

## رضایتمندی مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی و تأثیر آن بر نگرش نسبت به سازمان

علی‌اکبر تاج مزینانی<sup>۱</sup>، میلاد بگی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۳/۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۶/۳

### چکیده

**تعریف:** تأمین اجتماعی منعکس‌کننده مسئولیت و تعهد دولت‌ها در تأمین امنیت اجتماعی و اقتصادی آحاد افراد جامعه است. سازمان تأمین اجتماعی که یکی از متولیان این امر است، بیش از ۳۶ میلیون نفر از جمعیت کشور را تحت پوشش قرار داده که این موضوع بر اهمیت سنجش رضایت و ارزیابی عملکرد این سازمان می‌افزاید. هدف مطالعه حاضر بررسی میزان رضایت مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی از خدمات ارائه‌شده و نگرش آن‌ها به این سازمان است.

**روش:** داده‌ها با استفاده از پیمایشی که در سال ۱۳۹۶ انجام گرفت گردآوری و سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. به این منظور تعداد ۴۰۰ نفر به صورت تصادفی در ۹ استان مختلف و همچنین شرق تهران، غرب تهران و شهرستان‌های تهران انتخاب شدند که به صورت تلفنی مورد مصاحبه قرار گرفتند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که رضایت افراد از خدمات فرهنگی سازمان و خدمات غیرحضوری کارگزاری‌ها در سطح پایینی قرار دارد، هرچند رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان سازمان و نیز خدمات درمانی ارائه‌شده توسط آن در سطح بالایی قرار دارد. همچنین مستمری‌بگیران رضایت اندکی از قوانین بازنشستگی داشتند. از طرفی رابطه مثبتی بین میزان رضایت افراد از خدمات ارائه‌شده توسط شعب بیمه تأمین اجتماعی و نگرش مثبت نسبت به سازمان وجود دارد. با وجود این، لازم است سازمان در نحوه ارائه و اطلاع‌رسانی برخی خدمات تجدیدنظر کرده و آن‌ها را بهبود بخشد تا میزان رضایت بالاتری را کسب کند.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، تأمین اجتماعی، مستمری‌بگیران، نگرش، خدمات.

در دهه‌های اخیر و در پی افزایش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی مردم، توجه به نظام تأمین اجتماعی و انتظارات از آن افزایش یافته است. یکی از دلایل توجه زیاد به تأمین اجتماعی این ایده است که گسترش آن می‌تواند به طور مؤثری فقر را کاهش دهد. (رمضان پور، ۱۳۸۱: ۳) امروزه تأمین اجتماعی به مثابه یکی از پیش‌شرط‌ها، بستر و ابزار توسعه در نظر گرفته می‌شود و انتظار می‌رود با بهبود و گسترش نظام تأمین اجتماعی، فرآیند توسعه نیز شدت یابد. (میرزایی و همکاران، ۱۳۸۰: ۱۶۶).

نهاد تأمین اجتماعی به‌ویژه در شکل سازمانی آن برای رهایی از تنگناها، مشقت‌ها و فراهم‌آوری رضایت خاطر برای بیکاران، سالمندان، بازنشستگان و... در زمینه‌های مختلف شکل گرفته است. (ساعی ارسی و خسروی، ۱۳۸۹: ۵۳) سازمان تأمین اجتماعی در تیرماه ۱۳۵۴ جایگزین بیمه‌های اجتماعی در ایران شد. (موسایی و شوقی، ۱۳۸۶: ۱۱۴) این نهاد در طی این مدت به یکی از مهم‌ترین، پرمخاطب‌ترین و محوری‌ترین نهادهای کشور تبدیل شده است. جمعیت تحت پوشش این سازمان تا سال ۱۳۹۴ بیش از ۳۵ میلیون نفر بیمه‌شده بود. افزون بر این، با تحت پوشش قرار دادن بیش از ۲ میلیون نفر مستمری‌بگیر اصلی و ۵ میلیون نفر مستمری‌بگیر تبعی از متولیان اصلی بازنشستگی در کشور محسوب می‌شود. (دفتر آمار و محاسبات اقتصادی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۹۴)

امروزه از میزان مرگ‌ومیر کاسته شده و امید به زندگی نیز بهبود قابل‌ملاحظه‌ای یافته است که در پی آن جمعیت ۶۵ سال و بالاتر که از آن تحت عنوان «جمعیت سالمند» نیز یاد می‌شود، افزایش یافته و انتظار می‌رود در آینده نیز تداوم داشته باشد. افزایش این جمعیت از یک‌سو و تصویب قوانینی مثل بازنشستگی پیش از موعد سبب شده تا تعداد مستمری‌بگیران تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی نیز بیشتر شود. از طرف دیگر تعداد شاغلین مشترک صندوق‌های بازنشستگی در مقایسه با تعداد مستمری‌بگیران روندی کاهشی نشان می‌دهد که این امر کاهش منابع دریافتی صندوق و افزایش مصارف آن را در پی داشته است. (عطاریان، ۱۳۹۰: ۶) این افزایش کمی در تعداد مستمری‌بگیران، لزوم توجه به وضعیت آنان را از نظر برنامه‌ریزی و تدارک امکانات برای رفع مشکلات بیشتر کرده است. در عین حال سازمان کوشیده است با اجرای برنامه‌هایی چون برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان، کیفیت ارائه خدمات به ارباب‌رجوع را افزایش دهد. (سیدجوادی و الماسی، ۱۳۸۲)

یکی از راه‌های سنجش کارآمدی برنامه‌های سازمان در مورد مستمری‌بگیران، میزان رضایت‌مندی مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات است؛ به عبارت دیگر، چنانچه قصد داشته باشیم میزان موفقیت سازمان تأمین اجتماعی در رسیدن به اهدافش را بسنجیم، ناچاریم میزان رضایت مستمری‌بگیران را ملاک قرار دهیم. امروزه این موضوع تأیید شده است که میزان موفقیت هر سازمان را با میزان توجه آن به مشتری، خواسته‌های وی و کیفیت خدمات و محصولات رابطه مستقیم دارد.

فراوانی و گستردگی بی‌مانند ارباب‌رجوع، مشتریان و طرف‌های مختلف این سازمان که باید گفت آحاد شهروندان ایرانی را مستقیم یا غیرمستقیم، مخاطب خود ساخته، بر اهمیت موضوع سنجش رضایت و ارزیابی عملکردهای این سازمان می‌افزاید. همچنین تعهدات و توجهات بین‌المللی کشورمان در زمینه کار شایسته، افزایش پوشش خدمات، رقابتی‌شدن عرصه‌های مالی و اقتصادی، به‌صورت روزافزون، افزایش ابعاد کیفی و شمول خدمات را در کنار بعد جامعیت و فراگیری خدمات، ضروری می‌سازد. تقویت این ابعاد نیز بدون شناخت دقیق نگرش و انتظارات مراجعان و دریافت‌کنندگان خدمات ممکن نیست.

به طور کلی این نهاد بزرگ اجتماعی به دلیل گستره وسیعش همواره در کانون توجه دولت‌های وقت و نیز شهروندان قرار داشته است. از همین رو و با توجه به وسعت عرصه‌ها و عملکردهای متنوع خدمت‌رسانی این سازمان، شناخت و ارزیابی نحوه تعاملات این سازمان با مشتریان و دریافت‌کنندگان آن از اهمیت فراوانی برخوردار است. در این راستا، مقاله حاضر می‌کوشد به بررسی میزان رضایت مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی در ابعاد مختلف آن پردازد و به این پرسش پاسخ دهد که آیا میزان رضایت این افراد بر نگرش آنان نسبت به سازمان تأمین اجتماعی تأثیرگذار بوده است؟

### ◀ ملاحظات نظری و تجربی تحقیق

تعاریف متنوع و پرشماری را می‌توان درباره رضایت مشتری بیان کرد که هر کدام بر ابعاد خاصی متمرکز شده‌اند. شاید نزدیک‌ترین و مناسب‌ترین تعریف از رضایت مشتری برای پژوهش حاضر را بتوان در تفاوت بین تفاوت انتظارات فرد با کیفیتی دانست که از خدمات دریافت می‌کند. در همین رابطه اولیور<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) رضایت مشتری را یک دیدگاه فردی برای مشتری تعریف می‌کند که از انجام مقایسه دائمی بین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری ناشی می‌گردد. آنگلو و ذکیری<sup>۲</sup> (۲۰۱۱: ۲۳۴) تاپفر<sup>۳</sup> نیز در تعریف مفهوم رضایت مشتری، رضایتمندی مشتری را به بحث انتظارات نزدیک کرده و آن را وابسته به نوع فعالیت تجاری سازمان یا به موقعیت سازمان در بازار نمی‌داند، بلکه رضایت مشتری را وابسته به توانایی و قابلیت سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مشتری می‌داند. کاوسی و سقایی (۱۳۸۴: ۳۹۰) به باور این دانشمندان، رضایت مشتری و عدم رضایت مشتری، متضاد نیستند. درواقع رضایت مشتری ناشی از ویژگی‌های محصول یا خدمت عرضه‌شده است که مشتری را برای خرید یا استفاده از آن ترغیب می‌کند. از سوی دیگر عدم رضایت مشتری از نقص‌ها و کمبودهای موجود در محصول یا خدمت سرچشمه می‌گیرد که مایه دلخوری و

1- Oliver

2- Angelova & Zekiri

3- Topfer

شکایت مشتری خواهد شد.

