

بررسی میزان ارتباط بین مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد سازمانی کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس

فاطمه چراغی^{۱*} و دکتر مرتضی صابری حکمی^۱

۱دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

*نویسنده مسئول

چکیده

پژوهش حاضر با هدف میزان ارتباط بین مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد سازمانی کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس انجام شد. این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع پژوهشهای توصیفیه پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری موردبررسی این پژوهش، بیمه شدگان سازمان بیمه تامین اجتماعی شهر بندرعباس می باشند. از آنجا که تعداد افراد جامعه در این پژوهش نامحدود (بالاتر از چهارصد و بیست هزار نفر) می باشند برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده گردید که طبق جدول موصوف تعداد نمونه ۳۸۴ نفر (از جامعه نامحدود) به عنوان نمونه انتخاب می شود که جهت بالابردن ضریب برگشت پرسشنامه های توزیع شده، ۴۵۰ پرسشنامه بین بیمه شدگان توزیع شد. نمونه گیری نیز به روش تصادفی طبقه بندی شده می باشد. به طوریکه سوالات در بین شعبات تامین اجتماعی (شعبه ۱ و ۲) با توجه به حجم مراجعه کنندگان (براساس امار ماخذ نفرات بیمه شده در هر شعبه) توزیع شد. ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای؛ پرسشنامه های استاندارد است که بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه ای طراحی شده است. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه ها نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع وجود دارد. همچنین ابعاد رویکرد کیفیت جامع به طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد بوده اند.

واژه های کلیدی: کیفیت جامع ، عملکرد ، سازمان تامین اجتماعی

(۱) مقدمه

کیفیت و اثربخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقق برنامه های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تامین هزینه ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایتمندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاه های اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمان ها و کارایی و اثربخشی دولت می شود. در بخش غیر دولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت های جدید، پایداری و ارتقای کلاس جهانی شرکت ها و موسسات می شود (بیات، ۱۳۹۰).

سازمان تامین اجتماعی یکی از بزرگترین سازمانهایی است که در امر خدمت رسانی به آحاد جامعه با تغییر ساختار و گرایش به بخش دولتی در چارچوب وزارت رفاه و تامین اجتماعی در جهت تحقق آرمان و اهداف نظام مقدس جمهوری اسلامی و توجه به اصل ۲۹ قانون اساسی کوشش و اهتمام ورزیده که لازمه این کوشش نه به عنوان چتر حمایتی بلکه یک ساختار بیمه ای در شان جامعه و شهروندان ایران اسلامی، ایجاد و استقرار یک نظام خدمت رسانی جامع و کامل مبتنی بر اصول علمی می باشد (شیروانی و شیران، ۱۳۹۱).

نوع عملکرد کنونی با توجه به مدیریت متمرکز و ساختار سلسله مراتبی از یک سو و تنوع درخواستها و انتظارات بیمه شدگان طلب می نماید که مطابقت با الگوهای رایج کیفیت خدمات با هدف خدمت رسانی بهتر و گامی به سوی تکریم ارباب رجوع به معنای واقعی آن حرکت، که به همین منظور تغییر ساختارهای عملکردی، استاندارد سازی، ابداع روشهای نوین جهت اثربخشی و افزایش عملکرد در سازمان اهمیت تحقیق را دو چندان میسازد. عملکرد در سازمان تامین اجتماعی معمولاً ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات در حدود وظایف مشخص در یک ساختار بورا کراتیک انجام می گیرد البته اهداف، مقاصد و رسالتهای سازمان با توجه به منشور اخلاقی در جهت رضایت مشتریان طراحی گردیده و لیکن با توجه به ساختار متمرکز و بوروکراتیک در یک فضای غیر رقابتی و منحصر بفرد بعنوان یک نهاد عمومی غیر دولتی اما در یک سطح عملکرد در سازمان تامین اجتماعی معمولاً ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات در حدود وظایف و اختارات دولتی این تلقی ایجاد مینماید که مراجعان در این بخش مجبور و مراجعات بعدی در جهت دریافت خدمات نیز در هر شرایطی انجام می گیرد لذا کارکنان نسبت به نوع و کیفیت خدمات چندان حساس نبوده و خود را پاسخگو نمی دانند این موارد و عوامل دیگر از جمله عواملی هستند که عملکرد سازمان را به سمت ضعف و ناکارآمدی غیر اثر بخش طی سالهای متوالی سوق داده توجه به این مهم و نیاز سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان خدماتی، این تفکر را القا نموده که چه اندازه عملکرد و فعالیتها انجام گرفته بطور مستمر با شاخصهای کیفی در مدیریت کیفیت جامع هم سو و میزان ارتباط عملکرد سازمان با شاخصهای مدیریت کیفیت جامع به چه میزان می باشد (شیروانی و شیران، ۱۳۹۱).

