

حتی از خدمات فرهنگی خبر نداشتند: «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 ارایه شده داشته‌اند.» ابعاد مختلف رضایت از شعب بیمه سازمان نشان می‌دهد مستمری‌بگیران بیشترین رضایت را از رفتار پرسنل و کارکنان و کمترین رضایت را از خدمات فرهنگی داشته‌اند. درنهایت این رضایت قرار بود بانگرش این افراد نسبت به سازمان بررسی شود: «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 ۱۶/۲ درصد افراد قرار دارند که در پاسخ‌هایشان نگرش منفی به سازمان رایبان کرده‌اند.»

نارضایتی از خدمات غیرحضور

قرار است تا پایان امسال ۴۰۰ نوع از خدمات سازمان تأمین اجتماعی، غیرحضور شود. سازمان اوایل امسال می‌خواست ۶۰ سرویس از خدمات سازمان تأمین اجتماعی را در اختیار مردم قرار دهد که مردم از منازل خود کار را انجام دهند و دیگر نیازی به مراجعه به شعب این سازمان نداشته باشند.

سوابق بیمه‌ای، لیست حق بیمه کارفرمایان، پرداخت حق بیمه افراد بیمه شده و بسیاری از خدمات بیمه‌ای و درمانی در تأمین اجتماعی به صورت الکترونیکی و غیرحضور ارایه می‌شود و مدیران این سازمان امیدوارند در صورت افزایش خدمات غیرحضور، بخشی از مشکلات مردم در مراجعه به مراکز و شعب تأمین اجتماعی حل شود. این در حالی است که بیشتر مردم از خدمات غیر حضور چندان راضی نیستند. بر اساس این پژوهش فقط ۸ درصد افراد از خدمات غیر حضور رضایت بالایی داشتند، البته جوانان کمتر از این خدمات رضایت داشتند. این یکی از نامیدکننده‌ترین نتایج این پژوهش بود: «از آنجا که افراد جوان تر آشنایی و تمایل بیشتری به استفاده از خدمات الکترونیک دارند، به نظر می‌رسد این موضوع در رضایت کمتر آنان تأثیرگذار بوده است. در نظریه ارزش بیان شد که گروه‌های مختلف مردم، تحت تأثیر فضای اجتماعی، انواع مختلفی از ارزش‌ها را برگزیده و رعایت می‌کنند. براساس نظریه انتظار نیز انتظارات افراد در تعیین نوع و میزان رضایت‌شان تأثیرگذار است. به نظر می‌رسد اولویت‌های افراد جوان تر در مورد خدمات غیرحضور با افراد سالمند متفاوت است؛ از این رو میزان رضایت آنان نیز تحت تأثیر همین اولویت‌ها قرار دارد. 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 درباره دولت الکترونیک هستیم، این میزان از نارضایتی برای سازمانی با این حجم گسترده از مراجعه‌کننده تا حدی نامیدکننده است.» از نظر این پژوهش، مهم‌ترین نکته درباره رضایتمندی مستمری‌بگیران، میزان رضایت آنان از قوانین بازنشستگی است و تا زمانی که قوانین در سطح رضایت‌بخشی نباشد، نمی‌توان انتظار داشت افراد از نهادها و سازمان‌های متولی اجرای قوانین رضایت بالایی داشته باشند: «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 نگرشی مثبت 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؛ به صورتی که هرچه میزان رضایت از قوانین بازنشستگی بیشتر باشد، نگرش مثبت نسبت به سازمان نیز بیشتر خواهد بود. این نتایج برای دیگر ابعاد رضایت نیز به دست آمد؛ به‌ویژه اینکه در تحلیل‌های چندمتغیره شاهد بودیم 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.»