رضایت در سطوح و ابعاد مختلف و از چند منظر قابل شناسایی و تبیین است و از همین روست که می‌توان نظرات مرتبط با آن را به شیوه‌های مختلف شناسایی کرد. در اینجا برخی نظرات آورده شده که موضوع نگرش‌های افراد را به بحث کنش‌های فردی، انتظارات و تعاملات بین‌فردی پیوند زده و مرتبط دانسته‌اند و با موضوع رضایت فرد، به‌طور غیرمستقیم در پیوند قرار می‌گیرند.

بر اساس نظریه تبادل (مبادله) برای فردی که در معرض تبادل قرار می‌گیرد، اگر در مقابل هزینه‌ای که پرداخت می‌کند، سود بیشتری دریافت کند، رضایتش بیشتر خواهد شد. به باور هومنز هزینه و پاداشی که فرد می‌پردازد به هزینه و پاداشی بستگی دارد که دریافت می‌کند؛ از این رو فرد نه تنها به دنبال حداکثر پاداش است، بلکه می‌کوشد هزینه‌های پرداختی خود را نیز به حداقل برساند. (هومنز<sup>۱</sup>، ۱۹۵۸: ۶۰۶) بر این اساس رضایت یا عدم رضایت حاصل ایجاد توازن میان هزینه و پاداش یک انتخاب است. در واقع افراد رفتار خود را به گونه‌ای تنظیم می‌کنند که حتی الامکان هزینه‌های خود را کاهش و پاداش‌هایشان را افزایش دهند. ادراک برابری پاداش‌های دریافتی و هزینه‌های داده‌شده به رضایت می‌انجامد. (هال<sup>۲</sup>، ۳۰۰۳: ۲۷۸)

نظریه ارزش، از یک سو چگونگی ارزیابی خوب یا بد مردم از پدیده‌ها را و از دیگر سو، دلایل و اندازه و کاربرد این ارزیابی‌ها را در زندگی اجتماعی بررسی می‌کند. نظریه ارزش در روان‌شناسی اجتماعی، به مطالعه روش و شیوه رشد انسان و باور به ارزش‌های قطعی و اقدام یا فاصله‌گرفتن از این ارزش‌ها مربوط می‌شود. این نظریه نیز تلاشی برای تبیین تجربی نحوه ترجیح و انتخاب یک پدیده از بین چندین پدیده توسط انسان است. شیوه شکل‌گیری رفتار انسان به وسیله ارزش‌ها و داوری و چگونگی بروز ارزش‌ها در مراحل مختلف رشد انسان، موضوعاتی است که با این نظریه توضیح داده می‌شود؛ اما نظریه ارزش‌ها، همچنین به ارزش‌های شخصی که به طور کلی از سوی اجتماع هدایت‌شده و شکل‌گرفته‌اند مربوط می‌شود و این که چگونه این ارزش‌ها، تحت شرایطی احتمال تغییر دارد. (پرچی، ۱۳۹۱: ۱۵۳) گروه‌های مختلف مردم، تحت تأثیر فضای اجتماعی، انواع مختلفی از ارزش‌ها را برگزیده و رعایت می‌کنند. این نظریه مدعی است رضایت به واسطه امکان حفظ ارزش‌های خصوصی و شخصی تعیین می‌گردد.

ویکتور وروم در نظریه انتظار موضوع انگیزش را در ارتباط با مدیریت مشتری قرار می‌دهد. بر اساس این نظریه، انتظارات افراد، در تعیین نوع و میزان رضایتشان تأثیرگذار است. از نظر وروم، رفتار حاصل انتخاب هوشیارانه انسان در میان چند گزینه است (همان). در این نظریه میزان رضایت با

1- Homans

2- Hall

نحوهی انطباق کامل امیدها و انتظارات مرتبط است؛ یعنی هر چه افراد انتظار داشته باشند که در آینده با برآورده شده انتظاراتشان وضع بهتری خواهند داشت، رضایت آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. (برکوویتز، ۱۳۷۲: ۷۳) رضایت با میزان تطابق انتظارات افراد با موفقیت‌های آن‌ها برآورده می‌شود و هرچه عدم تطابق بین آن‌ها بیشتر باشد، نارضایتی هم بیشتر می‌گردد. با افزایش میزان هماهنگی میان نیازهای افراد، انتظارات آنها نیز بیشتر می‌شود. همچنان که هرچه پاداش‌های بیشتری دریافت کنند و هرچه آن را عادلانه‌تر ارزیابی و درک کنند و هرچه احتمال موفقیت بیشتری در انجام امور داشته باشند، رضایت و وفاداری بیشتری در افراد احساس می‌شود. (راو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰)

از دیگر نظریاتی که موضوع انتظارات مشتری را محوریت بخشیده، دیدگاه انتظار و امید است. لی و یوشی، در قامت نظریه‌پردازان این دیدگاه، رضایت را ناشی از ادراک کارایی و عملکرد یک محصول و انتظارات مشتری دانسته‌اند. نظریه آن‌ها نیز مبتنی بر فرآیندی روان‌شناختی است که در آن درک انتظارات، خواسته‌ها و تمایلات، تجربیات و عملکردها و کارایی‌هاست که می‌توانند گرایش‌های مشتریان را شکل دهند. (پرچی، ۱۳۹۱: ۱۵۴) براین اساس هرچه تفاوت کارایی و انتظارات کمتر باشد، رضایت مشتری بیشتر خواهد بود. روابط متقابل بین فروشندگان و مشتریان، کیفیت و محیط فیزیکی، نحوه ارائه کالا و خدمات می‌تواند بر رضایت مشتری مؤثر باشد. آن‌ها درباره عوامل پیش‌بینی‌کننده رضایت به مواردی اشاره کرده‌اند که عبارتند از: ثبات در زمان ارائه خدمات، ثبات در قیمت خدمات، دسترسی اینترنتی به اطلاعات مورد نیاز مشتریان، زیبایی و کارکرد مناسب درگاه اینترنتی، تنوع محصولات و خدمات، کارایی در تحویل خدمات بهنگام، احساس حمایت از مشتریان و در مقابل احساس خطر و ریسک که باعث کاهش رضایت می‌شود. (میل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹: ۱۲) بر اساس این نظریه، رضایت به وسیله انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت‌های فرد تعیین می‌شود، درحالی‌که نارضایتی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است.

از آنجا که نگرش افراد تا حد بسیار زیادی تحت تأثیر رضایت آن‌ها از موضوعات مورد بحث قرار دارد، کنکاش در مورد عواملی که رضایت فرد را افزایش می‌دهد، اهمیت بالایی دارد. نظریاتی که در بالا مورد بحث قرار گرفت، رضایت فرد را حاصل نوعی مبادله یا موازنه دانسته‌اند. هدف این نظریات مطالعه منظم کنش و واکنش‌های انسانی و نحوه‌ای است که انسان‌ها یکدیگر، عملکردها و روابطشان را ارزیابی و قضاوت می‌کنند. این نظریه‌ها تا حدودی حامل دیدگاه‌های روان‌شناسانه بوده و خصوصاً قضاوت‌های فردی را در موضوع رضایت، محوریت می‌بخشند. از دیدگاه هومنز این موازنه بین هزینه و پاداش خواهد بود و هر چه حاصل موازنه مثبت‌تر باشد، رضایت بیشتری است. وروم این موازنه را

1- Rao

2- Mill

تطابق انتظارات با واقعیت در نظر می‌گیرد و از این رو هر چه تطابق بیشتر باشد، رضایت بالاتری حاصل خواهد شد. از طرفی موازنه مد نظر لی و یوشی بر اساس عملکرد یک محصول با انتظارات مشتری خواهد بود؛ هر چه تفاوت انتظارات و کارایی کمتر باشد، رضایت بیشتری کسب خواهد شد.