در پژوهش های پیشین نیز هم در داخل و هم خارج از کشور مطالعاتی صورت گرفته است. در داخل کشور: ناصحی و حق بیان (۱۳۹۳) طی تحقیقی سیستم پرداخت خسارت از پنج بعد سرعت پرداخت خسارت، دسترسی به سیستم پرداخت خسارت، سادگی مراحل پرداخت خسارت، مبلغ پرداختی و نحوه رفتار کارکنان واحد خسارت ارزیابی شده است. نتایج به دست آمده نشان می دهد که بیمه گذاران از تمامی عوامل عملکردی رضایت دارند. با توجه به نتایج مشخص می شود که مبلغ خسارت پرداختی شرکت، بیشترین تاثیر را بر رضایت مشتریان دارد. حیدری (۱۳۹۳) در مقاله ای با هدف کالبد شکافی مشکلات و مسایل مبتلا به سازمان تامین اجتماعی، ابعاد ساختاری و تشکیلاتی متولی امر تامین اجتماعی در کشور، فهرستی از عوامل مساعد و نامساعد توسعه اجتماعی در کشور، احصا و آثار آنها بر ابعاد ساختاری و تشکیلاتی تامین اجتماعی پرداخته است.

فرخ ملکوند (۱۳۹۲) در پژوهشی به مهمترین تنگناها فراروی سازمان پرداخته و عدم تناسب فرایند رشد منابع با مصارف، نبود تناسب بین نسبت پرداخت کنندگان حق بیمه و دریافت کنندگان مستمری و نرخ بیکاری و سطح دستمزدها، را به عنوان مهمترین چالش های پیش رو سازمان تامین اجتماعی نام برده است.

کاوانا و کور بت (۲۰۱۳) پژوهشی تحت عنوان تعیین ناحیه اختلاف مجاز برای کیفیت خدمات مسافرت ریلی انجام دادند. نتیجه آزمون رگرسیون نشان داد از دیدگاه مشتریان در همان ابعاد ۵ گانه کیفیت، قابلیت تضمین، پاسخگویی و همدلی تاثیر مستقیم معنی دار بر کیفیت خدمات دارند.

نتایج تحقیق مصطفی (۲۰۱۳) تحت عنوان بررسی تجربه انتظارات بیماران از کیفیت خدمت و رضایت آنان در بیمارستانی در مصر انجام نشان داد که انتظار بیماران از کیفیت خدمات بیمارستان بر رضایت آنان از خدمات و انتخاب نوع بیمارستان (دولتی یا خصوصی) تاثیر دارد.

آسان و یانگ کیم^۱ (۲۰۱۳) رضایت مشتری را به عنوان یک عامل اصلی در سودآوری و ارزش شرکت در اندازه گیری عملکرد مالی شرکت معرفی می کند.

استپلس (۲۰۱۳) در پژوهشی تحت عنوان (بررسی کیفیت خدمات مرکز تلفن با استفاده از مدل servqual میزان انتظارات مشتریان از خدمات مرکز تلفن با تجربه واقعی که آنان از دریافت خدمات مرکز تلفن کسب کرده اند، مورد بررسی قرار داده و مشخص کرده است که میزان انتظارات مشتریان از خدمات دریافتی بیشتر از میزان ادراکات آنان می باشد.

