





دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده علوم اجتماعی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته برنامه ریزی رفاه اجتماعی

عنوان :

**بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی بیمه شدگان تأمین اجتماعی  
استان گیلان از دریافت کارنامه سوابق بیمه ای**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر نادر سالار زاده

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر غلامرضا لطیفی

پژوهشگر:


غلامرضا نیاکانی

بهمن ۱۳۸۸

مراحل بررسی و تصویب موضوع پیشنهادی

الف) اظهار نظر و امضای استاد راهنما: 


ب) نام استاد مشاور پیشنهادی:   
پ) تایید و امضای استاد مشاور پیشنهادی:

ت) اظهار نظر و امضای مدیر گروه: 


ث) نظر شورای تحصیلات تکمیلی دانشکده:   
ج) تاریخ تصویب نهایی طرح در شورای تحصیلات تکمیلی دانشکده:

۱۳۸۷، ۱۲، ۱۲

امضای استاد راهنما: 

امضای مدیر گروه: 

امضای معاون پژوهشی و تحصیلات تکمیلی دانشکده: 

امضای کارشناس تحصیلات تکمیلی دانشکده: 

تاریخ ابلاغ به دانشجو:

تذکر: بدیهی است تهیه و تنظیم پایان نامه / رساله در چارچوب رعایت اصول امانت داری و حقوق مالکیت معنوی انجام خواهد شد.

## تقدیم:

به پدرم؛ نماد مردانگی و عطوفت پدرانه

که فرزند او بودن بزرگ ترین موهبت زندگی من است

به مادرم؛ که فداکاریها و دعای خیرش

بهترین توشه در مسیر زندگی ام بوده است

و به همسر و فرزندم؛ که همه سختیها را با من تحمل کرده و همیشه یار و یاور من بوده اند.

## چکیده

سؤال اصلی در تحقیق حاضر، بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی بیمه شدگان تأمین اجتماعی استان گیلان از دریافت کارنامه سوابق بیمه ای می باشد.

مبنای نظری این تحقیق، نظریه های مشتری مداری بوده است.

جامعه آماری تحقیق، مجموع بیمه شدگان سازمان تأمین اجتماعی استان گیلان که کارنامه سوابق بیمه ای را دریافت نموده اند، می باشد. شیوه نمونه گیری خوشه ای است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۳ نفر بدست آمد که برای بالا بودن درجه اطمینان و اعتماد نتایج حاصله، حجم نمونه، ۴۰۰ نفر انتخاب گردید. از دو روش، اسنادی و پیمایشی، در تحقیق استفاده شد.

از بین متغیرهای مستقل مؤثر بر میزان رضایت مندی از دریافت کارنامه سوابق بیمه ای، کیفیت مشخصات کارنامه، نحوه ارسال آن، نحوه برخورد کارکنان، سیر اداری و تسهیلات فراهم شده بر میزان این رضایت مؤثرند.

**مفاهیم کلیدی:** رضایت مندی، کارنامه سوابق بیمه ای، بیمه شدگان تأمین اجتماعی، مشتری مداری.

## تقدیر و تشکر

با تشکر از استاد راهنما جناب آقای دکتر نادر سالار زاده که بزرگوارانه در طول انجام پایان نامه از راهنمایی ها و حمایت های ایشان بهره بردم. برایشان سلامتی و بهروزی آرزومندم.

سپاس و تشکر فراوان از جناب آقای دکتر غلامرضا لطیفی، استاد مشاور، دارم که راهنمایی های ایشان بسیار مفید بود برای ایشان نیز سلامتی و بهروزی آرزومندم.

با درود فراوان به جناب آقای دکتر شریفیان که قبول زحمت داوری این اثر را فرمودند و داوری بسیار دقیق ایشان در رفع اشکالات این اثر مفید بود. برای ایشان نیز سلامتی و بهروزی آرزومندم.