مطالعات پرشماری در زمینه رضایت مشتری و ارباب‌رجوع از سازمان‌های مختلف صورت گرفته است؛ باین حال تلاش می‌شود به طور خلاصه تعدادی از مطالعات در دسترس که در زمینه سازمان تأمین اجتماعی و نیز رضایت مستمری‌بگیران انجام شده و به لحاظ موضوعی ارتباط نزدیکی با مطالعه حاضر دارند، مورد اشاره قرار گیرند. به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر در سنجش رضایت مستمری‌بگیران، موضوع میزان دریافتی از سازمان است. جودکمی (۱۳۷۷) میزان رضایت مستمری‌بگیران تأمین اجتماعی را تحت تأثیر میزان مستمری دریافتی و نیز وضعیت درمان آن‌ها می‌داند. موسایی و شوقی (۱۳۸۶) علت نارضایتی مستمری‌بگیران از سازمان را یک نوع عدم تعادل بین میزان مستمری دریافتی و مخارج زندگی آنان می‌دانند که تا حدودی در تأیید نتایج جودکمی بوده است. موسایی (۱۳۸۳) در مطالعه‌ای دیگر بر وضعیت معیشتی بازنشستگان تأکید کرده، بیان می‌کند که برای جبران کاهش قدرت خرید این افراد، دریافتی آنان باید حداقل دوبرابر نیم افزایش یابد. نوع خدمات تحت پوشش توسط بیمه از دیگر عامل مؤثر بر رضایت مراجعه‌کنندگان به سازمان شناخته شده است؛ به این صورت که پوشش بیشتر بیمه‌های درمانی رضایت بیشتر افراد را در پی داشته است (فردوسی و محمدی‌زاده ۱۳۸۴). سپردن برخی فعالیت‌های سازمان تأمین اجتماعی به بخش خصوصی نیز از جمله عواملی است که سبب تسریع انجام امور بیمه‌شدگان می‌شود. بذرافشان قاسم‌آبادی (۱۳۹۴) نشان داد که رضایتمندی بیمه‌شدگان از برون‌سپاری فعالیت‌ها در مقایسه با قبل از برون‌سپاری افزایش معناداری داشته است. ویژگی‌های فردی نیز از جمله مواردی است که می‌تواند میزان رضایت افراد را تحت تأثیر قرار دهد. غدیری و عقیقی (۱۳۸۷) نشان دادند که سابقه بیمه، سن، جنس، سطح تحصیلات ارتباط مستقیمی با سطح رضایتمندی و آگاهی بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی داشته است. مطالعاتی نیز بوده‌اند که رضایت مشتری یا ارباب‌رجوع در سازمان تأمین اجتماعی را تحت تأثیر رضایت شغلی کارکنان آن سازمان دانسته‌اند. غریبی و اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱) ایدی و رضایی (۱۳۹۵) نیز با توجه به گسترش روزافزون تکنولوژی در جنبه‌های مختلف سازمانی، به ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی سازمان تأمین اجتماعی در استان ایلام پرداختند. این محققان به لزوم برگزاری دوره‌های آموزشی برای افراد درگیر در این نوع خدمات اشاره کرده‌اند.

## روش

پژوهش حاضر از رویکرد کمی بهره گرفته و به روش پیمایشی انجام شده است. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی و بر اساس اطلاعاتی (شماره‌های تلفن و یا همراه) که سازمان تأمین اجتماعی در اختیار

گروه پژوهش قرار داده بود، صورت گرفت؛ به این صورت که در هر استان با توجه به نسبت گروه هدف در سالنامه آماری، سهمیه‌ای داده شد که بر اساس سهمیه هر منطقه یا استان تعداد آن‌ها در نمونه نیز محاسبه شد. در نهایت به‌طور تصادفی و از روی فهرست موجود، افراد انتخاب‌شده و مصاحبه‌ها با مستمری‌بگیران به‌صورت تلفنی انجام شد. حجم نمونه برابر با ۴۰۰ نفر بود که مستمری‌بگیرانی از استان‌های اصفهان، آذربایجان شرقی، خراسان رضوی، قزوین، فارس، خوزستان، مازندران، کرمان، استان مرکزی، غرب تهران، شرق تهران و شهرستان‌های تهران را شامل می‌شد. در جدول ۱ تعداد مستمری‌بگیران و درصد نمونه اخذ شده از هر کدام از مناطق مختلف نشان داده شده است.

جدول ۱. تعداد نمونه‌ها در هر یک از استان‌ها یا مناطق مختلف شهر تهران

| نام استان         | تعداد     | درصد  | نمونه |
|-------------------|-----------|-------|-------|
| اصفهان            | ۲۶۵,۱۵۶   | ۱۲,۹۴ | ۵۲    |
| آذربایجان شرقی    | ۱۴۱,۳۰۴   | ۶,۸۹  | ۲۸    |
| خراسان رضوی       | ۱۷۷,۷۰۳   | ۸,۶۷  | ۳۵    |
| قزوین             | ۷۳,۹۲۲    | ۳,۶۱  | ۱۴    |
| فارس              | ۱۵۶,۷۱۰   | ۷,۶۵  | ۳۱    |
| خوزستان           | ۲۳۱,۴۲۳   | ۱۱,۲۹ | ۴۵    |
| مازندران          | ۱۳۷,۶۶۱   | ۶,۷۲  | ۲۷    |
| کرمان             | ۹۲,۱۱۸    | ۴,۴۹  | ۱۸    |
| استان مرکزی       | ۷۰,۹۳۳    | ۳,۴۶  | ۱۴    |
| غرب تهران         | ۲۷۶,۱۶۷   | ۱۳,۴۷ | ۵۴    |
| شرق تهران         | ۲۸۲,۶۸۸   | ۱۳,۸۴ | ۵۵    |
| شهرستان‌های تهران | ۱۴۲,۸۳۴   | ۶,۹۷  | ۲۸    |
| مجموع             | ۲,۰۴۹,۶۱۹ | ۱۰۰   | ۴۰۰   |

برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد. در پرسش‌نامه افزون بر اطلاعات فردی، میزان رضایت مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی در ابعاد مختلف مورد سؤال قرار گرفت. برای بررسی پایایی داده‌ها، توافق درونی گویه‌های هر کدام از شاخص‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بررسی شد. پس از اجرای آزمون فوق، گویه‌های نامناسب حذف شد. اعتبار شاخص‌های پژوهش نیز با مراجعه به ده نفر از اعضای هیئت علمی و پژوهشگران برجسته علوم اجتماعی در دانشگاه علامه طباطبائی، مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی و معاونت فرهنگی سازمان تأمین

اجتماعی سنجیده شد. در جدول ۲ ابعاد مختلف رضایتمندی به همراه تعداد گویه‌های مورد استفاده و نتایج آزمون آلفای کرونباخ برای هر شاخص آورده شده است.

جدول ۲. سنجش ابعاد رضایتمندی مستمری‌بگیران

| مقدار آزمون آلفای کرونباخ | تعداد گویه | ابعاد رضایتمندی  |
|---------------------------|------------|--|
| ۰,۹۴۵                     | ۱۵         | رضایت از ابعاد ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان شعب         |
| ۰,۹۶۲                     | ۱۶         | رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان شعب                         |
| ۰,۹۵۶                     | ۱۹         | رضایت از هر یک از خدمات درمانی سازمان تأمین اجتماعی        |
| ۰,۹۷۷                     | ۲۴         | رضایت از خدمات فرهنگی                                      |
| ۰,۷۶۶                     | ۱۰         | رضایت از خدمات و موارد مربوط به کارگزاری‌ها                |
| ۰,۸۶۰                     | ۱۴         | رضایت از ابعاد ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان کارگزاری‌ها |
| ۰,۶۰۰                     | ۶          | رضایت از خدمات غیرحضور                                     |
| ۰,۸۰۸                     | ۹          | رضایت از قوانین بازنشستگی                                  |
| ۰,۷۸۴                     | ۵          | رضایت کلی  |
| ۰,۹۴۵                     | ۶          | میزان موافقت یا مخالفت با سازمان تأمین اجتماعی             |
| ۰/۹۴۳                     |            | نمره کل آلفا   |

تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS۲۵ انجام گرفت. در بخش توصیفی ویژگی‌ها و مشخصه‌های فردی مستمری‌بگیران و نیز میزان رضایت از ابعاد مورد مطالعه آورده شد. برای تحلیل چندمتغیره نیز آزمون رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده شد.

