

## آگاهی و رضایت بیمه شدگان: کاربرد فناوری اطلاعات در نظام تأمین اجتماعی

زهرا غدیری\*، محمد عقیقی\*\*

**طرح مسأله:** هدف از پژوهش حاضر، بررسی سطح آگاهی و رضایتمندی بیمه شدگان تأمین اجتماعی شهر کاشان از اجرای طرح ساماندهی سوابق در سال ۸۵-۸۴ بود. روش: روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه آماری شامل کلیه بیمه شدگان سازمان تأمین اجتماعی شهر کاشان بود. نمونه‌گیری به صورت تصادفی منظم از بین بیمه شدگان انجام گرفت. حجم نمونه شامل ۳۰۰ نفر از بیمه شدگان بود و ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه محقق ساخته با ۲۳ سؤال بسته پاسخ، براساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت بود که اعتبار آن براساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۸ برآورد گردید.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که سطح رضایت و آگاهی بیمه شدگان با احتمال ۹۹٪ بیش از متوسط می‌باشد. سطح رضایت و آگاهی بیمه شدگان دارای مدرک تحصیلی دیپلم بالاتر از افرادی بوده است که مدرک پایین‌تر از دیپلم داشته‌اند. بر حسب سابقه بیمه تفاوت معنی داری وجود دارد. سطح رضایت و آگاهی افراد با سابقه بیمه بالاتر از ۲۱ سال بیشتر از افراد با سابقه بیمه کمتر از ۱۰ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال بود. سطح رضایت و آگاهی افراد بیشتر از ۴۱ سال سن بیشتر از افراد کمتر از ۳۰ سال و ۳۱ تا ۴۰ سال بوده است. همچنین میانگین رضایت و آگاهی مردان بیشتر از زنان بوده است.

**نتایج:** سابقه، سن، جنس، سطح تحصیلات ارتباط مستقیمی با سطح رضایتمندی و آگاهی بیمه شدگان دارد. همچنین بین سطح رضایتمندی و سطح آگاهی ارتباط مستقیم وجود دارد.

**کلید واژه‌ها:** آگاهی، بیمه شده، تأمین اجتماعی، رضایتمندی، طرح ساماندهی

تاریخ پذیرش: ۸۷/۱۱/۵

تاریخ دریافت: ۸۶/۹/۱۲

\* کارشناس ارشد مدیریت آموزشی <ghadiry\_53@yahoo.com>

\*\* کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی

## مقدمه

اهمیت اطلاعات و به ویژه اطلاعات قابل پردازش در جهان امروز، به قدری روشن و بدیهی است که عصر حاضر به «عصر انفجار اطلاعات» اشتهار یافته است. علی‌رغم بدیهی بودن اهمیت اطلاعات نحوه نگاه و پردازش آن، موجب تقسیم سازمانها به توسعه‌ای و غیرتوسعه‌ای می‌گردد. به این نحو که سازمانهای توسعه‌ای اهمیت و ارزش اطلاعات را درک کرده و ضمن جمع‌آوری، نسبت به پردازش دائمی آنها اقدام و در تصمیم‌گیریها و تصمیم‌گیریهای کلان مورد استفاده قرار می‌دهند. در حالی‌که سازمانهای غیر توسعه‌ای علی‌رغم درک اهمیت اطلاعات، در جمع‌آوری و پردازش اطلاعات با مشکل روبرو بوده و در نتیجه تصمیم‌گیریها متکی بر برداشتهای ذهنی و شخصی و نتایج آن بعضاً به‌طور تصادفی با واقعیات و مقتضیات تطبیق می‌نماید. بنابراین جمع‌آوری و پردازش اطلاعات در سازمانهای بزرگ علی‌رغم هزینه و زمان مورد نیاز اجتناب‌ناپذیر است و مسؤولان تصمیم‌گیرنده باید آن را در رأس امور خود و سازمان متبوع خود قرار دهند (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۷۸).

امروزه سازمانها در انجام وظایف خود، با تغییرات و پدیده‌های پیچیده و گاه غیرقابل پیش‌بینی اقتصادی و اجتماعی مواجه هستند. مواجهه اصولی با این پدیده‌ها و اخذ تصمیمات مناسب در جهت پیشبرد اهداف با توجه به مقتضیات زمان حال کمک می‌کند تا سازمانها در یک ساختار توسعه‌ای قرار گیرند؛ ساختاری که بنیان‌هایش بر اساس اطلاعات و آمارهای صحیح و قابل اتکا استوار است. بدیهی است در چنین سازمانی، مدیران به سهولت قادر به تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های منطقی بوده، صرفاً بر اساس سلیق و برداشتهای ذهنی و شخصی خود عمل نمی‌کنند. هرچند دستیابی به ساختار مزبور نیازمند صرف هزینه‌های کلان می‌باشد، اما باید آن را به عنوان یک سرمایه‌گذاری ارزنده که در آینده سودآوری لازم را چه به لحاظ مادی و چه از نظر معنوی به همراه خواهد داشت، در نظر گرفت (معاونت امور استانها، ۱۳۸۲).

