

بررسی میزان رضایت مندی ارباب رجوع از اتوماسیون اداری سازمان تامین اجتماعی

فاطمه نجار¹، شایسته پزشکیان²

¹ کارشناس ارشد فرابری داده، شعبه صنعتی طوس مشهد

² کارشناس درآمد، شعبه صنعتی طوس مشهد

مقدمه

سیستم های اداری، سیستم های جهانی هستند که وظیفه اصلی آنها ایجاد ارتباط و بهبود ارتباطات است. رمز بقای سازمان ها و تداوم فعالیت های آنها مجهز شدن این سازمانها به سیستم های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات است. سازمان تامین اجتماعی نیز به عنوان بزرگترین سازمان بیمه گر کشور از این امر مستثنی نیست و لذا همزمان با دیگر سازمانها و ادارات و در مواردی قبل از آنها شروع به راه اندازی سیستم های اتوماسیون اداری در بخشهای مختلف سازمان از جمله درمان و بیمه ای نموده است، با این آرمان که از طریق راه اندازی بانک اطلاعاتی جامع از بیمه پردازان و کارفرمایان و حذف سیستم های دستی و سنتی به افزایش سرعت پاسخگویی و یکپارچگی و امنیت و دقت بالای اطلاعات رسیده و در نتیجه با حرکت به سوی تامین اجتماعی الکترونیک گامی در راستای تحقق دولت الکترونیک بردارد، تادرنهایت مخاطبان تامین اجتماعی بتوانند به بهترین و سریع ترین نحو در محل کار یا محل سکونت خود، خدمات تامین اجتماعی را دریافت کنند و باعث رضایت مندی بیشتر ارباب رجوعان بشود.

در این مقاله سعی بر این است که میزان نیل به این اهداف از دید کارکنان و ارباب رجوعان تامین اجتماعی مورد یا به عبارت دیگر اثربخشی اتوماسیون اداری در رضایت مندی ارباب رجوع از تامین اجتماعی از طریق نظر سنجی از ارباب رجوعان مورد بررسی قرار گیرد و با توجه به گذشت بیش از 15 سال از شروع این طرح در سازمان تامین اجتماعی و اهداف تعریف شده و صرف هزینه های بسیار تا چه اندازه این امر اثر بخش بوده است. هدف اصلی تعیین میزان رضایت مندی ارباب رجوع از اتوماسیون اداری بوده است و نیز تعیین میزان کاهش کاغذ بازی و تشریفات اداری و سرعت پاسخگویی و خدمات به ارباب رجوع نیز از جمله اهداف فرعی بوده است.

تکریم از ارباب رجوع

تکریم از ارباب رجوع شعاری است که طی سال های اخیر در جهت کاهش بوروکراسی اداری و تامین خواسته ها و رضایت مندی شهروندان از مراجعه به ادارات اجرایی شود. و یکی از مقوله های سنجش کار

آمدی نظام اداری، میزان رضایت مندی مردم از خدمات ارائه شده توسط دستگاههای دولتی می باشد که در نظام اداری به عنوان یکی از طرح های هفت گانه تحول اداری از قبیل شفاف و مستند سازی نحوه ی ارائه ی خدمات به ارباب رجوع، نظارت بر حسن رفتار کارکنان دستگاههای اجرایی با مردم و رسیدگی به شکایات و... منظور گردیده است .

اتوماسیون اداری

اتوماسیون اداری عبارت است از کاربرد وسایل الکترونیک در فعالیت های دفتری به منظور افزایش کارایی؛ کارایی افزایش یافته ناشی از تکامل تبادل اطلاعات، در داخل دفتر و بین دفاتر و محیط آنها بوده و در نتیجه با ارائه اطلاعات بهتر برای تصمیم گیری می تواند به مدیر سود برساند. سازمان تامین اجتماعی نیز با قلمرو وسیع و پراکندگی در سطح و داشتن حدود 28/8 میلیون نفر بیمه شده اصلی و تبعی حجم فعالیت گسترده آن سازمان را ملزم به داشتن اطلاعات دقیق جهت تصمیم گیری های کلان می نماید . در نتیجه بکارگیری سیستم های قوی پردازش اطلاعات و بکارگیری اتوماسیون اداری در این سازمان از حدود دو دهه قبل آغاز گردیده است . در مدل مفهومی ، اتوماسیون اداری به عنوان یک متغیر مستقل و رضایت مندی ارباب رجوع به عنوان متغیر وابسته که با ابعاد دقت کاری ، سرعت پاسخگویی و رضایتمندی سنجیده می شود . سن ، نوع مراجعه ، میزان تحصیلات نیز به عنوان متغیر های کنترلی که نقش تعدیل کننده را دارند مورد تحلیل قرار می گیرند.

نوع تحقیق و ابزار گرد آوری اطلاعات و شیوه نمونه گیری

برای شناخت موضوع مورد مطالعه یعنی «رضایت مندی» از روش پیمایشی - توصیفی استفاده شده است . برای جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است . با استفاده از جدول مورگان برای جامعه آماری 100000 محاسبه حجم نمونه در جدول مورگان 384 می باشد . در توزیع پرسشنامه در شعبه 4 مشهد حدود 384 پرسشنامه توزیع گردیده است . با استفاده از محاسبات آزمون آبرای 20 سوال اول پرسشنامه که با طیف لیکرت به نظر سنجی گذاشته شده است نتایج زیر حاصل می آید .

