

عنوان مقاله:

بررسی و میزان رابطه عملکرد شعب تأمین اجتماعی بر مدیریت کیفیت جامع بر اساس مدل گاروین (مطالعه موردی کلیه شعب تأمین اجتماعی استان اصفهان)

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

علیرضا شیروانی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

اردشیر شیران - فارغ التحصیل کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

خلاصه مقاله:

در کشورهای صنعتی، کشورهای در حال توسعه و همچنین کشورهای در حال گذار مسئولان و مدیران سازمان های تأمین اجتماعی برای مسائلی نظیر بهبود مدیریت، کاهش هزینه های اجرایی و کیفیت خدمات ویژه ای قائل هستند. مجریان طرح ها در جستجوی یافتن راهی جهت پاسخگویی به نیاز مردم در خصوص کیفیت بالاتر و کارایی بیشتر خدمات سیستم های تأمین اجتماعی هستند و در این رابطه با کمبود بودجه نیز مواجه می شوند. تغییرات سازمانی، مهندسی مجدد فرآیندهای اجرایی کار و مؤلفه های سنجش عملکرد (شاخص ها، معیارها) از جمله عوامل مؤثر بر دستیابی به خدمات با کیفیت مورد نیاز بیمه شدگان و افزایش بهره وری در سازمان ها می باشد. (ایسا، 2007). اینمقاله با هدف بررسی میزان رابطه عملکرد شعب تأمین اجتماعی استان اصفهان و تأثیر آن بر مدیریت کیفی جامع بر اساس مدل گاروین انجام شده، بدین منظور با استفاده از نمرات عملکرد شعب تأمین اجتماعی از طرفی و تنظیم و توزیع پرسشنامه بر اساس شاخص های مدل گاروین در واحدهای ارائه خدمات شعب تأمین اجتماعی مورد سنجش قرار گرفت. روش انجام این پژوهش توصیفی-همبستگی از شاخه تحقیقات میدانی به حساب می آید. جامعه آماری پژوهش مورد نظر را بیمه شدگان تأمین اجتماعی استان اصفهان که تعداد آنها 735499 نفر است تشکیل داده است. ابزار اندازه گیری در این پژوهش مراجعه به اسناد و مدارک و پرسشنامه بوده که پس از جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل نتایج با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و آزمون t مستقل، تحلیل واریانس و آزمون L-S-d) مورد بررسی قرار رفت. ده فرضیه به بوته آزمون نهاده شد، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد که بین عملکرد شعب تأمین اجتماعی و مدیریت کیفیت جامع رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد، بدین معنی که هر چه عملکرد در واحدهای ارائه خدمات افزون و کیفی تر انجام گیرد میزان رضایتمندی بیمه شدگان نیز افزایش می یابد. نتایج حاصل از تحقیق در ابعاد جمعیت شناختی سن، جنس و مدرک تحصیلی نشان داد که بین سرعت ارائه خدمات، قانونمندی، میزان اطلاع رسانی و زیبایی محیط از نظر ارباب رجوع بر حسب گروه سنی تفاوت وجود دارد.

کلمات کلیدی:

عملکرد، ارزیابی عملکرد، مدیریت کیفیت جامع، شاخص های کیفیت، مهندسی مجدد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/240953>

