



## بررسی پیامدهای پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز برای بیمه‌شدگان سازمان تامین

### اجتماعی (مورد مطالعه: اداره کل غرب سازمان تامین اجتماعی)

سعید حسینی<sup>۱</sup>

قاسمعلی بازآبی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۹۹/۱۰/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۹/۱۲/۰۳

#### چکیده

به‌کارگیری سیستم‌های نام‌نویسی متمرکز در راستای تحقق دولت الکترونیک، از جمله مباحثی است که در سازمان تامین اجتماعی برای بهبود سطح کیفی خدمات در حال اجرایی شدن است. شناسایی پیامدهای اجرایی شدن چنین برنامه‌های می‌تواند زمینه را برای افزایش سرمایه‌گذاری در طرح‌های این چنینی افزایش دهد. هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی پیامدهای پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز در سازمان تامین اجتماعی بوده است. روش تحقیق از نظر ماهیت توصیفی-پیمایشی و از نظر هدف نیز این تحقیق از نوع کاربردی بوده است. جامعه آماری این تحقیق، کلیه بیمه‌شدگان سازمان تامین اجتماعی در غرب تهران بوده است که با استفاده از رویکرد غیراحتمالی در دسترس تعداد ۳۸۴ نفر از بیمه‌گذاران در بازه زمانی ۶ ماهه قرار داده شد. برای گردآوری داده‌ها در این تحقیق از پرسشنامه با ۲۵ گویه استفاده گردیده بود. این پرسشنامه‌ها پیش از توزیع روایی آن به واسطه نظرات خبره‌های حوزه فناوری و همچنین پایایی آن به واسطه پاسخ ۳۰ نفر از بیمه‌شدگان تامین اجتماعی مورد تایید واقع شده بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از نرم‌افزار SPSS ورژن ۲۶ استفاده شده بود. نتایج به دست آمده نشان از این داشت که به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز در سازمان تامین اجتماعی باعث شناسایی دقیق نیازها و درخواست‌های ارباب رجوعان، پالایش اطلاعات، تشکیل پرونده الکترونیک سلامت، اعمال تغییر وضعیت‌های مختلف افراد بدون مراجعه حضوری و در نهایت رضایت مراجعه‌کننده‌ها می‌گردد.

#### کلمات کلیدی

فناوری‌های اطلاعات، سیستم نام‌نویسی متمرکز، کیفیت خدمات، رضایت مشتریان

۱- گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. hosseini\_sso@yahoo.com

۲- گروه مدیریت بازرگانی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) bazaee.ali@gmail.com

استفاده از فناوری‌های اطلاعات امروزه در فضای کسب و کار به شدت رو به افزایش است، دلیل استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در هر کسب و کار این است که می‌تواند نقش مطلوبی در راستای توسعه کیفی خدمات برای مشتریان، ارباب رجوعان داشته باشد (چاکراورتی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳: پاتیل و ونگسورات<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵). فناوری‌های اطلاعات منجر به این می‌شود که مدیران هر کسب و کاری تصمیم‌گیری جامعی در عرصه کسب و کار خود داشته باشند (گیول‌میتته و پیری<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). به عبارتی، فناوری‌های اطلاعاتی می‌تواند منجر به این گردد که مدیران سازمان به اطلاعات دقیقی از فعالیت‌ها در سازمان داشته باشند که این مقوله می‌تواند در عرصه جمع‌بندی و تصمیم‌گیری نقش مطلوبی داشته باشد (دیپیم و همکاران، ۱۳۹۵).