با توجه به هدف مطالعه حاضر، بررسی میزان ارتباط مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس، محقق در تلاش است بررسی نماید آیا بین مولفه های اطلاع رسانی، سرعت ارائه خدمات، صحت و دقت خدمات، زیبایی رابطه، رفتار مناسب، قانونمندی (قوانین و مقررات)، سادگی و سهولت ارتباط و انعطاف پذیری کارکنان و عملکرد آنها از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس ارتباط معناداری وجود دارد یا خیر؟

اهداف تحقیق

الف) هدف اصلی تحقیق

بررسی میزان ارتباط بین مولفه های کیفیت خدمات جامع و عملکرد سازمانی کارکنان از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس

ب) اهداف ویژه:

- ۱- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد شفافیت و سرعت.
- ۲- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد زیبایی رابطه.
- ۳- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد رفتار مناسب کارکنان.
- ۴- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد قانونمندی.
- ۵- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد سادگی و سهولت.
- ۶- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد انعطاف پذیری.
- ۷- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد اطلاع رسانی.
- ۸- رابطه بین تعیین کیفیت خدمت رسانی در سازمان بیمه تامین اجتماعی در بعد صحت و دقت در خدمت.

روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع پژوهشهای توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی می باشد.

¹- Kyung-A Sun, Dae-Young Kim

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، بیمه شدگان سازمان بیمه تامین اجتماعی شهر بندرعباس می باشند. از آنجا که تعداد افراد جامعه در این پژوهش نامحدود (بالاتر از چهارصد و بیست هزار نفر) می باشند برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده گردید که طبق جدول موصوف تعداد نمونه ۳۸۴ نفر (از جامعه نامحدود) به عنوان نمونه انتخاب می شود که جهت بالابردن ضریب برگشت پرسشنامه های توزیع شده، ۴۵۰ پرسشنامه بین بیمه شدگان توزیع شد. نمونه گیری نیز به روش تصادفی طبقه بندی شده می باشد. به طوریکه سوالات در بین شعبات تامین اجتماعی (شعبه ۱ و ۲) با توجه به حجم مراجعه کنندگان (براساس امار ماخذ نفرت بیمه شده در هر شعبه) توزیع شد.

ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای؛ پرسشنامه های استاندارد است که بر اساس طیف لیکرت ۵ گزینه ای طراحی شده است. به گونه ای که از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) ارزش گذاری شده است که از سادگی نسبتا بالایی برخوردار است. لذا روش پژوهش از نظر گردآوری داده ها توصیفی- پیمایشی است. سوالات پرسشنامه براساس متغیرهای تحقیق طراحی شده و استاندارد می باشد و سوالات پرسشنامه مدیریت کیفیت جامع برگرفته از پرسشنامه استاندارد شیران (۱۳۹۱) و پرسشنامه استاندارد عملکرد سازمانی مار (۲۰۰۸) بوده است. پرسشنامه دارای دو بخش است، شامل بخش الف که مربوط به سوالات عمومی در خصوص وضعیت پاسخ دهنده است و بخش ب که مربوط به سوالات تخصصی تحقیق (فرضیات) می باشد. پایایی پرسشنامه مذکور با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آمد.

در تجزیه و تحلیل داده ها، به منظور بیان توصیفی داده ها و تجزیه و تحلیل پرسشنامه محقق ساخته در بخش آمار توصیفی جهت بررسی سوآلهای جمعیت شناختی از تکنیکهایی نظیر میانگین، انحراف معیار، میانه؛ مد؛ نما؛ محاسبه فراوانی و درصد فراوانی و .. استفاده شد. در بخش آمار استنباطی هم از آزمون های آماری همبستگی مثل پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. جهت رتبه بندی مولفه های کیفیت جامع از آزمون رتبه بندی فریدمن استفاده شده است. لازم به ذکر است جهت تحلیل استنباطی از نرم افزارهای SPSS و اکسل بهره برداری گردیده است.

یافته های پژوهش

الف) آزمون فرضیه اصلی

H0: بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع ارتباط معناداری وجود ندارد.

