





دانشگاه تربیت معلم

دانشگاه تربیت معلم

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

رشته جامعه‌شناسی

عنوان:

بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی
در واحدهای بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی
بر میزان رضایت بیمه‌شدگان

استاد راهنما: جناب آقای دکتر مسعود گلچین

استاد مشاور: جناب آقای دکتر اسماعیل کاوسی

دانشجو: لیلا سید دوست

اسفند ماه ۱۳۸۶

۱۰۵۲۵۱

۸۷/۱/۱۰۲۸۰۹
۸۷/۱/۱۲

موسسه مطالعات و تحقیقات اجتماعی
تهران

۱۳۸۷ / ۱۵ / ۱۵



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ:.....
شماره:.....
پیوست:.....
واحد:.....

صورت جلسه دفاع از پایان نامه

با یاری خدای متعال جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم لیلا سید دوست در رشته جامعه شناسی تحت عنوان:
"بررسی تأثیر میزان سرمایه اجتماعی در واحدهای بیمه ای سازمان تأمین اجتماعی بر میزان رضایت بیمه شدگان"

و با حضور هیات داوران در ساعت ۱۰ مورخ ۸۶/۱۲/۸ در محل دانشگاه تربیت معلم در تهران تشکیل شد. پس از ایراد خطابه دانشجو و پاسخگویی به سوال های حاضران، بعداز بحث و بررسی و با توجه به کیفیت و کمیت تحقیق و نحوه ارائه کتبی و شفاهی، هیات داوران پایان نامه نامبرده را با نمره ۱۹/۵ و با درجه عالی پذیرفت. نظر به این که بر اساس مصوبه شورای تحصیلات تکمیلی دانشگاه تمدید سنوات تحصیلی پس از ترم پنجم موجب کاهش ۱ نمره از نمره پایان نامه می شود، نمره نهایی خانم لیلا سید دوست با احتساب این قاعده ۱۸/۵ می باشد.

استاد راهنما: آقای دکتر مسعود گلچین

استاد مشاور: آقای دکتر اسماعیل کاوسی

داور میهمان: آقای دکتر محسن ابراهیم پور

داور داخلی: خانم دکتر فاطمه جواهری

۸۶/۱۲/۸

رئیس دانشکده ادبیات و علوم انسانی

مدیر گروه آموزشی

۸۶/۱۲/۸

تهران: خیابان شهیدمفتح
رسیده به انقلاب، پ ۴۹
کدپستی ۱۴۹۱۱-۱۵۷۱۹
تلفن: ۳-۸۸۳۲۹۲۲۰
توجه: انتهای خیابان شهید
بهشتی، میدان دانشگاه
کدپستی ۳۱۹۷۹-۳۷۵۵۱
تلفن: ۰۲۶۱-۴۵۷۹۶۰۰
No49, mofateh Ave.
Tarbiat Moallem
University

www.tmu.ac.ir

باکمال احترام و سپاس، تقدیم به؛

"پدر و مادر عزیز تر از جانم"، که به یمن آرامش و آسایشی که با دنیای محبت و تلاش وافرشان در حریم همیشه سبز خانه، برای جمع گرم خانواده فراهم می آورند، همواره پشتیبان و مایه اطمینان و امنیت خاطر من بوده اند.

و باکمال احترام و سپاس، تقدیم به؛

محضر استاد ارجمند و گرانقدر، "جناب آقای دکتر مسعود گلچین"، که در تمام دوران تحصیلات دانشگاهی، با فراغ بال و بی دریغ مرا از تجارب ارزنده و رهنمودهای کارشناسانه خویش بهره مند ساخته و با پذیرفتن مسئولیت سنگین راهنمایی پایان نامه حاضر، بیش از پیش مرا رهین مرحمت و برخوردار از اندوخته گرانبهای دانش خویش نموده اند.

و با قدردانی از دوستان عزیزم؛
سرکار خانم لیلا موسوی، سرکار خانم فرشته سیدی و
سرکار خانم لیلاباقری و تمامی عزیزانی که در به انجام رساندن
این مهم صمیمانه همراهی و یاریم نموده اند.

خداوند متعال را از صمیم قلب و با تمام وجود شاکرم که
نعمت ارزشمند برخورداری از حمایت و مساعدت این
بزرگواران را به من عنایت فرموده است. سلامت، سعادت
و سربلندیشان را از درگاه حق تعالی آرزو مندم.

* چکیده تحقیق :

در تحقیق حاضر، بر نقش اصل تأمین اجتماعی به عنوان یکی از اهداف غائی و جایگاه سازمان تأمین اجتماعی بعنوان گسترده ترین نهاد بیمه گذار بمنزله ابزاری بسیار مهم، در راستای سیاستگذاریهای توسعه پایدار در کشور تأکید شده است.