از این گذشته پیشرفتهای عظیم جهانی در صنعت تولید اطلاعات و ارتباطات گسترده‌ای که دولت‌ها و سازمانها از همین طریق برقرار می‌کنند، هشدار جدی برای سازمان‌های منزوی است. زیرا آنها با اهمیت ندادن به پیشرفت‌های بین‌المللی، قادر به ادامه‌ی حیات نبوده و یا این که با عدم مقبولیت و مشروعیت مواجه خواهند شد. بدیهی است که هرچه گستره‌ی فعالیت‌های یک سازمان وسیع‌تر و عمومی‌تر باشد، بازتاب نارضایتی‌ها نیز بیشتر خواهد بود. طبق بررسی‌های انجام شده، سازمان‌های بیمه‌ای بزرگ‌ترین واحدهای تولیدکننده‌ی اطلاعات در دنیا محسوب می‌شوند که در این راستا سازمان تأمین اجتماعی طرح سامان سوابق را با هدف ایجاد نظام نوین اطلاعات در سازمان و بهبود نظام پاسخگویی به مخاطبین به اجرا درآورد (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۷۸).

با توجه به اهمیت این طرح عظیم، در این تحقیق سعی شده طرح مذکور مورد بررسی قرار گیرد و نتایج بدست آمده با نتایج آرمانی آن مقایسه گردد. امید است نتایج تحقیق در تحقق هدف کلی سازمان تأمین اجتماعی از اجرای این طرح عظیم، مؤثر واقع شود.

## بیان مسأله

در ایران سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از عظیم‌ترین سازمان‌های فعال، حدود ۳۵ درصد از آمار جمعیت کل کشور را در خود جای داده است. این سازمان، فعالیت خود را از سال ۱۳۰۹ آغاز کرد. هرچند شکل منسجم آن را باید از سال ۱۳۲۸ به بعد جستجو کرد که حمایت‌های بلند مدت (بازنشستگی، ازکارافتادگی و فوت) در آن شکل گرفت. فعالیت و حجم عملیات سازمان چه به لحاظ قلمرو جغرافیایی و چه به لحاظ پوشش اقشار مختلف و کارگاههای تولیدی روز به روز فزونی یافت تا این‌که امروزه حدود ۶ میلیون نفر بیمه شده اصلی، ۲۸ میلیون نفر بیمه شده اصلی و تبعی و ۷۰۰ هزار نفر مستمری بگیر- در سراسر کشور- تحت پوشش خویش قرار داده است. مسلماً کسب رضایت چنین جمعیت کثیری حاصل نمی‌شود مگر با برنامه‌ریزی‌های کاملاً دقیق و حساب شده که مبتنی بر واقعیات، مقتضیات و سطح انتظارات جامعه کنونی ایران باشد (جباری، ۱۳۸۱).

در سال‌های اخیر، برنامه‌ریزی‌های سازمان براساس اطلاعاتی بوده که همچنان با همان روش‌های به کار رفته در آغاز فعالیت (نیم قرن پیش) شکل گرفته است. با درک این مهم سازمان کوشیده تا به دفعات، طی سال‌های ۱۳۴۸، ۱۳۶۷ و ۱۳۷۴ با سامان دادن به بایگانی‌ها و کسب اطلاعات لازم از لایه‌های پرونده‌ها، برنامه‌ریزی منطقی‌تری را انجام دهد و اطلاعات دقیق و قابل اتکاء جهت تصمیم‌گیری‌های کلان تولید نماید. این اطلاعات در نقاط مختلف کشور و واحدهای سازمانی (شعبه و نمایندگی) در قالب انواع بایگانی‌ها انباشته شده است. اطلاعات حجیم فوق در لایه‌های پرونده‌ها، لیست‌ها، اوراق، کارتها، بایگانی‌های جمعی و بخشی و زیرزمین‌ها و ... مدفون بوده و دارای خصیصه‌های اطلاعات قابل پردازش نیست (معاونت امور استانها، ۱۳۸۲).