تقدیر و تشکر از دوست عزیزم علیرضا سامانی که کمک های ایشان همواره پشتیبان من بوده است. خداوند یار و نگهدار و پشتیبان همه این عزیزان باد.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	۱-۱) مقدمه .....
۳	۲-۱) طرح و بیان مسأله .....
۴	۳-۱) هدف اصلی تحقیق .....
۵	۴-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق .....
	فصل دوم: مبانی نظری
۸	۱-۲) پیشینه موضوع .....
۱۵	۲-۲) مبانی نظری .....
۱۵	دیدگاه سیستم متقابل .....
۱۷	تئوری مبادله .....
۱۸	دیدگاه آگاهی .....
۱۹	نظریه سلسله مراتب نیازها .....
۲۲	دیدگاه عدالت یا برابری (آدامز) .....
۲۳	مدل هیرشمن .....
۲۴	نظریه کسب رضایت .....
۲۵	نظریه رضایت از زندگی .....
۳۰	مدل انتظار عدم تطابق .....
۳۷	مدل عملکرد صرف .....
۳۹	مدل شاخص های ملی رضایت (CSI) .....
۴۱	مدل شاخص رضایت مشتری آمریکا (ACSI) .....
۴۴	مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا (ECSI) .....
۴۷	مدل شاخص رضایت مشتری در سوئیس (SWICSI) .....
۴۸	مدل شاخص رضایت مشتری مالزی (MCSI) .....
۴۹	مدل ویژگی های PCP .....

۵۰	..... مدل سروکوال
۵۴	..... (۳-۲) چارچوب نظری
۵۷	..... (۴-۲) مدل نظری
۵۸	..... (۵-۲) پرسشهای تحقیق
۵۸	..... (۶-۲) فرضیه های تحقیق
	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۶۱	..... (۱-۳) متغیرهای مورد مطالعه
۶۱	..... (۱-۱-۳) متغیر وابسته
۶۲	..... (۲-۱-۳) متغیرهای مستقل
۶۳	..... (۲-۳) روش تحقیق
۶۴	..... (۳-۳) جامعه آماری
۶۴	..... (۴-۳) تعیین حجم نمونه و روش نمونه گیری
۶۶	..... (۵-۳) ابزار جمع آوری اطلاعات
۶۶	..... (۶-۳) مراحل تنظیم پرسشنامه
۶۷	..... (۷-۳) واحد تحلیل در پژوهش
۶۷	..... (۸-۳) روایی (اعتبار)
۶۷	..... (۹-۳) پایایی (اعتماد)
۷۵	..... (۱۰-۳) تکنیک های تحلیل داده های این پژوهش
	فصل چهارم: یافته های پژوهش
۷۷	..... (۱-۴) یافته های توصیفی
۱۰۵	..... (۲-۴) یافته های تحلیلی
	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۱۳	..... (۱-۵) نتیجه گیری
۱۱۳	..... (۱-۱-۵) توصیف جمعیت شناختی
۱۲۰	..... (۲-۱-۵) نتایج تبیینی
۱۲۲	..... (۲-۵) پیشنهادات تحقیق



۱۲۳ ..... محدود دیت‌های پژوهش (۳-۵)