فرضیه اصلی تحقیق، با توجه به تمرکز بر "اصل مشتری مداری" در اسناد استراتژیک این سازمان، به بررسی رابطه بین میزان رضایت بیمه شدگان با کیفیت و نحوه برقراری تعامل کارکنان با آنها می پردازد. بر اساس نظریه جیمز کلن در حوزه سرمایه اجتماعی و تئوری کنش در سازمان از دیوید سیلورمن در حوزه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی، سرمایه اجتماعی بعنوان زیرمجموعه ای از عناصر بین الازمانی فرهنگ سازمانی در نظر گرفته شده است که بر نوع رفتار پرسنل بایکدیگر و با مراجعان، تأثیر گذار می باشد.

لذا فرضیه های برآمده از چارچوب نظری تحقیق به بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی سازمانی و ابعاد سه گانه آن (شامل: بعد ساختاری، هنجاری و شناختی) با میزان رضایت بیمه شدگان از نحوه تعامل پرسنل با آنها (از جنبه مطلوبیت، اثربخشی و کیفیت ارائه خدمات)، به روش پیمایشی و با بهره مندی از نرم افزار (SPSS) (۱۶) پرداخته است. این روابط در میان دو گروه مستقل ۳۳۵ نفری، برگزیده شده به روش تصادفی طبقه ای متناسب با حجم، از بین کارکنان و بیمه شدگان اصلی ۷ شعبه منتخب از شعب ۳۱ گانه اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، آزمون گشته اند.

نتایج حاصله با تأیید وجود رابطه معنادار بین متغیر مستقل و متغیر وابسته تحقیق، میباید آنست که افزایش سطح میزان اندوخته سرمایه اجتماعی سازمانی، موجب افزایش و ارتقاء سطح رضایت ابراز شده توسط بیمه شدگان می گردد.

تحلیل رگرسیون چند متغیره نیز با برآورد ضریب تعیین چند گانه ای معادل ($R^2 = 0/09$)، حاکی از آنست که حدوداً ده درصد از تغییرات رخ نموده در میزان رضایت بیمه شدگان با تغییرات بوجود آمده در میزان سرمایه اجتماعی سازمانی قابل تبیین و توضیح می باشد.

در این میان بیشترین سهم تأثیر گذاری به بعد هنجاری و عناصر تشکیل دهنده آن (اعم از: اعتماد سیستمی و روابط متقابل) اختصاص دارد.

به عبارت دیگر هر چه کارکنان قادر به برقراری روابط مطلوبتری بایکدیگر باشند و نسبت به رعایت عدالت و انصاف از سوی ساختار سازمانی و اداری اطمینان بیشتری حاصل نموده و از صلاحیت و توانمندی سایر همکارانشان و علاقمندی آنها به حفظ منافع و موقعیت خود اعتماد بیشتری احساس نمایند، مطلوبیت و اثربخشی تعاملشان با مشتریان بیشتر خواهد بود و به تبع آن مراجعان نیز از کیفیت و نحوه ارائه خدمات از سوی سازمان، ابراز خشنودی و رضایت بیشتری خواهند نمود.

هو الحق العادل

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
• فصل اول (کلیات تحقیق)	
۱-۱	مقدمه (مفهوم و اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی)..... ۱
۲-۱	طرح مسأله (اهمیت و لزوم مشتری مداری در سند استراتژیک سازمان تأمین اجتماعی)..... ۲
۳-۱	ضرورت و اهمیت تحقیق..... ۱۰
۴-۱	سئوالات اصلی تحقیق..... ۱۳
۱-۴-۱	سئوالات توصیفی مورد نظر از تحقیق..... ۱۳
۲-۴-۱	سئوالات تبیینی مورد نظر از تحقیق..... ۱۳
۵-۱	اهداف تحقیق..... ۱۳
۶-۱	آشنایی با سازمان تأمین اجتماعی..... ۱۴
۱-۶-۱	تعریف تأمین اجتماعی..... ۱۶
۲-۶-۱	سازمان تأمین اجتماعی در ایران بعنوان بزرگترین و گسترده ترین نهاد بیمه گذار..... ۱۶
۱-۲-۶-۱	سابقه تاریخی..... ۱۶
۲-۲-۶-۱	مأموریت..... ۱۷
۳-۲-۶-۱	اهداف..... ۱۷
۴-۲-۶-۱	ارکان..... ۱۸
۵-۲-۶-۱	ساختار سازمانی و تشکیلات..... ۱۸
۶-۲-۶-۱	خدمات و حمایت‌های سازمان تأمین اجتماعی..... ۲۰
• فصل دوم (مرور ادبیات تحقیق)	
۱-۲	پیشینه تجربی..... ۲۲
۱-۱-۲	پیشینه پژوهش در منابع فارسی..... ۲۲
۲-۱-۲	پیشینه پژوهش در منابع خارجی..... ۳۴