این شیوه جمع‌آوری اطلاعات موجب گردیده بود که:

- اطلاعات، اسناد و مدارک که ثمره و گزارش کار و تلاش و عزت انسانهاست با ارقام نجومی و میلیاردي به شکل کاغذ در لایه‌هایی به نام فایل و به صورت غیراستاندارد در کمدها و قفسه‌ها و ... مدفون باشد.
- از ظرفیتهای انسانی و مادی استفاده مطلوب نمی‌شد و فرسایش جسمی و روانی کارکنان موجب کم تحرکی در انجام وظایف بود و ضمن افزایش زمان انجام کار، موجبات سرگردانی مراجعان را نیز فراهم می‌ساخت.
- نحوه انباشت اطلاعات موجب طولانی شدن فرآیند عملیات و افزایش هزینه می‌گردید.
- کارکنان سازمان قدرت خلاقیت خود را از دست داده و به علت عدم تعامل و ارتباط توسعه‌ای با اطلاعات، در میان قفسه‌ها و فایل‌های اسناد و مدارک سرگردان بودند.
- اطلاعات اعم از آماری، محاسباتی و کاربردی از اعتبار و روایی برخوردار نبودند.
- نظام تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری براساس اطلاعات و پردازش اطلاعات قابل قبول، عمل نمی‌کرده است.
- امکان پاسخگویی سریع و دقیق به بیمه شدگان، مستمری بگیران و کارفرمایان وجود نداشت.

- امکان برآورد و تعیین سطح و کیفیت تعهدات ارائه شده و قابل ارائه به بیمه‌شدگان میسر نبوده است.

- امکان ایجاد حساب انفرادی برای بیمه‌شدگان فراهم نمی‌گردید.

- امکان ارائه سابقه پرداخت حق بیمه به بیمه‌شدگان در یک فرآیند زمانی مناسب وجود نداشت.

با توجه به مسائل و مشکلات ایجاد شده، سازمان تأمین اجتماعی از اواخر سال ۱۳۷۸ با بسیج همه امکانات و با هدف حذف پرونده‌ها و دیوانسالاری زاید و افزایش سرعت و دقت در انجام امور، به ساماندهی نیم قرن سابقه بیمه‌شدگان پرداخته است. فاز اول و دوم این طرح ملی و زیربنایی شامل «پالایش اطلاعات» و «نازک‌سازی پرونده‌ها» و «تفکیک اوراق زاید از غیر زاید» با موفقیت به پایان رسیده است و آخرین مرحله این طرح با هدف ارائه کارنامه سابقه پرداخت حق بیمه به سرعت در حال اتمام است. بی‌شک یکی از مهمترین عوامل تعلق خاطر بیمه‌شده به سازمان بیمه‌گر، این است که حقیقتش و سابقه‌اش معلوم شده باشد (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۷۸).

هدف اصلی این طرح سازمان، برپایی نظام نوین اطلاعات بوده و اهداف فرعی آن به قرار زیر است:

- جمع‌آوری سوابق پرداخت حق بیمه بیمه‌شدگان در کلیه گستره‌ها و منابع موجود آن.
- ثبت، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی و پردازش و ارائه کارنامه موقت به بیمه‌شده و سپس تکمیل و اصلاح آنها با مشارکت بیمه‌شده.
- کمک به استقرار نظام شناسایی بیمه‌شده در سازمان.
- ایجاد امکان تصمیم‌گیری مناسب با تکیه بر واقعیات.
- ایجاد رضایت بیمه‌شده و کارفرما.
- بازسازی اعتماد عمومی به نظامهای بیمه‌ای.
- تسهیل انجام امور با اجرای طرح ساماندهی سوابق، فضای مسموم و غیر کارآمد سازمان را به فضای آرام و کارآمد تبدیل می‌کند که موجب رضایت‌مندی بیمه‌شدگان می‌گردد.

مسائل و مشکلات و ضرورتها و الزامات توجه و رسیدگی به آنها، سازمان را به این نتیجه رساند که باید با نگاهی جدید، جدی و فراگیر به این موضوع فکر کند و ضرورت شروع کار در طرحی مهم و عظیم با عنوان «ساماندهی سوابق بیمه شدگان و برپایی نظام نوین اطلاعات» در سازمان تامین اجتماعی شکل گرفته و آغاز گردد. از این رو حرکت گسترده‌ای از ابتدای سال ۱۳۷۸ شروع شد که تاکنون بی وقفه ادامه دارد (سازمان تامین اجتماعی، ۱۳۸۰).

عامل موفقیت صنایع ژاپن بعد از جنگ جهانی دوم آن است که سازمانی که ارائه دهنده یک محصول یا خدمت به مردم است باید به طور دائم نظرات مشتریان خود را به صورت بازخورد داشته باشد تا نقایص آن سازمان مشخص شده و برنامه‌های لازم برای اصلاحات بر اساس این نظرات تدوین گردد (رابین<sup>۱</sup>، ۱۹۹۰).