بنابراین شناسایی پیامدهای موثر در حوزه پیاده‌سازی فناوری‌های اطلاعات می‌تواند به عنوان نیروی محرکه قوی و مؤثری برای مدیران و رهبران سازمانی به حساب آید که زمینه را برای پیاده‌سازی و به‌کارگیری از این سیستم‌ها را مهیا نماید. از جمله مهم‌ترین پیامدهای که می‌تواند از طریق پیاده‌سازی سیستم‌های فناوری اطلاعات به آن اشاره داشت، شناسایی نیازهای مشتریان با سرعت و دقت بیشتر است (لی‌لی تان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹). سرعت در تعامل با مشتریان منجر به آن می‌شود که شرکت‌ها بهتر از درخواست‌های آن‌ها آگاهی پیدا نمایند و به این واسطه بتوانند زمینه ارتقاء سطح کیفی خدمات خود را مهیا نمایند (عمران و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۹). همچنین توجه به چنین سیستم‌های باعث این می‌شود که از خدمات آنلاین جایگزین خدمات سنتی گردد. در بسیاری از مواقع استفاده از خدمات آنلاین که به واسطه پیاده‌سازی سیستم‌های مبتنی بر فناوری ایجاد می‌گردد باعث این می‌شود که مشتریان بتوانند خدمات خود را به‌صورت غیرحضورى انجام دهند و این اقدام باعث کاهش هزینه‌ها مراجعه‌کننده‌ها یا مشتریان خواهد شد (تیتاح و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶)، که این موضوع زمینه را برای ارزش درک شده و در نهایت که احساس رضایت بالاتری از دریافت خدمات را به‌همراه دارد. آن چیزی که مشهود است این است که استفاده از سیستم‌های تحت وب این امکان را به سازمان‌ها می‌دهند که خدمات خود را با سطح کیفی بالاتر به مشتریان خود ارائه دهند و مشتری نیز این ادراک را داشته باشد که از سوی سازمان مورد احترام است که این موضوع نقش کلیدی را بدون شک در راستای افزایش وفاداری و حس هویت‌یابی آن‌ها نسبت به سازمان را ایجاد خواهد نمود (لی‌لی تان ، ۲۰۱۹).

از جمله مهم‌ترین اقداماتی که برای تحقق خدمات آنلاین و برخط در سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک سازمان موثر در کشورمان در حال پیاده‌سازی است توجه به سیستم‌های نام‌نویسی متمرکز

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

مخاطبین سازمان است. فقدان سیستم‌های نام‌نویسی متمرکز باعث عدم تعامل پایگاه‌های اطلاعاتی واحدهای اجرائی سازمان تامین اجتماعی با یکدیگر، جابجایی‌های متعدد مخاطبان در سطح شعب این سازمان و غیره می‌شود که پیامدهای ناخوشایندی را برای تمامی ذینفعان به همراه دارد. بنابراین با توجه به گفته‌های فوق می‌توان این‌طور بیان نمود که پیاده‌سازی چنین برنامه‌های در سازمان تامین اجتماعی به عنوان یک ضرورت برای توسعه سطح کیفی خدمات است و بی‌توجهی به این قبیل برنامه‌ها باعث این می‌شود که سازمان تامین اجتماعی در راستای استفاده صحیح از منابع خود و بهبود سطح رضایت مشتریان و ارباب رجوعان خود با مشکلات عدیده‌ی رو به رو گردد که بدون شک این مقوله به عنوان یک چالش اساسی شناخته می‌شود. سؤال اصلی در این تحقیق این است که پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز در سازمان تامین اجتماعی چه پیامدهای برای سازمان دارد؟

### ادبیات نظری

#### نقش فناوری‌های اطلاعات در سازمان

اکثر سازمان‌ها در راستای دستیابی به اهداف بلندمدت خود و اجرای سیاست‌های محافظه‌کارانه اقدام به استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌های به روز می‌نمایند (چنگ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). مدیران سازمان‌ها در راستای افزایش میزان عملکرد سیستم مدیریت کیفیت سازمان تحت مدیریت خود اقدام به برنامه‌ریزی در بازه‌های زمانی مختلف نموده و در اکثر موارد از فناوری اطلاعات به عنوان اولویت اصلی در جهت افزایش عملکرد سازمان استفاده می‌نمایند (تیتاح و همکاران، ۲۰۱۶). زمانی که سازمان‌ها فناوری اطلاعات را طوری بکار می‌گیرند که دارای انعطاف‌پذیری بالایی باشد، در آن هنگام مدیریت منابع تجدیدناپذیر نشان‌دهنده نحوه کنترل سازمان‌ها می‌باشد (هان و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۷). در برخی موارد، برخی از مدیران برای افزایش جلب نظر مشتریان خود از سیستم‌های فناوری اطلاعات بروز شده استفاده نموده و مدیریت این سیستم‌ها را در جهت هدایت می‌نمایند که باعث افزایش مدیریت بهینه زنجیره تامین ارزش شود (چنگ و همکاران، ۲۰۱۴). میزان تاثیرگذاری فناوری اطلاعات بر عملکرد مدیریت کیفیت سازمان‌ها زمانی به نقطه بهینه خود نزدیک خواهد شد که بطور همزمان مدیریت بهینه منابع تجدیدناپذیر و مدیریت بهینه قابلیت یکپارچه‌سازی فرایند انجام شود (بارنی و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). اکثر مدیران سازمان‌ها برای جلب رضایت مشتریان و همچنین جلب رضایت سایر ذینفعان سازمان‌ها اقدام به استفاده از فناوری اطلاعات در جهت برطرف کردن نیازهای مشتریان می‌نمایند (استیونس و جانسون<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۶). مشتریان زمانی به سیستم فناوری اطلاعات یک سازمانی اتکا خواهند کرد که آن سیستم دارای قابلیت یکپارچه‌سازی فرایند ناشی از زنجیره تامین ارزش باشد

