آنها دارد.

دارای بیشترین تاثیر بر ایجاد نشاط در کارکنان دانشی بودند همچنین مهارت های ارتباطی، عوامل اجتماعی و ویژگی های مدیریتی هر کدام با ۲،۶۱، ۲،۰۳ و ۱،۷۴ درصد دارای کمترین تاثیر در ایجاد نشاط بر کارکنان دانشی بود. که در جدول شماره ۹ و نمودار شماره ۲ نشان داده شده است.

۴- رتبه بندی عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی

از میان عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی در صنعت بانکداری با توجه به فراوانی پاسخ های داده شده توسط خبرگان؛ ویژگی های رهبری با ۹،۵۶ درصد، نگرش انسانی با ۸،۹۸ درصد، شخصیت با ۸،۱۱ درصد

جدول (۹): رتبه بندی عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی

ردیف	مفاهیم	گروه	فراوانی	درصد
۱	ویژگی‌های رهبری	۹	۳۳	۹,۵۶
۲	نگرش انسانی	۷	۳۱	۸,۹۸
۳	شخصیت	۷	۲۸	۸,۱۱
۴	تناسب شغل با شاغل	۷	۲۷	۷,۸۳
۵	بالندگی فردی	۶	۲۵	۷,۲۵
۶	سیستم پرداخت	۵	۲۳	۶,۶۷
۷	عدالت و مساوات	۵	۲۱	۶,۰۸
۸	آرامش روانی فضای کاری	۵	۲۱	۶,۰۸
۹	قابلیت‌های یادگیری	۵	۱۹	۵,۵۱
۱۰	امتیازات ویژه	۵	۱۴	۴,۰۶
۱۱	زیباسازی فضای کاری	۵	۱۳	۳,۷۷
۱۲	جمعیت شناسی	۴	۱۲	۳,۴۸
۱۳	ساختار ارگانیک	۴	۱۲	۳,۴۸
۱۴	ساعات کار منقطع	۳	۱۲	۳,۴۸
۱۵	الگوهای ارزشی	۳	۱۱	۳,۱۹
۱۶	امور تفریحی	۳	۱۱	۳,۱۹
۱۷	ویژگی‌های شغل	۳	۱۰	۲,۹۰
۱۸	مهارت‌های ارتباطی	۲	۹	۲,۶۱
۱۹	عوامل اجتماعی	۲	۷	۲,۰۳
۲۰	ویژگی‌های مدیریتی	۲	۶	۱,۷۴
	جمع	۹۲	۳۴۵	۱۰۰



شکل (۳): رتبه بندی عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی

#### ۵- اعتبار سنجی پژوهش

قبل از پژوهش، حین پژوهش و بعد از پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

#### ۵-۱- اعتبار سنجی قبل از انجام پژوهش

سنجش روایی و پایایی پروتکل مصاحبه ۴ به عنوان ابزار پژوهش -قبل از انجام مصاحبه در شرایط واقعی با استفاده از فرآیند چهار مرحله ای ستیلو- مونتویا<sup>۵</sup> (۲۰۱۶) موسوم به IPR به شرح جدول ذیل صورت گرفت [۴].

موضوع روایی ۱ و پایایی ۲ در روش‌های کمی با روش‌های کیفی به خاطر جنبه تفسیری و تاویلی در تحقیقات کیفی متفاوت است. عده ای از صاحب نظران همان ابزارهای حوزه ی کمی را پیشنهاد می دهند و عده ای نیز از روش‌های متفاوت و خاص حوزه کیفی نام می برند؛ البته به جای واژه‌های چون روایی و پایایی از واژه ی اعتماد پذیری یا قابلیت اعتماد ۳ به معنای اینکه تا چه حد می توان به نتایج یک تحقیق کیفی اعتنا کرد استفاده می کنند [۱۰]. روایی و پایایی پژوهش در سه بخش