هدف اساسی این طرح عظیم، رضایت خاطر بیمه شدگان می‌باشد. لذا در این تحقیق، تلاش بر این است که سطح رضایت و آگاهی بیمه شدگان تامین اجتماعی کاشان از اجرای طرح ساماندهی سوابق برآورد نماید و مشخص شود که طرح مذکور تا چه حد به اهداف خود رسیده یا نزدیک شده است و آیا توانسته موجب رضایت بیمه شده گردد یا خیر.

### روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری در پژوهش حاضر کلیه بیمه شدگان سازمان تامین اجتماعی شهر کاشان می‌باشد که کل جامعه آماری ۴۲۰۰۰ نفر بوده است. در این پژوهش با توجه به این که پراکنش (واریانس) جامعه نامعلوم بود ابتدا مطالعه مقدماتی با توزیع ۳۰ پرسشنامه انجام و پراکنش صفت مورد مطالعه ۰/۸۹۵ و براساس آن حجم نمونه ۳۰۶ نفر برآورد شد.

1- Rabin

از تعداد ۳۰۶ پرسشنامه توزیع شده تعداد ۳۰۰ پرسشنامه (۹۸٪) برگشت داده شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، تصادفی منظم است. نمونه‌ها پس از مشخص شدن تعداد، از فهرست بیمه‌شدگان در رایانه به تصادف انتخاب شده‌اند.

### ابزار جمع‌آوری اطلاعات

ابزار این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته شامل ۲۳ سؤال بسته پاسخ است که بر اساس طیف پنج درجه‌ای لیکرت طرح شده است.

### برآورد پایایی پرسشنامه

برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در مطالعه مقدماتی ۰/۹۸ محاسبه شد که در سطح  $\alpha = 0/01$  معنی‌دار می‌باشد.

### روش اجرا

پرسشنامه‌ها با روش تصادفی منظم بین بیمه‌شدگان شعبه تأمین اجتماعی کاشان توزیع شد. حضور پژوهشگر هنگام توزیع و تکمیل پرسشنامه‌ها این امکان را فراهم ساخت تا در خصوص هدف پژوهش، اهمیت آن و شیوه پاسخگویی به سؤالات، توضیح‌های لازم داده شود. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS<sup>۱</sup> صورت گرفته است.

جدول شماره ۱ - ویژگیهای نمونه

متغیر	حالت‌های متغیر	فراوانی	درصد
جنس	مرد	۲۴۱	۸۰/۳
	زن	۵۹	۱۹/۷
	جمع	۳۰۰	۱۰۰

1- Statistical Package for Social Science

متغیر	حالت‌های متغیر	فراوانی	درصد
گروه سنی	کمتر از ۳۰ سال	۱۳۷	۴۵/۷
	۳۱-۴۰ سال	۹۳	۳۱/۰
	بیشتر از ۴۱ سال	۷۰	۲۳/۳
	جمع	۳۰۰	۱۰۰
تاییدیه بیمه	کمتر از ۱۰ سال	۱۸۵	۶۱/۷
	۱۱-۲۰ سال	۷۱	۲۳/۷
	بالاتر از ۲۱ سال	۴۴	۱۴/۷
	جمع	۳۰۰	۱۰۰
مدرک	کمتر از دیپلم	۸۷	۲۹
	دیپلم	۱۵۸	۵۲/۷
	فوق دیپلم	۱۶	۵/۳
	لیسانس	۳۹	۱۳
	جمع	۳۰۰	۱۰۰

### یافته‌ها

با توجه به جدول شماره ۲ سطح رضایتمندی و آگاهی بیمه شدگان تأمین اجتماعی شهرستان کاشان از اجرای طرح ساماندهی سوابق در مقایسه با میانگین فرضی ۳، بیش از متوسط است.

### جدول شماره ۲ - سطح رضایت و آگاهی

متغیر	میانگین $\bar{X}$	انحراف معیار S	خطای معیار se	t تک متغیره	df
رضایتمندی	۳/۵۰	۰/۶۸۸	۰/۰۳۹	۱۲/۷۴	۲۹۹
آگاهی	۳/۳۳	۰/۷۸۶	۰/۰۴۵	۷/۳۴	۲۹۹

t بحرانی = ۲/۳۵



بیشترین گزینه‌هایی که باعث رضایت بیمه‌شدگان گردیده موارد ذیل می‌باشد:

- ۱ - مکانیزه شدن کار سازمان؛
  - ۲ - صحت سوابق جمع‌آوری شده؛
  - ۳ - صرفه جویی در وقت بیمه شده؛
  - ۴ - ارائه اطلاعات مورد نیاز بیمه شده
- همچنین بیمه‌شدگان در زمینه مهلت اعتراض به کارنامه سوابق خود رضایت کمی داشتند و عواملی همچون عملکرد کارکنان، سریع تر شدن ارائه خدمات در اثر مکانیزه شدن سازمان، کاهش تعداد مراجعات افراد به سازمان و جمع‌آوری سوابق بیمه‌شدگان بر سطح رضایت آنان موثر بوده است.