فرضیه 1: " بین افزایش دقت کاری کارکنان و اتوماسیون اداری رابطه مثبت وجود دارد ."

	Chi-Square Test					
	Chi-Square Test				Cramer's V	
	df	Asymp. Sig.	Exact Sig.	Exact Sig.	Lower	Upper
0/01	3	.000	.000	.000	.45	.45
0/05	3	.000	.000	.000	.45	.45
0/10	3	.000	.000	.000	.45	.45
0/20	3	.000	.000	.000	.45	.45

با توجه به جدول فرضیه 1 و $sig < 0.05$ می توان به این نتیجه رسید که بین دقت کاری کارکنان و اتوماسیون اداری رابطه ای بالاتر از متوسط وجود دارد و این فرضیه تایید می گردد اما درخصوص اینکه سبب "کنترل و نظارت بیشتر بر امور کاری کارکنان شده است." در حدمتوسط است .

فرضیه 2: " بین افزایش ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع و اتوماسیون اداری رابطه مثبت وجود دارد ."

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q3	7.6145	26	.001	1.574	.79	1.34
Q4	5.0145	26	.001	1.72	.46	1.39
Q8	2.823	26	.009	.701	.19	1.22
Q8	.700	26	.490	.189	.26	.58
Q4	2.481	26	.021	.421	.08	.415
Q7	4.7115	26	.001	1.04	.40	1.31

با توجه به جدول فرضیه 2 و $sig > 0.05$ می توان به این نتیجه رسید که بین سرعت پاسخگویی به ارباب رجوع و اتوماسیون اداری رابطه ای پایین تر از متوسط وجود دارد و این فرضیه رد می گردد . اما در خصوص این که " اتوماسیون اداری سبب اختلال در کاربرد لیل قطعی سیستم و عدم پاسخگویی شده است " و " اتوماسیون سبب سهولت ارتباط بادیگرسازمانها شده است . " این توافق نظر بین مراجعان وجود نداشته و آراء در حد پایین است .

فرضیه 3: " بین رضایت ارباب رجوع و اتوماسیون اداری رابطه مثبت وجود دارد ."

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	4.1347	26	<.001	.881	.57	1.26
Q3	2.287	26	.032	.519	.05	.99
Q16	1.157	26	.010	.631	.37	.84
Q18	2.842	26	.009	.583	.18	1.02
Q19	3.389	26	.003	.741	.21	1.21
Q20	1.100	26	.282	.222	.84	.19

با توجه به جدول فرضیه 3 و $sig < 0.05$ می توان به این نتیجه رسید که بین رضایت ارباب رجوع و اتوماسیون اداری رابطه ای در حد متوسط وجود دارد. و این فرضیه تایید می گردد . این توافق نظریین ارباب رجوع وجود نداشته و برخی معتقدند که برای انجام هر کاری چندبار باید به سازمان مراجعه داشته باشد .

فرضیه 4: " بین کاهش کاغذبازی و تشریفات زاید اداری و اتوماسیون اداری رابطه مثبت وجود دارد ."

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	3.238	26	.003	.960	.20	.91
Q10	2.105	26	.045	.481	.01	.95
Q12	3.728	26	.001	.867	.30	1.03
Q13	2.675	26	.013	.481	.11	.85

با توجه به جدول فرضیه 4 و $sig < 0.05$ می توان به این نتیجه رسید که بین کاهش کاغذبازی و تشریفات زائد اداری و اتوماسیون اداری رابطه ای بالاتر از متوسط وجود دارد و این فرضیه تایید می گردد و در بین ارباب رجوعان این توافق نظر وجود دارد که کاغذبازی و تشریفات زائد کمتر شده است .

و در مورد فرضیه اصلی که " اتوماسیون اداری بر رضایت مندی ارباب رجوع در سازمان تامین اجتماعی تاثیر مثبت داشته است. "

می توان گفت : با توجه به نتایج حاصل از توصیف جزئی داده ها و فرضیات فرعی تحقیق که ابعاد مختلف فرضیه اصلی می باشند . این فرضیه با درجه بالای متوسط مورد تایید می باشد . لذا شواهدی بر رد سه فرضیه که با شاخصه های گوناگون صحت سنجیده شد وجود ندارد و فرضیه دوم رد می شود. نکته اساسی این است که فرایند تحقیق هرگز پایان نمی یابد و همیشه یافته های هر تحقیق آزمایشی قلمداد می شود و این آگاهی وجود دارد که ممکن است در تحقیقات بیشتر ثابت شود که نتایج غیر صحیح بوده است (ایران نژاد ، 1382).

منابع

1. Plan and reverence to Client satisfy the country's administrative system, Organization of Management and Planning, Department of Management and Human Resources Act no./13/18540 t dated 2003(in Persian)
- 2.Iran nejad, mahdi ,(2004) , research methods in social sciences,publishing executives(in Persian)