۳۷.....	۳-۱-۲ جمع بندی از مرور تحقیقات پیشین
۳۹.....	۲-۲ مفهوم شناسی و مبانی نظری تحقیق
۳۹.....	۱-۲-۲ سرمایه و انواع آن
۴۱.....	۲-۲-۲ تعاریف سرمایه اجتماعی
۴۳.....	۳-۲-۲ عناصر تشکیل دهنده سرمایه اجتماعی
۴۳.....	۱-۳-۲-۲ انسجام اجتماعی
۴۴.....	۲-۳-۲-۲ حمایت اجتماعی
۴۵.....	۳-۳-۲-۲ مشارکت اجتماعی
۴۶.....	۴-۳-۲-۲ اعتماد اجتماعی
۴۷.....	۴-۲-۲ مفروضاتی نظری در باب سازمان، فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی در سازمان
۴۷.....	۱-۴-۲-۲ تعریف سازمان
۴۷.....	۲-۴-۲-۲ پیش نیازهای کارکردی سازمان بعنوان سیستم اجتماعی
۴۸.....	۳-۴-۲-۲ سیستمها و روابط درون سازمان (رسمی - غیررسمی)
۴۸.....	۴-۴-۲-۲ اهمیت انسان و سازمانی انسانی در نظریه های مدیریت
۵۱.....	۵-۴-۲-۲ فرهنگ سازمانی و نقش آن در موفقیت سازمان
۵۳.....	۶-۴-۲-۲ فرهنگ سازمانی و سرمایه اجتماعی
۵۴.....	۳-۲ دیدگاههای نظری تحقیق
۵۴.....	۱-۳-۲ دیدگاههای نظری در باب سرمایه اجتماعی
۵۶.....	۱-۱-۳-۲ پیر بردیو
۵۸.....	۲-۱-۳-۲ جیمز کلمن
۶۵.....	۳-۱-۳-۲ رابرت پاتنام
۶۹.....	۴-۱-۳-۲ فرانسیس فوکویاما
۷۲.....	۵-۱-۳-۲ افه و فوش
۷۲.....	۶-۱-۳-۲ پاملا پکستن
۷۵.....	۷-۱-۳-۲ دیدگاه شبکه اجتماعی و صاحب نظرانش

- ۷۶..... ۲-۳-۱-۸ جمع بندی دیدگاه های نظری در مورد سرمایه اجتماعی
- ۷۹..... ۲-۳-۲ دیدگاههای مطرح در زمینه رفتار سازمانی و کنش در سازمان
- ۸۲..... ۲-۴ چارچوب نظری تحقیق
- ۸۴..... ۲-۵ فرضیه های مبتنی بر چارچوب نظری تحقیق
- ۸۴..... ۲-۵-۱ فرضیه اصلی تحقیق
- ۸۴..... ۲-۵-۲ فرضیه های فرعی
- ۸۶..... ۲-۶ مدل تحقیق

• فصل سوم (روش شناسی)

- ۸۷..... ۳-۱ جامعه آماری
- ۹۰..... ۳-۲ تعیین حجم نمونه
- ۹۲..... ۳-۳ روش نمونه گیری
- ۹۵..... ۳-۴ واحد تحلیل و واحد مشاهده
- ۹۵..... ۳-۵ روش تحقیق، تکنیکهای گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
- ۹۶..... ۳-۶ تعریف نظری سرمایه اجتماعی
- ۹۷..... ۳-۷ تعریف نظری سرمایه اجتماعی در سازمان
- ۹۹..... ۳-۸ تعریف نظری از ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی سازمانی
- ۹۹..... ۳-۸-۱ بعد ساختاری
- ۹۹..... ۳-۸-۱-۱ سلسله مراتب شبکه
- ۱۰۰..... ۳-۸-۱-۲ تراکم یا غلظت شبکه روابط
- ۱۰۱..... ۳-۸-۱-۳ تجانس/همگنی یا ناهمگنی در شبکه
- ۱۰۲..... ۳-۸-۲ بعد هنجاری
- ۱۰۲..... ۳-۸-۲-۱ اعتماد
- ۱۰۳..... ۳-۸-۲-۲ روابط متقابل
- ۱۰۴..... ۳-۸-۳ بعد شناختی
- ۱۰۵..... ۳-۹ انتخاب متغیرهای اصلی تحقیق در رابطه با سنجش میزان سرمایه اجتماعی سازمانی