<sup>4</sup> Interview Protocol

<sup>5</sup> Castillo-Montoya

<sup>1</sup> Validity

<sup>2</sup> Reliability

<sup>3</sup> Trust worthiness



جدول (۱۰) اعتبار سنجی در مرحله جمع آوری داده ها

ردیف	معیار روایی پروتکل مصاحبه	ابزار	فایده
۱	انتظابق پرسش های مصاحبه با پرسش های اصلی پژوهش	ماتریس پروتکل مصاحبه	جلوگیری از گردآوری و انباشت داده های نامرتب و اضافی
۲	گفتگوی مبتنی بر پژوهش <sup>۱</sup>	ایجاد تنوع در پرسش های مصاحبه و برانگیزاننده بودن پرسش ها در عین متفاوت بودن پرسش های مصاحبه از پرسش های پژوهش	جمع آوری داده ها در راستای هدف و سوال اصلی مطالعه
۳	دریافت بازخورد	مطالعه دقیق پروتکل با استفاده از جدول وارسی توسط همکاران	افزایش صحت و اعتماد پذیری پروتکل مصاحبه
۴	اجرای آزمایشی پروتکل مصاحبه	شبیه سازی جلسه مصاحبه به صورت آزمایشی با دو نفر از خبرگان	برآورد زمان دقیق مصاحبه و یادگیری مهارت های مصاحبه

۵-۲- اعتبار سنجی حین انجام پژوهش

برای سنجش روایی و پایایی پژوهش در حین گردآوری و تحلیل داده های حاصل از مصاحبه از رویکرد چهار مرحله ای لینکن و گوبا<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) به شرح جدول ذیل استفاده گردید [۱۰].

جدول (۱۱): اعتبارسنجی در مرحله گردآوری و تحلیل داده ها

ردیف	معیار	تعریف	ابزار مورد استفاده	کاربرد ابزار در این پژوهش
۱	اعتبار پذیری	در چه اعتماد به واقعی بودن یافته های پژوهش	تثلیث <sup>۳</sup> ، کسب اطلاعات موازی <sup>۴</sup> ، کنترل اعضا	- استفاده از منابع مختلف و چند گانه جهت تایید داده ها - تحلیل های مصاحبه به متخصصان امر جهت نظر مشورتی ارائه گردید - تحلیل های مصاحبه به پاسخ گوینان جهت آکنی از واکنش آنان ارائه گردید
۲	انتقال پذیری <sup>۵</sup>	آیا می توان نتایج پژوهش را به سایر حوزه ها و زمینه ها نسبت داد	توصیف غنی داده ها <sup>۶</sup> ، استفاده از رویه های ویژه کد گذاری	- توصیف و توضیح دقیق در مورد فعالیت های انجام شده - استفاده از فرآیند کد گذاری با استفاده از روش استاندارد تحلیل تم
۳	تایید پذیری <sup>۷</sup>	آیا یافته های پژوهش در واقعیت مبتنی بر داده ها هستند	ذنباله حسابرسی <sup>۸</sup>	- داده های خام و تفسیر آنها بررسی شد - همه ی مستندات جهت بازبینی و تعمق بیشتر نگهداری شد - جلوگیری از سوگیری های پژوهشگران در فرآیند پژوهش
۴	اطمینان پذیری <sup>۹</sup>	به درجه تکرار پذیری داده ها از سوی افراد	حسابرسی پژوهش <sup>۱۱</sup>	- از یکی از اساتید آگاه در موضوع تقاضا گردید که روند تحقیق را بررسی نماید

<sup>1</sup> inquiry-based conversation

<sup>2</sup> Lincoln and Guba

<sup>3</sup> Credibility

<sup>4</sup> Triangulation

<sup>5</sup> Peer Debriefing

<sup>6</sup> Transferability

<sup>7</sup> Thick Description

<sup>8</sup> Confirmability

<sup>9</sup> Audittrial

<sup>10</sup> Consistency

<sup>11</sup> Inquiry audit

۳-۵- اعتبار سنجی بعد از انجام پژوهش

همچنین نتایج حاصل از فرآیند کدگذاری به فردی مطلع در موضوع برای کدگذاری مجدد ارائه و سپس با استفاده از معیار کمی ضریب کاپای کوهن میزان توافق دو کدگذار محاسبه گردید.

