

# تعمیرات

۶۸

● سال نوزدهم ● شماره دوم ● تابستان ۱۴۰۲



صاحب امتیاز: موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی

مدیرمسئول: علی جعفر دهکردی

سر دبیر: یوسف محمدی مقدم

مدیر اجرایی: فریبا لطفی

---

### اعضای هیئت تحریریه (به ترتیب الفبا):

حسن امامی، عضو شورای پژوهشی موسسه/ فاطمه ترابی، دانشیار دانشگاه تهران/ فیروز توفیق، عضو شورای پژوهشی موسسه/ علی حسن زاده، عضو شورای پژوهشی موسسه/ ربابه جوادی، عضو شورای پژوهشی موسسه/ علی جعفر دهکردی، رئیس شورای پژوهشی موسسه/ حسن رفیعی، عضو شورای پژوهشی موسسه/ سعید صمدی فر، عضو شورای پژوهشی موسسه/ سهیلا عباسپور، عضو شورای پژوهشی موسسه/ علی اکبر فضائی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران/ مهدی نوروزیان، عضو شورای پژوهشی موسسه

---

### داوران این شماره:

حسن امامی/ علی خلیلی/ فاطمه خوشدلی/ مهدی دهقانی سلطانی/ رضا رسول نژاد/ آوات رضانیا/ ابراهیم سلطانی  
نسب/ الهام شهمرادی/ یوسف محمدی مقدم/ زهرا نوروزی

---

این فصلنامه با شماره شاپای (۰۷۸۱-۱۵۶۳) در پایگاه اطلاعاتی گوگل اسکولار (Google scholar)؛ بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran)؛ پایگاه مجلات تخصصی نور (Noormags)، پایگاه سیویلیکا و سامانه فصلنامه موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی (qjo.ssor.ir) نمایه می‌شود.

ویراستار ادبی: علیرضا پورحسین برجلو، فریبا لطفی

صفحه آرا: رها زیواز

طراح جلد: مرتضی ممیز

چاپ و صحافی: علمی فرهنگی، کتیبه

نشانی: تهران، پاسداران شمالی، نارنجستان ششم، پلاک ۱۳.

تلفن: ۰۲۱-۲۶۱۰۵۵۴۲

آدرس سایت: qjo.ssor.ir پست الکترونیک: [qjo@ssor.ir](mailto:qjo@ssor.ir)



## راهنمای نگارش مقالات

### الف) ضوابط کلی پذیرش مقاله

برای جلوگیری از تأخیر در داوری و انتشار به موقع مقاله، لطفاً به این نکات توجه فرمایید.

۱- مقاله باید حاصل کار پژوهشی و علمی باشد و قبلاً در نشریه‌ی دیگری اعم از داخلی یا خارجی و یا مجموعه مقالات سمینارها و مجامع علمی چاپ نشده و یا هم‌زمان برای نشریه دیگری ارسال نشده باشد.

۲- چنانچه مقاله برگرفته از طرح پژوهشی و یا پایان‌نامه مورد حمایت مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی یا سایر مؤسسات باشد، نویسنده ملزم است در پاورقی مقاله ارسالی قید نماید.

۳- مسئولیت صحت و سقم مقاله به لحاظ علمی و حقوقی بر عهده نویسنده یا نویسندگان است.

۴- مقاله مروری (Review Article) از نویسندگان مجرب و صاحب مقالات پژوهشی در زمینه‌ی مورد نظر، به شرطی پذیرفته می‌شود که در تدوین آن، از منابع درخور توجه و متعددی، استفاده کرده باشد.

۵- مقاله باید دارای انشایی روان و از نظر دستور زبان و آیین نگارش خالی از اشکال باشد.

رسم الخط فصلنامه رسم الخط مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی است که در منابع زیر یافت می‌شود: فرهنگستان زبان و ادب فارسی. (۱۳۸۶). دستور خط فارسی. تهران: نشر آثار.

صادقی، علی اشرف، زندی مقدم، زهرا. (۱۳۸۵). فرهنگ املائی خط فارسی. تهران: نشر آثار.

### ب) شرایط شکلی

۱- مقالات با نرم‌افزار word و با قلم ۱۳ B Nazanin ، انگلیسی ۱۲ Times New Roman در حدود ۵۰۰۰ تا ۸۰۰۰ کلمه باشد. فاصله بین خطوط به صورت Single و حاشیه صفحات از بالا ۴ و سایر حاشیه‌ها

۲ سانتی‌متر، پانویس فارسی ۱۱ B و پانویس انگلیسی ۹ New Roman Times در نظر گرفته شود. و در متن مقاله واژه‌های فارسی استفاده و معادل لاتین اسامی و اصطلاحات خارجی در پانویس درج شود.

۲- عنوان مقاله مختصر و مفید به موضوع اصلی اشاره کند (از نوشتن عنوان‌های طولانی و مبهم اجتناب شود).

۳- نام نویسندگان و مشخصات علمی آن‌ها به همراه پست الکترونیکی نویسنده مسئول در پانویس صفحه نخست درج شود.

۴- چکیده فارسی و انگلیسی در حدود ۱۵۰-۲۵۰ کلمه، شامل هدف، روش، یافته‌ها و نتایج بوده و در صفحه اول مقاله جاگذاری شود. همچنین چکیده انگلیسی، ترجمه دقیق چکیده فارسی و در پایان مقاله درج شود.

۵- برای هر مقاله ۳ تا ۵ کلیدواژه فارسی و انگلیسی به ترتیب حروف الفبای هر زبان ارائه شود.

۶- اجزای مقاله با ساختار زیر و بر اساس روش ده‌دهی (برای عنوان‌های اصلی: ۱، ۲، ... و برای زیرعنوان‌ها: ۱-۱، ۲-۱، ...) شماره‌گذاری شوند:

۱. **مقدمه:** باتوجه‌به اینکه، پیش از بیان مسئله تحقیق، لازم است محقق از یک‌سو با مطالعه پیشینه‌تحقیق، از نبود پاسخ پرسش اصلی تحقیق، اطمینان حاصل نماید و ازسوی دیگر، با بیان اهمیت و ضرورت آن نیز، اولویت تحقیق در میان ده‌ها عنوان و پرسشی که ممکن است برای او مطرح باشد، روشن شود، لازم است در مقدمه مقاله؛ که در واقع، خلاصه‌ای از فصل اول پژوهش‌های کلان مرسوم؛ مانند پایان‌نامه‌های تحصیلات تکمیلی، محسوب می‌شود، مطالب زیر درج شود:

### ۱-۱. اشاره به هدف و پرسش اصلی تحقیق.

۱-۲. **اشاره به پیشینه:** با مطالعه پیشینه (از "قدیم به جدید" و به‌ترتیب "داخلی و خارجی" شامل کتاب، رساله، طرح پژوهشی، مقاله، ...)، محقق درمی‌یابد که اولاً، پیش از این، پاسخ پرسش مطرح شده، در منبع دیگری داده نشده، ثانیاً، تفاوت این تحقیق با تحقیق‌های پیشین و نوآوری آن روشن می‌شود.

۱-۳. **اشاره به اهمیت تحقیق:** در بیان اهمیت تحقیق، به‌طور «ایجابی» به این موضوع اشاره می‌شود که «اگر این تحقیق انجام شود، چه نتایج مثبتی در پی خواهد داشت».

۱-۴. **اشاره به ضرورت تحقیق:** در بیان ضرورت تحقیق، به‌طور «سلبی» به این موضوع اشاره می‌شود که «اگر این تحقیق انجام نشود، چه نتایج و پیامدهای منفی در پی خواهد داشت».

**نکته:** با بیان اهمیت و ضرورت تحقیق، اولویت آن برای محقق روشن و انگیزه لازم و کافی به آن تعلق خواهد گرفت.

۲. **چهارچوب نظری یا مفهومی تحقیق:** چهارچوب نظری یا مفهومی تحقیق مورد نظر این فصلنامه، متناظر با فصل دوم طرح‌های پژوهشی یا رساله‌های تحصیلات تکمیلی است. در این بخش، «نظریه‌های حاکم بر موضوع یا مسئله تحقیق»؛ که به‌مثابه مفاهیم کلی و چهارچوب هدایت‌گر تحقیق هستند، آورده می‌شود.

یادآور می‌شود، با پیشینه‌شناسی، ادبیات نظری تحقیق شکل می‌گیرد که چهارچوب نظری یا مفهومی تحقیق نیز بخشی از آن است و اگر در پیشینه و ادبیات نظری احصاء شده، این چهارچوب وجود نداشته باشد و (وجود آن ضروری باشد)، محقق می‌تواند با استفاده از یافته‌ها و نتایج علمی پیشینه‌ها، نظر خبرگان یا پژوهش جدید، آن را تولید کند.

ضمناً، مدل مفهومی تحقیق نیز، در این بخش ترسیم می‌شود.

۳. **روش‌شناسی پژوهش:** روش‌شناسی پژوهش، دانش و چهارچوب مفهومی یا نظری حاکم بر روش

مورد استفاده در تحقیق است که اشاره به آن؛ به تناسب روش تحقیق، گاهی لازم (مثلا در بعضی روش‌های کیفی) و گاهی لازم نیست.

۳-۱. **روش پژوهش:** علاوه بر روش پژوهش، در این بخش به ابزار پژوهش، تکنیک‌های گردآوری داده، روایی و پایایی ابزار، جامعه آماری، روش تعیین حجم نمونه و روش نمونه‌گیری، روش‌ها و تکنیک‌های کمی یا کیفی تجزیه و تحلیل داده‌ها، نرم‌افزارها و ابزارهای به کاررفته در تجزیه و تحلیل داده‌ها، و... اشاره می‌شود.

۴. **یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش، متناظر با فصل چهارم سایر پژوهش‌هاست که حاصل تحلیل و تفسیر داده و اطلاعات گردآوری شده تحقیق است. در این بخش، اصل شکل‌ها و نمودارهای مقاله با کیفیت مطلوب (تصویر نباشند) به گونه‌ای انتخاب شوند که پس از کوچک شدن مقیاس شکل، برای چاپ نیز خوانا باشند.

۴-۱. عنوان جدول‌ها در بالا و به ترتیب شماره و عنوان شکل‌ها و نمودارها در زیر آن‌ها به ترتیب شماره آورده شود.

۵. **بحث و نتیجه‌گیری:** مقایسه یافته‌ها با سایر مطالعات و نظریه‌های مرتبط صورت گرفته و نوآوری و دستاوردهای خاص علمی پژوهش انجام شده؛ که بیانگر تولید علم جدید است، مشخص و در پایان، راه کارها و پیشنهادها علمی و اجرایی پژوهشگر؛ متناسب با اجزا و ابعاد نتایج پژوهش، آورده شود.

## پ) شیوه ارجاع دهی

۱- رعایت اصول ارجاع دهی / مآخذ نویسی علمی (درون متنی و فهرست) بر اساس نسخه APA ۷ در کل مقاله با در نظر گرفتن امانت‌داری و اصول اخلاق علمی الزامی است. در صورت تشخیص کپی برداری از آثار دیگران و رعایت نکردن اصول امانت‌داری علمی در هر مرحله از فرایند ارزیابی، ویراستاری، و آماده‌سازی... از پذیرش مقاله خودداری می‌شود.

۲- ارجاع به صورت درون‌متنی و با ذکر نام خانوادگی مؤلف، سال نشر و شماره صفحه منبع ذکر شود، در مورد منابع انگلیسی، نام خانوادگی مؤلف فارسی نوشته شده و در پانویس نام انگلیسی درج شود:

مانند: (حیدری، ۱۴۰۰: ۱۱۸) منابع غیر فارسی: (بوردیو، ۲۰۱۸: ۱۰۰).

## ت) شیوهی تنظیم فهرست منابع

منابع ارجاع داده شده در متن مقاله با رعایت ترتیب حروف الفبا در آخرین بخش مقاله به تفکیک فارسی و انگلیسی به صورت زیر درج شوند. در خصوص منابع اینترنتی، نشانی منبع و تاریخ دسترسی به اینترنت قید شود.

۱- کتاب: نام خانوادگی، نام نویسنده یا نویسندگان. (سال چاپ). عنوان اثر. محل نشر: ناشر.