- ۱۰-۳ تعریف عملیاتی متغیرهای مرتبط با سرمایه اجتماعی سازمانی..... ۱۰۸
- ۱-۱۰-۳ فرآیند تصمیم گیری در درون شبکه..... ۱۰۸
- ۲-۱۰-۳ ماهیت قوانین و مقررات..... ۱۰۸
- ۳-۱۰-۳ اعتماد..... ۱۰۹
- ۴-۱۰-۳ روابط متقابل..... ۱۰۹
- ۵-۱۰-۳ درک متقابل..... ۱۰۹
- ۱۱-۳ تعریف نظری و عملیاتی از رضایت بیمه شدگان و تعامل مطلوب و مؤثر..... ۱۱۰
- ۱۲-۳ اعتبار و روائی ابزار سنجش..... ۱۱۲

• فصل چهارم (یافته های تحقیق)

- ۱-۴ توصیف متغیرهای زمینه ای..... ۱۱۳
- ۲-۴ توصیف متغیر مستقل..... ۱۱۹
- ۱-۲-۴ بعد ساختاری..... ۱۱۹
- ۲-۲-۴ بعد هنجاری..... ۱۲۴
- ۳-۲-۴ بعد شناختی..... ۱۳۳
- ۳-۴ توصیف متغیر وابسته تحقیق..... ۱۳۹
- ۴-۴ بررسی روابط بین متغیرها و آزمون فرضیه های تحقیق..... ۱۴۷
- ۱-۴-۴ بررسی رابطه بین متغیر مستقل با متغیرهای زمینه ای در جمعیت نمونه کارکنان..... ۱۴۷
- ۲-۴-۴ بررسی رابطه بین متغیر وابسته با متغیرهای زمینه ای در میان بیمه شدگان..... ۱۵۰
- ۳-۴-۴ جمع بندی رابطه بین متغیرهای وابسته و مستقل تحقیق بالحاظ متغیر زمینه ای "شعبه مورد بررسی"..... ۱۵۳
- ۴-۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق..... ۱۵۴
- ۱-۴-۴-۴ آزمون فرضیه اصلی تحقیق..... ۱۵۴
- ۲-۴-۴-۴ آزمون فرضیه های فرعی تحقیق..... ۱۵۶
- ۱-۲-۴-۴-۴ آزمون اولین فرضیه فرعی..... ۱۴۶
- ۲-۲-۴-۴-۴ آزمون فرضیه فرعی دوم و سوم..... ۱۵۸
- ۳-۲-۴-۴-۴ آزمون فرضیه فرعی چهارم..... ۱۶۱

۴-۴-۳ بررسی انواع روابط بین متغیر مستقل و اجزاء آن با متغیر وابسته و اجزاء آن ۱۶۴

• فصل پنجم (نتیجه گیری و پیشنهادات)

۱-۵ خلاصه و نتیجه گیری از تحقیق ۱۷۰

۲-۵ پیشنهادات ۱۷۶

۱-۲۵ کاربرد ۱۷۶

۲-۲۵ پژوهشی ۱۷۷

۳-۵ محدودیت‌های تحقیق ۱۷۸

۴-۵ منابع و مأخذ ۱۸۱

۱-۴-۵ منابع فارسی ۱۸۱

۲-۴-۵ منابع لاتین ۱۸۴

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۱.....	○ جدول (۱-۱): منابع (درآمدهای) سازمان تأمین اجتماعی در سالهای ۸۲-۱۳۸۱.....
۴۱.....	○ جدول (۱-۲): اشکال سرمایه و معرفهای آن.....
۷۲.....	○ جدول (۲-۲): طبقه بندی عوامل سازنده سرمایه اجتماعی.....
۷۴.....	○ جدول (۳-۲): مدل پکستن در مورد سرمایه اجتماعی.....
۷۷.....	○ جدول (۴-۲): عناصر محوری دیدگاههای نظری در مورد سرمایه اجتماعی.....
۷۸.....	○ جدول (۵-۲): سطوح مورد توجه در باب سرمایه اجتماعی در دیدگاههای مختلف نظری.....
۹۲.....	○ جدول (۱-۳): آمار تعداد بیمه شدگان اصلی در شعب تابعه اداره کل تهران بزرگ.....
۹۳.....	○ جدول (۲-۳): آمار تعداد کارکنان در شعب تابعه اداره کل تهران بزرگ.....
۹۴.....	○ جدول (۳-۳): توزیع جمعیت نمونه در میان شعب بیمه ای اداره کل تهران بزرگ.....
۱۱۲.....	○ جدول (۴-۳): نتایج آلفای کروناخ گویه های متغیر مستقل و وابسته.....
۱۱۳.....	○ جدول (۱-۴): مشخصات جمعیتی کارکنان.....
۱۱۶.....	○ جدول (۲-۴): مشخصات جمعیتی بیمه شدگان.....
۱۲۰.....	○ جدول (۳-۴): توزیع میزان مشارکت در فرآیند تصمیم گیری در بین کارکنان.....
۱۲۲.....	○ جدول (۴-۴): توزیع میزان انعطاف پذیری در قوانین و مقررات از نظر کارکنان.....
۱۲۳.....	○ جدول (۵-۴): توزیع بعد ساختاری از سرمایه اجتماعی سازمانی و مؤلفه هایش.....
۱۲۵.....	○ جدول (۶-۴): توزیع میزان اعتماد سیستمی در بین کارکنان.....
۱۲۸.....	○ جدول (۷-۴): توزیع میزان روابط متقابل در بین کارکنان.....
۱۳۱.....	○ جدول (۸-۴): توزیع بعد هنجاری از سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش.....
۱۳۴.....	○ جدول (۹-۴): توزیع میزان درک متقابل کارکنان از نظام معانی و هنجاری غالب.....
۱۳۷.....	○ جدول (۱۰-۴): توزیع بعد شناختی از سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش.....
۱۳۸.....	○ جدول (۱۱-۴): توزیع ابعاد ۳ گانه سرمایه اجتماعی سازمانی در بین کارکنان.....
۱۴۰.....	○ جدول (۱۲-۴): توزیع میزان مطلوبیت تعامل کارکنان با مراجعان از نظر بیمه شدگان.....
۱۴۲.....	○ جدول (۱۳-۴): توزیع میزان اثربخشی تعامل کارکنان با مراجعان از نظر بیمه شدگان.....