### بررسی پیامدهای پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز برای بیمه‌شدگان.../حسینی و بازآیی

(گیول‌میته و پیری؛ ۲۰۱۲). مدیران سازمان‌ها در راستای دستیابی به اهداف و سیاست‌های بلندمدت سازمان خود، اقدام به اعمال برنامه‌ریزی‌های از قبل تعیین شده در راستای استفاده بهینه از منابع تجدیدنپذیر نموده و همچنین این مدیران برای افزایش و بهبود عملکرد مدیریت کیفیت سازمان خود اقدام به استفاده از فناوری اطلاعات انعطاف‌پذیر می‌نمایند (چاکراورتی و همکاران، ۲۰۱۳). فناوری اطلاعات انعطاف‌پذیر به فناوری اطلاعاتی اطلاق می‌شود که با رویکردهای مختلف نرم‌افزارهای بکار برده شده، خروجی‌های یکسانی را از خود به نمایش بگذارد. انعطاف‌پذیری فناوری اطلاعات بطور مستقیم یا غیرمستقیم بر روی عملکرد مدیریت سیستم کیفیت سازمان‌ها تأثیر مثبتی گذاشته و در بازه‌های زمانی بلندمدت می‌تواند آثار بسیار زیادی بر افزایش جلب رضایت مشتریان سازمان‌ها داشته باشد (بیلوسوا و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳). برخی از سازمان‌ها نیز برای انعطاف‌پذیری فناوری اطلاعات خود طراحی سیستم-هایی را در دست خواهند گرفت و یا سفارش خواهند داد که میزان انعطاف‌پذیری آن‌ها از نوسان بالایی برخوردار بوده و در زمانی که سازمان به دنبال افزایش میزان قابلیت یکپارچه‌سازی فرایندهای خود می‌باشند، این سیستم‌ها بتوانند به وظایف خود به خوبی عمل نمایند (دروگ و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۲). میزان تاثیرگذاری فناوری اطلاعات می‌تواند به اشکال مختلف بر روی عملکرد مدیریت کیفیت سازمان‌ها تأثیر بگذارد (برایمن<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۲). سیستم مدیریت کیفیت سازمان‌ها از عوامل مختلفی مانند انعطاف‌پذیری فناوری اطلاعات، میزان رضایت مشتریان، نوسانات بازار و میزان انعطاف‌پذیری سایر رقبا تأثیر بپذیرد (بارنی و همکاران، ۲۰۱۱).

#### **سیستم نام‌نویسی متمرکز**

تحقق اهداف سیستم نام‌نویسی متمرکز می‌تواند سازمان را از انحرافات و خطاهای گذشته دور کند و ما را به یک انسجام و سطح توسعه قابل قبولی برساند. در سیستم‌های متمرکز، برنامه‌ریزی‌ها و فرآیندهای کل سیستم یا سازه به صورت یکسان انجام می‌شود و سطوح پایین‌تر سازمان دخالتی در برنامه‌ریزی و تغییر فرآیندها ندارند و به عبارتی ارتباط یک‌سویه می‌باشد و بالا به سمت جریان در سطوح پایین قرار دارد در این برنامه انتقال مکانیزه پرونده‌های مخاطبین و تغییر اطلاعات و سایر خدمات سازمانی به سهولت انجام می‌پذیرد تغییرات و اصلاحات در ارتقاء سطح مقبولیت اجتماعی سازمان و افزایش سطح اعتماد شرکای اجتماعی نقش مؤثری دارد و در راستای اجرای سیاست‌های سازمان در خصوص تحقق اهداف دولت الکترونیک و ارائه خدمات غیرحضورى به بیمه‌شدگان محترم سازمان تامین اجتماعی، پروژه سامانه نام‌نویسی به لحاظ شاخص‌های زیر نیز حائز اهمیت می‌باشد. از جمله امکانات و ویژگی‌های سامانه موصوف عبارتند از: تربیت و تامین نیروی انسانی سریع‌تر انجام

## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

می‌شود، مشکلات و مسائل اجرایی مشابه و محدودی وجود دارد (وحدت در اتخاذ تصمیمات)، استعلام و تأیید اطلاعات هویتی کارفرما و هیات مدیره شرکت‌ها از طریق ثبت‌احوال؛ استعلام و تأیید صحت اطلاعات شرکت‌ها از طریق وب‌سرویس ثبت شرکت‌ها؛ استعلام و تأیید صحت آدرس و کد پستی کارگاه از طریق شرکت پست، حذف پرونده‌های کاغذی با اعمال نظر به فوائد و تأثیرات مترتب بر پیاده‌سازی طرح در تامین طیف وسیعی از نیازهای سیستم جامع متمرکز بیمه‌ای و سایر سیستم‌های متمرکز و همچنین فراهم نمودن شرایط عملیاتی فرآیندهای مرتبط از قبیل: شناسایی دقیق مخاطبین سازمانی، پالایش اطلاعات، نام‌نویسی و تغییر وضعیت‌های متنوع بیمه‌ای به‌صورت حضوری، جلوگیری از بروز همپوشانی‌های مختلف، اخذ گزارش‌ها مدیریتی بر مبنای اطلاعات سالم و واقعی، نظارت از راه دور واحدهای اجرایی شعب سازمان تامین اجتماعی، حجم وسیع اطلاعات، جابجایی متعدد بیمه‌شدگان و کارگاه‌ها در سطح شعب، تغییر وضعیت‌های پی‌درپی مخاطبان و ... ضرورت تبیین و استقرار و بهره‌گیری از سیستم متمرکز را ایجاب نموده است.

### **روش تحقیق**

پژوهش حاضر از نقطه نظر جهت‌گیری در زمره پژوهش‌های ارزیابی و از نظر استراتژی پژوهشی یک تحقیق پیمایشی محسوب می‌شود که قصد آزمون فرضیه دارد و از ابزار پرسشنامه به این منظور استفاده می‌کند (سرمد و همکاران، ۱۳۹۴) در پژوهش حاضر از نرم‌افزار SPSS به منظور آزمون فرضیات استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه مراجعه‌کننده‌ها به اداره کل غرب سازمان تامین اجتماعی در شهر تهران بوده است. حجم این افراد با توجه به گستردگی نامعین در نظر گرفته شده بود. برای تعیین حجم نمونه از فرمول جامعه نامحدود کوکران استفاده گردیده بود و حجم نمونه بر اساس این فرمول برابر با ۳۸۴ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش غیراحتمالی در دسترس بود و دلیل استفاده از این روش، عدم شناخت اعضای جامعه تحقیق بوده است. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه استاندارد که از لحاظ روایی صوری مورد تایید خبرگان حوزه فناوری اطلاعات می‌باشد، استفاده شد. از سوی دیگر پیش از توزیع نهایی محقق تعداد ۲۰ پرسشنامه در میان اعضای جامعه آماری توزیع نمود و پایایی پرسشنامه را نیز پس از گردآوری و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به تایید رسانید. در ادامه ساختار پرسشنامه و منابع آن برای آشنایی در جدول ۱ ارائه گردیده است. همچنین در ادامه فرمول آزمون پایایی نیز مطرح شده است.