انتظاراتی که برآورده نشده

نظام تأمین اجتماعی می‌تواند امکان زیست کم‌ریسک‌تری به مردم بدهد. در شرایطی که هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی زندگی روزبه‌روز بیشتر می‌شود، اهمیت این نظام هم بیشتر خواهد شد و مردم انتظارات بیشتری از آن خواهند داشت. پژوهش‌ها می‌گویند گسترش این نظام می‌تواند فقر را کاهش دهد و تأمین اجتماعی یکی از پیش شرط‌ها و ابزار توسعه است. بسیاری از مردم برای روزگار بیکاری یا از کارافتادگی یا پس از پایان دوران کاری به خدمات تأمین اجتماعی امید می‌بندند. ضمن اینکه با توجه به افزایش امید به زندگی و قوانینی چون بازنشستگی پیش از موعد، تعداد مستمری‌بگیران این سازمان نیز بیشتر از گذشته است؛ این در حالی است که بی‌ثبات بودن بازار کار باعث شده تعداد شغلانی که حق بیمه می‌دهند در مقایسه با مستمری‌بگیران روزبه‌روز کمتر شوند. هرماه ۲ هزار پرسنل به تعداد بازنشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی اضافه می‌شود؛ این یعنی سازمان باید بتواند خدمات خود را هم از نظر کمی گسترش دهد و هم از نظر کیفیت رضایت تعداد بیشتری از مردم را به دست آورد. پژوهش پیش‌رو پیشنهادهایی به سازمان تأمین اجتماعی ارایه داده است تا بتواند رضایتمندی بیشتری بین مستمری‌بگیران ایجاد کند. اولین مسأله اطلاع‌رسانی درباره خدمات فرهنگ است تا بیمه‌شدگان بیشتر آن را بشناسند؛ «متولیان سازمان باید به این نکته توجه کنند که آشنا نبودن مستمری‌بگیران با تعهدات و امکانات سازمان در چگونگی انتظارات آنان از سازمان و در نتیجه در میزان رضایتمندی آنان از عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود. استفاده از سامانه پیامکی که خدمات جدید یا انواع خدمات سازمان را به بیمه‌شدگان اطلاع دهد، راهکار مناسبی به نظر می‌رسد. استفاده از رسانه‌هایی می‌تواند در بهبود اطلاع‌رسانی سازمان نقش کلیدی داشته باشد.» مسأله بعدی خدمات الکترونیکی کارگزاری‌هاست که باید شبکه تبادل و ارزیابی مستمر نظریات مراجعان و بیمه‌شدگان درباره میزان رضایت آنان از کیفیت خدمات الکترونیکی ایجاد شود. از نظر فیزیکی هم بسیاری از ادارات بیمه که مراجعه‌کننده دارند به سهولت حمل و نقل نیازمندند. دسترسی به آسانسور یکی از ملزومات سازمانی است که به افراد مسن و از کارافتاده خدمات می‌دهد. «مشاهده شد که بیشترین نارضایتی از ساختار فیزیکی ساختمان‌های شعب و کارگزاری‌ها مربوط به مواردی همچون آسانسور بوده است.»

سالمندان و مستمری‌بگیران همچنین به خدمات درمانی بیشتری نیاز دارند و بهبود کیفیت این خدمات بر رضایت‌مندی‌شان تأثیر زیادی دارد: «جزئیات یافته‌های توصیفی درباره ابعاد مختلف این خدمات مثل دارو، دندانپزشکی، ویزیت تخصصی، بیمه تکمیلی و ... نشانگر طیف متنوعی از انتظارات مستمری‌بگیران از سازمان است که برآورده نشده است. اطلاع‌رسانی و توجیه مستمری‌بگیران در مورد خدماتی مثل بیمه تکمیلی که مستقیماً در حیطه وظایف سازمان قرار ندارد یا نحوه تناسب خدمات ارایه‌شده با حق بیمه‌های پرداخت‌شده می‌تواند تا حدودی در کاهش نگرش‌های منفی موثر باشد.» این پژوهش در انتها می‌گوید هم اکنون بین امکاناتی که سازمان فراهم کرده و آنچه بیمه‌شدگان انتظار دارند، تفاوت معناداری وجود دارد و سازمان باید بکوشد این شکاف را پوشش دهد. این پژوهش، تصویری از میزان رضایت مردم و نگرش‌شان نسبت به سازمان تأمین اجتماعی ارایه داده است، اما از آنجایی که این پژوهش از نتایج پیمایش‌ها به دست آمده و به صورت کمی میزان رضایت را بررسی کرده است، نمی‌تواند پیچیدگی‌های ارایه خدمات، خواسته‌ها و انتظارات را نشان دهد. در این پژوهش فقط اعداد هستند که رضایت یا نارضایتی را نشان می‌دهند، درحالی که اگر یکی از الزامات خدمات بهتر، دانستن انتظارات مردم باشد، سازمان تأمین اجتماعی در کنار چنین پژوهش‌هایی، به پژوهش‌های کیفی احتیاج دارد تا بتواند توصیفی از آنچه بر بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران برای گرفتن خدمات می‌گذرد، ارایه دهد. □