- جدول (۴-۱۴): توزیع میزان رضایتمندی از نحوه تعامل کارکنان با مراجعان از نظریه شدگان ۱۴۳
- جدول (۴-۱۵): توزیع میزان شاخص کلی رضایت بیمه شدگان از تعامل کارکنان با آنها ۱۴۶
- جدول (۴-۱۶): بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش بامتغیرهای زمینه ای ۱۴۷
- جدول (۴-۱۷): توزیع میانگینهای محاسبه شده برای شعب جهت سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش ۱۴۹
- جدول (۴-۱۸): بررسی رابطه بین رضایت بیمه شدگان و عناصر متشکله آن بامتغیرهای زمینه ای ۱۵۰
- جدول (۴-۱۹): توزیع میانگینهای محاسبه شده برای شعب جهت رضایت بیمه شدگان و عناصرش ۱۵۲
- جدول (۴-۲۰): مقایسه بین شعب در زمینه رابطه بین میانگین سرمایه اجتماعی بامیانگین رضایت ۱۵۳
- جدول (۴-۲۱): بررسی رابطه میزان سرمایه اجتماعی سازمانی در شعب بامیزان رضایت بیمه شدگان ۱۵۵
- جدول (۴-۲۲): بررسی تأثیر بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش بر میزان رضایت ۱۵۷
- جدول (۴-۲۳): بررسی تأثیر بعد هنجاری سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش بر میزان رضایت ۱۵۹
- جدول (۴-۲۴): بررسی تأثیر بعد شناختی سرمایه اجتماعی و مؤلفه هایش بر میزان رضایت ۱۶۲
- جدول (۴-۲۵): بررسی رابطه بین مؤلفه های رضایت بیمه شدگان با سرمایه اجتماعی و ابعادش ۱۶۴
- جدول (۴-۲۶): رگرسیون چندمتغیره بررسی تأثیر همزمان متغیر مستقل بر متغیر وابسته ۱۶۵
- جدول (۴-۲۷): رگرسیون چندمتغیره بررسی تأثیر جمعی اجزاء متغیر مستقل بر متغیر وابسته ۱۶۷
- جدول (۴-۲۸): رگرسیون چندمتغیره بررسی تأثیر جمعی اجزاء متغیر مستقل بر اجزاء متغیر وابسته ۱۶۸

فصل اول

کلیات تحقیق

مشمول بر:

- مقدمه
- طرح مسأله
- لزوم و اهمیت پژوهش
- سئوالات تحقیق
- اهداف تحقیق
- آشنایی با سازمان تأمین اجتماعی

۱-۱ مقدمه:

" مفهوم و اهمیت سرمایه اجتماعی در سازمان تأمین اجتماعی "

در هر سازمانی نامرئی ترین و بنیادی ترین عنصر سازمان، فرهنگ سازمانی است و مدیریت فرهنگی بسیار حساس و مشکل است و می تواند نتایج فوق العاده مطلوب یا نامطلوب داشته باشد. چرا که در این عرصه، سازمانها علاوه بر سخت افزارها می باید به نرم افزارهای ذهنی افراد (فرهنگ) نیز توجه کنند. امروزه توافق وجود دارد که فرهنگ سازمانی نقش اساسی در ایجاد تعهد و وفاداری و نحوه رفتار سازمانی اعضا داشته و می تواند موجب افزایش یا کاهش چشمگیر بهره وری کمی و کیفی سازمانها شود. (قلی پور، ۱۹۵: ۱۳۸۰)

سازمان بعنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه ای از روابط متقابل و تعاملات و ادراکات جمعی بنا نهاده میشود که بقا و توسعه آن و همچنین دستیابی اش به موفقیت و پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تأثیرگذار بر آن از جمله اعتماد متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی (مؤلفه های اصلی سرمایه اجتماعی) وابسته است.