همچنین بیشترین گزینه‌هایی که بیمه‌شدگان از آن آگاهی داشتند موارد ذیل بوده است:

- ۱- اطمینان از نحوه‌ی انجام ساماندهی سوابق و جمع‌آوری اطلاعات
  - ۲ - آگاهی بیمه شده از کلیه سوابق خود.
- کمترین میزان آگاهی در زمینه وجود برگه راهنما در خصوص ساماندهی سوابق در شعبه بوده است. همچنین وجود واحد مشاوره و واحد اطلاع رسانی، مهارت و تسلط کارکنان و طرح سامان سوابق بیمه‌شدگان بر سطح آگاهی آنان تاثیر گذار بوده است و انجام طرح سامان سوابق و جمع‌آوری سوابق و اطلاعات بیمه‌شدگان سبب آگاهی آنان از حقوق خود نسبت به سازمان و حقوق سازمان نسبت به ایشان شده است.
- ضریب همبستگی بین رضایتمندی و آگاهی بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی  $r = 0/824$  در سطح  $0/01 \leq p$  معنادار بوده، حاکی از آن است که بین رضایتمندی و سطح آگاهی بیمه‌شدگان رابطه مستقیم وجود دارد.

رضایتمندی بیمه‌شدگان مرد بیشتر از زن بوده است. بین سطح رضایتمندی بیمه‌شدگان با توجه به مدرک تحصیلی آنان تفاوت وجود دارد. با استفاده از آزمون مقایسه زوجی بین میزان رضایتمندی بیمه‌شدگان دارای مدرک کمتر از دیپلم با دیپلم تفاوت وجود دارد، به عبارت دیگر سطح رضایتمندی بیمه‌شدگان دارای مدرک کمتر از دیپلم، از افرادی که دیپلم داشتند کمتر بوده است. بین سطح رضایتمندی بیمه‌شدگان بر حسب گروه‌های سنی آنان تفاوت وجود دارد. آزمون مقایسه زوجی نشان می‌دهد بین میزان

رضایتمندی بیمه شدگان تامین اجتماعی در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال و ۴۰-۳۱ سال با گروه سنی ۴۱ سال به بالا تفاوت وجود دارد به عبارت دیگر سطح رضایتمندی بیمه شدگان گروه سنی کمتر از ۳۰ سال و ۴۱-۳۱ سال، کمتر از گروه سنی ۴۱ سال به بالا بوده است. بین سطح رضایتمندی بیمه شدگان بر حسب سابقه بیمه تفاوت وجود دارد. براساس نتایج آزمون توکی بین سطح رضایتمندی بیمه شدگان دارای سابقه بیمه کمتر از ۱۰ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال با سابقه ۲۱ سال به بالا تفاوت وجود دارد.

جدول شماره ۳ - رابطه سطح رضایت با متغیرهای جمعیتی

شاخص	متغیرهای دموگرافیک	$\bar{X}$	S	t	p	
رضایتمندی	جنسیت	مرد	۳/۵۴	۰/۷۱۶	۲/۲۴	۰/۰۲۶
		زن	۳/۳۵	۰/۵۴۲		
	مدرک تحصیلی	زیر دیپلم	۳/۷۲	۰/۷۸۶	۵/۲۷	۰/۰۰۱
		دیپلم	۳/۳۷	۰/۶۶		
		فوق دیپلم	۳/۵۱	۰/۴۵۲		
		لیسانس	۳/۵۷	۰/۵۱۴		
	سن	کمتر از ۳۰	۳/۳۱	۰/۶۲۰	۲۲/۱۹	۰/۰۰۰
		۳۱-۴۰	۳/۴۵	۰/۵۹۷		
		۴۱ سال به بالا	۳/۹۴	۰/۷۴۵		
	سابقه بیمه	کمتر از ۱۰	۳/۳۷	۰/۶۱۱	۲۹/۰۳	۰/۰۰۰
		۱۱-۲۰	۳/۴۳	۰/۶۶۳		
		۲۱ به بالا	۴/۱۷	۰/۶۶۷		

