

وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



معاونت مطالعات و توسعه خدمات بیمه ای

موضوع مطالعه :

ارزیابی اثر بخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 بر عملکرد

سازمان بیمه سلامت ایران

با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)

مطالعه موردی منطقه ۲ کشوری

مطالعه کننده

محمد قنبری

رئیس اداره اموراداری استان اردبیل

تیر ماه ۱۳۹۳



وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی



سازمان بیمه سلامت ایران

مرکز مطالعات و محاسبات بیمه ای

موضوع مطالعه :

ارزیابی اثر بخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 بر عملکرد

سازمان بیمه سلامت ایران

با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)

مطالعه موردی منطقه ۲ کشوری

مطالعه کننده

محمد قنبری

رئیس اداره اموراداری استان اردبیل

تیر ماه ۱۳۹۳

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول: کلیات
۳	۱-۱) مقدمه
۳	۲-۱) بیان مساله
۵	۳-۱) اهمیت و ضرورت مطالعه
۶	۴-۱) اهداف مطالعه
۷	۵-۱) فرضیه های مطالعه
۸	۶-۱) متغیرهای مطالعه
۱۰	۷-۱) تعریف واژگان کلیدی
۱۲	۸-۱) قلمرو مطالعه
۱۲	۹-۱) محدودیت های مطالعه
	فصل دوم: ادبیات و مبانی نظری مطالعه
۱۴	۱-۲) مقدمه
۱۴	۲-۲) استاندارد سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001
۱۴	۱-۲-۲) تاریخچه سازمان بین المللی استاندارد ISO
۱۵	۲-۲-۲) تاریخچه استانداردهای سری ISO 9000
۱۷	۳-۲-۲) الزامات استاندارد ISO 9001
۱۹	۴-۲-۲) تاریخچه استقرار سیستم مدیریت کیفیت در سازمان بیمه سلامت
۲۲	۵-۲-۲) مزایای اجرای ایزو در سازمان با استفاده از نگرش کارت امتیازی متوازن
۲۳	۳-۲) عملکرد سازمانی و شیوه های ارزیابی آن
۲۳	۱-۳-۲) مفهوم عملکرد
۲۴	۲-۳-۲) مفهوم عملکرد در بخش دولتی

۲۵ ارزیابی و سنجش عملکرد (۳-۳-۲)
۲۸ فرآیند ارزیابی عملکرد (۴-۳-۲)
۲۹ مدل‌های سنجش عملکرد (۵-۳-۲)
۲۹ روش‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی (۶-۳-۲)
۳۳ محدودیت‌های ارزیابی عملکرد در بخش دولتی (۷-۳-۲)
۳۵ کارت امتیازی متوازن (BSC) (۴-۲)
۳۷ وجه مالی (۱-۴-۲)
۳۷ وجه مشتری (۲-۴-۲)
۳۸ وجه رشد و یادگیری (۳-۴-۲)
۳۸ وجه فرآیندهای داخلی (۴-۴-۲)
۳۸ مقایسه کارت امتیازی متوازن با روش‌های سنتی سنجش عملکرد (۵-۴-۲)
۳۹ ضعف‌های کارت امتیازی متوازن (۶-۴-۲)
۴۰ روش‌های انجام ارزیابی متوازن (۷-۴-۲)
۴۶ استقرار نظام ارزیابی متوازن در سازمان بیمه سلامت (۸-۴-۲)
۴۹ پیشینه مطالعه (۵-۲)
	فصل سوم: روش مطالعه
۵۲ مقدمه (۱-۳)
۵۲ نوع مطالعه (۲-۳)
۵۳ روش مطالعه (۳-۳)
۵۳ متغیرهای مطالعه (۴-۳)
۵۶ جامعه و نمونه آماری (۵-۳)
۵۶ روش و ابزار گردآوری اطلاعات (۶-۳)