۱- اکبری، محمدعلی. (۱۳۹۵). رفاه اجتماعی در ایران معاصر. تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.

- حیدری، علی، گرجی‌پور، اسماعیل، اکبری، نگار. (۱۴۰۰). آینده‌اندیشی بیمه‌های اجتماعی ایران. تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.

- بیکر، ترز آل. (۱۳۹۲). نحوه انجام تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ نایبی، چاپ هفتم، تهران: نشر نی.

**۲- مقاله:** نام خانوادگی، نام. (سال انتشار). عنوان مقاله [داخل گیومه]، نام کامل نشریه [به صورت ایتالیک]. شماره جلد/ سال (شماره پیاپی): صص.

- دهقانی، امیرعلی. (۱۳۹۸). «تعارض خصوصی سازی و عدالت اجتماعی در حقوق کار»، فصلنامه تأمین اجتماعی. سال چهاردهم (۵۱): صص ۴۱-۱۵. شناسه دیجیتال (DOI) مقاله در نشریه الکترونیکی.

**۳- پایان‌نامه:** نام خانوادگی، نام نویسنده (نویسندگان). (سال انتشار). عنوان اثر، مقطع و رشته تحصیلی، دانشگاه.

- جیروند، عبدالله. (۱۴۰۰). اقتصاد رفاه: تحلیل نظری و کاربرد آن در ایران، پایان‌نامه دکتری، دانشکده اقتصاد، دانشگاه تهران.

**۴- فصلی از یک کتاب یا مقاله‌ای از کتابی که مجموعه مقالات است:** (در صورتی که هر فصل یا هر مقاله نویسنده جداگانه‌ای داشته باشد): نام خانوادگی، نام (سال انتشار). عنوان فصل یا مقاله [داخل گیومه] در: نام و نام خانوادگی سرویراستار (واژه سرویراستار)، عنوان کتاب [به صورت ایتالیک]. شهر محل انتشار، اسم ناشر: صص.

- اوکانر، جولیا اس. و جیلیان رابینسون (۱۳۹۶). «لیبرالیسم، شهروندی و دولت رفاه» در: ویم فون اورشات و همکاران (سرویراستار)، فرهنگ و دولت رفاه. تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی: ۴۲ - ۶۶.



## فهرست

### مقالات

- ۱۳ بررسی اثرات غیرخطی رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در کشورهای منتخب در حال توسعه  
علی مفتخری
- ۳۷ آینده مطلوب روندهای تحول در سازوکارهای سازمانی و اجرایی سازمان تأمین اجتماعی  
محبوبه خلفی، روح اله بیات
- ۶۱ فرامطالعه پژوهش‌های تأمین اجتماعی در ایران  
زهره شببازی
- ۷۹ بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی مطالعه موردی: اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ  
حسین رضازاده
- ۱۰۱ بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضور (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته  
اکتشافی  
میلااد وارسته منشادی
- ۱۲۳ نقش هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در تأمین اجتماعی  
سیده زهره طاهری، حمید بهادری

### کتابشناسی

- ۱۴۳ آشنایی با نظام مالی بیمارستانی بر اساس گروه‌های مبتنی بر تشخیص

### چکیده انگلیسی مقالات





# مقالات



## بررسی اثرات غیرخطی رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی

### در کشورهای منتخب در حال توسعه

علی مفتخری<sup>۱</sup>

#### چکیده

**هدف:** از اهداف کلان اقتصادی کشورها، ایجاد شرایط لازم جهت ارتقای سطح رفاه اجتماعی بوده و از جمله عوامل مؤثر بر آن می‌توان به رشد اقتصادی اشاره کرد. یکی از مهم‌ترین اهداف برنامه‌ریزان اقتصادی افزایش رشد اقتصادی به منظور گسترش رفاه اجتماعی می‌باشد. بر همین اساس هدف این پژوهش بررسی نحوه اثرگذاری رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در کشورهای منتخب در حال توسعه می‌باشد.

**روش:** پژوهش حاضر بر آن است که با استفاده از روش گشتاورهای تعمیم‌یافته اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در منتخبی از کشورهای در حال توسعه را در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۲-۲۰۲۱ مورد ارزیابی قرار دهد.

**یافته‌ها:** نتایج برآورد مدل نشان می‌دهد رشد اقتصادی تأثیری غیرخطی بر رفاه اجتماعی داشته است. رشد اقتصادی در سطوح پایین آن تأثیری منفی بر رفاه اجتماعی برجای گذاشته، اما افزایش سطح رشد اقتصادی و عبور آن از سطح آستانه ۰/۰۹۱، موجب بهبود رفاه اجتماعی شده است.

**نتیجه‌گیری:** رشد اقتصادی عاملی در جهت افزایش سطح رفاه اجتماعی در کشورهای مورد مطالعه خواهد بود. از طرفی سایر متغیرهای موجود در مدل، تأثیری متفاوت بر متغیر وابسته داشته‌اند؛ که برخی سبب کاهش و برخی سبب افزایش رفاه اجتماعی می‌گردند. وقفه اول رفاه اجتماعی و کنترل فساد اثری مثبت و اندازه دولت اثری منفی بر رفاه اجتماعی داشته است.

**واژه‌های کلیدی:** رشد اقتصادی، رفاه اجتماعی، مدل پانل دیتا، کشورهای در حال توسعه



## ۱. مقدمه

رفاه اجتماعی به مثابه توسعه استانداردهای زندگی انسان‌ها از مهم‌ترین مقوله‌های اقتصادی - اجتماعی است که در متون اقتصادی تبیین و بررسی شده و تأمین رفاه افراد جامعه از سوی جوامع مختلف از دیرباز میان متفکران و صاحب‌نظران مورد بحث بوده است. گرچه رفاه مفهومی است که در تمامی علوم اجتماعی مورد استفاده قرار می‌گیرد اما باتوجه به وسعت دامنه این مفهوم، افراد درک واحدی از آن نداشته و در خصوص اینکه منظور از رفاه چیست، سردرگمی‌هایی وجود دارد. واژه رفاه اجتماعی، زاده تحولات و مناسبات اقتصادی و اجتماعی قرون اخیر است و تا به امروز به هدف بنیادین برنامه‌های توسعه در جوامع مختلف بدل شده است؛ هدفی که بدون آن توسعه در ابعاد گوناگون خود (انسانی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی) با شکست مواجه خواهد شد. به گفته فیتز پتریک<sup>۱</sup> رفاه هدف توسعه نیست بلکه خود توسعه محسوب می‌شود یعنی دولت و جامعه‌ای را می‌توانیم توسعه یافته بدانیم که سطح حداقل یا متناسب زندگی را از ابعاد مختلف اقتصادی، آموزشی، بهداشتی و درمانی برای یکایک آحاد و ساکنانش فراهم آورده باشد (شاه‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۰). زمانی که جوامع در حال توسعه نمی‌توانند از سطح مناسب رشد اقتصادی برخوردار باشند، یکی از راه‌های برون‌رفت از این حالت، افزایش و بهبود سطح رفاه اجتماعی است (هو و همکاران، ۲۰۲۲). رفاه اجتماعی از جمله مهم‌ترین و مورد توجه‌ترین موضوعات دنیای امروز است. توسعه‌یافتگی و حرکت به سمت توسعه یکی از مباحث اساسی جوامع مختلف دنیا است و جوامع توسعه‌نیافته به علت کمبود درآمد سرانه و عوامل بی‌شمار دیگر، گرفتار به اصطلاح دور باطل فقر می‌باشند (لطیفی و همکاران، ۱۳۹۶). بر همین اساس این جوامع متحمل هزینه‌های سنگین انسانی و مادی فراوانی از جمله ازدست‌دادن نیروی متخصص و کاهش رشد اقتصادی شده و از سوی دیگر باید اضافه کرد که توسعه‌یافتگی و یا حتی توسعه‌نیافتگی در هیچ جامعه‌ای دارای سطح یکسانی نبوده است و این سطح را رفاه اجتماعی تعیین می‌کند (لطیفی و همکاران، ۱۳۹۶). به این نکته باید توجه کرد که بهبود وضعیت رفاهی افراد در جوامع در حال توسعه از نظر اقتصادی - اجتماعی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. زمینه کاهش رشد اقتصادی در کشورهای در حال توسعه، درآمد ناکافی، فقر و نبود یا کمبود پوشش بیمه‌ای مناسب در برابر شوک‌های اقتصادی است. از طرفی خدمات اجتماعی، حقوق بازنشستگی، بیمه و بازارهای مالی اغلب ناکافی یا توسعه‌نیافته هستند (پیشکوفسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). در اقتصادهای در حال توسعه، نابرابری شدید درآمدی که منجر به کاهش رفاه اجتماعی می‌شود، می‌تواند باعث تقویت بی‌ثباتی و آسیب‌پذیری اجتماعی بیشتر شود و انسجام اجتماعی را از بین ببرد. پایین بودن سطح رفاه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه منجر

به کاهش شدید سطح رشد اقتصادی خواهد شد. پایین بودن سطح رشد اقتصادی می‌تواند هم‌زمان سرمایه انسانی را تحت تأثیر قرار داده و نابرابری در توزیع درآمد افزایش و به تبع آن رفاه اجتماعی را کاهش دهد (گالیانو و رومرو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). همین‌طور از آنجاکه کشورهای در حال توسعه به‌طور کلی از سطح رفاه اجتماعی کمی برخوردار هستند، رشد اقتصادی ضعیف یک مسئله در خط مقدم نگرانی‌های آن‌ها می‌باشد (الودییجانی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). به‌عنوان مثال سازمان بهداشت جهانی تخمین زده است به‌دلیل پایین بودن سطح رفاه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه، کمبودی ۲/۸ میلیون نفری از پزشکان در این کشورها به وجود خواهد آمد. باعرضه ناکافی پزشک در کشورهای با درآمد کم و متوسط، شاهد عواقب ناگواری، مانند افزایش مرگ‌ومیر خواهیم بود (سالوجا و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸). به‌غیر از تفاوت درآمدی (چه در سطح ملی و چه در سطوح پایین‌تر)، روابط اجتماعی، ارزش‌های فردی و نگرش‌های افراد جوامع مختلف بر رشد اقتصادی اثرگذار خواهد بود (کوارتیوک و همکارانش<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). کیفیت یادگیری و تلفیق ایده‌ها و روش‌های جدید و حرکت به‌سمت سطح بالایی از رفاه اجتماعی، چشم‌انداز مهمی در جهت جلوگیری از کاهش رشد اقتصادی را نشان می‌دهد (موک و هان<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

بررسی اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی به‌عنوان پدیده‌ای در فرآیند توسعه و رشد کشورها نقشی تعیین‌کننده دارد و جنبه‌ها و حوزه‌های مختلفی در کشورهای در حال توسعه همواره متأثر از این مقوله بوده است. پایین بودن سطح رشد اقتصادی، سبب عقب‌ماندن در فرآیند توسعه، تضعیف پایه‌های دانش، هدررفت مخارج آموزش، نابودی سرمایه اجتماعی و انسانی و درنهایت کاهش رفاه اجتماعی می‌شود. از این رو بررسی نتایج اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی، با به‌کارگیری شاخص‌هایی مانند شاخص رفاه اجتماعی که در این پژوهش با استفاده از تابع رفاه اجتماعی سن محاسبه‌شده و بررسی شاخص‌هایی مانند اندازه دولت و کنترل فساد (مورد استفاده در این مطالعه)، در کشورهای هدف می‌تواند راهکار مناسبی ارائه نموده و با ایجاد سازوکار دقیق و برنامه‌منسجم از هدررفت منابع در این جوامع جلوگیری به‌عمل آورد. بنابراین در بخش اول مقدمه هدف اصلی این پژوهش که بررسی اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه است، بیان می‌شود. بخش دوم، مبانی نظری و در بخش سوم پیشینه تحقیق ارائه می‌گردد. سپس در بخش چهارم به معرفی الگو، تشریح متغیرها و داده‌ها، پرداخته شده و در بخش پنجم تخمین الگو و تجزیه و تحلیل آماری ضرایب، ارائه و در بخش پایانی نتیجه‌گیری و پیشنهادها بیان خواهد شد.