تحلیلگران نظام تأمین اجتماعی _ سازمان مورد بررسی در این تحقیق _ اذعان می کنند که موفقیت نظام تأمین اجتماعی و بنابراین مجموعه راه حل هایی که برای بهبود نظام تأمین اجتماعی در ایران مطرح می شود تا حدی با متغیرهایی ارتباط دارد که در سطوح جامعه شناختی و جامعه عمل می کنند و بخش مهمی از کارآمدی، موفقیت و باز تولید نظام تأمین اجتماعی و سیاست گذاریهای متناسب با تأمین و رفاه اجتماعی به طور کلی در جامعه به نحوی به شکل و گستره هنجارها و شبکه های اجتماعی که ما آنرا سرمایه اجتماعی می نامیم، بستگی دارد.

از طرفی، در دهه های اخیر، گسترش کاربرد و مفهوم سرمایه اجتماعی در متون علمی و پژوهشی، اسناد مربوط به سیاستگذاریها و برنامه ریزیهای توسعه اجتماعی _ اقتصادی _ فرهنگی در کشورهای مختلف جهان باروندی فزاینده ادامه دارد. امروزه، سرمایه اجتماعی رایکی از اجزای ثروت ملتها و توسعه پایدار، یکی از ابزارهای ظرفیت سازی در اجتماعات و سازمانها، تدبیری برای پیشگیری و کاهش مسائل اجتماعی و عاملی برای موفقیت برنامه های رفاه اجتماعی و ارتقای سلامت فردی و اجتماعی می داند.

این مفهوم بدلیل ماهیت و محتوایی که دارد با بسیاری از موضوعات مطرح در قلمرو انسانی و اجتماعی از جمله جامعه‌شناسی سازمانهای اجتماعی ارتباط پیدا میکند. این ارتباط و پیوند هر چند که در نوع خود بیانگر اهمیت کارکردی سرمایه اجتماعی است اما موجب پیچیدگی، گستردگی و تنوع موضوعی نیز شده است که برآیند آن را میتوان در چندوجهی بودن، اختیار نمودن سطوح و واحدهای تحلیلی متعدد، تعدد تعاریف مفهومی و شاخصهای عملیاتی مربوطه مشاهده نمود.

اندیشمندان و صاحب نظران مختلف مباحث مدیریت منابع انسانی، رفتار و ارتباطات سازمانی تئوری پردازان حوزه جامعه‌شناسی سازمانها، از زوایای گوناگون، در سطوح مختلف و با فرضیات متفاوتی، سرمایه اجتماعی را مورد بررسی قرار داده اند، که یک عامل در تمامی تعاریف مرتبط با این مفهوم مشترک است: "شبکه روابط اجتماعی غنی و مؤثر که به عنوان ذخیره و منبعی برای اقدام جمعی عمل می‌کند."

لذا نظر به اهمیت نقش سازمان تأمین اجتماعی در ثبات و پیشرفت تمامی ابعاد اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی و همچنین کاربردی بودن پرداختن به مفهوم ارائه شده از سرمایه اجتماعی در حوزه‌های مختلف از جمله مدیریت سازمانی و منابع انسانی این تحقیق به بررسی رابطه میان این دو مهم اختصاص یافت.

۲-۱ طرح مسأله

(اهمیت و لزوم مشتری‌مداری در سند استراتژیک سازمان تأمین اجتماعی)

ضرورت وجود و استمرار سازمانها بعنوان یکی از مهمترین نهادهای اجتماعی شکل یافته در جهت برآوردن نیازهای متعدد و متنوع جامعه برکسی پوشیده نیست. لذا توجه به حفظ بقا و تعیبه شرایط و ملزومات کارآیی آنها در راستای تضمین ضرورت‌های کارکردی نظام اجتماعی در سطح کلان از عمده مسائل قابل توجه در منظر اندیشمندان حوزه‌های گوناگون علوم، بویژه علوم اجتماعی از جمله جامعه‌شناسی به طور عام و جامعه‌شناسی سازمانها بطور خاص محسوب می‌گردد.