- ۳-۷) تعیین روایی و پایایی ابزار مطالعه ۵۸
- ۳-۸) روش تجزیه و تحلیل اطلاعات ۶۰

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

- ۴-۱) مقدمه ۶۲
- ۴-۲) جامعه آماری و نمونه گیری ۶۲
- ۴-۳) توزیع استانی آمار پاسخ دهندگان ۶۳
- ۴-۴) میزان تحصیلات پاسخ دهندگان ۶۴
- ۴-۵) میزان سابقه خدمت پاسخ دهندگان ۶۵
- ۴-۶) سطح پست سازمانی پاسخ دهندگان ۶۶
- ۴-۷) نتایج سوالات عمومی ۶۷
- ۴-۸) تحلیل عاملی متغیرها ۶۹
- ۴-۸-۱) عامل اول ۷۲
- ۴-۸-۲) عامل دوم ۷۲
- ۴-۸-۳) عامل سوم ۷۳
- ۴-۸-۴) عامل چهارم ۷۳
- ۴-۸-۵) عامل پنجم ۷۴
- ۴-۹) آزمون فرضیه ها ۷۶
- ۴-۱۰) تعمیم پذیری نتایج مطالعه به کل جامعه ۸۰

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- ۵-۱) مقدمه ۸۴
- ۵-۲) یافته های توصیفی ۸۴
- ۵-۳) نتایج تحلیل عامل متغیرها ۸۵

۸۷نتایج آزمون فرضیه ها (۴-۵)
۹۰خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها (۵-۵)
۹۱پیشنهادات (۶-۵)
۹۲پیشنهاد برای مطالعات آتی (۷-۵)

فهرست منابع

۹۴منابع فارسی
۹۶منابع انگلیسی
۹۷پایگاه های الکترونیکی

پیوست ها

۹۹سوابق تهیه پرسشنامه ی
۱۰۲نمونه پرسشنامه
۱۰۶جداول خروجی Spss

Archive of SID

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: عناوین فرآیندهای اصلی سازمان بیمه سلامت در استقرار سیستم مدیریت کیفیت ۲۰
- جدول ۲-۲: تفاوت دیدگاههای سنتی و نوین ارزیابی عملکرد ۲۷
- جدول ۳-۲: اصول و ویژگیهای اصلی BSC ۴۲
- جدول ۴-۲: اهداف کلان سازمان بیمه سلامت در برنامه ریزی استراتژیک ۴۶
- جدول ۵-۲: استراتژیهای سازمان بیمه سلامت در برنامه ریزی استراتژیک ۴۷
- جدول ۶-۲: اهداف استراتژیک سازمان بیمه سلامت در تطبیق با منظرهای BSC ۴۸
- جدول ۱-۳: نحوه امتیازبندی طیف لیکرت برای سوالات پرسشنامه ۵۷
- جدول ۲-۳: دسته بندی متغیرهای تحقیق براساس سوالات پرسشنامه ۵۸
- جدول ۱-۴: آمار استانی تعداد پرسشنامه های تکمیل شده ۶۳
- جدول ۲-۴: توزیع آماری میزان تحصیلات پاسخ دهندگان ۶۴
- جدول ۳-۴: توزیع آماری سابقه خدمت پاسخ دهندگان ۶۵
- جدول ۴-۴: توزیع آماری سطح پست سازمانی پاسخ دهندگان ۶۶
- جدول ۵-۴: نتایج پاسخهای سوال اول در خصوص آمادگی برای استقرار سیستم های جدید مدیریتی ۶۷
- جدول ۶-۴: نتایج پاسخهای سوال دوم در خصوص ضرورت تمدید اعتبار گواهینامه استاندارد ۶۸
- جدول ۷-۴: نتایج پاسخهای سوال سوم در مورد کارایی یکپارچگی سیستم در استانها ۶۸
- جدول ۸-۴: نتایج آزمون بار تلت و KMO ۷۰
- جدول ۹-۴: نتایج آزمون فرضیه اصلی ۷۶
- جدول ۱۰-۴: نتایج آزمون فرضیه های فرعی - منظر مالی ۷۷
- جدول ۱۱-۴: نتایج آزمون فرضیه های فرعی - منظر مشتریان ۷۷
- جدول ۱۲-۴: نتایج آزمون فرضیه های فرعی - منظر فرآیندهای داخلی ۷۸
- جدول ۱۳-۴: نتایج آزمون فرضیه های فرعی - منظر نوآوری، رشد و یادگیری ۷۸
- جدول ۱۴-۴: نتایج آزمون فرضیه های فرعی - منظر توانمندی تعامل محیطی ۷۹
- جدول ۱۵-۴: آزمون تعمیم پذیری نتایج تحقیق به کل جامعه ۸۰
- جدول ۱۶-۴: نتایج اجرای تحلیل عاملی اکتشافی متغیرها ۸۱