H1: بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۱- ماتریس همبستگی متغیرهای پیش بین و مزیت

متغیرهای مرتبط	ضریب همبستگی	تعداد	مقدار خطا	سطح معنادار	تفسیر
ارتباط عملکرد با ابعاد مدیریت کیفیت	۰/۷۸۶	۳۸۴	۰/۰۵	۰/۰۰	رابطه مستقیم و معنادار

برای بررسی فرضیه اصلی تحقیق مطابق جدول فوق با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع، همچنین مقدار معنادار که کمتر از ۰/۰۵ بوده است در سطح اطمینان ۰/۹۵ می توان نتیجه گرفت که همبستگی خطی معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع (ضریب همبستگی پیرسون = ۰/۷۸۶) وجود دارد. لذا با اطمینان ۰/۹۵ فرض صفر آماری مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی دار رد می شود. بنابراین با توجه به علامت مثبت و معنی داری ضریب همبستگی می توان گفت رابطه مثبت معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع وجود دارد و فرضیه تأیید می شود.

ب) آزمون فرضیات فرعی

جدول ۲- نتایج ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه عملکرد بیمه تأمین اجتماعی با ابعاد مدیریت کیفیت جامع

تفسیر	سطح معناداری	مقدار خطا	تعداد	ضریب همبستگی	رابطه
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۸۰۵	اطلاع رسانی و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۸۴۱	سرعت ارائه خدمات و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۸۲۴	صحت و دقت خدمت و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۷۸۱	زیبایی رابطه و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۷۱۹	رفتار مناسب و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۷۲۸	قانون مندی و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۷۵۲	سادگی و سهولت ارتباط و عملکرد
رابطه مستقیم و معنادار	۰/۰۰	۰/۰۵	۳۸۴	۰/۷۸۹	انعطاف پذیری

همان طور که در جدول فوق قابل مشاهده است، رابطه عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع در سطح ۰/۰۵ معنادار است با در نظر گرفتن مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع، همچنین مقدار معنادار که کمتر از ۵٪ (معیار تصمیم) می باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ می توان نتیجه گرفت که همبستگی خطی معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع وجود دارد، لذا با اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر آماری مبنی بر عدم وجود ارتباط معنی دار رد می شود. بنابراین با توجه به علامت مثبت و معنی داری ضرایب همبستگی می توان گفت رابطه مثبت معنی داری بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی شهر بندرعباس با ابعاد مدیریت کیفیت جامع وجود دارد و فرضیه های فرعی تأیید می شود.

نتایج تحلیل رگرسیون

جدول ۳- نتایج مربوط به تحلیل واریانس

سطح معنی داری	آزمون دوربین واتسون	خطای معیار تخمین	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین R^2	ضریب همبستگی چندگانه
۰/۰۰۰	۲/۰۷۳	۰/۱۷۶۲۵	۰/۷۴۵	۰/۷۴۷	۰/۷۷۳

تصمیم گیری:

همان طور که در جدول فوق مشاهده شد طبق خروجی مقادیر ضریب رگرسیون چندگانه، ضریب تعیین، ضریب تعیین تعدیل شده، آزمون دوربین واتسون و خطای معیار تخمین و سطح معنادار بدست آمد. سطح معنادار برابر صفر می باشد و از سطح معنی داری ۰/۰۵ نیز کوچکتر می باشد که نشان می دهد مدل رگرسیون توانسته است تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهد. ضریب تعیین تعدیل شده ی مدل برابر ۰/۷۴۵ می باشد، بنابراین می توان نتیجه گرفت که ۷۴/۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته، قابل استناد به تغییرات متغیرهای مستقل می باشد و بقیه تغییرات متغیر وابسته (رفتار مصرف) یعنی ۲۶/۵ درصد از تغییرات ناشی از شانس (عواملی غیر از متغیرهای مستقل) بوده است بنابراین می توان گفت ابعاد رویکرد کیفیت جامع به طور معناداری قادر به پیش بینی عملکرد بوده اند. ضریب همبستگی چندگانه همان طور که از جدول پیداست برابر با حدود ۷۷/۳ می باشد. این امر بدین معنا است که شدت رابطه متغیرهای مستقل با متغیر وابسته برابر ۷۷/۳ درصد بوده است. مقدار آماره d دوربین واتسون برابر با ۲/۰۷۳ می باشد که در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد که نشان دهنده عدم وجود همبستگی بین خطاها بود. دومین جدولی که در این رابطه به نمایش در آمد مرتبط با اطلاعات هر یک از متغیرهای مستقل بوده است.