1. Galliano & Romero
2. Al-Dijjani et al
3. Saloja et al.
4. Quartiuk et al
5. Mook and Han



## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

### ۱-۲. مبانی نظری

#### ۱-۱-۲. رشد اقتصادی

موضوع مهمی که مورد بحث اقتصاددانان و در بسیاری از موارد دغدغه جوامع و متولیان برنامه‌ریزی در جهت رشد و رفاه اقتصادی و اجتماعی مردم بوده، اینکه آیا رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی اثر گذار است؟ تا چه حد و تحت چه شرایطی رشد اقتصادی می‌تواند برای بهبود رفاه اجتماعی اثر قابل ملاحظه‌ای داشته باشد؟ با وجود مطالعات متعدد و عنایت به تأثیرات گوناگون کمی و کیفی رشد بر رفاه، ادبیات تجربی غنی هنوز به نتایج روشن و محکمی در این خصوص نرسیده‌اند. بر طبق نظریات کیندلبرگ<sup>۱</sup> رشد اقتصادی به معنی تولید بیشتر است. رشد اقتصادی نه تنها ممکن است شامل تولید بیشتر از طریق استفاده از مواد اولیه باشد، بلکه به معنی افزایش کارایی و افزایش تولید به مقیاس مواد اولیه مورد استفاده نیز می‌باشد. فریدمن از رشد به معنی گسترش سیستم در جهات مختلف بدون تغییر در زیربنای آن و از توسعه به عنوان رشد خلاق و نوآوری در جهت ایجاد تغییرات زیربنایی در سیستم اجتماعی یاد می‌کند (اهرلیک و لیو<sup>۲</sup>، ۱۹۹۷). رشد اقتصادی، دلالت بر افزایش تولید یا درآمد سرانه ملی دارد. اگر تولید کالاها یا خدمات به هر وسیله ممکن در یک کشور افزایش پیدا کند، می‌توان گفت در آن کشور رشد اقتصادی اتفاق افتاده است. به تعبیر ساده‌تر رشد اقتصادی عبارت است از افزایش تولید یک کشور در یک سال خاص در مقایسه با مقدار آن در سال پایه. در سطح کلان افزایش تولید ناخالص ملی (GNP) یا تولید ناخالص داخلی (GDP) در سال مورد بحث به نسبت مقدار آن در یک سال پایه، رشد اقتصادی محسوب می‌شود. نرخ رشد اقتصادی نشان‌دهنده این است که هر اقتصادی چگونه و در چه مدتی به توسعه اقتصادی می‌رسد. در بین شاخص‌های رشد اقتصادی، نرخ رشد تولید سرانه از اهمیت خاصی برخوردار است. با توجه به اینکه تغییرات درآمد سرانه به تغییرات زمان نشان‌دهنده رشد درآمد سرانه است، لذا رشد اقتصادی یک کشور، افزایش تولید سرانه آن کشور در طول یک دوره بلندمدت می‌باشد (کنزی و دفلو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۷). رسیدن به رشد بالا و توسعه اقتصادی از جمله اهداف مهمی است که همه کشورها در پی دستیابی به آن هستند، اما دستیابی به نرخ بالای رشد اقتصادی نیازمند شناخت عوامل و امکانات بالقوه و به کارگیری درست آن‌ها است (اشکورجیری و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). جهانی‌سازی اقتصادی، ارتباطات گسترده جهانی و ارتقاء سطح کیفیت اجتماعی، امکان رشد بالای اقتصادی

1. Kindalberg

2. Ahrlich & lui

3. Conze-Berline & Duflo

4. Eshkevarjiri

را در کشورهای پیشرفته اقتصادی که درعین حال بیشترین امکانات را دارند، افزایش داده است (سینا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷).

پایین بودن رشد اقتصادی به‌عنوان یکی از عمده‌ترین و مؤثرترین عامل کاهش درآمد سرانه و به‌تبع آن، کاهش سطح زندگی و رفاه عمومی جامعه، شناخته شده است (بارو و سالای مارتین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). منطبق با نظریات رشد اقتصادی درون‌زا، کیفیت مناسب و بالا بودن سطح رفاه اجتماعی یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رشد اقتصادی می‌باشد. به‌عبارت‌دیگر سطح قابل‌قبولی از رفاه اجتماعی مانند سلامت و بهداشت افراد جامعه، آموزش و سواد عمومی و غیره که به‌طور مستقیم با فقر فرد ارتباط دارد اثر مستقیمی بر رشد اقتصادی کشورها خواهد گذاشت (کلمن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). دستیابی به نرخ رشد اقتصادی بالا یکی از اهداف مهم هر نظام اقتصادی به‌شمار می‌رود. این امر متضمن به‌کارگیری سیاست‌های مناسب اقتصادی، ثبات سیاست‌های اقتصادی و همچنین شناخت بیشتر عوامل مؤثر بر رشد اقتصادی است (بکر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰).

## ۲-۱-۲. تابع رفاه اجتماعی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن

تابع رفاه اجتماعی از نظر لغوی رابطه بین سطح رفاه اجتماعی و شیوه اختصاص منابع را در یک جامعه نشان می‌دهد. هدف نظریه رفاه اجتماعی که گاهی انتخاب اجتماعی خوانده می‌شود، فراهم ساختن منطق هنجاری لازم برای تصمیم‌گیری‌های اجتماعی در زمانی است که افراد عضو جامعه، عقاید متفاوتی درباره منافع در گزینه‌های موجود دارند. هرگونه تصمیم اجتماعی یا فردی را می‌توان تعامل ترجیحات یا علائق تصمیم‌گیرنده‌ای در نظر گرفت که در عمل طیفی از تصمیمات بدیل در دسترس او قرار دارد که مجموعه فرصت خوانده می‌شود. این مجموعه به‌خاطر تغییرات در دارایی یا فناوری اجتماع از دوره‌ای به دوره‌ای دیگر تغییر می‌کند (آرو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲).

گفتمان مسلط رفاه اجتماعی تا دهه‌های اخیر و تا قبل از چرخش فرهنگی در نظریه اجتماعی در دهه ۱۹۷۰، گفتمان مادی بوده و تنها آن دسته مقولات مادی، کمی، عینی، سنجش‌پذیر و اقتصادی به‌مثابه عوامل مولد یا مانع رفاه اجتماعی جامعه یا گروه‌های اجتماعی خاص محسوب می‌شده است. تحول اساسی در گفتمان رفاه اجتماعی ابتدا از دهه ۱۹۷۰ به بعد آغاز شد که نظریه‌های توسعه اقتصادمحور با چالش‌های اجتماعی و فرهنگی مواجه شد و به‌خصوص رویکردهای نظریه نوسازی نتوانست به توسعه در کشورهای جهان سوم یاری رساند و نظریه‌های وابستگی که

1. Chaitali Sinha
2. Barro & Salai martin.
3. Colman
4. Becker
5. Arrow

شارح اصلی آن آندره گوندر فرانک<sup>۱</sup> بود و نظریه نظام جهانی که شارح اصلی آن والرشتاین<sup>۲</sup> بود و نظریه‌های انتقادی فمینیستی و نظریه‌های نئومارکسیستی مکتب فرانکفورت و مکتب مطالعات فرهنگی بیرمنگام، به‌شدت اعتبار نظریه نوسازی و رویکردهای اقتصادمحور را به چالش کشید (نادمی و مفتخری، ۱۳۹۶). در طول سال‌های دهه ۱۹۸۰، این مفهوم به این شکل تغییر پیدا کرد که رفاه اجتماعی، به مجموعه اقدامات و خدمات گوناگون اجتماعی در جهت ارضاء نیازهای افراد و گروه‌ها در جامعه و غلبه بر مسائل اجتماعی اطلاق می‌شد. در دهه ۱۹۹۰، رفاه اجتماعی، مجموعه شرایطی تلقی می‌شود که در آن خشنودی انسان در زندگی مطرح است (دیوید ماکرو<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). در سال‌های اخیر با در نظر گرفتن ابعاد متنوع زندگی انسان، تعریف رفاه اجتماعی عبارت از مجموعه سازمان‌یافته‌ای از قوانین، مقررات، برنامه‌ها و سیاست‌هایی است که در قالب مؤسسات رفاهی و نهادهای اجتماعی به‌منظور پاسخگویی به نیازهای مادی و معنوی و تأمین سعادت انسان ارائه می‌شود تا زمینه رشد و تعالی او را فراهم آورد (نادمی و مفتخری، ۱۳۹۶). مفاهیم محوری در تعریف رفاه اجتماعی وجود دارد؛ حل یا کنترل مسائل اجتماعی؛ هرچند اتفاق نظر کاملی در مفهوم و محتوای آنچه مسئله اجتماعی خوانده می‌شود، وجود ندارد، اما در مورد مسائلی مانند بیکاری، خشونت، استعمال مواد مخدر، فقر، خودکشی و سرقت، توافق عام وجود دارد. تأمین نیازها؛ این مفهوم نیز از چند دهه پیش، تحول قابل توجهی یافته و علاوه بر شمول آن بر ابعادی مانند نیازهای زیستی، مسکن، آموزش، بهداشت، نیازهای دیگری نیز که برای زندگی منطقی و مناسب در جامعه ضروری است، را شامل می‌شود. تأمین فرصت‌های اجتماعی برابر؛ این مفهوم، به معنی برابری فرصت‌ها در مقابل شغل، آموزش و ارتقاء اجتماعی، صرف‌نظر از موقعیت‌های فردی است. در صورت نابرابری فرصت‌ها، گرایش به روش غیرقانونی و غیرمنطقی برای دستیابی به نیازها بروز خواهد کرد. این مشکل، درنهایت به گستردگی حوزه اول، یعنی مسائل اجتماعی، می‌انجامد. از دید بسیاری از اقتصاددانان، بررسی تابع رفاه اجتماعی مبتنی بر مطلوبیت افراد جامعه به سطح درآمد هر فرد بستگی دارد. از طرف دیگر، بروز نابرابری در توزیع درآمدها می‌تواند عاملی در جهت کاهش مطلوبیت قلمداد شود (عباسیان و همکاران، ۱۳۹۶).

همچنین رفاه اجتماعی ابعاد مختلفی را دربر می‌گیرد؛ از جمله بعد زیستی: شامل سلامت جسمی (در مقابل معلولیت و بیماری) و سلامت روانی (امید به زندگی، عدم نگرانی از آینده پیشرو، آرامش ذهنی و...)، بعد حقوقی: شامل قوانین حمایت از گروه‌های آسیب‌دیده و آسیب‌پذیر، قوانین مربوط به کودکان، نوجوانان و زنان، قوانین کیفری جزائی در مورد بزهکاری، جوانان و آسیب‌های اجتماعی.

1. Andreh gonder Frank  
 2. Valashterane  
 3. David Macro

بعد اجتماعی: شامل مسائلی چون امنیت، مهارت اجتماعی، فراغت، اشتغال، خانواده، آسیب اجتماعی، جمعیت، گروه‌های در معرض خطر؛ از جمله زنان و کودکان و مشارکت اجتماعی. بعد اقتصادی: شامل بررسی فقر، امنیت، توسعه اقتصادی، اشتغال، مسکن، سیستم پرداخت یارانه‌ای، اقتصاد خیره‌ای و غیرانتفاعی، عدالت اجتماعی، حمایت اقتصادی از اقشار آسیب‌پذیر و ...