سعید غلامحسینی / شهرود

مستمری‌بگیران از سازمان تأمین اجتماعی چه می‌خواهند

انتظارات برآورده نشده

مردم سالخورده

[شهرود] اوایل امسال بود که دیوان عدالت اداری اعلام کرد نیمی از شکایات کل دستگاه‌های اجرایی کشور مربوط به سازمان تأمین اجتماعی است. آن زمان این نارضایتی بیشتر از سوی کارفرمایان بود و مهم‌ترین عامل هم حق بیمه مضاعف، اما گروه دیگری که از این سازمان و سیاست‌هایش تأثیر زیادی می‌پذیرند بیمه‌شدگان هستند. بیش از ۳۶ میلیون نفر از جمعیت کشور تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی هستند. مردمی که با پرداخت سال‌ها حق بیمه پس از بازنشستگی یا به دلایل دیگر مستمری‌بگیر این سازمان می‌شوند، آنها در اداره‌های کار به دنبال حقوق خود می‌دوند و مجبورند فرآیندهای اداری طاقت‌فرسا را تحمل کنند. سازمان تأمین اجتماعی هم همیشه رضایت بیمه‌شدگان را از اولویت‌های خود اعلام کرده است، اما صدای بیمه‌شده‌ها و به‌خصوص مستمری‌بگیران اغلب شنیده نمی‌شود. در پژوهش‌هایی که از سوی پژوهشگران حوزه تأمین اجتماعی انجام می‌شود صدای بخشی از این جامعه البته در سطح دانشگاهی و پژوهشی منعکس می‌شود اما بسیاری از پژوهش‌ها بخت این را ندارند که یافته‌هایشان در عرصه عمومی منتشر و مورد بحث و بررسی سیاست‌گذاران و منتقدان قرار بگیرند. این گزارش حاصل مرور و بررسی یکی از این گزارش‌های پژوهشی است.

بیمه نیز ملاحظه می‌شود که این شاخص وضع مطلوبی دارد 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. □

خدمات ناشناخته فرهنگی

بخش دیگری از خدمات سازمان تأمین اجتماعی، خدمات درمانی است که بیشتر افراد از آن ناراضی‌اند. اوایل امسال بود که بخشی از بیمارستان‌های این سازمان درگیر تعمیرات شدند. همان زمان سرپرست وقت سازمان از مردم خواست مراعات کنند و برای بیماری‌های کوچکی مثل سرماخوردگی به بیمارستان‌های دیگر بروند. مدیرعامل سابق سازمان هم اعلام کرده بود این سازمان حدود ۳۸۰ مرکز درمانی ملکی دارد و ۲۵ درصد از کل خدمات در همین مراکز ارایه می‌شود. اهمیت بخش درمان برای سازمان تأمین اجتماعی باعث می‌شود این سازمان به انتظارات بیمه‌شده‌ها از خدمات درمانی توجه ویژه‌ای داشته باشد: «درباره میزان رضایت از خدمات درمانی نیز باید خاطر نشان کرد که صرف‌نظر از ۹۱/۳ درصدی که رضایت متوسطی را ابراز کرده‌اند، تعداد زیادی از افراد با رضایت پایین ارزیابی شده‌اند؛ به‌طوری که ۲۲/۱ درصد افراد رضایت‌اندکی از خدمات درمانی دارند.»