جدول ۴- نتایج آزمون رگرسیون چندگانه

متغیر مستقل	ضرایب رگرسیون β	ضرایب استاندارد شده	سطح معنی داری sig	آماره آزمون
مقدار ثابت	۰/۵۱۰	-	۰/۰۰۰	۷/۱۱۹
اطلاع رسانی	۰/۰۸۱	۰/۱۳۱	۰/۰۲	۳/۲۱۲
سرعت ارائه خدمات	۰/۱۰۱	۰/۱۱۴	۰/۰۰	۶/۰۳
صحت و دقت خدمت	۰/۱۶۸	۰/۱۹۷	۰/۰۰	۸/۱۴۸
زیبایی رابطه	۰/۱۳۷	۰/۱۵۶	۰/۰۰	۱۸/۶۷۸
رفتار مناسب	۱/۱۱۴	۱/۱۱۶	۰/۰۲	۸/۵۶
قانونمندی	۰/۱۲	۰/۱۴۷	۰/۰۹	۵/۵۸
سادگی و سهولت ارتباط	۷/۸	۹/۸	۰/۰۴	۷/۱۱
انعطاف پذیری	۵/۹	۷/۸	۰/۰۸	۹/۹

برای فرموله نمودن معادله رگرسیون؛ جدول فوق ارائه شده است. به منظور بدست آوردن معادله رگرسیون اطلاعاتی از جمله مقدار ثابت معادله^۲؛ ضرایب رگرسیون^۳؛ همچنین بررسی آزمون خطی بودن که از سطح معنی داری مشخص می گردد؛ آورده شد.

تصمیم گیری:

همانطور که در جدول فوق مشاهده می شود sig کلیه متغیرهای مستقل برابر صفر می باشد و از سطح معنی داری ۰/۰۵ نیز کوچکتر می باشد که نشان می دهد حداقل یکی از متغیرهای مستقل دارای رابطه خطی با متغیر وابسته است و مقدار همه متغیرها در معادله رگرسیون آورده می شود. ضرایب ستون B (بتا) مقدار استاندارد شده ضرایب است که نشان دهنده میزان تغییر در متغیر وابسته به ازای تغییری به اندازه یک انحراف معیار در متغیر مستقل می باشد که هر چه قدر مطلق آن بزرگتر باشد رابطه قوی تر متغیر مستقل و وابسته را نشان می دهد. برای مقایسه تاثیر متغیرها از ضرایب استاندارد شده بتا بدون توجه به علامت آنها استفاده می شود. ضرایب استاندارد شده در این جدول نشان می دهد که متغیر صحت و دقت خدمت دارای بیشترین تاثیر بر متغیر وابسته (عملکرد) می باشد. زیرا به ازای یک واحد تغییر در این متغیر ۰/۱۹۷ تغییر در متغیر وابسته (عملکرد) ایجاد می شود. ضریب تاثیر متغیرهای مستقل دیگر نیز شامل اطلاع رسانی با ۰/۱۳۱؛ سرعت ارائه خدمات با ۰/۱۱۴؛ زیبایی رابطه با ۰/۱۵۶، رفتار مناسب با ۰/۱۱۶ و سادگی و سهولت ارتباط با ۹/۸ می باشد. آماره t و sig که جهت آزمون فرض تساوی هر یک از ضرایب ستون B با عدد صفر در دو ستون انتهای جدول مورد بحث ارائه شده است. از آنجایی که sig آزمون تساوی ضرایب رگرسیون کوچک تر از ۵ درصد می باشند. بنابراین فرض تساوی ضرایب رگرسیون با صفر رد می شود و نیازی به خارج کردن آنها از معادله رگرسیون نمی باشد. به عبارت دیگر این ۶ متغیر بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی تاثیر دارند. با توجه به اطلاعات جدول مذکور می توان معادله رگرسیون را به صورت زیر نوشت:

$$y = 0.51 + 0.131X_1 + 0.114X_2 + 0.197X_3 + 0.156X_4 + 0.116X_5 + 0.098X_6$$

۲- α

۳- β

نتایج آزمون فریدمن جهت رتبه بندی متغیرها

جدول ۵-رتبه بندی متغیرها بر اساس آزمون فریدمن

متغیر	میانگین رتبه ها
اطلاع رسانی	۱/۹۵
سرعت ارائه خدمات	۱/۹۲
صحت و دقت خدمت	۲/۱۳
زیبایی رابطه	۲/۱۱
رفتار مناسب	۲/۳۹
قانونمندی	۱/۰۱
سادگی و سهولت ارتباط	۲/۰۴
انعطاف پذیری	۱/۱۳

نتایج آزمون فریدمن در رتبه بندی متغیرها نشان می‌دهد که بیشترین میانگین رتبه متعلق به متغیر رفتار مناسب با مقدار ۲/۳۹ و کمترین میانگین رتبه متعلق به متغیر قانونمندی با میانگین ۱/۰۱ است. آماره های آزمون فریدمن نشان می‌دهد که خی دو با مقدار ۵۵/۲۵ و درجه آزادی ۷ در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

نتایج آزمون فرضیات

جدول ۶- نتایج آزمون فرضیات

نوع فرضیه	فرضیه	نتیجه
فرضیات فرعی	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و شفافیت و سرعت رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و زیبایی ارتباط، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و رفتار مناسب کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و قانونمندی کارکنان، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و سادگی و سهولت خدمت، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و انعطاف پذیری، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
	بین عملکرد بیمه تأمین اجتماعی و اطلاع رسانی، رابطه معناداری وجود دارد.	تایید
فرضیه اصلی	بین مولفه های رویکرد کیفیت جامع و عملکرد سازمانی کارکنان تامین اجتماعی، از دیدگاه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر بندرعباس ارتباط معناداری وجود دارد.	تایید

نتیجه گیری

در راستای نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت که رویکرد کیفیت جامع موجب با عملکرد سازمان تامین اجتماعی ارتباط مثبتی داشته است و این موضوع در در شرکتها و سازمانهای خدماتی می‌بایست مدنظر قرار گیرد. نتایج فرضیه اصلی این تحقیق با نتایج تحقیق دهدشتی شاهرخ و بابایی نژاد (۱۳۹۲)، آواستی ودوگرا (۲۰۰۴)، استپلس (۲۰۱۳) و حقیقی کفاش و اکبری و لالیان پور (۱۳۹۱) هماهنگ است.

اطلاع رسانی و افزایش سطح آگاهی بیمه شدگان از مزایا و خدمات سازمان یکی از اولویتهای اساسی در راستای اصلاح و بهبود عملیات و گامی در جهت ارتقا سطح عملکرد می‌باشد که از طریق بروشور، آگهی و پیامهای رسانه ای و استفاده از فن آوری

اطلاعات، دسترسی به قوانین ومقررات از طریق سایتهای سازمان و... با محوریت واحد روابط عمومی بیش از پیش مورد نیاز است .