### یافته‌ها

در جدول ۳ توزیع پاسخگویان برحسب مشخصه‌های فردی آنان آورده شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، اکثریت مطلق پاسخگویان را افراد بازنشسته تشکیل می‌دهند (۹۴/۷ درصد). پنج درصد آن‌ها از کارافتاده و یک نفر نیز بازنشسته بوده است. از این تعداد، ۹۳/۲ درصد پاسخگویان مرد، و فقط ۶/۸ درصد آنان را زنان تشکیل داده‌اند. اطلاعات مربوط به تحصیلات افراد نیز نشان می‌دهد بیشتر افراد سطح تحصیلات پایینی داشته‌اند که البته با توجه به سن آن‌ها چندان دور از انتظار نیست. ۱۴/۲ درصد مستمری‌بگیران را افراد بی‌سواد تشکیل می‌دهند و از طرفی بیش از نیمی دیگر نیز (۵۳/۴ درصد) تحصیلات زیر دیپلم داشته‌اند. افراد با تحصیلات دیپلم با ۲۱/۶ درصد نیز در رده بعدی قرار دارند. در طرف مقابل، فقط ۲ درصد افراد پاسخگو سطح تحصیلات خود را در زمان انجام پیمایش



کارشناسی ارشد و دکتری اعلام کرده بودند. میانگین سنی افراد پاسخگو در پیمایش حاضر ۵۹/۹۴ سال بوده است. جوان‌ترین فرد سن خود را ۳۲ سال و مسن‌ترین آن‌ها نیز ۹۰ سال گزارش کرده‌اند. همچنین توزیع سنی پاسخگویان در گروه‌های سنی حاکی از آن است که بیشتر افراد در گروه سنی ۶۰-۶۴ سال قرار دارند. این افراد ۲۶/۲ درصد حجم نمونه را شامل می‌شود. کمترین تعداد افراد نیز در جوان‌ترین بازه سنی قرار دارند که کمتر از ۴۵ سال سن داشته‌اند. از میان کل جمعیت نمونه، تنها ۱۷/۳ درصد افراد اعلام کردند که منبع درآمدی دومی دارند و ۸۲/۸ درصد تنها منبع درآمدی خود را مستمری سازمان تأمین اجتماعی بیان کردند. در میان افرادی که منبع درآمدی دومی برای خود اعلام کرده بودند، ۶۳/۸ درصد این منبع را داشتن شغل دوم معرفی کرده‌اند. سود بانکی با ۱۱/۶ درصد و اجاره مستغلات با ۱۰/۱ درصد در رده‌های بعدی قرار دارند. به لحاظ تعداد افراد تحت تکفل نیز نتایج نشان می‌دهد که بیشترین افراد (۲۵/۸ درصد) سه نفر را تحت سرپرستی خود دارند، درحالی‌که تنها ۵ درصد بیان کرده‌اند که هیچ فردی تحت تکفل آن‌ها قرار ندارد.

جدول ۳. توزیع مستمری‌گیران برحسب مشخصه‌های فردی\*

| طبقات متغیر          |      | طبقات متغیر               | فراوانی         |      |             |
|----------------------|------|---------------------------|-----------------|------|-------------|
| نسبی                 | مطلق |                           | نسبی            | مطلق |             |
| سن                   |      |                           | نوع مستمری‌گیری |      |             |
| ۱/۹                  | ۷    | کمتر از ۴۵ سال            | ۹۴/۷            | ۳۷۳  | بازنشسته    |
| ۷/۵                  | ۲۸   | ۴۵-۴۹ ساله                | ۰/۳             | ۱    | بازمانده    |
| ۱۸/۷                 | ۷۰   | ۵۰-۵۴ ساله                | ۵/۱             | ۲۰   | ازکارافتاده |
| ۱۹/۵                 | ۷۳   | ۵۵-۵۹ ساله                | ۱۰۰/۰           | ۳۹۴  | مجموع       |
| جنس                  |      |                           |                 |      |             |
| ۲۶/۲                 | ۹۸   | ۶۰-۶۴ ساله                |                 |      |             |
| ۱۴/۷                 | ۵۵   | ۶۵-۶۹ ساله                | ۹۳/۲            | ۳۶۹  | مرد         |
| ۵/۳                  | ۲۰   | ۷۰-۷۴ ساله                | ۶/۸             | ۲۶   | زن          |
| ۶/۱                  | ۲۳   | ۷۵ سال و بالاتر           | ۱۰۰/۰           | ۳۹۶  | مجموع       |
| ۱۰۰/۰                | ۳۷۴  | مجموع                     |                 |      |             |
| تعداد افراد تحت تکفل |      |                           | تحصیلات         |      |             |
| ۵/۰                  | ۲۰   | هیچ فردی تحت تکفل وی نیست | ۱۴/۲            | ۵۶   | بی‌سواد     |
| ۲۰/۰                 | ۸۰   | ۱ نفر                     | ۵۳/۴            | ۲۱۰  | زیر دیپلم   |

| فراوانی         |      | طبقات متغیر   | فراوانی               |      | طبقات متغیر           |
|-----------------|------|---------------|-----------------------|------|-----------------------|
| نسبی            | مطلق |               | نسبی                  | مطلق |                       |
| ۳۰/۰            | ۱۲۰  | ۲ نفر         | ۲۱/۶                  | ۸۵   | دیپلم                 |
| ۲۵/۸            | ۱۰۳  | ۳ نفر         | ۸/۷                   | ۳۴   | کارشناسی              |
| ۱۲/۸            | ۵۱   | ۴ نفر         | ۲/۰                   | ۸    | کارشناسی ارشد و دکتری |
| ۶/۶             | ۲۶   | ۵ نفر و بیشتر | ۱۰۰/۰                 | ۳۹۳  | مجموع                 |
| نوع منبع درآمدی |      |               | داشتن منبع درآمدی دوم |      |                       |
| ۶۳/۸            | ۴۴   | شغل دوم       | ۱۷/۳                  | ۶۹   | بلی                   |
| ۱۰/۱            | ۷    | اجاره مستغلات | ۸۲/۸                  | ۳۳۱  | خیر                   |
| ۷/۲             | ۵    | سود سهام      | ۱۰۰/۰                 | ۴۰۰  | مجموع                 |
| ۱۱/۶            | ۸    | سود بانکی     |                       |      |                       |
| ۷/۲             | ۵    | سایر          |                       |      |                       |
| ۱۰۰/۰           | ۶۹   | مجموع         |                       |      |                       |

\* موارد بی پاسخ از آماره‌های توصیفی حذف شده‌اند. به همین دلیل در برخی متغیرها مجموع پاسخگویان برابر ۴۰۰ نشده است.

در جدول ۴ میزان رضایت مستمری‌بگیران مراجعه‌کننده به هر یک از شعب بیمه تأمین اجتماعی و یا کارگزاری‌های مربوطه نشان داده شده است. میزان رضایت پاسخگویان از ساختار فیزیکی شعب بیمه نشان می‌دهد بیشتر پاسخگویان با رضایت متوسط طبقه‌بندی شده‌اند (۵۴/۶ درصد). با این حال درصد افرادی که رضایت کمتری دارند (۲۶ درصد) بیش از افرادی است که رضایت خود را زیاد ارزیابی کرده‌اند (۱۹/۴ درصد). در رابطه با میزان رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان شعب بیمه نیز ملاحظه می‌شود که این شاخص در وضعیت مطلوبی به سر می‌برد و اکثریت مطلق افراد، میزان رضایت خود را متوسط و بالا ارزیابی کرده‌اند. ۶۰/۱ درصد مستمری‌بگیران در طبقه متوسط و ۲۳/۸ درصد نیز در طبقه با رضایت بالا قرار گرفته‌اند. در رابطه با میزان رضایت از خدمات درمانی نیز باید خاطر نشان کرد که صرف نظر از ۵۹/۳ درصدی که رضایت متوسطی را ابراز کرده‌اند، تعداد زیادی از افراد با رضایت پایین ارزیابی شده‌اند؛ به طوری که ۲۲/۱ درصد افراد رضایت اندکی از خدمات درمانی دارند. در جدول نتایج متفاوتی برای رضایت از خدمات فرهنگی به دست آمده است. نکته جالب این است که تنها ۲۵۳ نفر از ۴۰۰ نفر حاضر در نمونه آماری با خدمات فرهنگی آشنا بوده‌اند. تعداد اکثریت مطلق این افراد نیز با رضایت کم دسته‌بندی شده‌اند که ۷۲/۳ درصد افراد را شامل می‌شود. در طرف مقابل، ۱۸/۶ درصد افراد نیز رضایت بالایی از خدمات فرهنگی ارائه‌شده داشته‌اند. با نگاه به نمره میانگین

به‌دست‌آمده برای ابعاد مختلف رضایت از شعب بیمه سازمان تأمین اجتماعی، می‌توان مشاهده کرد که مستمری‌بگیران با میانگین نمره ۶۲/۸ بیشترین رضایت را از رفتار پرسنل و کارکنان داشته‌اند و کمترین رضایت نیز مربوط به خدمات فرهنگی است؛ به‌طوری‌که نمره میانگین این شاخص تنها ۶/۱۳ ثبت شده است.