پیوست‌ها

۱۲۵ ..... پرسشنامه

۱۳۰ ..... منابع و مأخذ

## فهرست نمودار و مدل ها

عنوان	صفحه
شکل ۲-۱- سلسله مراتب نیازهای مازلو.....	۲۰
شکل ۲-۲- نظریه برابری یا عدالت.....	۲۲
شکل ۲-۳- مدل انتظار - عدم تطابق.....	۳۲
شکل ۲-۴- مؤلفه های شکل گیری انتظارات مشتری.....	۳۵
شکل ۲-۵- عدم تطابق در مدل انتظارات - عملکرد.....	۳۷
شکل ۲-۶- فرآیند رضایت مشتری مدل عملکرد صرف.....	۳۸
شکل ۲-۷- مدل شاخص رضایت مشتری آمریکا (ACSI).....	۴۲
شکل ۲-۸- مدل توسعه یافته ACSI برای صنایع بخش خصوصی.....	۴۳
شکل ۲-۹- مدل ASCI برای صنایع بخش دولتی.....	۴۴
شکل ۲-۱۰- مدل شاخص رضایت مشتری اروپا (ECSI).....	۴۶
شکل ۲-۱۱- شاخص ها و عوامل مدل (ECSI).....	۴۶
شکل ۲-۱۲- مدل شاخص رضایت مشتری سوئیس (SWICSI).....	۴۸
شکل ۲-۱۳- مدل شاخص رضایت مشتری مالزی (MCSI).....	۴۹
شکل ۲-۱۴- مدل ویژگی های PCP.....	۵۰
شکل ۲-۱۵- مدل سروکوال.....	۵۱
شکل ۲-۱۶- ارتباط بین ابعاد سروکوال و ابعاد ده گانه اولیه برای ارزیابی کیفیت خدمات.....	۵۳
شکل ۲-۱۷- مدل نظری تحقیق.....	۵۷
شکل ۴-۱- نمودار توزیع پاسخگویان به مشخصات کارنامه سوابق بیمه ای.....	۹۸
شکل ۴-۲- نمودار توزیع پاسخگویان به میزان اطلاع رسانی در رابطه با کارنامه سوابق بیمه ای.....	۹۹
شکل ۴-۳- نمودار توزیع پاسخگویان به نحوه ارسال کارنامه سوابق بیمه ای.....	۱۰۰
شکل ۴-۴- نمودار توزیع پاسخگویان به نحوه برخورد کارکنان.....	۱۰۱
شکل ۴-۵- نمودار توزیع پاسخگویان به نحوه فرآیندهای اداری.....	۱۰۲
شکل ۴-۶- نمودار توزیع پاسخگویان به کیفیت تسهیلات فیزیکی.....	۱۰۳
شکل ۴-۷- نمودار توزیع پاسخگویان به لحاظ میزان رضایتمندی بیمه شدگان.....	۱۰۴

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول شماره ۱-۳: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر وابسته "میزان رضایتمندی بیمه‌شدگان" ۶۸	
جدول شماره ۲-۳: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "مشخصات کارنامه سوابق بیمه ای	۶۹
جدول شماره ۳-۳: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "نحوه ارسال کارنامه سوابق بیمه ای	۷۰
جدول شماره ۳-۴: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "نحوه برخورد کارکنان" ۷۱	
جدول شماره ۵-۳: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "میزان اطلاع رسانی درباره کارنامه سوابق بیمه	۷۲
جدول شماره ۳-۶: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "فرآیندهای اداری" ۷۳	
جدول شماره ۳-۷: ضرایب مربوط به آزمون مقیاس سنجش متغیر مستقل "تسهیلات فیزیکی شعب" ۷۴	
جدول ۱-۴-۱: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل ۷۷	
جدول ۲-۴-۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۷۷	
جدول ۳-۴-۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن ۷۸	
جدول ۴-۴-۴: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات ۷۸	
جدول ۴-۵-۵: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب شغل ۷۹	
جدول ۴-۶-۶: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب نوع بیمه ۷۹	
جدول ۴-۷-۷: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه کامل بودن اطلاعات کارنامه سوابق بیمه ای ۸۰	
جدول ۴-۸-۸: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه قابل درک بودن موارد کارنامه سوابق بیمه ای ۸۰	
جدول ۴-۹-۹: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه مناسب بودن شکل و رنگ کارنامه سوابق بیمه ای ۸۱	
جدول ۴-۱۰-۱۰: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه آسان بودن اصلاحات در کارنامه سوابق بیمه ای ۸۱	
جدول ۴-۱۱-۱۱: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه نحوه دریافت کارنامه سوابق بیمه ای ۸۲	
جدول ۴-۱۲-۱۲: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه روش کنونی ارسال کارنامه سوابق بیمه ای ۸۲	
جدول ۴-۱۳-۱۳: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه مطمئن بودن روش کنونی ارسال کارنامه سوابق بیمه ای ۸۳	
جدول ۴-۱۴-۱۴: توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه هماهنگی در ارسال کارنامه سوابق بیمه ای ۸۳	