جدول (۱۲): اعتبارسنجی بعد از تحلیل داده‌ها

		نظر محقق		
		مجموع	خیر	بلی
نظر خبره دیگر	بلی	A: ۸۹	B:	۹۰
	خیر	C: ۲	D:	۲
	مجموع	۹۱	۱	۹۲

دانشی در صنعت بانکداری خصوصی، پاسخگوی این سوال باشند که مضامین اصلی تشکیل دهنده نشاط سازمانی کارکنان دانشی در صنعت بانکداری چیست؟ بدین منظور محققین با ترتیب دادن مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته با ۱۵ نفر از خبرگان و استفاده از تحلیل تم و کدگذاری مصاحبه‌های انجام شده مدل تحقیق را که شامل ۳ مضمون اصلی، ۸ مضمون فرعی و ۹۲ شاخص بود را استنتاج کردند که عبارتند از:

۱-۶- مضمون اصلی نشاط فردی

با تم‌های فرعی (سبک زندگی شخصی شامل مفاهیم شخصیت ۷ گویه، جمعیت‌شناسی ۵ گویه و الگوهای ارزشی ۳ گویه، توسعه‌ی فردی شامل مفاهیم بالندگی فردی با ۹ گویه، امور تفریحی با ۷ گویه، قابلیت‌های یادگیری با ۴ گویه).

با توجه به اینکه بخشی از نشاط مربوط به خود فرد است، این موضوع در این پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت به نحوی که شخصیت که زیر مجموعه عوامل فردی موثر بر نشاط کارکنان دانشی بود با ۸,۱۱ درصد در رتبه سوم اهمیت قرار گرفت بر این اساس به کارکنان دانشی پیشنهاد می‌گردد با امیدواری نسبت به رخدادهای زندگی، خوش‌بینی و مثبت‌اندیش بودن، عزت‌نفس، شوخ‌طبع بودن و ایجاد روحیه قانع بودن و توکل در خود در ایجاد نشاط خود کوشا باشند. همچنین کارکنان دانشی با پرداختن به اموری چون ورزش، تفریح، سحر خیز بودن، خلاق بودن، سازگاری و انطباق با محیط، خودباوری و به خصوص یادگیری مهارت جدید و کسب دانش می‌توانند موجب نشاط و شور و رغبت را در خود زنده نگه دارند.

۲-۶- مضمون اصلی نشاط سازمانی

با تم‌های فرعی (مدیریت عملکرد شامل مفاهیم عدالت و مساوات ۵ گویه، تناسب شغل با شاغل ۴ گویه، ساختار ارگانیک ۵ گویه، امتیازات ویژه ۳ گویه، ساعات کار منقطع ۲ گویه، سیستم پرداخت ۲ گویه، ویژگی‌های شغل ۵ گویه، بهسازی محیط کار شامل مفاهیم زیبا سازی فضای کار با ۶ گویه، آرامش روانی فضای کار با ۳ گویه، عوامل مربوط مهارت‌های انسانی، شامل مفهوم نگرش انسانی با ۵ گویه، ویژگی‌های مدیریتی و رهبری شامل مفاهیم ویژگی‌های مدیریتی با ۳ گویه، ویژگی‌های رهبری با ۷ گویه).

بخش زیادی از نشاط را سازمان برای کارکنان دانشی خود فراهم می‌کند. با توجه به اینکه کارکنان زمان زیادی از زندگی خود را در سازمان می‌گذرانند، این بخش از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد. در این پژوهش نیز این موضوع مورد تأیید قرار گرفت به طوری که ویژگی‌های رهبری با ۹,۵۶ درصد پر اهمیت‌ترین عامل در ایجاد نشاط در کارکنان دانشی بود. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد که رهبران سازمان سعی در به روز رسانی دانش خود داشته باشند، حامی منابع انسانی خود باشند، در سبک رهبری خود نرم‌خویی و ملایمت را مد نظر قرار دهند شفاف باشند

$$\frac{a+b}{n} = \text{توافقات مشاهده شده} \quad \frac{89+1}{92} = 0.978 \quad (1)$$