از طرفی در تئوری نظام اجتماعی پارسونز، لازمه حفظ حیات سازمانها بعنوان سیستم‌هایی اجتماعی و یا خرده نظامهای زیرمجموعه نظام کلان اجتماعی و عملکرد بهینه آنها، مرتفع ساختن ۴ ضرورت کارکردی بشرح ذیل عنوان شده است:

۲- انسجام و یکپارچگی

۳- دستیابی به هدف

۴- حفظ الگو (توسلی، ۱۳۷۴: ۲۴۷)

بنابراین میزان کامیابی سازمان در جهت دستیابی به اهدافش که در اصل شامل برآوردن بخشی از نیازهای جامعه بزرگتر در برگیرنده آن در قالب نهادی اجتماعی نیز می باشد از جمله اهم موضوعاتی است که پیرامون مباحث سازمان و جامعه شناسی سازمانی قابل طرح و حائز اهمیت می باشد.

سازمان بعنوان یک گروه اجتماعی بر پایه شبکه ای از روابط متقابل و تعاملات و

ادراکات جمعی بنا نهاده میشود که بقا و توسعه آن و همچنین دستیابی اش به موفقیت و

پیشرفت، به تداوم و غنای این روابط و تقویت عناصر تأثیرگذار بر آن از جمله اعتماد

متقابل، مشارکت جمعی و حمایت اجتماعی (مؤلفه های اصلی سرمایه اجتماعی) وابسته

است.

سرمایه اجتماعی از عناصر کلیدی در موفقیت کارکنان و سازمانها در قرن حاضر (عصر ارتباطات) بشمار می رود. سرمایه اجتماعی، ذخیره انباشت منابعی است مبتنی بر روابط، که از طریق آن می توان اهداف سازمان را تحقق بخشید. در مکاتب سنتی مدیریت توسعه، سرمایه های اقتصادی، فیزیکی و نیروی انسانی مهمترین نقش را ایفا می کردند؛ اما در عصر حاضر برای توسعه، مدیران بیشتر از آنکه به سرمایه اقتصادی، فیزیکی و انسانی نیازمند باشند، به سرمایه اجتماعی نیاز دارند؛ زیرا در سازمانی که فاقد سرمایه اجتماعی باشد از دیگر سرمایه ها نیز به طور بهینه استفاده نخواهد شد و این سرمایه ها ابرمانده یا به هدر می روند. سرمایه اجتماعی، بسترناسبی برای بهره وری سرمایه انسانی و فیزیکی و راهی برای نیل به موفقیت سازمانی قلمداد شده است، مدیران و کارکنانی که بتوانند در سازمان سرمایه اجتماعی ایجاد کنند، راه کامیابی شغلی و سازمانی خود را هموار می سازند. (الوانی، ۱۳۷۸: ۱۴۰)

جلب رضایت و حمایت مشتریان و مخاطبان برای کلیه سازمانها و نهادهای اجتماعی بویژه

در بخشهای خدماتی، از جمله مهمترین اهداف کلان سازمانی بشمار می آید و همواره تمهیدات مختلفی

از جنبه های گوناگون، در جهت دستیابی به این هدف، در برنامه ریزیهای استراتژیک تمامی سازمانها

اندیشیده می شود.

سطح رضایت بیمه شدگان از واحدهای بیمه ای سازمان تأمین اجتماعی _ که در حال حاضر در سرلوحه اهداف متعالی این سازمان قرار دارد _ از ابعاد متعدد و متنوعی قابل بررسی و ارزیابی می باشد که اهم ابعاد تأثیر گذار بر میزان رضایت مراجعان رامی توان به دو بخش عمده زیر تقسیم بندی نمود:

۱- نوع خدمات ارائه شده از سوی واحدهای ذیربط به بیمه شدگان

۲- کیفیت و نحوه ارائه خدمات از سوی واحدهای مربوطه به بیمه شدگان

که اهم متغیرهای مؤثر بر سطح رضایت مخاطبان از واحدهای بیمه ای سازمان رامیتوان حول محورهای اساسی زیر خلاصه کرد:

الف. رضایت از عناصر اصلی:

در هر کدام از حوزه های یک خدمت اساسی داریم که عمده نارضیاتی و تمرکز برای جلب رضایت در این حوزه است.

مثلاً مهمترین عنصر تأثیر گذار بر رضایت یا نارضیاتی مستمری بگیران، مبلغ مستمری است.

یاد در رابطه با بیمه شدگان، میزان کمک هزینه ها و مبالغ دریافتی بابت تعهدات قانونی بر میزان رضایتشان از سازمان نقش دارد.

ب. فرایند ارائه خدمات / سرعت ارائه خدمات :

طولانی شدن فرایند ارائه خدمات، میزان مدارک مورد نیاز و نحوه و روال جمع آوری آنها از جمله مشکلات و عوامل نارضیاتی مطرح شده توسط بیمه شدگان است.