- جدول ۴-۱۵- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه امکان پیگیری ارسال کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۸۴
- جدول ۴-۱۶- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه تمایل به دسترسی کارنامه سوابق بیمه ای از طریق اینترنت ..... ۸۴
- جدول ۴-۱۷- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه برخورد تحویل دهنده کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۸۵
- جدول ۴-۱۸- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه توان و تمایل مشاوره توسط کارکنان ..... ۸۵
- جدول ۴-۱۹- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه رابطه دوستانه کارکنان با دریافت کنندگان کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۸۶
- جدول ۴-۲۰- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه رعایت ادب توسط کارکنان ..... ۸۶
- جدول ۴-۲۱- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه اطلاع رسانی در رسانه های عمومی ..... ۸۷
- جدول ۴-۲۲- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه اطلاع رسانی از طریق بروشور و کاتالوگ ..... ۸۷
- جدول ۴-۲۳- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه مفید بودن اطلاعات ارائه شده در اطلاع رسانی ..... ۸۸
- جدول ۴-۲۴- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه مناسب بودن انواع اطلاع رسانی ..... ۸۸
- جدول ۴-۲۵- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه امکان پیگیری اعتراضات ..... ۸۹
- جدول ۴-۲۶- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه سهولت برقراری تماس ..... ۸۹
- جدول ۴-۲۷- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه سرعت پاسخگویی به اعتراضات ..... ۹۰
- جدول ۴-۲۸- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه ساده بودن مراحل اداری مرتبط با اعتراض ..... ۹۰
- جدول ۴-۲۹- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه وجود اشکال در کارنامه ..... ۹۱
- جدول ۴-۳۰- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه نوع اشکال در کارنامه ..... ۹۱
- جدول ۴-۳۱- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه اعتراض به اشکال در کارنامه ..... ۹۲
- جدول ۴-۳۲- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه حل شدن اشکال ..... ۹۲
- جدول ۴-۳۳- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه امکانات و تجهیزات اداری شعب ..... ۹۲
- جدول ۴-۳۴- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه امکانات رفاهی داخل شعب ..... ۹۳
- جدول ۴-۳۵- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه امکانات راهنمایی داخل شعب ..... ۹۳
- جدول ۴-۳۶- توزیع فراوانی پاسخگویان به میزان رضایت از مشخصات کارنامه ..... ۹۴
- جدول ۴-۳۷- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه نحوه ارسال کارنامه ..... ۹۴
- جدول ۴-۳۸- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه نحوه رفتار کارکنان ..... ۹۵

- جدول ۴-۳۹- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه میزان اطلاع رسانی ..... ۹۵
- جدول ۴-۴۰- توزیع فراوانی پاسخگویان به گویه میزان اهمیت و پذیرش کارکنان بیمه ای در رسیدگی به اعتراضات ..... ۹۶
- جدول ۴-۴۱- توزیع فراوانی پاسخگویان به میزان رضایت از امکانات و تجهیزات ..... ۹۷
- جدول ۴-۴۲- توزیع فراوانی پاسخگویان به میزان رضایت از انطباق انتظارات با کارنامه ارائه شده ..... ۹۷
- جدول ۴-۴۳- توزیع فراوانی پاسخگویان میزان رضایت از مشخصات کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۹۸
- جدول ۴-۴۴- توزیع فراوانی پاسخگویان از میزان اطلاع رسانی در رابطه کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۹۹
- جدول ۴-۴۵- توزیع فراوانی پاسخگویان از نحوه ارسال کارنامه سوابق بیمه ای ..... ۱۰۰
- جدول ۴-۴۶- توزیع فراوانی پاسخگویان از نحوه برخورد کارکنان ..... ۱۰۱
- جدول ۴-۴۷- توزیع فراوانی پاسخگویان از فرآیندهای اداری ..... ۱۰۲
- جدول ۴-۴۸- توزیع فراوانی پاسخگویان میزان رضایت از کیفیت تسهیلات فیزیکی ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۴۹- توزیع فراوانی پاسخگویان میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۴
- جدول ۴-۵۰- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به کیفیت مشخصات کارنامه سوابق بیمه ای و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۵۱- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به میزان اطلاع رسانی در رابطه با کارنامه سوابق بیمه ای و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۵۲- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به نحوه ارسال کارنامه سوابق بیمه ای و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۷
- جدول ۴-۵۳- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به نحوه برخورد کارکنان و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۸
- جدول ۴-۵۴- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به نحوه فرآیندهای اداری و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۰۹
- جدول ۴-۵۵- جدول توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب نظرشان نسبت به کیفیت تسهیلات فیزیکی شعب و میزان رضایتمندی بیمه شدگان ..... ۱۱۰