خدمات فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی، عبارت‌آشنایی نیست و این سازمان اصولاً به کار فرهنگی شناخته نمی‌شود. اما این سازمان معاونت فرهنگی دارد که رویکرد خود را این‌گونه تعریف می‌کند: «گفتمان‌سازی درباره مفاهیم بیمه و تأمین اجتماعی، ارتباط نظام‌مند و مستمر با شرکای اجتماعی و تهیه پیوست فرهنگی برای تمامی اقدامات و برنامه‌ها سه راهبرد اصلی سازمان تأمین اجتماعی در حوزه فرهنگی و اجتماعی است.» بزرگاری کارگاه‌های آموزشی مختلف مثل ایمنی و پیشگیری از حوادث کار، قوانین و مقررات بازنشستگی در مشاغل سخت و زیان‌آور برای بیمه‌شده‌ها، دوره‌های ارتقای سلامت، دوره‌هایی برای آشنایی دانش‌آموزان، نمایشگاه‌ها و بروشورهای اطلاع‌رسانی فقط بخشی از فعالیت‌هایی است که این معاونت انجام می‌دهد. با این حال فعالیت‌های فرهنگی این سازمان برای بیشتر مردم ناشناخته است و در این پژوهش هم بسیاری از مردم

همان زمان که دیوان عدالت اداری شکایات‌های مربوط به سازمان تأمین اجتماعی را اعلام کرد، پژوهشی با نام «رضایتمندی مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی و تأثیر آن بر نگرش نسبت به سازمان» منتشر شد که چندان دیده نشد. پژوهشی که می‌خواست انتقادهای این گروه را به گوش مسئولان سازمان تأمین اجتماعی برساند. ۴۰۰ نفر در ۹ استان مختلف از جمله تهران به سوالات این پژوهش پاسخ دادند. نتیجه پژوهش این بود که سازمان باید در نحوه ارایه و اطلاع‌رسانی برخی خدمات تجدید نظر کند.

پیش از این هم در پژوهش‌هایی میزان رضایت مستمری‌بگیران بررسی شده است: «به نظر می‌رسد یکی از مهم‌ترین عوامل موثر در سنجش رضایت مستمری‌بگیران، موضوع میزان دریافتی از سازمان است. جودکی میزان رضایت مستمری‌بگیران تأمین اجتماعی را تحت‌تأثیر مقدار مستمری دریافتی و نیز وضع درمان آنها می‌داند. موسایی و شوقی علت نارضایتی مستمری‌بگیران از سازمان را نوعی نداشتن تعادل بین میزان مستمری دریافتی و مخارج زندگی آنان می‌دانند که تا حدودی در تأیید نتایج جودکی بوده است. موسایی در مطالعه‌ای دیگر بر وضع معیشتی بازنشستگان تأکید و بیان می‌کند برای جبران کاهش قدرت خرید این افراد، دریافتی آنان باید حداقل دو برابر ونیم افزایش یابد. نوع خدمات تحت پوشش بیمه از دیگر عوامل موثر بر رضایت مراجعه‌کنندگان به سازمان شناخته شده است؛ به این صورت که پوشش بیشتر بیمه‌های درمانی رضایت اکثر افراد را در پی داشته است.» در پژوهشی که علی اکبر تاج‌مزینانی و میلاد بگی انجام داده‌اند اکثر پاسخگویان بازنشسته بودند اما ۵ درصد از کارافتاده و یک نفر بازمانده هم به سوالات پاسخ دادند. فقط ۶/۸ درصد پاسخگویان این پژوهش زن بودند. نخستین مسأله‌ای که این پژوهش آن را بررسی کرده میزان رضایت پاسخگویان از ساختار فیزیکی شعبه بیمه است. این سازمان در بخش بیمه‌ای ۴۸۰ شعبه در سراسر کشور دارد: «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). درباره میزان رضایت از رفتار پرسنل و کارکنان شعب

متولیان سازمان باید به این نکته توجه کنند که آشنا نبودن مستمری‌بگیران با تعهدات و امکانات سازمان در چگونگی انتظارات آنان از سازمان و در نتیجه در میزان رضایتمندی آنان از عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود. استفاده از سامانه پیامکی که خدمات جدید یا انواع خدمات سازمان را به بیمه‌شدگان اطلاع دهد، راهکار مناسبی به نظر می‌رسد. استفاده از ظرفیت رسانه‌ها نیز می‌تواند در بهبود اطلاع‌رسانی سازمان نقش کلیدی داشته باشد