از طرفی نگرش‌های مختلفی در مورد رفاه اجتماعی به چشم می‌خورد. به‌طور کلی می‌توان سه نوع نگرش، نسبت به رفاه اجتماعی را از یکدیگر تمییز داد: الف- نگرش حداقلی؛ که از آن به‌عنوان پسماندی نیز تعبیر می‌شود و بر اساس آن، دخالت دولت در کمک به نیازمندان نهی شده و تنها زمانی که جامعه، خانواده و بازار از این مهم بازمانند، دخالت می‌کند. ب- نظام مشارکتی؛ مبتنی بر اشتغال و مشارکت افراد در تأمین منابع مالی و سیاست‌های رفاهی است. ج- نظام جامع رفاه؛ که مبتنی بر رفاه نهادی است و در آن دولت‌های سوسیال‌دموکرات، عهده‌دار ارتقای سطح کیفی و کمی افراد جامعه می‌شوند و رفاه باید مانند خدمات عمومی برای آحاد کشور تأمین شود. رفاه نه فقط برای فقرا؛ بلکه برای همگان است. امروزه دو دیدگاه متفاوت نسبت به دخالت و مسئولیت دولت وجود دارد. این دو دیدگاه را به‌صورت رفاه اجتماعی پس‌اندازی و نهادی خلاصه کرده‌اند. رفاه اجتماعی پس‌اندازی که از آن با نام نظام قانون فقر نیز یاد می‌شود، معطوف به از بین بردن محرومیت، از راه تعدیل از ثروتمندان به افراد بسیار فقیر است. نقطه مقابل این دیدگاه، رفاه اجتماعی نهادی است که شامل همه افراد جامعه در استفاده از امکانات رفاهی است. بنیان نظری این نگرش تا حدی از نظام بیمه متقابل، ارزش اتحاد و انسجام اجتماعی نشئت می‌گیرد.<sup>۱</sup> از طرفی، شاخص‌ها در مباحث رفاه اجتماعی شامل شاخص‌های منفرد و شاخص‌های ترکیبی هستند. شاخص‌های منفرد رفاه اجتماعی، شاخص‌هایی هستند که تنها توان سنجش و ارزیابی بعد خاصی از رفاه اجتماعی را دارند. به‌طورمثال، درآمد ملی سرانه یک شاخص منفرد است که در آن تنها به بعد مصرف در رفاه جامعه توجه می‌شود. در مقابل، شاخص‌های ترکیبی که تجمیعی از شاخص‌های منفرد هستند رفاه اجتماعی را از ابعاد مختلف اندازه‌گیری می‌کنند. شاخص‌های ترکیبی مقایسه عملکرد کشورها و یا عملکرد سال‌های مختلف یک کشور خاص را به‌صورتی ساده و قابل‌فهم فراهم می‌کنند. به همین دلیل در سال‌های اخیر استفاده از شاخص‌های ترکیبی در حال افزایش است (شاه‌آبادی و ارغند، ۱۳۹۷). همانند شاخص (سن<sup>۲</sup>، ۱۹۷۷)، شاخص توسعه انسانی (برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۱۲ - ۱۹۹۰)، شاخص رفاه اقتصادی (اسبرگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹)، شاخص رفاه اقتصادی

۱. باری، نورمن؛ رفاه اجتماعی، اکبر میرحسینی و مرتضی نوربخش، تهران، سمت، ۱۳۸۰، چاپ اول، ص ۱۵۹-۱۶۰.

2. Amartya Kumar Sen

3. Osberg

پایدار (دیلی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵)، شاخص جامعه پایدار (فاسولو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱) و شاخص (لگاتوم<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲) از جمله شاخص‌های ترکیبی رفاه هستند که امروزه کاربرد بیشتری در پژوهش‌ها دارند. با توجه به ارتباط رفاه با بعضی از متغیرهای اقتصادی از جمله، چگونگی توزیع درآمد و یا مطلوبیت‌های کسب‌شده به‌وسیله افراد، تغییرات رفاهی افراد وابستگی خاصی به سطوح درآمدی و میزان کسب مطلوبیت آن‌ها دارد و در نتیجه برخی شاخص‌های ارائه‌شده در مورد رفاه اجتماعی، از شاخص‌های نابرابری توزیع درآمد و برخی نیز از مطلوبیت کسب‌شده به‌وسیله افراد تبعیت می‌کنند. اما تابع رفاه اجتماعی سن که توسط آمارتیا سن، مطرح شد، تنها تابع رفاه اجتماعی است که می‌تواند بیان کمی از رفاه اجتماعی داشته باشد. در تابع رفاه اجتماعی سن، رفاه اجتماعی تابعی از درآمد سرانه و ضریب جینی است. در مجموع باید گفت تأمین رفاه اجتماعی یکی از اصلی‌ترین ابزارهای توسعه است از این رو افزایش آن هدف اصلی سیاست‌های توسعه برای بسیاری از کشورهاست. و مؤسسه‌های بین‌المللی نیز توسعه‌یافتگی کشورها را بر اساس همین معیارها ارزیابی می‌کنند (شاه‌آبادی و ارغند، ۱۳۹۷، محقق‌کی کمال و همکاران، ۱۳۹۲).

بررسی تابع رفاه اجتماعی مبتنی بر مطلوبیت افراد جامعه به سطح درآمد هر فرد بستگی دارد. از طرف دیگر بروز نابرابری در توزیع درآمدها می‌تواند عاملی در جهت کاهش مطلوبیت قلمداد شود لذا یک تابع رفاه اجتماعی تلخیص‌یافته<sup>۴</sup> را می‌توان به‌صورت زیر تعریف کرد:

$$W = W(X, I) \quad (1)$$

که  $X$  و  $I$  تابعی از سطح درآمدهای جامعه (جامعه) بوده و  $X$  به درآمد و  $I$  به نابرابری توزیع درآمد آن بستگی دارد. بدیهی است افزایش (کاهش) در درآمدها باعث افزایش (کاهش) رفاه و افزایش (کاهش) در نابرابری توزیع آن باعث کاهش (افزایش) رفاه می‌شود. این دیدگاه که افزایش درآمد یک فرد با فرض عدم تغییر در سایر شرایط، منتهی به افزایش سطح رفاه خواهد شد. پس می‌توان نوشت،  $\partial W / \partial > 0$  حاصل از اصل پارتو است. آمارتیا سن، در سال ۱۹۷۴ تابع زیر را به‌عنوان تابع رفاه اجتماعی پیشنهاد کرد:

$$W = \mu (1-G) \quad (2)$$

که  $\mu$  میانگین و  $G$  ضریب جینی توزیع درآمد می‌باشند. با دیفرانسیل‌گیری از رابطه مذکور می‌توان به این تقریب رسید:

1. Daly
2. Fasolo
3. Legatum prosperity index
4. Abbreviated Social welfare

$$\Delta W \approx (1-G) \Delta \mu - \mu \Delta G \quad (3)$$

با استفاده از این رابطه به مطالعه تغییرات رفاه بر حسب تغییرات  $G$  و  $\mu$  در طی دوره مورد بررسی پرداخته می‌شود، به طوری که عبارت اول تأثیر تغییرات  $\mu$  بر رفاه را سنجیده و عبارت دوم تغییر در نابرابری توزیع درآمد را بیان می‌کند. بدیهی است زمانی که شاهد افزایش در نابرابری توزیع درآمد هستیم از تأثیر افزایشی  $\mu$  (در صورت وجود داشتن) کاسته می‌شود. بنا به تعریف ضریب جینی، این شاخص معادل دو برابر فضای بین منحنی لورنز و خط است و بنابراین  $(1-G)$  معادل دو برابر فضای زیر منحنی لورنز است لذا با عنایت به تعریف منحنی لورنز تعمیم یافته شاخص سن معادل دو برابر فضای زیر منحنی لورنز تعمیم یافته است به عبارت دیگر:

$$W = \mu (1-G) = 2 \int_0^1 GL(P) dP \quad (4)$$

## ۲-۲. پیشینه پژوهش

در زمینه رشد اقتصادی و رفاه اجتماعی به طور مجزا تاکنون پژوهش‌های علمی متعددی در ایران و سایر نقاط جهان ارائه شده است. در این میان بررسی اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی می‌تواند کمک شایانی در واکاوی ارتباط این دو مسئله و استفاده از نتایج آن در جوامع در حال توسعه داشته باشد. البته باید اذعان کرد مطالعه چندانی در مورد رابطه رشد اقتصادی با رفاه اجتماعی صورت نگرفته است. شهیکی‌تاش و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای با عنوان «بررسی ارتباط رشد اقتصادی و ضریب رفاه اجتماعی در ایران بر اساس رهیافت بیزین، طی سال‌های ۱۳۶۴ تا ۱۳۹۰» با استفاده از رهیافت بیزین و برآورد توابع چگالی پسین و پیشین و متوسط ضرایب بیزی نشان می‌دهند که ارتباط تغییرات رشد اقتصادی و رفاه در ایران مثبت بوده است. یعنی جریان رشد اقتصادی تأثیرات مثبتی بر افزایش رفاه در ایران به همراه داشته است، به گونه‌ای که متوسط ضریب بیزی استخراج شده در حدود هفده صدم درصد منجر به تغییر رفاه شده است.

دهقانی و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهش خود با عنوان «بررسی رابطه بین رشد اقتصادی و توزیع درآمد در ایران طی دوره ۱۳۵۰-۱۳۹۳ رهیافت رگرسیون غیرخطی انتقال ملایم» به بررسی این موضوع پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه، ارتباط مستقیم و غیرخطی بین رشد اقتصادی و توزیع درآمد را در دوره مورد بررسی، در بخش خطی و غیرخطی مدل تأیید می‌نماید. همچنین بر اساس نتایج این مطالعه، برآیند تأثیر رشد اقتصادی دوره جاری و قبل بر توزیع درآمد دوره جاری مثبت و معنی‌دار است. از این رو می‌توان گفت که دولت در کنار اجرای مرحله دوم هدفمندی یارانه‌ها، با هدف کاهش فاصله طبقاتی، به عنوان یکی از اهداف اجرای آن، از اعمال سیاست‌های مناسب به منظور دستیابی به رشد اقتصادی بالاتر و در نتیجه کاهش ضریب جینی نباید غافل شود.

شاه‌آبادی و ارغند (۱۳۹۷)، در مقاله خود با عنوان «تأثیر پیچیدگی اقتصادی (ECI) بر رفاه اجتماعی در کشورهای منتخب در حال توسعه»، با استفاده از روش گشتاورهای تعمیم‌یافته نشان می‌دهند که در کشورهای در حال توسعه طی سال‌های ۱۹۹۶-۲۰۱۵ با پیچیده‌تر شدن اقتصاد علی‌رغم افزایش درآمد سرانه، توزیع درآمد نامتعادل‌تر شده است و اثر نامتعادل‌تر شدن توزیع درآمد بر افزایش درآمد سرانه غالب بوده و در مجموع کاهش رفاه اجتماعی را به دنبال داشته است.

شاه‌آبادی و همکاران (۱۴۰۰)، در پژوهش خود با عنوان «تأثیر رقابت‌پذیری بر رفاه اجتماعی در بیست کشور برگزیده در حال توسعه طی سال‌های ۲۰۰۷-۲۰۱۵» با استفاده از روش GMM به این نتیجه رسیده‌اند که شاخص رقابت‌پذیری جهانی اثر مثبت و معناداری بر رفاه اجتماعی داشته است.

مدر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، در پژوهش خود با عنوان رشد اقتصادی در مقابل توسعه ساختارهای رفاه اجتماعی در اروپا به بررسی این موضوع پرداخته‌اند. این مقاله روشی را برای تحلیل چهارچوب مفهومی دولت‌های رفاه شامل ساختارهای اقتصادی و اصلاحات مالی و اجتماعی دولت‌ها شرح می‌دهد. روش‌شناسی بر اساس پایگاه داده Eurostat<sup>۲</sup> که قابل‌مقایسه با تمام کشورهای اروپایی است، فرموله شده است. نتایج نشان می‌دهد در صورت رسیدن به سطح قابل‌قبولی از رفاه اجتماعی بالا رفتن سطح رشد اقتصادی را در پی خواهد داشت.

واکر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۲۱)، در مقاله‌ای با موضوع سیستم‌های رفاهی مؤثر بر رشد اقتصادی در کشورهای عضو OECD به این موضوع پرداخته‌اند. نتایج نشان می‌دهد این کشورها با چالش‌های ترکیبی زیادی مواجه هستند که افزایش نابرابری، تغییرات جمعیتی و بحران‌های محیطی تقاضای رفاه را در دهه‌های آینده افزایش می‌دهد و این نشان‌دهنده یک ارتباط دوسویه بین رفاه اجتماعی و رشد اقتصادی خواهد بود.

هو و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۲۲)، در پژوهش خود اثرات رفاه اجتماعی بر نابرابری و رشد اقتصادی در حوزه شهرنشینی به همراه داده‌های استخراجی از جامعه چین را مورد بررسی قرار داده‌اند. آن‌ها در پژوهش خود به این نتیجه رسیده‌اند که شهرنشینی به افزایش درآمد و کاهش فقر کمک می‌کند و این خود سبب افزایش رفاه نسبی جامعه هدف می‌گردد. این افزایش رفاه در طول زمان، دلیلی بر اثرگذاری رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در جامعه شهری چین بوده است.