سطح آگاهی بیمه شدگان مرد بیشتر از زن بوده است. بین سطح آگاهی بیمه شدگان با توجه به مدرک تحصیلی آنان تفاوت وجود دارد. با استفاده از آزمون مقایسه زوجی، بین سطح آگاهی بیمه شدگان دارای کمتر از دیپلم با دیپلم تفاوت وجود دارد، به عبارت دیگر سطح آگاهی بیمه شدگان دارای مدرک کمتر از دیپلم، کمتر از افرادی بوده که مدرک دیپلم داشته‌اند. بین سطح آگاهی بیمه شدگان برحسب گروههای سنی آنان تفاوت وجود دارد. یافته‌های آزمون مقایسه زوجی بیانگر آن است که بین سطح آگاهی بیمه شدگان تأمین

اجتماعی در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال و ۴۰-۳۱ سال با گروه سنی ۴۱ سال به بالا تفاوت وجود دارد به عبارت دیگر سطح آگاهی بیمه‌شدگان گروه سنی کمتر از ۳۰ سال و ۴۰-۳۱ سال کمتر از گروه سنی ۴۱ سال به بالا بوده است. بین سطح آگاهی بیمه‌شدگان بر حسب سابقه بیمه تفاوت وجود دارد. براساس نتایج آزمون توکی بین سطح آگاهی بیمه‌شدگان دارای سابقه بیمه کمتر از ۱۰ سال و ۱۱ تا ۲۰ سال با افراد با سابقه ۲۱ سال به بالا تفاوت وجود دارد.

جدول شماره ۴- رابطه سطح آگاهی با متغیرهای جمعیتی

شاخص	متغیرهای دموگرافیک	$\bar{X}$	S	t	p	
آگاهی	جنسیت	مرد	۳/۳۹	۰/۸۰۷	۳/۲۳	۰/۰۰۲
		زن	۳/۰۷	۰/۶۴۱		
	مدرک تحصیلی	زیر دیپلم	۰/۶۲	۰/۸۹۵	۶/۹۱	۰/۰۰۰
		دیپلم	۳/۱۶	۰/۷۲۸		
		فوق دیپلم	۳/۳۳	۰/۶۰		
		لیسانس	۳/۳۸	۰/۶۴۴		
	سن	کمتر از ۳۰	۳/۱۲	۰/۶۱۳	۳۰/۵۱	۰/۰
		۴۰-۳۱	۳/۲۰	۰/۶۸۱		
		۴۱ سال به بالا	۳/۹۱	۰/۹۲۸		
	سابقه بیمه	کمتر از ۱۰	۳/۱۷	۰/۶۳۷	۴۶/۳۳	۰/۰
		۱۱-۲۰	۳/۱۷	۰/۷۱۶		
		۲۱ به بالا	۴/۲۵	۰/۸۴۰		

### پیشنادهای کاربردی

با توجه به تحلیل‌های فوق پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- از آنجا که سلسله مراتب اداری و تأثیر آن بر زمان حضور بیمه‌شده در شعبه، از جمله مشکلات بیمه‌شدگان، شناسایی شده است پیشنهاد می‌شود با تفویض اختیار و اعطای مسؤلیت به قسمتها یا وسیع کردن حوزه‌ی اختیارات مسئول قسمت، سلسله مراتب اداری کاهش یابد.