بررسی پیامدهای پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز برای بیمه‌شدگان.../حسینی و بازایی

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

جدول ۱: ساختار پرسشنامه

نام متغیر	تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز	۶ گویه (۱ الی ۶)	۰,۸۶۲
شناسایی دقیق نیازها	۴ گویه (۷ الی ۱۰)	۰,۸۴۱
شناسایی و پالایش اطلاعات	۴ گویه (۱۱ الی ۱۴)	۰,۹۲۱
تشکیل پرونده الکترونیکی	۳ گویه (۱۵ الی ۱۷)	۰,۸۱۶
نام‌نویسی و اعمال تغییرات	۴ گویه (۱۸ الی ۲۱)	۰,۷۹۱
رضایت مراجعه‌کننده‌ها	۴ گویه (۲۲ الی ۲۵)	۰,۸۵۲

یافته‌های پژوهش

همان‌طور که بیان داشتیم نرم‌افزار انتخابی در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل نتایج، SPSS بوده است. برای این منظور، ابتدا با استفاده از آزمون k-s، سعی بر این بوده است که به شناخت در رابطه با نوع توزیع داده‌ها پرداخته شود، سپس پس از تعیین نوع توزیع داده‌ها محقق بنا دارد به انتخاب آزمون برای بررسی فرضیه‌های پژوهش بپردازد. در ادامه در جدول ۲، به بررسی آزمون k-s پرداخته شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

نام متغیر	آماره k-s	سطح معنی‌داری	نوع توزیع داده‌ها
به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز	۰,۲۰۹	۰,۱۵۶	توزیع نرمال
شناسایی دقیق نیازها	۰,۱۷۸	۰,۵۴۲	توزیع نرمال
شناسایی و پالایش اطلاعات	۰,۱۵۶	۰,۲۶۶	توزیع نرمال
تشکیل پرونده الکترونیکی	۰,۱۴۴	۰,۲۱۴	توزیع نرمال
نام‌نویسی و اعمال تغییرات	۰,۲۶۳	۰,۳۰۲	توزیع نرمال
رضایت مراجعه‌کننده‌ها	۰,۴۱۹	۰,۱۰۹	توزیع نرمال

با توجه به اینکه سطح معنی‌داری برای متغیرها بالاتر از ۰,۰۵ است می‌توان این‌طور بیان داشت که نوع توزیع داده‌ها در این تحقیق به‌صورت نرمال است بنابراین برای بررسی فرضیه‌های تحقیق، محقق از آزمون‌های پارامتریک در این تحقیق استفاده می‌شود. در ادامه به بررسی نتایج فرضیه‌های تحقیق در جدول ۳، پرداخته شده است.

فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیه‌ها

سطح معناداری	t	خطای معیار	انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری
۰/۰۰۰	۹۴,۴۱	۰,۰۳۵۳۱	۰,۶۹۱۸۶	۳,۳۳۳۳	به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز بر شناسایی دقیق نیازهای مخاطبین سازمان تاثیرگذار است.
۰,۰۰۰	۸۹,۷۴	۰,۰۳۶۸۵	۰,۷۲۲۱۶	۳,۳۰۳۷	بکارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبان تامین اجتماعی بر شناسایی و پالایش اطلاعات بیمه‌شدگان تاثیرگذار است.
۰/۰۰۰۰	۶۱,۶۶	۰,۰۵۸۲	۱,۱۲۱۴	۳,۵۹۱۱	بکارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبان تامین اجتماعی بر تشکیل پرونده الکترونیکی مخاطبان سازمان تامین اجتماعی
۰/۰۰۰۰	۹۱,۵۰	۰,۰۳۶۸۵	۰,۷۲۲۱۷	۳,۳۷۲۴	بکارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبان تامین اجتماعی بر نام‌نویسی و اعمال تغییر وضعیت‌های بیمه‌ای تاثیرگذار است.
۰/۰۰۰۰	۶۷,۴۷	۰,۰۵۲۱۴	۱,۰۲۱۷۹	۳,۵۱۸۲	بکارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبان تامین اجتماعی بر رضایت مخاطبین سازمان تاثیرگذار است.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود تمامی فرضیه‌های تحقیق مورد تایید است. در ادامه به بررسی تک به تک این فرضیه‌ها پرداخته شده است. فرضیه نخست که به بررسی اثرگذاری به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبین بر شناسایی نیازهای دقیق مشتریان بوده است، مورد تایید بوده است زیرا میزان آماره تی در این فرض برابر با ۹۴,۴۱ بوده است که از ۱,۹۶ بالاتر بوده و همچنین سطح معنی‌داری زیر ۰,۰۱ بوده است که نشان از تایید این فرض بوده است. همچنین نتایج موید تایید تاثیرگذاری به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز بر شناسایی و پالایش اطلاعات بیمه‌شدگان است ( $t=89.74$   $p<0.01$ ). از سوی دیگر نتایج نشان داد که به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز بر تشکیل پرونده الکترونیکی مخاطبین تاثیرگذار بوده است ( $t=61.66$   $p<0.01$ ). همچنین نتایج نشان دهنده این است که بکارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز بر نام‌نویسی و اعمال تغییر وضعیت نیز تاثیرگذار بوده است ( $t=91.5$   $p<0.01$ ) و در نهایت به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز مخاطبین تامین اجتماعی بر رضایت مخاطبین تاثیرگذار بوده است ( $t=67.47$   $p<0.01$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