فاریبی و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۲۳)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه رشد اقتصادی، اجتماعی و رفاهی در

1. Medar et al.

۲. سازمان آمار اتحادیه اروپا

3. Walker

4. Hu et al.

5. Farayibi et al.

طول دوره همه‌گیری کرونا در ۱۸ کشور واقع در شمال آفریقا و غرب آسیا پرداخته است. یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد در این دوره به‌دلیل کاهش رشد اقتصادی، رفاه اجتماعی به‌صورت محسوسی کاهش یافته است. این امر به سیاست‌گذاران کمک می‌کند تا برنامه‌های سیاستی جامعه را برای تثبیت نوسانات اقتصادی و اجتماعی در منطقه و بهبود عملکرد پارامترهای اساسی اقتصاد کلان تدوین کنند.

باتوجه‌به نتایج مطالعات ذکرشده در این پژوهش و بررسی نتایج آن‌ها، اگرچه اثر رشد اقتصادی بر روی رفاه به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم به‌طور محسوسی قابل‌مشاهده هست، اما در این پژوهش سعی شده است با بررسی اثرات غیرخطی و مستقیم رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی تصویر واضح و مشخصی به سایر پژوهشگران و تصمیم‌گیران در این حوزه ارائه دهد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

#### ۳-۱. روش پژوهش

روش‌شناسی مدنظر این پژوهش، روش‌شناسی اقتصادسنجی است که بر پایه روش تحلیلی-کاربردی است و مدل اقتصادسنجی موردنظر بر پایه تئوری‌های اقتصادی طراحی می‌شود و سپس با استفاده از داده‌های مراکز رسمی و به‌کارگیری روش‌های آماری، مدل تصریح‌شده برآورد می‌شود و فرضیه‌ها با استفاده از نتایج مدل، آزمون می‌شوند. نمونه آماری شامل منتخبی از کشورهای درحال توسعه، که ساختار اقتصادی آن‌ها مشابه ایران بوده است، طی سال‌های ۲۰۰۲-۲۰۲۱ و مبتنی بر داده‌های مراکز رسمی آمار اقتصادی از قبیل داده‌های بانک جهانی جمع‌آوری شده‌اند. از آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده می‌شود.

#### ۳-۲. طراحی الگوی مدل

روش اقتصادسنجی مورد استفاده روش گشتاورهای تعمیم‌یافته<sup>۱</sup> (GMM) است، که توسط بلوندل و بوند<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) پیشنهاد شده است. مدل‌های برآورد شده به روش GMM، به‌درستی امکان ماندگاری را حساب می‌کند و به ما اجازه می‌دهد تا در حیطه این پژوهش مشکلات برازش میزان مهاجرت را در نظر بگیریم (گالیانو و رومرو، ۲۰۱۷).



$$y_{it} = \beta y_{i,t-1} + u_{it} \quad (5)$$

$$y_{it} - y_{i,t-1} = \beta (y_{i,t-1} - y_{i,t-2}) + (v_{it} - v_{i,t-1}) \quad (6)$$

$$w' \Delta y = w' (\Delta y_{-1}) \sigma + w' \Delta v \quad (7)$$

$$\hat{\beta}_1 = [(\Delta y_{-1})' w (w' (I_N \otimes G) W)^{-1} W' (\Delta y_{-1})]^{-1} x [(\Delta y_{-1})' w (w' (I_N \otimes G) W)^{-1} W' (\Delta y)] \quad (8)$$

حال اگر در معادله بالا به جای عبارت  $w' (I_N \otimes G) w = \sum_{i=1}^N w_i' G w_i$  عبارت زیر را قرار دهیم:

$$V_N = \sum_{i=1}^N w_i' (\Delta V_i) (\Delta V_i)' w_i$$

برآوردگر بهینه روش گشتاوری (GMM) را برای وقتی  $N \rightarrow \infty$  و  $T$  ثابت است، با استفاده از قیود گشتاور فوق به دست می‌آید. این برآوردگر GMM به هیچ اطلاعی در خصوص شرایط یا توزیع یا نیاز ندارد. برای اینکه این برآوردگر عملیاتی شود به جای  $\Delta V$  پسماندهای حاصل از برآورد سازگار اولیه را به شکل تفاضل قرار می‌دهیم. برآوردگر حاصل، برآوردگر گام دوم (Two-Step) آرلانو و باند<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) است. یعنی عبارت زیر:

$$\hat{\beta}_T = [(\Delta y_{-1})' w \hat{V}_N^{-1} w' (\Delta y_{-1})]^{-1} [(\Delta y_{-1})' w \hat{V}_N^{-1} w' (\Delta y)] \quad (10)$$

یک برآوردگر سازگار برای واریانس جانبی  $\beta_T$  از اولین جمله معادله بالا به دست می‌آید.

$$\text{var}(\hat{\beta}_T) = [(\Delta y_{-1})' w \hat{V}_N^{-1} w' (\Delta y_{-1})]^{-1} \quad (11)$$

باید توجه شود که  $\hat{\beta}_1$  و  $\hat{\beta}_T$  به‌طور جانبی معادل هم‌اند اگر که  $v_{it} \sim \text{IID}(0, \sigma_v^2)$ .

از این رو الگویی کلی بر اساس هدف تحقیق و بر پایه مبانی نظری طراحی شده است:

(۱۲)

$$Welfare_{it} = \beta_1 Welfare_{it-1} + \beta_2 Growth_{it} + \beta_3 Growth_{it}^2 + \beta_4 GS_{it} + \beta_5 CCorruption_{it} + \varepsilon_{it}$$

در الگوی فوق  $welfare_{it}$  به‌عنوان شاخص رفاه اجتماعی، با استفاده از تابع رفاه اجتماعی سن تعریف شده است.  $welfare_{it-1}$  وقفه اول رفاه اجتماعی را نشان می‌دهد که به‌منظور بررسی پویایی شاخص رفاه اجتماعی در مدل لحاظ شده است، زیرا رفاه در سال جاری می‌تواند تابعی از رفاه سال گذشته نیز باشد و این رفاه اجتماعی می‌تواند در سال جاری و سال‌های آتی تأثیر بگذارد. در الگوی فوق  $Growth_{it}^2$  شاخص رشد اقتصادی است و میزان رشد اقتصادی را در کشورهای مورد مطالعه نشان می‌دهد که آمار آن را از سایت رسمی بانک جهانی<sup>۱</sup> (WDI) استخراج شده است. از مهم‌ترین بخش‌ها در جوامع مختلف میزان و سطح رشد اقتصادی است که علاوه بر فراهم کردن مسیر، جهت رسیدن به توسعه پایدار می‌تواند، در زمینه افزایش سطح رفاه، نقش عمده‌ای ایفا کند و در مجموع بر کل اقتصاد، اثر مثبت داشته باشد. به‌عنوان توان دوم رشد اقتصادی، به‌منظور بررسی اثرات غیرخطی این شاخص بر رفاه اجتماعی وارد معادله شده است و اثرگذاری بالاتر و ارتقاء یافته‌ای از این شاخص را نشان می‌دهد.

$GS_{it}$  به‌عنوان شاخص اندازه دولت معرفی شده است. یکی از بخش‌های مهم اقتصادی در هر کشوری دولت است که علاوه بر فراهم کردن امنیت بر اساس دیدگاه حداقل مداخله دولت، می‌تواند در زمینه‌های مدیریت اقتصادی و همچنین تولید، نقش عمده‌ای ایفا کند و بدین ترتیب بر تولید بخش خصوصی و درنهایت تولید کل اقتصاد، اثرات مثبت و منفی داشته باشد. انجام فعالیت‌های مذکور و ایفای نقش‌های محوله توسط دولت مستلزم هزینه است و از آنجاکه یکی از معیارهای اندازه‌گیری دولت در ادبیات مربوطه، نسبت مخارج دولت به تولید ناخالص داخلی است، لذا مداخله هر چه بیشتر دولت در اقتصاد به معنای بزرگ‌تر شدن آن است. از این رو، نقش صحیح و اندازه مناسب آن به‌عنوان بحثی جدال‌برانگیز بین اقتصاددانان و دولت‌مردان طی قرن گذشته بارها دستخوش تغییر و بازنگری قرار گرفته است (نادمی و مفتخری، ۱۳۹۶).  $CCorruption_{it}$  شاخص کنترل فساد یکی از متغیرهای بحث‌برانگیز در مطالعات سالیان اخیر است. کوچک شدن منطقی

1. <https://data.worldbank.org>

دولت و کاهش مداخله آن در امور مردم می‌تواند موجب ایجاد بخش خصوصی کارا در جامعه شده و علاوه بر قرار گرفتن متخصصان و نخبگان در جایگاه حقیقی خود، باعث قانونمند و ضابطه‌مند شدن امور کشور و کاهش فساد در جامعه و دولت گردیده و به علاقه‌مند شدن متخصصان به کشور و ماندگاری آن‌ها کمک خواهد کرد ( شاه‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۵).

مطالعه حاضر، پژوهش بین‌کشوری است، لذا به منظور آزمون فرضیه و بررسی تأثیر رفاه اجتماعی بر رشد اقتصادی از نرم‌افزار Eviews و تکنیک‌های اقتصادسنجی که مقاطع و دوره‌های زمانی را با همدیگر ترکیب می‌کند، بهره‌گرفته شده است.

توصیف آماری متغیرهای مدل در جدول زیر طی سال‌های ۲۰۰۲-۲۰۲۱ ارائه شده است.

جدول ۱. توصیف آماری متغیرهای مدل طی سال‌های ۲۰۲۱-۲۰۲۰

نام کشور	میانگین رشد اقتصادی	میانگین رفاه اجتماعی	میانگین اندازه دولت	میانگین کنترل فساد
الجزایر	۳۹/۳	۳۷/۱۵۸	۷/۱۶	۶۸/۳۲
بحرین	۶۴/۴	۵۱/۳۶۹	۰۶/۱۵	۶۷/۶۳
مصر	۲۷/۴	۶۴/۱۲۲	۴۸/۱۱	۰۷/۳۱
ایران	۹۵/۳	۶۲/۲۹۸	۲۷/۱۱	۹۷/۲۹
اردن	۵۵/۴	۲۴/۱۸۰	۲۵/۱۸	۳/۶۲
کویت	۸۲/۳	۸۶/۲۹۰	۹۲/۱۸	۶۲/۶۱
لبنان	۷۹/۳	۵۱/۲۳۸	۸۴/۱۳	۴۷/۲۱
مراکش	۱۵/۴	۶۴/۱۶۴	۵۱/۱۸	۳۳/۴۷
عمان	۳۴/۳	۳۲/۲۵۵	۰۳/۲۲	۶۵/۶۷
پاکستان	۴۹/۴	۱۸/۱۴۸	۹۹/۹	۶۹/۱۸
عربستان	۸۴/۳	۱۴/۴۵۱	۹۵/۲۲	۷۵/۵۷
تونس	۱۴/۳	۰۶/۲۳۲	۹۹/۱۷	۷/۵۴
ترکیه	۶۷/۵	۸۸/۲۵۵	۸۵/۱۳	۴۷/۵۴
امارات	۱۵/۴	۱۶/۲۳۷	۹۵/۹	۲۱/۸۲

منبع: یافته‌های پژوهش (متغیرهای پژوهش شاخص هستند و فاقد واحد می‌باشند).

همان‌طور که در جدول (۱) مشخص شده است، در مورد میانگین متغیر رشد اقتصادی بالاترین میزان مربوط به ترکیه (۵/۶۷) و پایین‌ترین آن مربوط به تونس (۳/۱۴) و در خصوص رفاه اجتماعی بالاترین و پایین‌ترین میزان به ترتیب از آن عربستان (۴۵۱/۱۴) و مصر (۱۲۲/۶۴) می‌باشد. در مورد میانگین متغیرهای کنترل فساد، امارات (۸۲/۲۱) و پاکستان (۱۸/۶۹) و اندازه دولت عربستان (۲۲/۹۵) و امارات (۹/۹۵) از بالاترین و پایین‌ترین سطح برخوردار هستند.