فهرست نمودارها

- شکل ۱-۲: ساختار استاندارد ISO 9001-2000 ۱۹
- شکل ۲-۲: رابطه علی و معلولی در چارچوب وجوه کارت امتیازی متوازن ۳۷
- شکل ۳-۲: دلگویی کارت امتیازی متوازن ۴۴
- شکل ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق ۵۶
- شکل ۱-۴: نمودار ستونی آمار استانی تعداد پرسشنامه ها ۶۴
- شکل ۲-۴: نمودار ستونی تحصیلات پاسخ دهندگان ۶۵
- شکل ۳-۴: نمودار ستونی توزیع آماری سابقه خدمت پاسخ دهندگان ۶۶
- شکل ۴-۴: نمودار ستونی توزیع آماری سطح پست سازمانی پاسخ دهندگان ۶۷
- شکل ۵-۴: نمودار اسکری ابعاد عاملی ۷۰
- شکل ۶-۴: نمودار فضای ابعاد عاملی ۷۱
- شکل ۱-۵: مدل مفهومی اصلاح شده بر اساس نتایج تحقیق ۹۰

Archive of SID

چکیده

با توجه به میزان هزینه، وقت و نیروی انسانی که جهت استقرار و نگهداری سیستم مدیریت کیفیت در سازمان صرف میشود، مطالعه در زمینه میزان موفقیت در استقرار الزامات مختلف آن و تاثیر آن بر محورهای عملکردی سازمانهای دولتی از اهمیت بالایی برخوردار است، هدف از این تحقیق تعیین میزان اثربخشی استقرار سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001) در ارتقای عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران است تا با استفاده از نتایج آن بتوان اقداماتی کاربردی در جهت رفع نواقصات سیستم و ارتقاء هرچه بیشتر عملکرد سازمان برنامه ریزی و انجام شود.

به منظور ارزیابی محورهای عملکردی سازمان از مدل BSC استفاده شد که در این روش علاوه بر شاخصهای مالی به منظرهای دیگر فعالیتهای سازمان مانند دیدگاه مشتریان، فرآیندهای داخلی و نوآوری، رشد و یادگیری سازمانی نیز پرداخته می شود.

برای گردآوری اطلاعات از پرسشنامه ای که (با الگو برداری از پرسشنامه های مدل BSC و همچنین سنجه های تعریف شده در نظام ارزیابی سازمان طراحی شد) استفاده شد. سپس بین مدیران واحدهای ادارات کل استانی منطقه ۲ کشوری سازمان شامل ۹ استان (آذربایجان شرقی، آذربایجان غربی، اردبیل، زنجان، گیلان، کردستان، همدان، قزوین و البرز) به تعداد ۱۳۵ نفر توزیع گردید.

این پژوهش به روش پیمایشی از نوع توصیفی و همبستگی انجام شد، و در تحلیل عاملی اکتشافی که بر روی متغیرها صورت گرفت، عامل پنجمی علاوه بر ۴ منظر کارت امتیازی متوازن، از ترکیب تعدادی از متغیرهای زیر مجموعه منظر فرآیندهای داخلی، بدست آمد که با توجه به محتوی و عملکرد متغیرها، آن را به عنوان منظر دیگری از عملکرد سازمان تحت عنوان (توانمندی تعامل محیطی) نامیدیم که می تواند در نظام ارزیابی عملکرد سازمان بیمه سلامت و سازمانهای مشابه مد نظر قرار گرفته و نسبت به تعریف متغیرهای جدید براساس اهداف و رسالتهای سازمان در قالب این منظر اقدام نمود. در آزمون فرضیه ها از آزمون T استفاده گردید که در نتیجه آن، فرضیه اصلی و کلیه فرضیه های فرعی به تایید رسید و به این ترتیب مشاهده شد که استقرار سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001 در ادارات کل استانی منطقه ۲ سازمان بیمه سلامت، توانسته است در ارتقای عملکرد سازمانی در تمامی ابعاد تاثیر مثبت داشته باشد.

کلمات کلیدی: سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001، عملکرد سازمانی، کارت امتیازی متوازن