فصل ۱:

# کلیات پژوهش

## ۱-۱) مقدمه

ایجاد رفاه عمومی و برقراری عدالت و امنیت اجتماعی از دیرباز دغدغه اصلی بشر بوده است. در جوامع قدیمی بچه زیاد بهترین تضمین ایام پیری بود. خویشاوندان و طایفه بعد از خانواده، فرد و سایر اعضای خانواده را تحت پوشش قرار می دادند با تحول نظام خانواده از حالت گسترده به سمت خانواده هسته ای مدل های رفاهی سنتی جای خود را به مدل های نوینی مانند تأمین اجتماعی داده اند که تأمین نیازهای عمومی را با مشارکت اعضاء بر عهده گرفته اند.

در دنیای امروز تأمین اجتماعی و زمینه های مربوط به آن بخشی از زندگی و فرهنگ انسان تلقی می شود و گسترش نظریه های انسانی دوستی با تأکید بر مسئولیت همگان نسبت به یکدیگر و همچنین پیشرفت علوم اجتماعی و زیستی در پیدایش نگرشهای جدید در این خصوص مؤثر بوده است. نظام تأمین اجتماعی، با عملکرد مؤثر، عنصر اصلی اجتماعی مدرن است. کشوری که نظام تأمین اجتماعی آن نتواند اطمینان فراگیر مردمش را جلب کند نه تنها چالش جدی بین مردم و دولت را ایجاد خواهد کرد، بلکه انگیزه و رغبت به تلاش کار آمد توأم با امنیت شغلی برای منابع انسانی را دچار اختلال خواهد ساخت. (دکتر زاهدی اصل، ۱۳۸۱: ۲۳)

در ایران بزرگترین صندوق بیمه ای کشور، سازمان تأمین اجتماعی با سابقه ای بیش از نیم قرن جمعیتی بیش از هشت میلیون بیمه شده اصلی را تحت پوشش خود دارد و به منظور اجراء و تعمیم و گسترش انواع بیمه های اجتماعی و استقرار نظام هماهنگ و متناسب با برنامه های تأمین اجتماعی تشکیل گردیده است و نقش مهمی در خدمت رسانی دولت به مردم بر عهده داشته است. یکی از بزرگترین و جدیدترین طرحهایی که سازمان تأمین اجتماعی اجرای آن را از سال ۱۳۷۸ آغاز کرده، طرح ارائه کارنامه سوابق بیمه ای به بیمه شدگان می باشد.

هدف عمده این طرح ارائه اطلاعاتی جامع و کامل به بیمه شده در زمینه وضعیت بیمه ای و همچنین افزایش سرعت در امور مربوط به بیمه شدگان عنوان شده است و به دنبال آن کاهش حجم بالای اسناد و مدارک موجود در سازمان، اصلاح اطلاعات موجود در مورد بیمه شدگان در سازمان و یکپارچه سازی اطلاعات مربوط به یک فرد در شعب مختلف صورت گرفت.

لذا باید با بررسی ابعاد مختلف طرح کارنامه سوابق بیمه ای و بررسی نقاط قوت و ضعف و تحلیل آن و سنجش میزان رضایت بیمه شدگان از این طرح زمینه ساز خدمت رسانی بیشتر به بیمه شدگان شود و پیشنهادهایی برای افزایش این رضایت ارائه نمود.