#### ۴. یافته‌های پژوهش

در ابتدای فرایند اقتصادسنجی، بررسی پایایی متغیرها صورت می‌گیرد. در مطالعه حاضر برای بررسی ایستایی متغیرها از آزمون ریشه واحد لوین-لین و چو<sup>۱</sup> (Levin) استفاده شده است. وقفه‌های بهینه در این آزمون با معیار شوارتز<sup>۲</sup> تعیین شده است. همان‌طور که در جدول (۲) ملاحظه می‌شود، تمامی متغیرها در سطح ایستا هستند، بنابراین امکان بروز رگرسیون کاذب وجود ندارد.

جدول ۲. نتایج آزمون ریشه واحد متغیرها در الگوی کشورهای منتخب در حال توسعه

نتیجه آزمون	آزمون لوین، لی و چو		متغیرها
	p-value	آماره آزمون	
پایایی	۰,۰	-۱۰/۶۰۸۰	رفاه اجتماعی
پایایی	۰,۰	-۷/۶۶۳۷۷	وقفه اول رفاه اجتماعی
پایایی	۰,۰	-۶/۳۹۴۸۱	رشد اقتصادی
پایایی	۰,۰	-۵/۲۶۷۶۰	توان دوم رشد اقتصادی
پایایی	۰,۰	-۳/۸۴۰۱۴۱	اندازه دولت
پایایی	۰,۰	-۵/۴۶۳۳۶	کنترل فساد

منبع: یافته‌های پژوهش

پس‌ازاینکه ایستایی متغیرها در طول زمان بررسی شد، نخستین گام در روش داده‌های تابلویی این است که همگنی یا ناهمگنی نمونه مورد بررسی و محدودیت‌های وارد شده در الگو به لحاظ

1. Levin- Lin- Chu  
2. Schwartz

عرض از مبداهای مشترک و یا متفاوت مشخص شود. به عبارت دیگر، نخست باید مشخص شود که رابطه رگرسیونی در نمونه مورد بررسی دارای عرض از مبداهای ناهمگن و شیب همگن است (لزوم استفاده از مدل داده‌های پنل) یا اینکه فرضیه عرض از مبداهای مشترک و شیب مشترک در بین مقاطع (لزوم استفاده از الگوی داده‌های تلفیقی) پذیرفته می‌شود. برای آزمون معنی دار بودن روش داده‌های پنل از آماره آزمون F لیمر<sup>۱</sup> استفاده شده است. با توجه به نتایج جدول (۳) مقادیر F محاسبه شده برای کشورهای مورد مطالعه، داده‌های تابلویی بودن داده‌های آماری در تمام حالات پذیرفته می‌شود.

جدول ۳. نتایج آزمون F لیمر در الگوی کشورهای منتخب در حال توسعه

آزمون	نماد	مقادیر برآورد شده	احتمال
آزمون F Leamer	F-Statisti	۳/۵۱۷۶۴۸	[۰/۰۰۰]

منبع: یافته‌های پژوهش

به جهت تبیین دقیق‌تر، به تجزیه و تحلیل تخمین ضرایب متغیرهای مورد مطالعه پرداخته می‌شود. که نتایج برآورد مدل در جدول شماره (۴) ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج برآورد الگوی کشورهای منتخب در حال توسعه

متغیر	ضرایب	P-Value
وقفه اول رفاه اجتماعی	۰/۰۵۸۹۷۵	۰/۰۰۰۰
رشد اقتصادی	-۰/۵۸۳۰۵۶	۰/۰۰۰۰
توان دوم رشد اقتصادی	۳/۱۸۶۰۲۴	۰/۰۰۰۰
اندازه دولت	-۲۶/۷۳۵۰۱	۰/۰۰۰۰
کنترل فساد	۱/۲۶۵۵۸۴	۰/۰۰۰۰
آزمون سارگان (J- STATISTIC)	۶/۹۱۱۰۸۷	۰/۶۴

منبع: یافته‌های پژوهش

همان‌طور که جدول نتایج تخمین نشان می‌دهد علامت ضرایب حاکی از آن است که انتظارات

تئوریک مبنی بر چگونگی تأثیرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (رفاه اجتماعی) مورد تأیید قرار گرفته است.

وقفه اول رفاه اجتماعی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفاه اجتماعی داشته است. به عبارت دیگر وجود یک ارتباط فراگیر و گسترده بین اجزای مختلف اقتصاد در سال‌های متوالی و انتقال اثرات آن به سال‌های آتی موجب این امر می‌گردد و کاملاً مشهود به نظر می‌رسد. ضریب اثرگذاری این متغیر در مدل نشان‌دهنده تأثیر قابل توجه این عامل است.

رشد اقتصادی تأثیری غیرخطی و آستانه‌ای بر رفاه اجتماعی داشته است. از آنجاکه شاخص رشد اقتصادی تأثیری غیرخطی بر رفاه اجتماعی داشته و با توجه به اینکه ضریب رشد اقتصادی منفی و ضریب توان دوم رشد اقتصادی مثبت شده است، لذا شاخص رشد اقتصادی در سطوح پایین تأثیری منفی بر رفاه اجتماعی بر جای گذاشته است. اما افزایش سطح شاخص رشد اقتصادی و عبور آن از سطحی آستانه‌ای در جامعه موجب بهبود سطح رفاه اجتماعی در کشورهای مورد مطالعه شده است. به عبارت دیگر تا زمانی که شاخص رشد اقتصادی از سطح آستانه ۰/۱۰۹۱ کمتر باشد، نشان‌دهنده رشد اقتصادی پایین بوده و رفاه اجتماعی نیز از سطح نامطلوبی برخوردار است. اما در صورت بالاتر رفتن سطح شاخص رشد اقتصادی از حد آستانه مذکور، روند رفاه اجتماعی افزایشی شده که این موضوع نشان‌دهنده اهمیت تأثیرگذاری رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در جوامع هدف است. لذا هرچقدر سطح شاخص رشد اقتصادی کمتر، کیفیت رفاه اجتماعی در این جوامع کمتر و برعکس، هرچقدر سطح شاخص رشد اقتصادی بیشتر، کیفیت رفاه اجتماعی بیشتر است.

اندازه دولت تأثیری منفی و معنی‌دار بر رفاه اجتماعی داشته است. باید توجه نمود، دولت مرکز ثقل قدرت، اداره و تنظیم امور مختلف و همچنین از عوامل مهم و تعیین‌کننده توسعه اقتصادی است، که برای تحقق اهداف خود وظایفی را بر عهده می‌گیرد. اندازه دولت به دلایلی چون اثر ازدحامی یا برون‌رانی، رانت‌جویی گسترده ناشی از حضور دولت بزرگ، ناکارایی مخارج عمرانی دولت و کاهش بهره‌وری نیروی کار در بخش دولتی به دلیل استخدام‌های غیرضروری در بخش دولتی همگی موجب تضعیف رشد اقتصادی می‌شوند و در نتیجه سبب کاهش رفاه اجتماعی می‌گردد. گذشته از آن حضور پررنگ دولت از طریق افزایش مخارج و در نتیجه افزایش مازاد تقاضای کل از یک طرف و ایجاد کسری بودجه و تأمین آن از طریق استقراض از بانک مرکزی موجبات ایجاد تورم را فراهم می‌کند، که تورم موجب بدتر شدن توزیع درآمد می‌شود و لذا خود عاملی در جهت تشدید کاهش رفاه اجتماعی در جوامع هدف می‌گردد. آریتا و همکاران (۲۰۱۷) هم در مطالعه تجربی خود به این

۱. این حد آستانه از برابر صفر قرار دادن مشتق رفاه اجتماعی نسبت به شاخص رشد اقتصادی حاصل می‌شود.

نتیجه رسیده‌اند که اندازه دولت تأثیری منفی و معنی‌دار بر رفاه اجتماعی داشته است.

کنترل فساد تأثیری مثبت و معنی‌دار بر رفاه اجتماعی داشته است. با توجه به ضرایب به دست آمده، نقش کنترل فساد در رسیدن به یک رشد پایدار اقتصادی مشهود است. فساد به مثابه نیروی است که به عملکرد مناسب بازارها آسیب رسانده و سیستم بازار را مختل می‌نماید و از این رهگذر موجبات کاهش رشد اقتصادی و کاهش رفاه اجتماعی می‌شود. عواملی چون کیفیت بد قوانین و مقررات، دیوان‌سالاری ناکارآمد، ناکارایی نظام قضایی، فقدان حاکمیت قانون و ... عوامل فسادزا هستند که عمدتاً در کشورهای توسعه نیافته شایع است. فساد در جنبه‌های مختلف سبب هدایت غیربهبوده منابع جوامع و افزایش رانت‌جویی شده که خود عامل بروز رشد نامناسب اقتصادی است. از این رو کنترل فساد در هر جامعه‌ای باعث ایجاد شرایطی باثبات در (اقتصادی، سیاسی، اجتماعی) جهت بهبود رفاه می‌گردد. در تخمین مدل برای بررسی معتبر بودن ماتریس ابزارها از آزمون سارگان استفاده شده است. آزمون سارگان برای اعتبارسنجی متغیرهای ابزاری، نشان‌دهنده عدم همبستگی متغیرهای ابزاری با جزء خطای مدل است لذا متغیرهای ابزاری استفاده شده در مدل معتبر است. در واقع می‌توان گفت در این آزمون، فرضیه صفر حاکی از عدم همبستگی ابزارها با اجزای اخلال است. مقدار احتمال آماره آزمون سارگان زمانی که مدل با داده‌های کشورهای در حال توسعه تخمین زده شده است برابر ۰/۶۴ است. نتیجه اینکه فرضیه صفر مبنی بر عدم همبستگی ابزارها با اجزای اخلال را نمی‌توان رد کرد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت ابزارهای مورد استفاده برای تخمین مدل در کشورهای در حال توسعه از اعتبار لازم برخوردار است.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

امروزه رشد اقتصادی نشان‌دهنده پیشرفت کارا در حوزه اقتصاد بوده که خود سبب افزایش رفاه اجتماعی می‌گردد. در واقع رشد اقتصادی افزایش تولید کالا و خدمات در یک اقتصاد است. افزایش کالاهای سرمایه‌ای، نیروی کار، فناوری و سرمایه انسانی همگی می‌توانند به رشد اقتصادی کمک کنند. رشد اقتصادی معمولاً برحسب افزایش ارزش کل بازار کالاها و خدمات اضافی تولیدشده با استفاده از برآوردهایی مانند تولید ناخالص داخلی اندازه‌گیری می‌شود. هر چند مطالعات رابطه بین میزان رشد و رفاه را انکار نمی‌کنند، اما تأکید دارند که افزایش رفاه زمانی قوی‌تر است که رشد اقتصادی در همه ابعاد آن صورت پذیرد و در عین حال کمکی در جهت رفع موانع کاهش رفاه اجتماعی باشد. به نحوی که رفاه در زنجیره تأثیرگذاری یا تأثیرپذیری از رشد قرار گیرد. شاید بتوان گفت که رسیدن به سطح مطلوبی از رفاه «در همه اشکال آن و در همه جا» در گرو رشد اقتصادی فراگیر، پایدار، کامل، مولد اشتغال و توزیع مناسب فرصت‌ها برای همه باشد.

بنابراین در این پژوهش اثرات رشد اقتصادی بر رفاه اجتماعی در کشورهای منتخب در حال توسعه مورد بررسی قرار گرفت. تحقیق بر روی این موضوع، نوآوری و وجه تمایز این پژوهش با سایر پژوهش‌ها به‌ویژه در مطالعات داخلی می‌باشد. باید خاطر نشان ساخت در بررسی علل کاهش یا افزایش رفاه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه به تأثیر رشد اقتصادی علی‌رغم اهمیت آن کمتر پرداخته شده است. همچنین به کارگیری روش غیرخطی در بازه زمانی این مطالعه این پژوهش را نسبت به سایر پژوهش‌های مشابه جهت استفاده محققین به روزتر نموده است. به دلیل خلأ موجود در مطالعات قبلی، در این مطالعه سعی در شناخت تأثیر این متغیر بر رفاه اجتماعی در منتخبی از کشورهای در حال توسعه در بازه زمانی ۲۰۰۲-۲۰۲۱ صورت گرفته و بدین منظور از روش گشتاورهای تعمیم‌یافته (GMM) استفاده شده است. پس از اطمینان از پایایی متغیرهای مدل پژوهش، برآورد مدل تحقیق انجام شد. وقفه اول رفاه اجتماعی، رشد اقتصادی بیشتر از آستانه و کنترل فساد اثری مثبت و رشد اقتصادی کمتر از آستانه و اندازه دولت اثری منفی بر رفاه اجتماعی در کشورهای هدف داشته است. زونگو و گریلینگ (۲۰۲۱) هم در مطالعه تجربی خود این موضوع را بررسی نموده‌اند که با نتایج تحقیق حاضر سازگار است.