- ۲- از آنجا که بیشترین حجم مراجع شعب را بیمه شدگانی تشکیل می‌دهند که برای دریافت خدمات مراجعه می‌نمایند، پیش بینی ساز و کارهایی که بتواند کارها و خدمات مورد نیاز را تسریع نماید در افزایش رضایتمندی آنان مؤثر خواهد بود.
- ۳- توسعه و گسترش مراکز ارائه خدمات سازمان با توجه به دو امر، پیشنهاد می‌شود: یکی از این رو که شدت و مقدار مراجعه به شعب کاسته می‌شود و دیگری از آن رو که مشکل دسترسی بیمه‌شدگان به شعب را کاهش دهد.
- ۴- با آموزشهای لازم کیفیت برخورد کارکنان بررسی و بهبود یابد.
- ۵- بخشی از رضایت ارباب رجوع با وضعیت امکانات رفاهی از قبیل مبلمان و تجهیزات شعبه رابطه دارد. پیشنهاد می‌شود جهت افزایش رضایت آنان امکانات مورد نیاز در این بخش به بهترین نحو تدارک دیده شود. بخشی از مراجعین هر شعبه را زنان و مردان سالخورده، کودکان، افراد بیمار و از کار افتاده تشکیل می‌دهند. پیش بینی امکانات برای توقف آنان در شعب ضروری به نظر می‌رسد.
- ۶- پیشنهاد می‌گردد مسئولان با بررسی‌های کارشناسی شده در صورت امکان مهلت اعتراض به کارنامه سوابق را افزایش دهند.
- ۷- با استفاده از برگه‌های راهنما، لزوم اجرای ساماندهی، نحوه انجام ساماندهی و نتایج آن را برای بیمه‌شدگان روشن نمایند.
- ۸- از آنجا که بیمه‌شدگان شاغل زمان بیشتری را در شعبه می‌گذرانند و از آنجا که نا آشنایی آنان با ضوابط قانونی تامین اجتماعی در طولانی شدن این زمان تاثیر دارد، پیشنهاد می‌شود که نمایندگان واحدهای بزرگ در خصوص ضوابط و قوانین و اهداف سازمان از طریق آموزش یا انواع شیوه‌های اطلاع رسانی آگاه شوند و این آگاهی را به اطلاع فعالان و کارگران واحد کاری خود برسانند.
- ۹- پیشنهاد می‌گردد با نصب تابلوهای راهنما به صورت نمایه‌های تصویری و متنهای نوشته شده، بیمه‌شدگان را نسبت به فیزیک شعبه و انواع مدارک مورد نیاز بر حسب تعهدات بیمه‌ای آگاه ساخت. همچنین هنگام تغییر ضوابط اجرایی با نصب بخشنامه‌های مجاز بر تابلوی اعلاناتی در داخل شعبه، بیمه‌شدگان را مطلع سازند.

۱۰- از طرف سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر مجله آتیه که تاثیر بسیاری در بالا بردن سطح آگاهی و اطلاع کارگران و کارفرمایان در زمینه تأمین اجتماعی داشته است، یک مجله هفتگی یا ماهیانه دیگر با ساختار مناسب کارگران انتشار یابد و از طریق آن، علاوه بر مسائل کارگری، در جهت انتقال اطلاعات عام و مقررات جدید در زمینه تأمین اجتماعی اقدام شود.

۱۱- با توجه به اصل تداوم اطلاع رسانی در زمینه آموزش مقررات تأمین اجتماعی پیشنهاد می‌شود از روشهای آموزش مداوم استفاده گردد. آموزش مداوم عبارت است از «مستقر کردن ساختها و روشهایی که به انسان کمک کند تا در طول زندگی خود بتواند به تعلیم دیدن و کارورزی خویشتن ادامه دهد» (لانکران، ۱۳۵۲). این آموزشها می‌تواند از طریق کلاسهای آموزشی، نمایش فیلم‌های ویدئویی در زمانهای فراغت کارگران در فضاهای مختلف از طریق نصب پوسترهای اطلاع دهنده، انجام نمایشنامه‌ها و بازدیدهای هدفمند انجام شود.

۱۲- با توجه به حجم وسیع ارباب رجوع شعب و تراکم کار پرسنل در واحدها، پیشنهاد می‌شود که در هر شعبه یک واحد مشاوره متشکل از خبره‌ترین نیروهای هر بخش باشند تشکیل شود تا بتواند به گونه مناسب بیمه‌شدگان را راهنمایی نماید.

۱۳- افزایش آگاهی کل جامعه از هدفها، روشها و مقررات تأمین اجتماعی به عنوان یک خدمت فرهنگی می‌تواند به سلامت فرهنگی جامعه و افزایش امنیت اجتماعی در جامعه کمک کند و در نهایت انگیزه لازم را در کارگران و بیمه‌شدگان بوجود آورد. به طور کلی آموزش تأمین اجتماعی به نسل آینده را باید از هم اکنون برنامه‌ریزی و اجرا کرد.

۱۴- دعوت از صاحب نظران و دست اندرکاران آموزش و ترویج جهت مشاوره در بارور ساختن نتایج تبلیغات ترویجی در آموزش و مقررات تأمین اجتماعی و گسترش فرهنگ تأمین اجتماعی در جامعه.

۱۵- اجرای برنامه‌های ترویج تأمین اجتماعی از طریق صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران.