$$\frac{a+b}{n} \times \frac{a+c}{n} \times \frac{c+d}{n} \times \frac{b+d}{n} \text{ توافقات شانسی}$$

$$\frac{89+1}{92} \times \frac{89+2}{92} \times \frac{2+0}{92} \times \frac{1+0}{92} = 0.00022 \quad (2)$$

$$k = \frac{\text{توافقات شانسی} - \text{توافقات مشاهده شده}}{1 - \text{توافقات شانسی}}$$

$$\frac{0.978 - 0.00022}{1 - 0.00022} = \frac{0.977}{0.999} = 0.977 \quad (3)$$

همانطور که مشاهده می‌شود مقدار شاخص کاپا ۰,۹۷ محاسبه شد که با توجه به جدول ۱۳ در سطح توافق عالی قرار گرفته است.

جدول (۱۳): تفسیر سطوح ضرایب کاپا (لندیس و کوخ، ۱۹۹۷)

کمتر از ۰	۰-۰/۲	۰/۲۱-۰/۴	۰/۴۱-۰/۶	۰/۶۱-۰/۸	۰/۸۱-۰/۱
ضعیف	بی‌اهمیت	متوسط	مناسب	معتبر	عالی

۶- نتیجه‌گیری

یکی از مهم‌ترین بخش‌های هر تحقیقی، ارائه نتیجه‌گیری صحیح و مناسب است که باعث روشن شدن حقایق و پاسخ به سوالات تحقیق می‌شود که در صورت ارائه درست و به‌جا می‌تواند در جهت رفع موانع و مشکلات موجود ره‌گشا باشد. در این پژوهش با مطالعه ادبیات تحقیق مشخص گردید که که علیرغم تنوع و فراوانی پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه نشاط تا کنون هیچ پژوهشی در زمینه نشاط سازمانی کارکنان دانشی صورت نگرفته است، بنابراین به جهت پر کردن این خلاء تئوریک، محققین درصدد برآمدند تا با هدف ارائه مدل نشاط سازمانی کارکنان