## ۶. پیشنهادها

برگرفته از نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود تصمیم‌گیران در کشورهای در حال توسعه، زمینه ایجاد و رشد اقتصادی در جوامع خود را با اعمال سیاست‌ها و وضع قوانین جدید، ایجاد بستر رشد و پیشرفت کشور مبتنی بر نظامی شایسته‌سالار و لیاقت‌محور و دفاع از طرح‌های حمایتی که منجر به افزایش رفاه اجتماعی می‌شود، توجه بیشتری نمایند. افزایش کیفیت و ارتقاء سطح رشد اقتصادی که منجر به افزایش رفاه اجتماعی (همچون آموزش همگانی، بهبود و دسترسی به بهداشت و سلامت عمومی و ایجاد اشتغال و خدمات شغلی و غیره) که خود متقابلاً سبب رسیدن به سطح مطلوب رشد اقتصادی می‌گردد، از مهم‌ترین عوامل این مقوله در کشورهای در حال توسعه به‌شمار می‌آید. از طرفی می‌توان با کوچک‌سازی اندازه دولت و توجه ویژه به مسائل اقتصادی اقشار مختلف جوامع مورد مطالعه، همکاری بین‌بخشی جهت ارتقاء سطح دانش، توجه به نقاط آسیب‌خیز اجتماعی که زمینه‌ساز بروز یا تشدید فساد و کاهش رفاه می‌گردد، توجه به ظرفیت مراکز آموزشی و دانشگاهی، حمایت اجتماعی، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای جهت بالابردن سطح دانش نیروی‌های متخصص، اشتغال پایدار و توانمندسازی تعاملی در سطح بین‌المللی در گسترش رفاه اجتماعی اقدام نمود. همچنین با توجه به تأثیر مثبت کنترل فساد و رشد اقتصادی بیش از سطح آستانه محاسبه شده بر رفاه اجتماعی، اصلاحات نهادی لازم برای بهبود امنیت اجتماعی، تضمین رقابت، ارتقای شفافیت، بهبود عوامل تقویت‌کننده کنترل فساد و افزایش سطح و کیفیت رشد اقتصادی در جوامع هدف پیشنهاد می‌شود.



## منابع

امین رشتی، ناریس، صیامی عراقی، ابراهیم، فهیمی فر، فاطمه. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر رفاه اجتماعی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رشد اقتصادی، مطالعه موردی: استان‌های کشور، فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی (رشد و توسعه پایدار)، ۱۳(۱)، ۴۷-۶۳.

دهقانی، علی، حسینی، سیدمحمدحسن، فتاحی، محمد و حکمتی فرید، صمد. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین رشد اقتصادی و توزیع درآمد در ایران طی دوره ۱۳۵۰-۱۳۹۳ رهیافت رگرسیون غیرخطی انتقال ملایم، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات اقتصادی کاربردی ایران، ۶(۲۱)، ۲۳۶-۲۱۳.

شاه‌آبادی، ابوالفضل و ارغند، هانیه. (۱۳۹۷). تأثیر پیچیدگی اقتصادی (ECI) بر رفاه اجتماعی در کشورهای منتخب درحال توسعه. پژوهش‌نامه بازرگانی، ۸۹، ۸۹-۱۲۲.

شاه‌آبادی، ابوالفضل، راغفر، حسین، کرمی، بهاره. (۱۴۰۰). تأثیر رقابت‌پذیری بر رفاه اجتماعی، فصلنامه اقتصاد و تجارت نوین، ۱۶(۳)، ۵۹-۸۶.

شاه‌آبادی، ابوالفضل، کریم کشته، محمدحسین و محمودی، عبدالله. (۱۳۸۵). بررسی عوامل مؤثر بر فرار مغزها (مطالعه موردی ایران)، فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی، ۱۰(۳۹): ۸۱-۳۹.

شهیک‌تاش، محمدنبی، مولائی، صابر و دینارزهی، خدیجه. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط رشد اقتصادی و ضریب رفاه اجتماعی در ایران بر اساس رهیافت بیزین، فصلنامه پژوهش‌های رشد و توسعه اقتصادی، ۱۴(۱۶)، ۴۱-۵۲.

عباسیان، عزت‌الله، مفتخری، علی و نادمی، یونس. (۱۳۹۶). اثرات غیرخطی درآمدهای نفتی بر رفاه اجتماعی در ایران. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۷(۶۴)، ۳۹-۷۱.

فتاحی، شهرام، فتح‌اللهی، جمال، عسکری، الناز. (۱۳۹۵). تأثیر عوامل اجتماعی- فرهنگی بر رشد اقتصادی ایران؛ رویکرد داده‌های تابلویی و خوشه‌بندی، فصلنامه اقتصاد و الگوسازی، ۷(۲۶)، ۴۹-۷۰.

لطیفی، غلام‌رضا، قره‌باغی، حمید، حاج‌علی اکبری، فیروزه و شامی، رضا. (۱۳۹۶). بررسی نقش برنامه‌ریزی ناحیه‌ای بر رفاه اجتماعی از دیدگاه مردم. فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی، ۸(۳۱)، ۲۴-۱.

نادمی، یونس و مفتخری، علی. (۱۳۹۶). حد بهینه فعالیت‌های دولت و رفاه اجتماعی در ایران رویکرد سری زمانی غیرخطی. فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، ۱۷(۶۷)، ۹-۳۵.

Arrieta, O. A. D., Pammolli, F., & Petersen, A. M. (2017). Quantifying the negative impact of brain drain on the integration of European science. *Science advances*, 3(4), e1602232.

Balasubramanian, P., Burchi, F., & Malerba, D. (2022). Does economic growth reduce multidimensional poverty? Evidence from low and middle-income countries, *World Development*, 161(12), 106-119.

Farayibi, A.O., Haouas, I., Trinh, H.H., & Akadiri, S.S. (2023). Economic growth, social, and welfare development during COVID-19 pandemic: do country-specific characters matter in the MENA region? *Environmental Science and Pollution Research*, 30:60552–60573.

Galiano, A., & Romero, J. G. (2018). Brain drain and income distribution. *Journal of Economics*, 124(3), 243-267.

Ha, W., Yi, J., & Zhang, J. (2016). Brain drain, brain gain, and economic growth in China. *China Economic Review*, 38, 322-337.

Hu, X., Jiang, W., Wan, G., & Zhang, J. (2022). The Welfare (Inequality and Growth) Effects of Urbanization: Empirical Evidence from China, *Hacienda Pública Española/Review of Public Economics*, 1-31.

Huber, P., & Oberdabernig, D. A. (2016). The impact of welfare benefits on natives' and immigrants' attitudes toward immigration. *European journal of political economy*, 44, 53-78.

Jindra, C., & Vaz, A. (2019). Good governance and multidimensional poverty: A comparative analysis of 71 countries, *Economic and Social Research Council (Governance)*, 32, 657–675.

Kvartiuk, V., Petrick, M., Bavorova, M., Bednaříková, Z., & Ponkina, E. (2020). A brain drain in Russian agriculture? Migration sentiments among skilled Russian rural youth. *Europe-Asia Studies*, 72(8), 1352-1377.

Medar, M., Ōun, K., Llooring, M. (2012). Economic growth versus development of social welfare structures in Europe, [shs.hal.science/halshs-00665707](https://shs.hal.science/halshs-00665707), 1-7.

Mountford, A. (1997). Can a brain drain be good for growth in the source economy?. *Journal of development economics*, 53(2), 287-303.

Najitama, E., Maski, G., & Manzilati, A. (2020). Analysis of multidimensional poverty dynamics in Indonesia: The effect of demographic and institutional factors, *Journal of Innovation in Business and Economics*, 4(2), 87-96.

Nyasha, S., & Odhiambo, N. M. (2019). Government Size and Economic Growth: A Review of International Literature, the SAGE and Open Access pages (<https://us.sagepub.com/en-us/nam/open-access-at-sage>), 1-12.

Pieńkowski, J. (2020). The Impact of Labour Migration on the Ukrainian Economy. *European Economy-Discussion Papers 2015-*, (123).

Reeves, R., Rodrigue, E., & Kneebone, E. (2016). Five Evils: Multidimensional Poverty and Race in America, *Economic Studies at Brookings (The Brookings Institution)*, 1-22.

Rimoldi, S.M.L., Arcagni, A., Fattore, M., & Belgiojoso, E.B. (2020). Targeting Policies for Multidimensional Poverty and Social Fragility Relief Among Migrants in Italy, Using F-FOD Analysis, *Social Indicators Research*, 157, 57-75.

Santos, M. E., Dabus, C., & Delbianco, F. (2016). Growth and Poverty Revisited from a Multi-

dimensional Perspective, OPHI Working Paper 105, University of Oxford, 1-33.

Sinha, C. (2017). International Migration and Welfare Implications. *South Asian Journal of Macroeconomics and Public Finance*, 6(2), 209-229.

Walker, C.C., Druckman, A., & Jackson, T. (2021). Welfare systems without economic growth: A review of the challenges and next steps for the field, *Ecological Economics*, 186, 1-12.

Zungu. L.T, & Greyling. L. (2021). Government size and economic growth in African emerging economies: does the BARS curve exist? *International Journal of Social Economics*, 15(3), 37-69.



## آینده مطلوب روندهای تحول در سازوکارهای سازمانی و اجرایی

### سازمان تأمین اجتماعی<sup>۱</sup>

محبوبه خلفی<sup>۲</sup>، روح اله بیات<sup>۳</sup>

#### چکیده

**هدف:** هدف از انجام این مطالعه استخراج سناریوی مطلوب تحول در سازوکارهای اجرایی و ساختار تشکیلاتی سازمان تأمین اجتماعی است که بر مبنای رویکرد آینده‌پژوهی و با بررسی روند ۳۰ ساله این سازمان تعیین شده است.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف توسعه‌ای کاربردی است و از لحاظ نوع‌شناسی از جمله پژوهش‌های کیفی است که در پارادایم قیاسی استقرایی به‌دست‌آمده است. به‌منظور تحلیل داده‌ها از روش سناریونویسی با استفاده از رویکرد شوارتز اقدام شد و برای این منظور متغیرهای کلیدی که قبلاً توسط مطالعات انجام‌شده و مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۵ نفر از خبرگان حوزه تأمین اجتماعی و بررسی داده‌های حداقل ۳۰ سال گذشته سازمان تأمین اجتماعی شناسایی و به روش تحلیل مضمون استقرایی یکپارچه شدند، از حیث عدم قطعیت مورد ارزیابی قرار گرفتند. روایی و پایایی مصاحبه به ترتیب با روش روایی محتوای نسبی و چندین بار تکرار و مطالعه تأیید شد. همچنین به‌منظور فهم بهتر سناریو، در نرم‌افزار ونسیم سناریو مطلوب ترسیم شد.

**یافته‌ها:** دو عدم قطعیت کلیدی، فراگیری پوشش بیمه اجتماعی و ارتقای کیفیت و اصلاح ساختار برای آحاد مردم بوده است که بر مبنای آن چهار سناریو به‌دست آمد. سناریو خوش‌بینانه و مطلوب از چهار حلقه متأثر از رشد اقتصادی، تحولات فناوری، سرمایه‌گذاری و ایجاد تعادل بین منابع و مصارف و تنظیم بازار خدمات تأمین اجتماعی و جبران نواقص آن توسط دولت تشکیل شده است.

۱. این مقاله مستخرج از طرح پژوهشی با عنوان «آینده‌پژوهی روندهای تحول در سازوکارهای سازمانی و اجرایی سازمان تأمین اجتماعی» است که در سال ۱۴۰۲ با حمایت موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی انجام شده است.