## ۱-۲) طرح و بیان مسأله

انسانها در دوران های مختلف همواره در صدد تأمین نیازها و خواسته های خود بوده اند تأمین این نیازها در ابتدا از طریق تلاش های انفرادی، خانوادگی و قبیله ای صورت می پذیرفت لیکن با تحولات پدید آمده در شرایط زندگی آنها و شکل گیری دولتها به تأمین نیازهای عمومی به سوی سازمان هایی هدایت شده اند که نیازهای اعضا را با مشارکت آنها برآورده می سازند.

از آنجایی که تأمین اجتماعی یکی از ابزارهای تحقق عدالت و امنیت اجتماعی در جامعه است و هر جامعه ای به واسطه آن می تواند گام های مهمی در فرآیند رشد و توسعه بردارد، پس رضایت افراد تحت پوشش این سازمان از خدمات و طرح هایی که اجرا می نماید، از نقش اساسی برخوردار است و می توان این احساس رضایت را یکی از پیش شرط های اساسی توسعه جامعه به حساب آورد. شاید به جرأت بتوان ادعا نمود که در صورت رضایت، سازمان در مسیر نیل به اهداف خویش و خدمت رسانی به بیمه شدگان موفق بوده است و از طرف دیگر در صورت احساس نارضایتی دارای نوعی جهت گیری منفی در برابر نظام اجتماعی کل می شوند و این نوع جهت گیری باعث سلب پتانسیل لازم جهت حرکت به سمت رشد و ترقی جامعه می شود.

از طرف دیگر، بیمه ها به عنوان سازمان های خدماتی یکی از واحدهای عمده بازار پولی و مالی محسوب می شوند که با تجهیزات و منابع خود از یکسو موجب رفاه و آرامش خاطر اجتماعی و از سوی دیگر موجب رشد اقتصادی کشور می شوند لذا بیمه ها و به خصوص تأمین اجتماعی با حجم وسیعی از فعالیت های بیمه ای برای رسیدن به اهداف خود به جلب اعتماد مشتریان نیاز دارد که با بکارگیری راهبرد گرایش به مشتری براساس توجه به انتظارات و خواسته های مشتریان می تواند به اهداف خود برسد.

یکی از طرح هایی که به منظور سازماندهی سوابق بیمه شدگان تأمین اجتماعی که از جمله بزرگترین طرح های سازمان در طول مدت فعالیت آن است طرح ارائه کارنامه سوابق بیمه ای به بیمه شدگان می باشد که براین اساس تمامی سوابق بیمه ای بیمه شدگان بصورت کارنامه ای در اختیار آنها قرار می گیرد و آنان را قادر می سازد از موجودی و سابقه خود اطلاع یابند.

با توجه به اعتراضاتی که بعضی از بیمه شدگان به کارنامه سوابق بیمه ای داشته اند که از جمله آنها می توان به عدم همخوانی سوابق ارسالی با سوابق واقعی بیمه شدگان اشاره کرد نشان می دهد که سازمان تأمین اجتماعی با مشکلاتی در این زمینه رو برو است که نیازمند مطالعه می باشد به علاوه



نگاه جامع به رضایت بیمه شدگان از جنبه های مختلف نظیر عوامل انسانی، عوامل فیزیکی و محیطی و عوامل فنی و تکنولوژیکی می تواند مشکلات اجرای طرح ارائه کارنامه سوابق بیمه ای را بصورت جامع مورد بررسی قرار داد و راهکارهایی اجرایی به منظور افزایش رضایت بیمه شدگان از اجرای طرح ارائه نماید و مشخص شود که

- علت عدم همخوانی سوابق ارسالی با سوابق واقعی بیمه شدگان در چه مواردی است؟
- مسائل و مشکلاتی که سازمان تأمین اجتماعی در عدم همخوانی سوابق ارسالی با سوابق واقعی بیمه شدگان با آن روبه روست چیست؟
- مشکلات اجرای طرح ارائه کارنامه سوابق بیمه ای به صورت جامع چیست؟
- عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی بیمه شدگان تأمین اجتماعی از دریافت کارنامه سوابق بیمه ای کدامند؟

### ۱-۳) هدف اصلی تحقیق

بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی بیمه شدگان تأمین اجتماعی استان گیلان از دریافت کارنامه سوابق بیمه ای.