### منابع و مآخذ

- و بین گفتار و کردار خود انطباق ایجاد نمایند. همچنین در میان عوامل سازمانی موثر بر نشاط بعد از عامل ویژگی های رهبری، نگرش انسانی با ۸,۹۸ درصد در مرتبه دوم اهمیت قرار گرفت که بر اساس آن پیشنهاد می شود که رهبران سازمان در اخذ تصمیمات سازمانی که در ارتباط با سرمایه انسانی می باشد با کارکنان زیر مجموعه مشورت نمایند، در مدیریت کارکنان به نقاط مشترک آنان متمرکز گردند و در ارتباط با آنان ادب و احترام را رعایت و کارکنان را مورد توجه قرار دهند
- همچنین رهبران سازمان به جهت ایجاد نشاط بهتر است در توزیع پست ها و اختصاص مزایا عادلانه عمل کنند، ارزیابی عملکردهای عینی و به دور از سلیقه را در دستور کار خود قرار دهند، در هنگام سپردن کار به کارکنان دانشی، به علاقه، توانایی و شخصیت و همچنین تحصیلات کارکنان توجه نمایند، سعی نمایند که کارکنان دانشی حتی المقدور در واحدهای دانشی بانک مشغول فعالیت باشند، ساعات کار آنقدر طولانی نباشد که باعث شود کارکنان دانشی از سایر امور زندگی شخصی خود باز مانند، از آنجایی که کارکنان دانشی با باید و نیاید های انضباطی و کارهای تکراری میانه ی خوبی ندارند، پیشنهاد می شود که در واحدهای دانشی بانک، تا جایی که مقدور می باشد نسبت به کاهش مقررات دست و پا گیر و غنای وظایف شغلی و دادن استقلال و آزادی عمل در کار اقدام گردد.
- ۳-۶- مضمون اصلی نشاط اجتماعی
- با تم های فرعی (ارتباطات شامل مفاهیم عوامل ارتباطی ۵ گویه، محیط ۲ گویه).
- اگر چه در رتبه بندی عوامل موثر بر نشاط سازمانی کارکنان دانشی عوامل مهارت های ارتباطی با ۲,۶۱ درصد، عوامل اجتماعی با ۲,۰۳ درصد دارای کمترین اهمیت در ایجاد نشاط سازمانی در کارکنان دانشی بودند اما با توجه به اینکه نشاط پدیده ای اجتماعی است ارتباطات گسترده اجتماعی، داشتن روحیه ی کار تیمی، توانایی برقراری ارتباطات موثر و مدیریت اثر بخش حوادث غیره منتظره (در حال حاضر پاندمی کرونا) می تواند در ایجاد نشاط و دوری از کسالت درمیان کارکنان سازمان تاثیر گذار باشد.
- نکته حائز اهمیت این پژوهش اینکه ویژگی های مدیریتی در میان عوامل موثر بر نشاط کارکنان دانشی با ۱,۷۴ درصد در آخرین رتبه از نظر میزان تاثیر بر نشاط قرار گرفت. به نظر می رسد که کارکنان دانشی بیشتر به رهبری و ویژگی های رهبری مانند حامی بودن، نرم خو بودن، دانشی بودن، صداقت در اعمال و شفافیت در گفتار و انطباق قول و عمل مدیران خود تمایل دارند تا مدیریتی که صرفا بر بهره وری و اثربخشی و کارایی متمرکز باشد. این موضوع خود اهمیت روز افزون و انکار ناپذیر روابط و تعاملات متولیان امر در موضوع نشاط و به طبع آن بهره وری سازمان های را نمایانگر است.
- [1] احمدی، فریدون؛ فرهی، علی؛ میانداری، کمال و شیرازی، اسکندر. (۱۳۹۴). طراحی و تبیین ابعاد سازمانی مدل سازمان حافظ کارکنان از ضربات روانی، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال ۷، ش ۲: ۲۰۹-۲۳۶.
- [2] الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۱). بهره وری در پرتو رفتار سازمانی مثبت گرا. فصلنامه مدیریت توسعه و تحول سال ۸، ۱-۶.
- [3] بنافی، منصوره. (۱۳۹۵). طراحی مدل ویژگی های منابع انسانی با نشاط با رویکرد اسلامی، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت، دانشگاه شیراز.
- [4] بنی اسدی، علی؛ صالحی، کیوان. (۱۳۹۸). مقدمه ای بر اصول و فرآیند ساختار و روا سازی پروتکل مصاحبه، نامه آموزش عالی، سال ۱۲، ش ۴: ۱۷۷-۲۰۳.
- [5] پسندیده، عباس. (۱۳۹۵). الگوی اسلامی شادکامی با رویکرد روان شناسی مثبت گرا، قم: انتشارات دارالحدیث.
- [6] حسینی، الهه؛ سعیدا اردکانی، سعید و سبک رو، مهدی. (۱۳۹۹). ارائه الگوی آوای کارکنان دانشی، مدیریت سازمان های دولتی، سال ۸، ش ۴: ۷۲-۵۷.
- [7] سعادت طلب، آیت و جعفری، مصطفی. (۱۳۹۹). تحلیل نقش نشاط معنوی در رابطه میان سرمایه های اجتماعی و حمایت اجتماعی با تاب آوری کارکنان در برابر همه گیری بیماری کووید ۱۹، فصلنامه پژوهش در سلامت روانشناختی، سال ۱۴، ش ۱: ۱۲۹-۱۱۵.
- [8] شجاعی، پیام؛ باقری، مسلم؛ نیکبخت، امین و محسنی بیک زاده، مهسا. (۱۳۹۹). مدل سازی عوامل موثر بر شادی سازمانی با رویکرد مدل سازی تفسیری ساختاری فراگیر، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال ۹، ش ۲: ۱۲۹-۱۵۸.
- [9] حکیم السادات، شریف زاده؛ میر محمد تبار، سیداحمد و عدلی پور، صمد. (۱۳۹۶). بررسی عوامل موثر بر شادی سازمانی در ایران، راهبرد فرهنگ، ش ۴۰: ۱۶۰-۱۸۰.
- [10] عباس زاده محمد. (۱۳۹۱). تاملی بر اعتبار و پایایی در تحقیقات کیفی، جامعه شناسی کاربردی، سال ۲۳، ش ۴۵: ۱۹-۳۴.
- [11] عروج نیا، سپیده. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین خرسندی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بانک صادرات، پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد، واحد تهران مرکز.
- [12] علیزاده، ناهید؛ تابان، محمد و قلی پور سلیمانی، علی. (۱۳۹۶). بررسی نقش سرمایه روان شناختی در ایجاد نشاط اعضای بسیج واحدهای فرهنگی ارشاد اسلامی استان ایلام، دو فصلنامه پژوهش های روان شناختی در مدیریت، سال ۳، ش ۱: ۳۷-۹.
- [13] Braun, V., Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. Qualitative research in psychology, 3(2), 77-101.
- [14] Cloutier, S., Jambeck, J., Scott, N. (2014). The Sustainable Neighborhoods for Happiness Index (SNHI): A metric for assessing a community's sustainability and potential influence on happiness. Ecological Indicators, 40, 147-152.
- [15] Drucker, P. (1999). Knowledge-Worker Productivity: The Biggest Challenge. California Management Review, 41(2), 79-94.
- [16] Fernández, J. L. F., Gamez, M. A. F., de Querol Aragón, N., Gil, A. C. (2017). Happiness at Work, Business behavior, and Worker Perceptions: a Case Study. Ramon Llull Journal of Applied Ethics, (8), 33-64.
- [17] Helliwell, J. F., Sachs, J. D., Adler, A., Bin Bishr, A., de Neve, J. E., Durand, M., Seligman, M. (2019). How to Open Doors to