میزان رضایت از خدمات کارگزاری‌ها نیز تنها برای کسانی محاسبه شده است که به این دفاتر مراجعه کرده باشند. از مجموع افراد حاضر در نمونه مورد مطالعه، تنها ۱۶۵ نفر حداقل یک‌بار به این دفاتر برای انجام امور مربوطه مراجعه کرده‌اند. به طور کلی باید یادآور شد که میزان رضایت از خدمات کارگزاری‌ها در میان افرادی که در یک سال گذشته به آن‌ها مراجعه کرده‌اند، شرایط نسبتاً راضی‌کننده‌ای دارد. از مجموع این افراد ۶۱/۸ درصد افراد در طبقه متوسط و ۱۹/۴ درصد نیز در طبقه با رضایت زیاد طبقه‌بندی شده‌اند. میانگین نمره به‌دست‌آمده برابر با ۱۹/۲ بوده است. میزان رضایت مستمری‌بگیران از ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان کارگزاری‌ها نیز وضعیت خوبی دارد و بیشترین تعداد آن‌ها رضایت بالایی از ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان‌ها داشته‌اند (۳۷/۶ درصد) هرچند که اختلاف آن با دیگر طبقات چندان زیاد نبوده است. با این حال مشاهده می‌شود که میزان رضایت از شعب ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان کارگزاری‌ها در مقایسه با میزان رضایت از شعب بیمه در سطح بالاتری بوده است. در طرف مقابل، میزان رضایت از خدمات غیرحضور و وضعیت چندان مطلوبی ندارد. در این شاخص تنها ۸/۸ درصد افراد رضایت بالایی داشته‌اند؛ درحالی‌که ۲۹/۵ درصد افراد با رضایت اندک طبقه‌بندی شده‌اند. یکی از شاخص‌های مهم پژوهش حاضر میزان رضایت مستمری‌بگیران از قوانین بازنشستگی بود. یافته‌ها نشان می‌دهد این قوانین رضایت چندان‌ی را از سوی مستمری‌بگیران در پی نداشته است. براین‌اساس تنها ۲۱/۹ درصد افراد با رضایت بالا از این قوانین دسته‌بندی شده‌اند. این در حالی است که بیشتر افراد با رضایت کم ارزیابی شده‌اند به طوری که تعداد ۴۱/۴ درصد پاسخگویان را شامل می‌شود.

در نهایت آنچه در میان جمعیت نمونه مورد بررسی قرار گرفت، نگرش آنان نسبت به سازمان تأمین اجتماعی بود. یافته‌ها نشان می‌دهد که بیشتر افراد نگرشی بینابین نسبت به سازمان داشته‌اند. با این حال ۲۵/۵ درصد افراد نگرشی مثبت نسبت به سازمان و خدمات آن دارند. در طرف مقابل نیز ۱۶/۵ درصد افراد قرار دارند که در پاسخ‌هایشان نگرش منفی به سازمان را بیان کرده‌اند.

جدول ۴. میزان رضایت از ابعاد مختلف سازمان تأمین اجتماعی

| فراوانی  |      | میزان رضایت | فراوانی                             |      | میزان رضایت |
|--|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| نسبی   | مطلق |             | نسبی                                | مطلق |             |
| رضایت از رفتار کارکنان و پرسنل                   |      |             | رضایت از ساختار فیزیکی ساختمان‌ها   |      |             |
| ۱۶/۱   | ۵۹   | کم          | ۲۶/۰                                | ۹۵   | کم          |
| ۶۰/۱   | ۲۲۰  | متوسط       | ۵۴/۶                                | ۲۰۰  | متوسط       |
| ۲۳/۸   | ۸۷   | زیاد        | ۱۹/۴                                | ۷۱   | زیاد        |
| ۱۰۰/۰  | ۳۶۶  | مجموع       | ۱۰۰/۰                               | ۳۶۶  | مجموع       |
| میانگین نمره: ۶۲/۸۴                              |      |             | میانگین نمره: ۵۵/۵۲                 |      |             |
| رضایت از خدمات فرهنگی                            |      |             | رضایت از خدمات درمانی               |      |             |
| ۷۲/۳   | ۱۸۳  | کم          | ۲۲/۱                                | ۸۱   | کم          |
| ۹/۱  | ۲۳   | متوسط       | ۵۹/۳                                | ۲۱۷  | متوسط       |
| ۱۸/۶   | ۴۷   | زیاد        | ۱۸/۶                                | ۶۸   | زیاد        |
| ۱۰۰/۰  | ۲۵۳  | مجموع       | ۱۰۰/۰                               | ۳۶۶  | مجموع       |
| میانگین نمره: ۶۲/۱۳                              |      |             | میانگین نمره: ۶۲/۳۵                 |      |             |
| رضایت از ساختار فیزیکی و ساختمان‌های کارگزاری‌ها |      |             | رضایت از خدمات کارگزاری‌ها          |      |             |
| ۳۰/۳   | ۵۰   | کم          | ۱۸/۸                                | ۳۱   | کم          |
| ۳۲/۱   | ۵۳   | متوسط       | ۶۱/۸                                | ۱۰۲  | متوسط       |
| ۳۷/۶   | ۶۲   | زیاد        | ۱۹/۴                                | ۳۲   | زیاد        |
| ۱۰۰/۰  | ۱۶۵  | مجموع       | ۱۰۰/۰                               | ۱۶۵  | مجموع       |
| میانگین نمره: ۲۱/۲۷                              |      |             | میانگین نمره: ۱۹/۲۷                 |      |             |
| رضایت از قوانین بازنشستگی                        |      |             | رضایت از خدمات غیرحضوری کارگزاری‌ها |      |             |
| ۴۱/۴   | ۱۴۲  | کم          | ۲۹/۵                                | ۱۱۷  | کم          |
| ۳۶/۷   | ۱۲۶  | متوسط       | ۶۱/۶                                | ۲۴۴  | متوسط       |
| ۲۱/۹   | ۷۵   | زیاد        | ۸/۸                                 | ۳۵   | زیاد        |
| ۱۰۰/۰  | ۳۴۳  | مجموع       | ۱۰۰/۰                               | ۳۶۶  | مجموع       |
| میانگین نمره: ۱۵/۱۷                              |      |             | میانگین نمره: ۱۳/۵۴                 |      |             |

| فراوانی                                     |       | میزان رضایت | فراوانی |      | میزان رضایت |
|---|-------|-------------|---------|------|-------------|
| نسبی  | مطلق  |             | نسبی    | مطلق |             |
| نگرش پاسخگویان نسبت به سازمان تأمین اجتماعی |       |             |         |      |             |
|   | ۱۶/۵  | ۶۶          |         |      | منفی        |
|   | ۵۸/۰  | ۲۳۲         |         |      | بینابین     |
|   | ۲۵/۵  | ۱۰۲         |         |      | مثبت        |
|   | ۱۰۰/۰ | ۴۰۰         |         |      | مجموع       |

در جدول ۵ رابطه بین شاخص‌های رضایت از سازمان تأمین اجتماعی و نگرش نسبت به آن آورده شده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که تنها رابطه بین میزان رضایت از خدمات فرهنگی با نگرش نسبت به سازمان به لحاظ آماری معنادار نشده است. در بقیه موارد روابط بین شاخص‌های رضایت و نگرش به لحاظ آماری و در سطح خطای کوچک‌تر از ۱ درصد معنادار شده‌اند. البته این مقدار برای رابطه بین رضایت از قوانین بازنشستگی و نگرش در سطح ۵ درصد معنادار است. رابطه تمامی این شاخص‌ها با میزان نگرش به صورت مثبت و مستقیم بوده است؛ به این معنا که با افزایش در میزان رضایت از جنبه‌های مختلف سازمان، میزان نگرش مثبت نیز افزایش خواهد یافت و برعکس با کاهش میزان رضایت از شاخص‌های گوناگون، میزان نگرش مثبت نیز کاهش خواهد داشت. بیشترین همبستگی مربوط به رضایت از خدمات درمانی و نگرش است که برابر با ۰/۳۴۲ می‌باشد و به این معناست که با یک نمره افزایش در میزان رضایت از خدمات درمانی، نگرش مثبت به سازمان به اندازه ۰/۳۴۲ افزایش خواهد داشت. کمترین میزان همبستگی نیز مربوط به رضایت از قوانین بازنشستگی است که برابر با ۰/۱۶۰ بوده است.