اگرچه کیفیت در اولویت سازمان‌های کیفیت‌گرا قرار دارد با این حال ممکن است کارکنان بطور کامل از اولویت و اهمیت کیفیت خدمات آگاه نشده باشند و همین امر منجر به افزایش شکایات از نارساییها ایجاد شده بین انتظارات مشتریان و عملکرد سازمانی شود. اینجاست که اطلاع رسانی ضرورت و اهمیت خود را نشان می دهد . انعطاف پذیری ، تغییرات وسیعی که در دهه های اخیر در نقش دولتها به وقوع پیوسته است، دولتها را عملاً با رویکردهای جدیدی رو به رو ساخته که نتیجه قطعی آن تغییر موقعیت نسبی دولتها بوده است. از این رو کشورهای مختلف، اصلاح و انعطاف پذیری نظام اداری یا نظام مدیریت را به عنوان پیش نیاز اصلی توسعه و یک هدف اساسی پیگیری می کنند و سازمان تامین اجتماعی نیز در این رابطه تلاشهای وسیعی را به عمل آورده است . سادگی و سهولت، دنیای کنونی با سرعت به سوی ایجاد کیفیتهای برتر، قابلیت‌های متنوع، سادگی و سهولت درسیستمهای مختلف پیش می‌رود. در چنین فضایی بویژه برای سازمانهای عمومی، ارائه خدمات مناسب تر وتوجه بیشتر به ارباب رجوع ضرورت پیدا می کند، چرا که داور نهایی کیفیت خدمات عمومی ارباب رجوع است. بنابراین بهبود کیفیت در سازمانهای عمومی مستلزم تعاملات این سازمان ها در ارائه خدمات باکیفیت به مردم است. قانونمندی به منظور ایجاد زمینه مناسب برای رشد و توسعه کشور، افزایش کارایی و بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی، تقویت امور حاکمیتی دولت و توسعه مشارکت مردم در امور کشور سازمان تامین اجتماعی توانسته است شرایط پایداری را ایجاد کند. نگاه ونگرش به قانون سازمانها را در عملکرد خویش به تصویر می کشد، البته اکثر سازمانهای دولتی اطلاع رسانی ضعیفی در رابطه با قوانین ومقررات خودنسبت به شهروندان داشته ضمن اینکه تنوع مشتریان ونیازهای متفاوت آنان ،سازمانها را از نیاز واقعی مشتریان دور نگاه داشته است. رفتار مناسب کارکنان در تامین اجتماعی برگرفته از کیفیت برتر ارتباط با ارباب رجوع، ارتباط با همکار، در ارتباط و رفتار مدیر با کارمند، در ارتباط و رفتار کارمند با مدیر و در ارتباط با سازمان و شغل دارای بایدها و نبایدهایی است که از شرایط مطلوبی برخوردار می باشد. صحت و زیبایی ناشی از کیفیت خدمات مطلوب خود عامل دیگر است که باعث افزایش توانایی سازمان جهت ارائه خدمات به صورتی موثر به بیمه شدگان می باشد و سازمان دریافته است که بیمه شدگان نیازها وخواسته هایی دارند و سازمان مستقیماً به رفع این احتیاجات می پردازد و از ارائه خدمات غیر ضروری می کاهد. با افزایش اثر بخشی و کارائی در ارائه خدمت، سودآوری سازمان را افزایش می دهد. هم چنین ارائه خدمات بهتر باعث تکرار خرید و گسترش تبلیغ مثبت برای سازمان می گردد. از آنجائیکه یکی از مهمترین شاخص های کیفیت ارائه خدمات در سازمان تامین اجتماعی میزان رضایت بیمه شدگان از سرعت خدمات ارائه شده در آن بخشها است . یکی از مهمترین شاخصهایی که در ارزیابی رضایتمندی از مراکز ارائه دهنده خدمات بیمه ای مهم است.

پیشنهادهات تحقیق

- ۱- پیشنهاد می شود سازمان تامین اجتماعی ارائه خدمات بیمه ای خود را جهت صرفه جویی در زمان ارزشمند بیمه گذاران از بستر فضای مجازی انجام دهد.
- ۲- پیشنهاد می شود سازمان تامین اجتماعی زمینه سرمایه گذاریهای مالی و انسانی لازم جهت توسعه ارتباطات مشتریان با سازمان در راستای دریافت خدمات سریع تر و با کیفیت تر را پیش بینی کرده و زیرساختهای مورد نیاز را فراهم نماید .
- ۳- پیشنهاد می شود سازمان از تمام امکانات خود جهت ارائه خدمات مطلوب به بیمه شدگان استفاده نماید.
- ۴- پیشنهاد می شود به چینش وراستگی محیط کار ونوع اراستگی ظاهر افراد ،گل آرایی در محیط کار،تجهیز فضای سازمانی به الزامات فیزیکی از قبیل نور،دما،صداو...واستقرار تیمی کارشناسی جهت مطابقت هر یک ازعوامل با توجه به استانداردهای موجود در محل شعبه ودرصورت نیاز تهیه ونصب سیستم هایی ازقبیل گرما وسرما سازوتهویه مطبوع توجه بیشتری شود ..چراکه تغییرات مثبت پیرامونی سبب تغیر درنگرش وطرز تلقی ونهایتاًافزایش عملکرد فرد می گردد.