## ۱-۴) اهمیت و ضرورت تحقیق

در هر جامعه ای نیروی انسانی در کنار سرمایه از عوامل اصلی تولید محسوب می شود و جامعه ای توسعه یافته است که نیروی انسانی به مرحله ای از رشد رسیده باشد که بتواند موجب ارتقای سطح بهره وری عوامل تولید شود و لازمه آن اطمینان خاطر است که در هنگام بروز ناهنجاری های اقتصادی و اجتماعی که منجر به قطع یا کاهش درآمد (در اثر بیکاری، بیماری، از کارافتادگی و فوت و ... ) می شود برای نیروی انسانی بوجود آید. لذا نیاز به امنیت فردی و اجتماعی همواره یکی از نیازهای بشر بود.

بشر به تدریج با درک این امر که فرد به تنهایی قادر به رفع گرسنگی، بیماری ها و خطرات محیط نمی باشد در جستجوی راه حل مناسبی برای امنیت و آسایش خود و خانواده اش برآمد که این امر در طول حیات بشری و با گذشت زمان همراه با تغییر و تحولات بی شماری به صورت تأمین اجتماعی مطرح گردید.

تأمین اجتماعی در زمره بزرگترین سازمان بیمه ای و درمانی ایران محسوب می شود و به طوری که تعداد بیمه شدگان اصلی در سال ۸۸ بالغ بر نه میلیون که با احتساب افراد تحت پوشش حدود ۲۵ میلیون نفر را تحت پوشش دارد. رضایتمندی بیمه شدگان از خدمات آن نقش به سزایی در تولید و بهره وری توسعه کشور دارد.

امروز قبول این امر که تأمین اجتماعی در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور اهمیت شایان دارد روز به روز اهمیت بیشتری یافته و توجه دولتها را در زمینه وضع برنامه های اصلاحی اجتماعی و اقتصادی به خود جلب نموده است و این اعتقاد به وجود آمده است که با عدم توسعه و گسترش کمی و کیفی تأمین اجتماعی در برآورده ساختن نیازمندیهای انسانی به ثبات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی هر کشور لطمه وارد می شود.

جامعه و مسئولین کشور عزم خویش را برای برداشتن گام های اولیه به سوی توسعه جزم نموده اند و تلاش می کنند امکانات کشور را برای یک جامعه توسعه یافته بسیج نمایند. اما گام نهادن در مسیر توسعه یا ایجاد جامعه ای که در آن آرامش و سعادت تحقق یابد به مقدماتی نیاز دارد که با توجه به آن این خواست تحقق می یابد از جمله این مقدمات اعتماد متقابل و رضایت از شرایط فردی و اجتماعی است اهمیت این موضوع زمانی آشکارتر می شود که بدانیم فرد یا افراد جامعه چقدر آماده مشارکت در این مسیر بوده و یا مشروعیت روندی را که اتخاذ شده پذیرفته باشد.

از سوی دیگر با توجه به چشم انداز ایجاد فضای رقابتی در صنعت بیمه کشور و پیدایش بیمه های خصوصی و پیاده سازی اصل ۴۴ قانون اساسی که باعث شده تعداد زیادی از بیمه های دولتی در حال خصوصی سازی باشند مدیران صنعت بیمه کشور (خصوصاً مدیران سازمان تأمین اجتماعی) ملزم می باشند که به اصل مشتری مداری بیش از پیش اهمیت دهند و در ارائه راهکارهایی به منظور افزایش رضایت بیمه شدگان از جمله طرح هایی نظیر کارنامه سوابق بیمه ای تلاش بیشتری نمایند.

فصل ۲:

# مبانی نظری