جدول ۵. بررسی همبستگی‌های دومتغیره بین شاخص‌های مختلف تحقیق

| نام شاخص                             | نگرش نسبت به سازمان  |              |       | سن                   |              |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|-------|----------------------|--------------|
|                                      | مقدار همبستگی پیرسون | سطح معناداری | تعداد | مقدار همبستگی پیرسون | سطح معناداری |
| رضایت از قوانین بازنشستگی            | ۰/۱۶۰                | ۰/۰۰۳        | ۳۴۳   | ۰/۲۳۰                | ۰/۰۰۰        |
| رضایت از ساختار فیزیکی و ساختمان شعب | ۰/۲۴۷                | ۰/۰۰۰        | ۳۶۶   | -۰/۰۲۸               | ۰/۶۰۹        |
| رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان شعب   | ۰/۲۲۶                | ۰/۰۰۰        | ۳۶۶   | ۰/۱۰۴                | ۰/۰۵۵        |
| رضایت از خدمات درمانی                | ۰/۳۴۲                | ۰/۰۰۰        | ۳۶۶   | ۰/۰۸۴                | ۰/۱۱۸        |

| سن    |              |                      | نگرش نسبت به سازمان |              |                      | نام شاخص   |
|-------|--------------|----------------------|---------------------|--------------|----------------------|--|
| تعداد | سطح معناداری | مقدار همبستگی پیرسون | تعداد               | سطح معناداری | مقدار همبستگی پیرسون |  |
| ۱۶۵   | ۰/۲۵۹        | -۰/۰۹۰               | ۱۶۵                 | ۰/۰۰۰        | ۰/۲۶۹                | رضایت از خدمات و موارد مربوط به کارگزاری‌ها          |
| ۱۶۵   | ۰/۱۰۶        | -۰/۱۲۹               | ۱۶۵                 | ۰/۰۰۰        | ۰/۲۳۸                | رضایت از ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان کارگزاری‌ها |
| ۳۶۶   | ۰/۰۰۶        | -۰/۱۴۲               | ۳۹۶                 | ۰/۰۰۰        | ۰/۲۴۹                | رضایت از خدمات غیرحضوری                              |
| ۲۵۳   | ۰/۱۴۸        | ۰/۰۹۵                | ۲۵۳                 | ۰/۷۸۹        | ۰/۰۱۷                | رضایت از خدمات فرهنگی                                |
| ۴۰۰   | ۰/۴۸۷        | ۰/۰۳۶                | -                   | -            | -                    | نگرش نسبت به سازمان تأمین اجتماعی                    |

از طرفی ملاحظه می‌شود که متغیر سن تنها با رضایت از قوانین بازنشستگی و رضایت از خدمات غیرحضوری رابطه‌ای معنادار داشته است؛ با این تفاوت که رابطه سن و رضایت از قوانین بازنشستگی به صورت مثبت و مستقیم و رابطه سن و رضایت از خدمات غیرحضوری به صورت منفی و معکوس است. به این ترتیب با بالا رفتن سن میزان رضایت از قوانین بازنشستگی نیز افزایش پیدا خواهد کرد؛ حال آن‌که با بالا رفتن سن، میزان رضایت از خدمات غیرحضوری کاهش خواهد داشت؛ برای مثال با هر یک واحد افزایش در سن، میزان رضایت از خدمات غیرحضوری ۰/۱۴۲ کاهش می‌یابد؛ از این رو به نظر می‌رسد افراد جوان‌تر رضایت بیشتری از خدمات غیرحضوری و افراد مسن‌تر نیز رضایت بیشتری از قوانین بازنشستگی داشته باشند.

### تحلیل چندمتغیره

در این بخش به بررسی تأثیر هم‌زمان متغیرها و شاخص‌های اصلی تحقیق بر نگرش مستمری‌بگیران نسبت به سازمان تأمین اجتماعی خواهیم پرداخت. برای این منظور از آزمون رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. متغیرهای مستقل در این آزمون شاخص‌های مختلف رضایت از سازمان و نیز ویژگی‌های فردی همچون سن و تحصیلات هستند. ویژگی جنسیت به دلیل تعداد بسیار کم زنان وارد مدل نشد. متغیر تحصیلات نیز که یک متغیر ترتیبی است ابتدا به متغیر تصنعی تبدیل شده و سپس وارد مدل گردید. نتایج این آزمون در جدول ۶ نشان داده شده است. مقدار ضریب تبیین تعدیل شده برابر با ۰/۲۷۳ بوده است که نشان می‌دهد متغیرهای مستقل وارد شده در آزمون حاضر توانسته‌اند ۲۷/۳ درصد تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند.

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، از بین متغیرهای مستقل وارد شده در تحلیل، تنها سه متغیر «میزان رضایت از خدمات فیزیکی شعب»، «میزان رضایت از رفتار پرسنل» و «میزان رضایت از خدمات

درمانی سازمان» تأثیر معناداری بر نگرش به سازمان تأمین اجتماعی داشته‌اند. ضرایب بتای استاندارد این سه متغیر نشان می‌دهد که تأثیر آن‌ها به صورت مثبت است؛ برای مثال با هر یک واحد افزایش در «میزان رضایت از رفتار پرسنل» میزان نگرش مثبت به سازمان تأمین اجتماعی به میزان ۰/۲۸۵ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. البته در میان سه متغیر فوق، میزان رضایت از خدمات فیزیکی شعب (با ضریب بتای استاندارد ۰/۳۲۷) بیشترین تأثیر را بر افزایش نگرش مثبت نسبت به سازمان در میان مستمری‌بگیران این سازمان داشته است.

یکی از دلایلی که می‌توان برای عدم تأثیر معنادار شاخص‌های رضایت از کارگزاری‌ها بیان کرد، شاید تعداد اندک حجم نمونه آن‌ها باشد؛ باین حال باید توجه کرد که ویژگی‌های فردی مستمری‌بگیران همچون سن و تحصیلات نیز تأثیرشان معنادار نشده است.

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای بررسی عوامل مؤثر بر نگرش به سازمان

| سطح معناداری | مقادیر t | مقادیر بتای استاندارد | ضرایب غیراستاندارد |        | متغیرهای وارد شده به مدل                             |
|--------------|----------|-----------------------|--------------------|--------|--|
|              |          |                       | انحراف استاندارد   | بتا    |  |
| ۳۷۶.         | ۰,۹۱۷    |                       | ۵,۷۴۴              | ۵,۲۶۵  | مقدار ثابت   |
| ۸۸۳.         | ۰,۱۳۳    | ۰,۰۱۴                 | ۰,۰۵۶              | ۰,۰۰۷  | سن   |
| ۵۹۱.         | ۰,۳۷۸    | ۰,۰۳۷                 | ۰,۰۵۲              | ۰,۱۹۷  | تحصیلات  |
| ۰۲۲.         | ۲,۳۳۸    | ۰,۳۲۷                 | ۰,۰۵۰              | ۰,۱۱۷  | رضایت از ساختار فیزیکی و ساختمان شعب                 |
| ۰۲۹.         | ۲,۱۹۵    | ۰,۲۵۸                 | ۰,۰۴۷              | ۰,۱۰۳  | رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان شعب                   |
| ۰۱۴.         | ۲,۴۹۰    | ۰,۲۹۸                 | ۰,۰۳۱              | ۰,۰۷۷  | رضایت از خدمات درمانی                                |
| ۷۷۴.         | ۰,۲۶۵-   | ۰,۰۲۷-                | ۰,۰۳۸              | ۰,۰۱۰- | رضایت از خدمات فرهنگی                                |
| ۱۱۷.         | ۱,۵۵۷    | ۰,۱۷۳                 | ۰,۰۵۴              | ۰,۰۸۵  | رضایت از قوانین بازنشستگی                            |
| ۱۲۱.         | ۱,۵۸۲    | ۰,۲۱۷                 | ۰,۰۸۱              | ۰,۱۲۸  | رضایت از خدمات و موارد مربوط به کارگزاری‌ها          |
| ۳۳۳.         | ۱,۰۱۸-   | ۰,۱۳۸-                | ۰,۰۴۶              | ۰,۰۴۷- | رضایت از ساختار فیزیکی و امکانات ساختمان کارگزاری‌ها |
| ۰۸۰.         | ۱,۷۷۶    | ۰,۱۹۰                 | ۰,۱۰۸              | ۰,۱۹۳  | رضایت از خدمات غیرحضوری                              |