یکی از موضوع‌های مهم و کلیدی در راستای توسعه عملکرد در هر سازمانی استفاده از سرمایه‌های خود و سرمایه‌گذاری در حوزه سرمایه‌ها برای افزایش اثربخشی است. در این رابطه یکی از سرمایه‌های سازمانی، توجه به فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در سازمان‌ها می‌باشد. فناوری‌های اطلاعاتی این

## بررسی پیامدهای پیاده‌سازی سیستم نام‌نویسی متمرکز برای بیمه‌شدگان.../حسینی و بازایی

امکان را در اختیار سازمان‌ها قرار می‌دهد که اطلاعات را به خوبی از منابع مختلف سازمانی گردآوری نماید و به واسطه این اطلاعات زمینه را برای بهبود خدمات، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی برای اهداف سازمانی استفاده نمایند. با گسترش دولت الکترونیک و توجه دولت‌ها در راستای ارائه خدمات از یک پنجره واحد، در سازمان تامین اجتماعی نیز سعی بر این شده بود که در راستای تحقق دولت الکترونیک گام‌های مشابهی برداشته شود که از جمله سیستم متمرکز نام‌نویسی پیرامون بیمه‌گذاران بوده است. سیستم متمرکز نام‌نویسی از جمله برنامه‌های است که این امکان را می‌دهد که سازمان تامین اجتماعی به یک جمع‌بندی پیرامون حجم بالای از بیمه‌گذاران خود دست یابد. در واقع بهره‌گیری از چنین سیستم‌های می‌تواند نقش مطلوبی را برای سازمان تامین اجتماعی در عرصه ارائه خدمات مناسب‌تر و با سطح کیفی مطلوب‌تر برای مخاطبین خود ایجاد نماید که این موضوع زمینه را برای افزایش پیامدهای مثبت برای این مجموعه طویل خواهد داشت. هدف اصلی این تحقیق نیز بررسی پیامدهای به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز در سازمان تامین اجتماعی بوده است. محقق برای بررسی این موضوع، از ۳۸۴ نفر از مراجعه‌کننده‌های اداره کل غرب سازمان تامین اجتماعی استفاده نموده بود. نتایج به دست آمده گواه این بوده است که به‌کارگیری سیستم نام‌نویسی متمرکز می‌تواند نقش مهمی در بهبود سطح کیفی خدمات ارائه شده در حوزه بیمه‌شده‌ها و درمان ارباب رجوعان و مخاطبین خود دارد. از جمله این موارد می‌توان بیان داشت که باعث این می‌شود که نیازهای مخاطبین به خوبی و با دقت شناسایی گردد. یکی از مهم‌ترین موضوع‌های که توجه به آن در زمینه ارتقای سطح کیفی سازمان موثر می‌باشد، توجه به سیستم‌های مبتنی بر فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی است (کوئتر و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۷). در این بین سیستم نام‌نویسی متمرکز در سازمان تامین اجتماعی می‌تواند نمودی از این سیستم‌ها باشد. در صورتی که این سیستم را بتوانیم به عنوان یک سیستم آنلاین در سازمان پیاده‌سازی نمایم می‌توانیم نقش مطلوبی را در راستای شناسایی دقیق نیازهای مخاطبین شرکت‌ها داشته باشیم. به عبارتی، سیستم‌های فناوری‌های در سازمان‌ها به واسطه ایجاد پل‌های ارتباطی با مخاطبین خود همواره سعی بر این دارند که دیدگاه‌ها و نظرهای مخاطبین خود را به خوبی دریافت نمایند و به واسطه شناخت آن، خلاءهای موجود در راستای ارائه خدمات را درک نمایند و از این نیازها در راستای بهبود سطح کیفی خدمات خود استفاده نمایند. (میتور و همکاران<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۰) تیتاح و همکاران<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۶) در تحقیق خود بیان نموده بود که توسعه و بهبود به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعات در سازمان‌ها می‌تواند نقش مهمی را در راستای شناسایی نیازهای مشتریان دارد. لی‌لی تان<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۹) نیز در تحقیق خود بیان نموده بود که به واسطه به‌کارگیری