ج. نظام اطلاع رسانی

شامل عدم ارائه اطلاعات به صورت شفاف و قابل فهم برای تمامی سطوح مخاطبین مشمول

خدمات بیمه ای و درمانی در شعب

د. تجهیزات سخت افزاری و برنامه ها و سیستمهای نرم افزاری

کمبود تجهیزات سخت افزاری و مشکلات نرم افزاری موجود در شعب بیمه ای از جمله مواردی

است که باعث اختلال در عملکرد و انجام وظایف محوله به کارکنان شده و علاوه بر اتلاف انرژی و

وقت پرسنل با اتلاف وقت و ایجاد وقفه در ارائه خدمات به مراجعان موجب نارضیاتی آنها را فراهم

می سازد.

۵. تراکم کاری در شعبات و یا واحدهای تخصصی در هر شعبه:

شامل: - کمبود نیروی انسانی

- استفاده نامناسب از نیروی انسانی

- کمبود و نقصان ابزار کار

و. حوزه قوانین و مقررات سازمان:

در رابطه با: - رعایت منافع مخاطبان

- عادلانه بودن قوانین

- صراحت و شفاف بودن قوانین

- کلی بودن یا جزئی بودن قوانین (قابلیت برداشت واحد یا تفسیر سلیقه ای و متعدد)

- اصولی و نظم دهنده بودن قوانین یا غیر اصولی و دست و پا گیر بودن آنها

- کارشناسانه و بالحاظ مسائل فنی و تخصصی و اجرایی بودن قوانین

- تغییر زود به هنگام مقررات

- ضمانت اجرایی قوانین

ز. دسترسی به شعب بیمه ای سازمان در مناطق جغرافیایی مختلف و محیط فیزیکی

داخلی شعب از نظر چیدمان و کاربری

ح. کیفیت ارائه خدمات:

از منظر نحوه برخورد کارکنان در تعامل با مشتریان و میزان مطلوبیت و اثربخشی این تعامل و همچنین دقیق و کامل بودن خدمات ارائه شده.

از طرفی، در مصوبه شماره ۸۵۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری سازمان

مدیریت و برنامه ریزی کشور با عنوان "طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

در نظام اداری" تمامی دستگاههای اجرایی کشور موظف شده اند به:

- بازنگری و اصلاح و مهندسی مجدد روشهای انجام کار در جهت تسهیل ارائه خدمات به

مردم

- تدوین منشور اخلاقی سازمان بمنظور ایجاد برخورد مشفقانه و مناسب با ارباب رجوع

- نظرخواهی از مراجعین از نحوه ارائه خدمات توسط دستگاههای ذیربط

- ایجاد سازوکارهای لازم جهت تشویق کارکنانی که موجبات رضایت خدمت گیرندگان را فراهم آورده اند و برخورد با کارکنان خاطی
 - نظر سنجی سالانه از مردم در ارتباط با رضایتمندی آنان از دستگاههای ارائه خدمات (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور، ۱۳۸۱: ج)
- و در خاتمه آمده است:
- امید است با اجرای این مصوبه، زمینه لازم جهت ارائه خدمات با کیفیت به مردم و برخورد مناسب با خدمت گیرندگان ایجاد شده و ضمن جلب رضایت مردم در ارتباط با دریافت خدمات از دستگاههای ذیربط، موجبات افزایش اعتماد عمومی که بزرگترین سرمایه و تکیه گاه برای نظام اداری کشور می باشد، فراهم گردد. (طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور، ۱۳۸۱: ۱۹)
- و در میثاق نامه دولت نهم آمده است:
- قوانین و مقررات اداری و کاری به نحوی وضع شود که رعایت حقوق مردم و کسب رضایت ارباب رجوع در چارچوب مقررات موضوعه، در دستگاههای اجرایی را تأمین نماید.
- از آنجا که سازمان تأمین اجتماعی، به عنوان نهاد محوری در جهت تحقق اهداف عدالت خواهانه بشمار میرود، طی سال گذشته در راستای استمرار اصلاحات انجام شده، اقدامات قابل توجهی جهت آسان سازی انجام امور مراجعین و مخاطبان سازمان در حوزههای اجرایی مختلف در چارچوب دستورالعملها و بخشنامه های جدید صورت داده است که اهم آن عبارتند از:
- افزایش مدت اعتبار دفترچه های درمانی و تحویل (روزه دفترچه به مردم در تمامی شعب
 - حذف الزام انجام معاینات پیش از اختصاص شماره بیمه و صدور اولین دفترچه درمانی با اعتماد به بیمه شدگان بر اساس فرم خوداظهاری
 - اصلاح شیوه های بازرسی بیمه ای از کارگاهها با تأکید بر ضرورت اعتماد سازی با شرکای اجتماعی
 - تسهیل شرایط پرداخت حق بیمه و ارائه از سوی کارفرمایان در تمامی شعب بانک رفاه
 - ایجاد شعب سیار بیمه ای برای تسهیل دسترسی به خدمات بیمه ای در مناطق خاص
 - تسهیلات بیمه اختیاری از جهت جذب ساده تر و دریافت خدمات بیشتر از پیش