- ۱۶- لازم است با استفاده از وسائل سمعی و بصری در کارگاهها و پخش برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی در ساعات فراغت کارگران و استفاده از وجود بازرسان کارگاهها و کارشناسان تامین اجتماعی به صورت ارتباط مستقیم در کارگاههای بزرگ و کوچک و تشریح اهداف سازمان و وظایفی که در قبال بیمه شدگان به عهده دارد و خدماتی که از طریق این سازمان بایستی به بیمه شدگان ارائه شود دقیقاً تشریح گردد به نحوی که برای کلیه اقشار بیمه شده در هر سطح تحصیلی قابل درک و استفاده باشد.
- ۱۷- به نظر می‌رسد برخی از علل نارضایتی بیمه شدگان از نحوه راهنمایی کارشناسان در فعالیت‌ها و امور، ناشی از تخصصی بودن حوزه فعالیت در سازمان تامین اجتماعی بوده و حکایت از عدم تسلط پرسنل بر کلیه مسائل بیمه‌ای باشد. پیشنهاد می‌شود کارشناسان واحدهای مختلف سازمان برای نحوه انجام فعالیتها و خدمات در هر یک از واحدها، آموزش توجیهی اداری بیشتری کسب نمایند تا بتوانند خدمات بیشتری به بیمه شدگان ارائه کنند.
- ۱۸- با توجه به سطح سواد کارگران و کارفرمایان (بیمه شدگان)، از طریق تهیه کتاب داستانی (رمان‌های مناسب) و در جریان داستانهای مختلف می‌توان ضرورت آگاهی و اطلاع از مقررات تامین اجتماعی را برای کارگران و کارفرمایان مطرح کرد و در کنار هر داستان حداقل چند مورد مقررات مرتبط با داستان مربوط مطرح شود.
- ۱۹- پیشنهاد می‌گردد در حد ممکن به فعالیت‌های سواد آموزی در کارخانجات برای کارگران و کارفرمایان افزوده شود و در صورت امکان در محتوای درسی و مطالب کتب درسی و سایر ابزارهای آموزشی بر حسب مورد، بخشی از مقررات عام تامین اجتماعی گنجانده شود.
- ۲۰- از آنجاکه بیشترین مراجعه به شعب را افراد با سابقه کمتر از ۵ سال تشکیل می‌دهند ضروری است تا در شیوه‌های تعمیم بیمه دقت لازم اعمال شود، بتوان مراجعان کم سابقه را تحت پوشش سازمان قرارداد و به نحوی مراتب رضایت بیمه‌شدگان را فراهم نمود. سهولت گردش کار را می‌توان یکی از عوامل لازم برای گسترش افراد تحت پوشش ذکر نمود.

- اتکینسون، ریتا و هیلگارد، ارنست. (۱۳۷۳)، زمینه روانشناسی، ترجمه براهنی وهمکاران، تهران، انتشارات رشد.
- جباری، حبیب. (۱۳۸۱)، بررسی مسایل و مشکلات اجتماعی و فنی مجریان طرح سامان سوابق بیمه شدگان در سازمان تأمین اجتماعی و راهکارهای رفع آن. طرح پژوهشی مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- روابط عمومی و امور فرهنگی اداره کل تأمین اجتماعی استان اصفهان، (۱۳۸۴)، تأمین اجتماعی استان اصفهان در یک نگاه [بروشور]، اصفهان، مؤلف.
- سازمان تأمین اجتماعی، (۱۳۸۰)، دستورالعمل شماره یک مرحله سوم طرح سامان سوابق پرداخت حق بیمه بیمه شدگان [جزوه]. تهران: مؤلف.
- سازمان تأمین اجتماعی. (۱۳۷۸)، ضرورت رسیدگی به سوابق بیمه شدگان و برپایی نظام نوین اطلاعات از آن [جزوه]، تهران، مؤلف.
- سرمد، زهره و بازرگان، عباس. (۱۳۷۶)، روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران، انتشارات سمت.
- لانکران، پل. (۱۳۵۲)، مقدمه‌ای بر آموزش مداوم، ترجمه ل. امین.
- معاونت امور استان‌ها، سازمان تأمین اجتماعی. (۱۳۸۲)، فرایند اجرای طرح سامان سوابق بیمه شدگان و برپایی نظام نوین اطلاعات [جزوه]، تهران، مؤلف.
- معاونت امور فرهنگی و اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی. (۱۳۸۳)، سازمان تأمین اجتماعی در یک نگاه، تهران، انتشارات علمی و فرهنگی.
- مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی. (۱۳۷۲)، بررسی میزان اطلاع بیمه شدگان و کارفرمایان مراجعه کننده به شعب تأمین اجتماعی استان تهران از مقررات تأمین اجتماعی، طرح پژوهشی مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- Clifford, Palma.(1982).Measuring Satisfaction With Medical Care Management: A Quality Improvement Tool . **American Association Health Nurses**. Vol . 40; 332-334
- Robin,Hr. (1990). Patients Evaluations of Hospital Care: A Review of the literature. **Medcare**.vol.28; 3-9