## فصلنامه مدیریت کسب و کار - شماره چهل و نهم - بهار ۱۴۰۰

فناوری‌های اطلاعاتی است که می‌توان انتظار شناسایی نیازهای دقیق مشتریان را داشت. پورسا میرزاده<sup>۱۸</sup> (۲۰۱۶) نیز در تحقیق خود بیان نموده بودند که استفاده از فناوری‌های اطلاعات منجر به این می‌شود که شرکت‌ها نیازهای مشتریان خود را به خوبی شناسایی نمایند و به این واسطه زمینه را برای بهبود عملکرد کیفی خود مهیا نمایند. از سوی دیگر هر چه این نوع از سیستم‌ها به خوبی در سازمان تامین اجتماعی بهره‌گیری گردد طبق نتایج به دست آمده سطح تغییرات و اعمال نظر افزایش یابد و به این طریق سازمان تامین اجتماعی می‌تواند به سهولت بیشتری آخرین تغییرات را در رابطه با بیمه‌گذاران خود در اختیار داشته باشد. آخرین نتیجه و در واقع یکی از مهم‌ترین نتایج به دست آمده در این تحقیق، نقش سیستم‌های نام‌نویسی متمرکز در بهبود رضایت مشتریان یا مخاطبین سازمان تامین اجتماعی بوده است. این اعتقاد وجود دارد از طریق به‌کارگیری این سیستم‌ها یعنی سیستم نام‌نویسی متمرکز است که مخاطبین و بیمه‌گذاران سازمان می‌توانند خدمات با سهولت، راحتی بیشتری دریافت نمایند و این امر پیامد مثبتی همانند رضایت و احساسات مثبت درونی را در بین مخاطبین ایجاد خواهد نمود. به‌کارگیری سیستم‌های نام‌نویسی متمرکز از آنجایی که باعث این می‌شود مخاطبین و بیمه‌گذاران سازمان تامین اجتماعی با سهولت بیشتری خدمات مرتبط با سازمان را دریافت نمایند به نظر می‌رسد می‌تواند نقش سازنده‌ی در بهبود و تقویت ادراک مشتریان از خدمات و کسب رضایت آن‌ها داشته باشد (لی لی تان، ۲۰۱۹). عمران و همکاران<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۹) در تحقیقی که در این باره صورت داده بود به این نتیجه دست یافت که توسعه به‌کارگیری فناوری اطلاعات می‌تواند نقش مثبتی در بهبود و تقویت رضایت مشتری داشته باشد. از سوی دیگر در تحقیق لی لی تان (۲۰۱۹) نیز این موضوع مورد بررسی قرار گرفته بود و نتایج نشان از این داد که به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی زمینه را برای بهبود رضایت مشتریان می‌تواند مهیا نماید.

آن چیزی که مشهود است سازمان تامین اجتماعی همانند سازمان‌های فعال در بازارهای رقابتی، باید سیستم‌های خود را در حوزه فناوری‌های اطلاعات به واسطه چنین طرح‌های به روز نمایند. در این بین نقش نیروی انسانی و حمایت‌های مدیران در پیاده‌سازی صحیح این برنامه‌های نام‌نویسی متمرکز بسیار حیاتی است. مدیران سازمان تامین اجتماعی به همراه منابع انسانی اگر از چنین برنامه‌های در سازمان استقبال نماید، سازمان بهتر می‌تواند به این پیامدها دست پیدا نماید. از سوی دیگر، پیشنهاد می‌شود که مدیران در راستای پیاده‌سازی چنین برنامه‌های نام‌نویسی از خبره‌های حوزه فناوری اطلاعات استفاده نمایند. در این بین، سیستم پایش لحظه‌ی از عملکرد این چنین سیستم‌ها و به حداقل رساندن نقص در ارائه خدمات برخط زمینه را برای افزایش رضایت مخاطبین خود را ایجاد نمایند.