- [23] Pryce-Jones, J. (2011). **Happiness at Work: Maximizing your Psychological Capital for Success**. John Wiley & Sons.
- [24] Reinhardt, W., Schmidt, B., Sloep, P., Drachler, H. (2011). **Knowledge Worker Roles and Actions—Results of two Empirical Studies**. Knowledge and Process Management, 18(3), 150-174.
- [25] Rodríguez-Carvajal, R., Moreno-Jiménez, B., de Rivas-Hermosilla, S., Álvarez-Bejarano, A., Vergel, A. I. S. (2010). **Positive Psychology at Work: Mutual Gains for Individuals and Organizations**. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26(3), 235-253.
- [26] Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Umer, M. (2019). **Translating the Impact of Knowledge Management Processes into Knowledge-Based Innovation: The Neglected and Mediating Role of Knowledge-Worker Productivity**. Journal of Business Research, 94, 442-450.
- [27] Tosten, R., Avci, Y. E., Sahin, E. (2018). **The Relations between the Organizational Happiness and the Organizational Socialization Perceptions of Teachers: the Sample of Physical Education and Sport**. European Journal of Educational Research, 7(1), 151-157.
- [18] Kjerulf, A. (2007). **Happy Hour Is9to5: How to Love Your Life, and Kick Butt at Work**. E-book (online), www.positive sharing com/happy houris9to5
- [19] Li, P. J., Wong, Y. J., Chao, R. C. L. (2019). **Happiness and Meaning in Life: Unique, Differential, and Indirect Associations with Mental Health**. Counselling Psychology Quarterly, 32(3-4), 396-414.
- [20] Lund, A. K. (2019). **Leading Knowledge-Workers through Situated Ambiguity**. Scandinavian Journal of Management, 35(3), 101060.
- [21] Moskaliuk, J., Burmeister, C. P., Landkammer, F., Renner, B., Cress, U. (2017). **Environmental Effects on Cognition and Decision Making of Knowledge Workers**. Journal of Environmental Psychology, 49, 43-54
- [22] Park, H. D., Howard, M. D., Gomulya, D. M. (2018). **The Impact of Knowledge Worker Mobility through an Acquisition on Breakthrough Knowledge**. Journal of Management Studies, 55(1), 86-107.