\* متغیر وابسته: نگرش مستمری‌بگیران به سازمان تأمین اجتماعی

## بحث و نتیجه‌گیری

در ایران سازمان تأمین اجتماعی از متولیان اصلی برنامه‌های بازنشستگی محسوب می‌شود. این سازمان نیز همانند هر نهاد دیگری برای ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات خود، نیازمند آن است تا از طریق ایجاد و حفظ تعاملات، رضایتمندی گروه‌های هدف خود را حفظ کرده و ارتقا بخشد. از آنجاکه یکی از راه‌های سنجش و ارزیابی سازمان‌ها میزان رضایتمندی مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات است، پژوهش حاضر با هدف شناخت میزان رضایت مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی و تأثیر آن بر نگرش آن‌ها به سازمان، طراحی و اجرا شد. این مطالعه با روش پیمایش انجام شد و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. به این منظور و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی تعداد ۴۰۰ نفر از ۱۲ منطقه (شامل ۹ استان، مناطق شرق و غرب تهران و نیز شهرستان‌های تهران) انتخاب شدند که به صورت تلفنی از آن‌ها مصاحبه گرفته شد. میانگین سنی افراد نزدیک به ۶۰ سال بود که با توجه به این‌که جامعه هدف، مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی بودند این عدد مطابق انتظار بود. ۹۳ درصد افراد را نیز افراد بازنشسته تشکیل می‌دادند.

میزان رضایت افراد در ابعاد مختلف به طور جداگانه در مورد شعب بیمه تأمین اجتماعی و دفاتر کارگزاری این سازمان بررسی شد. در رابطه با شعب بیمه، شاخص میزان رضایت مستمری‌بگیران در رابطه با رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان و نیز ساختار فیزیکی شعب در وضعیت مطلوبی قرار داشت. با این حال میزان رضایت از خدمات فرهنگی در سطح بسیار پایینی بود. نکته مهم این‌که فقط ۶۳ درصد افراد اظهار کرده بودند که با خدمات فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی آشنا هستند. از میان کل نمونه مورد بررسی، نزدیک به ۴۲ درصد آن‌ها اظهار کرده بودند که در یک سال گذشته حداقل یک بار به یکی از کارگزاری‌های تأمین اجتماعی مراجعه کرده‌اند. افراد تقریباً به صورت مساوی در طبقات مختلف رضایت از ساختار فیزیکی ساختمان کارگزاری‌ها تقسیم شده بودند. با این حال یک نکته مهم این است که تنها ۸ درصد افراد از خدمات غیرحضور رضایت بالایی داشته‌اند. مسئله دیگر این‌که میزان رضایت از این خدمات در میان افراد جوان‌تر، کمتر بوده است. از آنجاکه افراد جوان‌تر آشنایی و تمایل بیشتری به استفاده از خدمات الکترونیک دارند، به نظر می‌رسد این موضوع در رضایت کمتر آن‌ها تأثیرگذار بوده باشد. در نظریه ارزش بیان شد که گروه‌های مختلف مردم، تحت تأثیر فضای اجتماعی، انواع مختلفی از ارزش‌ها را برگزیده و رعایت می‌کنند. بر اساس نظریه انتظار نیز انتظارات افراد، در تعیین نوع و میزان رضایتشان تأثیرگذار است. به نظر می‌رسد اولویت‌های افراد جوان‌تر در مورد خدمات غیرحضور با افراد سالمند متفاوت باشد؛ از این‌رو میزان رضایت آنان نیز تحت تأثیر همین اولویت‌ها قرار داشته باشد. با این حال و در شرایطی که بیشتر نهادها و سازمان‌ها در کشور به سمت خدمات الکترونیک می‌روند و در کشور نیز شاهد بیان شعارهایی در رابطه با دولت



الکترونیک هستیم، این میزان از نارضایتی برای سازمانی با این حجم گسترده از مراجعه‌کننده‌ها تا حدی ناامیدکننده به نظر می‌رسد.

شاید مهم‌ترین نکته در رابطه با رضایتمندی مستمری‌بگیران، میزان رضایت آنان از قوانین بازنشستگی باشد. بدیهی است تا زمانی که قوانین در سطح رضایت‌بخشی نباشند، نمی‌توان انتظار داشت که رضایت افراد از نهادها و سازمان‌های متولی اجرای قوانین در سطح بالایی باشد. نتایج مربوط به شاخص میزان رضایت از قوانین بازنشستگی نشان داد که بیش از ۴۱ درصد افراد، رضایت پایینی از قوانین بازنشستگی داشته‌اند. به این ترتیب انتظار نمی‌رود افراد با رضایت پایین در نهایت نگرش مثبتی به سازمان تأمین اجتماعی و عملکرد آن داشته باشند. تحلیل‌های بیشتر در این زمینه نیز نشان داد رابطه مثبت و معناداری بین این دو عامل وجود دارد؛ به‌صورتی که هرچه میزان رضایت از قوانین بازنشستگی بیشتر باشد، نگرش مثبت نسبت به سازمان نیز به بیشتر خواهد بود. این نتایج برای دیگر ابعاد رضایت نیز به دست آمد؛ به‌ویژه این که در تحلیل‌های چندمتغیره شاهد بودیم که میزان رضایت از ابعاد مختلف شعب بیمه تأمین اجتماعی در داشتن نگرش مثبت به سازمان تأثیرگذاری بیشتری نسبت به رضایت از کارگزاری‌ها داشته است. این امر می‌تواند به دلیل مراجعه کمتر مستمری‌بگیران به این دفاتر باشد. در واقع این نتایج هم‌سو با مباحث نظری مطرح شده است. همان‌گونه که در نظریه مبادله بحث شد، نگرش مثبت فرد به یک پدیده می‌تواند در ارتباط با میزان رضایت وی اندازه‌گیری شود؛ به این صورت که رضایت یا عدم رضایت افراد حاصل ایجاد توازن میان هزینه و پاداش یک انتخاب است؛ بنابراین مطابق نظریه فوق زمانی که انتظارات مورد نظر مستمری‌بگیران از سازمان برآورده شود، میزان رضایت بیشتر شده و در نهایت نگرش مثبت به آن نیز بیشتر خواهد شد. بررسی روابط بین شاخص‌های مورد مطالعه و نگرش نسبت به سازمان نیز به خوبی نشان داد که هرچه رضایت فرد از ابعاد مختلف سازمان و خدمات ارائه‌شده آن بیشتر باشد، نگرش مثبت به سازمان نیز بیشتر خواهد شد. به این ترتیب و بر اساس آنچه نتایج پژوهش نشان داد، به نظر می‌رسد سازمان تأمین اجتماعی برای این که میزان هرچه بالاتری از رضایت مستمری‌بگیران را داشته باشد، باید در چند بُعد، بهبودی اساسی در ارائه خدماتش داشته باشد. این سازمان باید اطلاع‌رسانی در رابطه با خدمات فرهنگی را افزایش داده و یا در نحوه اطلاع‌رسانی این برنامه‌ها تجدیدنظر کند. متولیان سازمان باید به این نکته توجه کنند که عدم آشنایی مستمری‌بگیران با تعهدات و امکانات سازمان در چگونگی انتظارات آن‌ها از سازمان و در نتیجه در میزان رضایتمندی آن‌ها از عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود. استفاده از سامانه پیامکی که خدمات جدید یا انواع خدمات ارائه شده توسط سازمان را به بیمه‌شدگان اطلاع دهد، راهکار مناسبی به نظر می‌رسد. استفاده از رسانه ملی (رادیو و تلویزیون) نیز می‌تواند در بهبود اطلاع‌رسانی سازمان نقش کلیدی داشته باشد.