- ۱) دیهیم، جواد؛ بینش، مرتضی و معقول، علی. (۱۳۹۵). "بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش سازمان‌ها"، فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی. ۲(۲): ۱۷-۲۶
- 2) Barney, J., Ketchen, D., Wright, M., (2011). The future of resource-based theory revitalization or decline? *J. Manag.* 37 (5), 1299–1315.
- 3) Bryman, A. (2012). *Social Research Methods 4th ed.*. Oxford University Press, New York.
- 4) Chakravarty, A., Grewal, R., Sambamurthy, V. (2013). Information technology competencies, organizational agility, and firm performance: enabling and facilitating roles. *Inf. Syst. Res.* 24 (4), 976–997.
- 5) Cheng, J.H., Chen, M.C., Huang, C.M. (2014). Assessing inter-organizational innovation performance through relational governance and dynamic capabilities in supply chains. *Supply Chain Manag.: Int. J.* 19 (2), 173–186.
- 6) Cotteleer, M. J., Cotteleer, C. A., & Prochnow, A. (2007). Cutting checks: challenges and choices in B2B e-payments. *Communications of the ACM*, 50(6), 56-61.
- 7) Droge, C., Vickery, S., Jacobs, M. (2012). Does supply chain integration mediate the relationships between product/process strategy and service performance? An empirical study. *Int. J. Prod. Economics* 137 (2), 250–262.
- 8) Fawcett, S. E., Osterhaus, P., Magnan, G. M., Brau, J. C., & McCarter, M. W. (2007). Information sharing and supply chain performance: the role of connectivity and willingness. *Supply Chain Management: An International Journal*, 12(5), 358-368.
- 9) Han Jeong Hugh, Yingli Wang, Mohamed Naim (2017). Reconceptualization of information technology flexibility for supply chain management: An empirical study. *International Journal of Production Economics* 187 (2017) 196–215.
- 10) Guillemette, M.G., Paré, G. (2012). Toward a new theory of the contribution of the IT function in organizations. *MIS Q.* 36 (2), 529–551.
- 11) Imran, Muhammad, Siti Norasyikin binti Abdul Hamid, Azelin Binti Aziz, Waseem Ul Hameed (2019) The contributing factors towards e-logistic customer satisfaction: a mediating role of information technology" *Quarterly Publication* 7(1):. 63-72
- 12) Kim, S., & Lee, H. (2006). The impact of organizational context and information technology on

13) employee knowledge-sharing capabilities. *Public Administration Review*, 66(3), 370-385.

14) Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.

15) Patil, S. and Wongsurawat, W. (2015), "Information technology (IT) outsourcing by business process outsourcing/information technology enabled services (BPO/ITES) firms in India", *Journal of Enterprise Information Management*, 28(1). 60-76.

16) Porssa , A, Mirazadeh, H. (2016) "evelop an Information Technology Model to Improve Customer Service in NIGCS" *Social and Behavioral Sciences* 229(1) 167-174

17) Stevens, G.C., Johnson, M. (2016). Integrating the supply chain ... 25 years on. *Int. J. Phys. Distrib. Logist. Manag.* 46 (1), 19-42.

18) Tan, Lili. (2019). "The Roles of Information Technology in Customer Relationship Performance, Employee User Satisfaction, Service Quality and Customer Satisfaction", *Creative Components*. 26.(1): 42-59.

19) Titah, R., Shuraida, S., Rezik, Y. (2016). Integration breach: investigating the effect of internal and external information sharing and coordination on firm profit. *Int. J. Prod. Econ.* 7(2): 106-121

20) Yeh, Chi Hung, Lee, G, G, Pai, J, C. (2015). "Using a technology-organization-environment framework to investigate the factors influencing e-business information technology capabilities", *Information development* , 35(5): 309-316

- 1 Chakravarty et al
- 2 Patil and Wongsurawat
- 3 Guillemette and Paré
- 4 Lili Tan
- 5 Imran et al
- 6 Titah et al.
- 7 - Cheng et al
- 8 -Han et al.
- 9 -Barney et al.
- 10 -Stevens & Johnson.
- 11 -Biloslavo et al
- 12 -Droge et al.
- 13 -Bryman
- 14 Cotteleer et al
- 15 Meuter
- 16 -Titah et al.
- 17 Lili Tan
- 18 Porssa and Mirazadeh
- 19 Imran et al