- ۵- آموزش ورشد وتوسعه فرهنگ شهروندی در کارکنان از طریق ایجاد جلسات هم اندیشی واستقرار تیمهای مشاوره در شعب با هدف حفظ وارتقا سلامت روح و روان واصلاح رفتارهای اداری ،خانوادگی واجتماعی درجهت افزایش عملکرد سازمانی در برنامه ریزی های سازمان تامین اجتماعی لحاظ گردد.
- ۶- پیشنهاد می شود در نوع لباس کارمندان و آراستگی ظاهر آنها دقت گردد.
- ۷- پیشنهاد می شود دسترسی به اطلاعات وبخشانامه ها توسط ارباب رجوع به نحو دلخواه وایده آل با توجه به اینکه مشتریان از قوانین ومقررات اطلاع چندانی ندارند در دستور کار سازمان تامین اجتماعی قرار گیرد .
- ۸- حمایت کامل از بیمه گذاران از لحاظ روشهای اجرایی مناسب جهت درک و پذیرش هرچه بهتر سیاستها و کارکردهای مدون بیمه تامین اجتماعی.
- ۹- توانمندسازی نیروی انسانی با تلاش در جهت ایجاد فرهنگ مشارکتی در انجام امور با کم رنگ نمودن مرزهای بین واحدهای تخصصی از طریق ابزارهای مدیریت منابع انسانی مانند چرخش شغلی ،توسعه شغلی وکارگروههای تیمی در جهت پاسخگویی به مراجعان(بیمه گذاران).
- ۱۰- مشارکت مدیران و کارکنان سازمان تامین اجتماعی سبب کاهش سطح فشار روانی وكاهش تغییر وافزایش انعطاف پذیری و در نتیجه افزایش عملکرد کارکنان و بهبود روابط با بیمه گذاران شود .
- ۱۱- کاستن از شکاف زمانی تصمیم گیری تا اجرا وارائه خدمات دهی سریع به بیمه گذاران؛ کاهش بوروکراسی وفرآیند گسترده اداری و کاهش اتلاف زمان بیمه گذاران در دستور کار مدیران و معاونان ستادی و اجرایی سازمان تامین اجتماعی قرار گیرد.
- ۱۲- پیشنهاد می شود در زمینه اطلاع رسانی به بیمه شدگان و کارفرمایان سازمان تامین اجتماعی از بروشور- بنر تبلیغاتی و رسانه (صدا و سیما) استفاده شود.

منابع:

- بیات، کریم.(۱۳۹۰)، "کیفیت در سازمانهای خدماتی" پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه تبریز.
- شیروانی، علیرضا و ، شیران ، اردشیر(۱۳۹۱)، "بررسی و میزان رابطه عملکرد شعب تامین اجتماعی بر مدیریت کیفیت جامع بر اساس مدل گاروین (مطالعه موردی کلیه شعب تامین اجتماعی استان اصفهان)"، نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران، گروه پژوهشی صنعتی آریانا،
- غلامی، حسین و نورعلیزاده، حمیدرضا (۱۳۹۱)، "مقایسه روشهای ارزیابی عملکرد"، مجموعه مقالات اولین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، تهران: جهاد دانشگاهی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- صمدی عباس، اسکندری سهیلا، (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان بانک ملی شهرستان تویسرکان (بر اساس مدل سروکوال)، فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۲۱، بهار ۹۰، ص ۴۰- ۳۰.
- ساعدی ،شهرام و صولانی، فرید(۱۳۸۹)" بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی بر اساس مدل لازمجرای کیفیت خدمات" فرهنگ مدیریت ،سال چهارم، ش ۱۳ .
- گرجی؛ محمدباقر(۱۳۸۴)"مدیریت کیفیت خدمات در صنعت بیمه "فصلنامه صنعت بیمه ،سال ۲۰ ش ۴.
- معین زاده .ح، (۱۳۹۱)."کیفیت خدمات بانکی و رضایت مشتریان" . مجله عصر فناوری اطلاعات، ص ص ۹۱-۹۶