تعداد خدمات ارائه شده توسط کارگزاری‌ها که به صورت الکترونیکی انجام می‌گیرند، باید گزینه‌های بیشتری را تحت پوشش قرار دهد. امروزه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی یک محور کلیدی در عرصه رقابت تجاری و سازمانی به شمار می‌رود. به نظر می‌رسد برای بهبود این خدمات و افزایش رضایت افراد، برقراری یک شبکه تبادل نظرات و ارزیابی مستمر نظرات مراجعان و بیمه‌شدگان در خصوص میزان رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات الکترونیکی راهکار مناسبی باشد.

سهولت حمل و نقل و دسترسی به امکاناتی همانند آسانسور از ملزومات مورد نیاز افراد مسن و از کار افتاده محسوب می‌شود و از آنجاکه افراد مستمری‌بگیر عمدتاً در این دسته قرار می‌گیرند، فراهم کردن چنین امکاناتی از وظایف بدیهی سازمان محسوب می‌شود؛ حال آن‌که مشاهده شد که بیشترین ناراضی‌ت‌ها از ساختار فیزیکی ساختمان‌های شعب و کارگزاری‌ها مربوط به مواردی همچون آسانسور بوده است.

نهایتاً این‌که میزان رضایت از خدمات درمانی سازمان تأمین اجتماعی در تعیین میزان نگرش منفی یا مثبت به سازمان نقشی محوری دارد. از آنجایی که خدمات درمانی جایگاهی اساسی در زندگی سالمندان و مستمری‌بگیران دارد، توجه ویژه به ارتقای کمی و کیفی این خدمات باید در اولویت قرار گیرد. جزئیات یافته‌های توصیفی در خصوص ابعاد مختلف این خدمات (نظیر دارو، دندانپزشکی، ویزیت تخصصی، بیمه تکمیلی و غیره) نشانگر طیف متنوعی از انتظارات مستمری‌بگیران از سازمان است که برآورده نشده است. اطلاع‌رسانی و توجیه مستمری‌بگیران در مورد خدماتی که مستقیماً در حیطه وظایف سازمان قرار ندارد (مانند بیمه تکمیلی) یا نحوه تناسب خدمات ارائه شده با حق بیمه‌های پرداخت شده می‌تواند تا حدودی در کاهش نگرش‌های منفی مؤثر واقع شود.

در واقع هم‌اکنون بین امکاناتی که سازمان فراهم کرده است و آنچه که بیمه‌شدگان انتظار دارند، تفاوت معناداری وجود دارد و سازمان باید بکوشد این شکاف را پوشش دهد. همانگونه که لی و یوشی در نظریه انتظار اشاره می‌کنند، هرچه شکاف بین عملکرد یک محصول یا سازمان با انتظارات افراد بیشتر باشد، میزان رضایت آن‌ها نیز کمتر خواهد بود و این رضایت، نگرش افراد به سازمان را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

- ایدی، م و رضایی، ف. (۱۳۹۵)، «ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی سازمان تأمین اجتماعی از دید بیمه‌شدگان و مستمیری‌بگیران استان ایلام»، مجله پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، سال دوم، شماره پیاپی ۴، ۶۲ تا ۴۹.
- بذرافشان قاسم‌آبادی، م. (۱۳۹۴)، «بررسی رضایتمندی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی نسبت به برون‌سپاری برخی فعالیت‌های سازمان به بخش خصوصی»، مقاله ارائه‌شده در سومین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری.
- بروکویتز، ل. (۱۳۶۹)، روانشناسی اجتماعی، ترجمه محمدحسین فرجاد و عباس محمدی اصل، تهران، انتشارات اساطیر.
- پرچمی، د. (۱۳۹۱)، «سنجش رضایت از یک سازمان»، مجله تخصصی چشم‌انداز مدیریت دولتی، سال سوم، شماره ۱۰، تابستان ۱۳۹۱، ۱۵۳ تا ۱۸۱.
- جودکمی، ح. (۱۳۷۷)، «بررسی میزان رضایتمندی مستمیری‌بگیران تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی شهرستان دورد از خدمات ارائه‌شده»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- دفتر آمار و محاسبات اقتصادی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی (۱۳۹۴)، گزیده آماری، تهران، سازمان تأمین اجتماعی ایران.
- رمضان‌پوره، ا. (۱۳۸۱)، «اقتصاد ایران: نقش تأمین اجتماعی در کاهش فقر»، مجله اقتصادی، شماره ۹، ۱۲ تا ۳.
- ساعی ارسبی، ا. و خسروی، ه. (۱۳۸۹)، «بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی بیمه‌شدگان اصلی، از حمایت‌ها و خدمات بیمه‌ای و درمانی (مطالعه موردی تأمین اجتماعی شهرستان خرم‌آباد در سال ۱۳۸۹)»، مجله علوم رفتاری، شماره ۵، ۵۲ تا ۷۲.
- سیدجوادی‌ن، سیدرضا و مسعود الماسی (۱۳۸۲)، ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تأمین اجتماعی از منظر کارکنان، مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۳، ۶۹ تا ۹۴.
- عطاریان، ایراندخت (۱۳۹۰)، چالش‌های پیش روی صندوق بازنشستگی کشوری و راهبردهای برون‌رفت از آن، تهران، وزارت رفاه و تأمین اجتماعی، صندوق بازنشستگی کشوری.
- غدیری، ز. عقیقی، م. (۱۳۸۷)، «آگاهی و رضایت بیمه‌شدگان: کاربرد فن‌آوری اطلاعات در نظام تأمین اجتماعی»، فصلنامه علمی-پژوهشی رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۲، ۱۸۲ تا ۱۶۷.
- غریبی، پریسا و علیرضا اخلاصی اسکویی (۱۳۹۱)، «راهکارهای جلب رضایت مشتری یا ارباب‌رجوع در سازمان تأمین اجتماعی»، فصلنامه تدبیر فروغ، شماره ۲۰، ۷۴ تا ۸۶.
- فردوسی، م. و محمدی‌زاده، م. (۱۳۸۴)، «میزان رضایتمندی از خدمات بیمه‌ای و بیمه‌ی مکمل در بیماران مراکز درمانی منتخب شهر تهران، مدیریت اطلاعات سلامت، شماره ۸۳، صص ۵۳-۴۶.
- کاووسی، محمدرضا و سقایی، ع. (۱۳۸۴)، روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری، تهران، انتشارات سبزن.
- موسایی، م. (۱۳۸۳)، «آثار اجتماعی و روحی بازنشستگی اعضای هیئت علمی: مورد مطالعه در دانشگاه تهران»، مجله مدرس علوم انسانی، دوره ۸، شماره ۳۶، ویژه‌نامه مدیریت، ۱۵۷ تا ۱۸۰.
- موسایی، م. و شوقی‌ل. (۱۳۸۶)، «بررسی رضایتمندی مستمیری‌بگیران تأمین اجتماعی تهران بزرگ»، نامه علوم اجتماعی، دوره ۱۵، شماره ۲ - شماره پیاپی ۳۲، ۱۱۳ تا ۱۳۰.
- میرزایی، حجت‌الله، محسن ایزدخواه، علیرضا عظیمی پور (۱۳۸۰)، «بررسی عملکرد سازمان تأمین اجتماعی»، مجلس و راهبرد، شماره ۳، ۱۶۵ تا ۱۹۴-۱۶۵.

- Angelova, Biljana and Jusuf Zekiri (2011), Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model), International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, October 2011, Vol. 1, No. 3
- Hall, H. (2003). Borrowed theory: applying exchange theories in information science research. Library & Information Science Research, 25(3), 287-306.
- Homans, G. C. (1958), Social behavior as exchange. American journal of sociology, 63(6), 597-606.
- Mill, Robert Christie (2009), a Comprehensive Model of Customer Satisfaction in Hospitality And Tourism: Strategic Implications For Management, International Business & Economics Research Journal Volume 1, Number 6
- Rao, P. S. (2000), Personnel and human resource management-Text and cases.