۲. دکتری آینده پژوهی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، رئیس اداره مطالعات، برنامه‌ریزی و آموزش سازمان تاکسیرانی شهرداری اصفهان. (نویسنده مسئول)

mahboobeh.khalafi@gmail.com

۳. دکتری اقتصاد، هیئت علمی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره).

**نتیجه‌گیری:** بر مبنای سناریوی مطلوب پژوهش، برخی راهبردهای پیشنهادی ارائه شد که عبارتند از: ایجاد امنیت درآمد پایه از طریق تعیین حداقل سطح درآمدی واقعی متناسب با ارزش ریالی مجموعه‌ای از کالاها و خدمات ضروری، خط فقر ملی، آستانه درآمد برای کمک‌های اجتماعی یا سایر آستانه‌های مشابه و تصویب و طی نمودن مسیر قانونی، ایجاد طرح‌های مزایای همگانی به منظور حمایت اجتماعی، در نظر گرفتن بسته‌های مشوق‌های شایسته برای کارآفرینی و شرکت‌های دانش‌بنیان و راهبردهای دیگر.

**واژه‌های کلیدی:** روندهای تحول، راهبرد، سناریوی مطلوب، سازمان تأمین اجتماعی.

## ۱. مقدمه

سازمان تأمین اجتماعی، یکی از قدیمی‌ترین نهادهای رفاه عمومی کشور محسوب می‌شده است که توانسته است دستاوردهای عظیمی نصیب دولت، جامعه، چگونگی کمیت و کیفیت زندگی مردم، سرمایه انسانی، رشد و توسعه اقتصادی کشور داشته باشد. در طی سالیان، تغییرات و تحولات شگرفی بر این سازمان وارد شده است که گاه در راستای اهداف سازمان و گاه در هم‌شکننده مسیر موفقیت آن بوده است؛ بنابراین، بررسی تحولات در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فناوری در ساختار و عملکرد سازمان و نظارت بر آن، به‌منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف و پیش‌بینی چالش‌های بالقوه مؤثر بر آن و نحوه برخورد و قرار گرفتن در مسیر اهداف، ضروری است. این امر مستلزم جمع‌آوری اطلاعات منظم از عوامل کلیدی مرتبط با سازمان و فعالیت‌های ساختارها و نحوه عملکرد آن است. بررسی روند تغییرات و دلایل جریان داشتن یا تغییر جهت یا توقف آن و تأثیر آن بر ساختار و عملکرد سازمان، کمک می‌کند جنبه‌های پویای بخش‌های مختلف مشخص شود و از این طریق پایداری و ثبات مورد انتظار باشد.

نظام تأمین اجتماعی به‌واسطه کارکردهایی که به‌منظور ایجاد یکپارچگی و همبستگی ملی، ایجاد ثبات و ارتقای امنیت جامعه و ارتقای سرمایه اجتماعی دارد و منجر به ارتقای رفاه اجتماعی می‌شود، باید در ارائه خدمات وسیع، نوآور، چابک باشد و در جهت رفاه و معیشت خدمت‌گیرندگان گام بردارد. به‌عبارت‌دیگر، با این رویکرد که آینده شاغل را به تصویر می‌کشد، باید بتواند خدمات و حقوق مکفی و در شأن جامعه ارائه نماید تا بتواند بستر جذب و رشد سرمایه انسانی مؤثر، کارآمد و مناسب را فراهم آورد. برنامه‌های تأمین اجتماعی و صندوق‌های بازنشستگی، تعهدات بلندمدتی را در نظر می‌گیرند که این تعهدات می‌توانند تحت تأثیر روندهای محیطی قرار گیرد و حتی خود تأثیر گذارد. سال‌های اخیر از جمله سال‌هایی بوده است که نه‌تنها برای سازمان تأمین اجتماعی کشور، بلکه برای نظام‌های مرتبط با آن چالش‌ها و فرصت‌های فراوانی به همراه داشته است. روندهای مشخصی در حال تغییر ماهیت ساختار و عملکرد این نظام‌ها هستند و در نتیجه منعطف بودن در ساختار و عملکرد کمک می‌کند تا همواره با اتخاذ تصمیمات درست، بقای این سیستم مهیا شود. با توجه به تغییرات سریع محیطی در عواملی مثل نوع تعامل اداری و حقوقی سازمان تأمین اجتماعی، قوانین و مقررات بالادستی، تحولات کمی و کیفی در مؤسسات و شرکت‌های تابعه سازمان، پیوند ساختار با ابزارهای نوین مالی، تحول در ساختار منابع و مصارف و همچنین فرآیندهای کلان اقتصادی از جمله لزوم خصوصی‌سازی، برون‌سپاری و تحولات ساختارهای جمعیتی و اشتغال و بیکاری و سازوکارهای انتخاب و پرورش مدیران و کارکنان سازمان و تأثیرگذاری شدید عواملی نظیر تحولات جهانی، تغییرات فناورانه، توسعه اقتصاد نوآوری بنیان، تحول فناورانه در نظام کسب‌وکار و بیکاری، آینده سازمان را نیز همچون گذشته و حال دستخوش تحولات

بسیاری در تغییر تشکیلات، ساختار و نحوه عملکرد اجرایی سازمان خواهد نمود. روندهای پیچیده باعث شده‌اند که چشم‌اندازهای این نظام‌ها تغییر کرده و به سمت نوآوری سوق داده شود. سازمان‌های وابسته به این نوع نظام‌ها (که سازمان تأمین اجتماعی نیز از آن مستثنا نیست) اگر قصد دارد به بقای خود ادامه دهد باید مدل‌های عملیاتی، محصولات، خدمات و فرآیندهای اصلی خود را با آنچه واقعیت امروز است تطبیق دهد. مدیران باید تأثیر روندها را درک کنند و مطمئن شوند که سازمان در موقعیتی قرار دارد که پتانسیل تغییر جهت و حرکت به سمت هدف را دارد. آن‌ها باید روش‌های سنتی را کنار گذاشته و به سمت راه‌های جدیدی که به تولید و توزیع محصولات نو کمک می‌کند، حرکت کنند.

به‌عنوان تشریح بخش کوچکی از تأثیر روندها در حوزه روندهای فناوری، شرکت مکنزی توانسته است ۱۰ روند تأثیرگذار را مشخص کند. از جمله مهم‌ترین این روندها عبارت‌ند از: هوش مصنوعی که قادر است فرآیندهای اصلی را مهندسی کند تا قابلیت پیش‌بینی را افزایش دهد. در حقیقت هوش مصنوعی با افزایش بهره‌وری، کیفیت فرآیندهای سازمان را ارتقاء می‌دهد و منجر به تولید محصولات و خدمات جدید مبتنی بر داده‌ها و تجزیه و تحلیل آن‌ها می‌شود. اینترنت اشیا همچنین می‌تواند منجر به تغییر شکل در محصولات، خدمات، سلامت، دارایی‌ها و صنایع تجاری کند. این شکل اتصال دید دقیق‌تری از نیازها در برابر مخاطبین قرار می‌دهد و بیمه‌گران درک بهتری نسبت به ریسک‌ها پیدا خواهند کرد و می‌توانند در ارائه خدمات سرعت بیشتری بگیرند.

همچنین، نقش و تأثیر روندهای اقتصادی در نظام‌های تأمین اجتماعی انکارناپذیر است. این طیف از سازمان‌های وابسته به این نظام، باید ضمن مدیریت سطح وسیع‌تری از چالش‌ها و فرصت‌ها، افق‌های سرمایه‌گذاری امن و کوتاه‌مدت به‌منظور تعادل بین جریان نقدینگی و سرمایه‌گذاری‌ها در نظر بگیرد و از سوی دیگر باید با چالش‌ها و روندهای سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری جهان که بر آن اثر می‌گذارد، دست‌وپنجه نرم کند. این سازمان‌ها در عین اینکه آینده افراد و مشاغل را تضمین می‌کنند، خود بیشتر از هر سازمان دیگر باید در برابر آینده آماده باشد.

علاوه بر آن، تحولات روندهای اقتصادی در اثر نوسانات نرخ بهره، تورم، رکود صنایع، تغییرات روند ساختارهای جمعیتی در اثر بیماری‌ها و ضعف سلامتی، مرگ‌ومیر و حتی بالعکس افزایش امید به زندگی، الگوهای محرک شغلی، زنان بی‌سرپرست یا شاغل با مرخصی زایمان، ازدواج، طلاق، روند باروری، مهاجرت، سالخوردگی جمعیت، کاهش سن اشتغال، افزایش سطح تحصیلات، تحولات روندهای فناوری‌ها و حتی تغییرات شرایط آب‌وهوایی تنها بخش کوچکی از چالش‌هایی است که به‌شدت بر آن نه‌تنها در زمان حال در حال دست‌وپنجه نرم کردن است بلکه بر آینده سازمان نیز اثر می‌گذارد.

در همین راستا، سازمان تأمین اجتماعی نیز امروز به‌عنوان بخش جدانشدنی از خدمات بانکی، کارگزارها، صندوق‌های بازنشستگی و سازمان‌های مشابه به‌تبع نظام‌های مرتبط خود، برای تحمل بار خسارات



باید نسبت به روندها آگاه باشد به این دلیل که نمی‌تواند از ابزارهای پر ریسک و ناپایدار بهره گیرد. هرچند این سازمان، با استفاده از آکچوئرها و تحلیل‌های آن‌ها به تعیین و بررسی روند نرخ، توسعه، سیاست‌گذاری قیمت و انواع پوشش، ذخایر مطالبات پیش‌بینی شده و توسعه محصولات جدید که منجر به سود می‌شود، پرداخته است؛ اما شاخص بدهی آکچوئرها متفاوت از بدهی بازار عادلانه است و در نتیجه نه تنها از امواج اقتصادی تأثیرپذیر بوده است بلکه بر سلامت یا معیوب بودن چرخه اقتصادی نیز به شدت تأثیر می‌گذارد.

این تغییرات در روندهای کلان که تنها به برخی از آنها اشاره شد، منجر به عدم توازن بین برنامه‌ها و تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت مشاهده می‌شود. با این نگاه، تدابیر جامع و آینده‌نگرانه به منظور ایجاد رفاه برای جامعه تحت پوشش ضروری می‌نماید. به عبارت دیگر اثربخشی و کارایی مطلوب تصمیم‌سازی‌های امروز در سازمان‌ها منوط به شناخت وضعیت آینده و نحوه رویارویی با آن با استفاده از شناخت روندها و عدم قطعیت‌های پیشرو است. سازمان بیمه تأمین اجتماعی به دلیل نقش اقتصادی و استراتژیکی که دارد باید بیش از همه آماده مواجهه با انواع روندها باشد. بر همین اساس، نیاز است تا در برابر این چالش‌ها و بحران‌های احتمالی راه‌حلی اندیشید، باید به واسطه نقش بسیار مهم این سازمان در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی کشور، در راستای رسیدن به اهدافی متعالی و بلندمدت جهت پایداری کشور تلاش کرد. برنامه‌ریزی بر پایه سناریو یا برنامه‌ریزی سناریویی این امکان را می‌دهد که ضمن ارائه راهکار برای رفع چالش‌های موجود، آگاهی رهبران نسبت به محیط داخلی و پیرامونی سازمان و کشور افزایش یابد، زمینه تغییر شیوه تفکر آن‌ها برای مقابله با چالش‌های احتمالی و رسیدن به آینده مطلوب فراهم شود. استفاده از این روش که از جمله روش‌های آینده‌نگاری است به دلیل تغییرات و عدم قطعیت‌هایی این قبیل سازمان‌ها (با کارکرد بین نسلی) و تصمیمات و اقدامات آن‌ها که سرنوشت آینده ذینفعان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، ضروری می‌نماید. به عبارت دیگر سازمان تأمین اجتماعی نقش بسیار زیادی در کمک به دولت‌ها در تحقق عدالت اجتماعی و پایداری دارد به طوری که در شعار انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی نیز آمده است که بدون تأمین اجتماعی محقق شدن عدالت اجتماعی میسر نخواهد بود؛ بنابراین با توجه به اهمیت نقش این سازمان، نداشتن سناریو مطلوب برای آینده این سازمان می‌تواند کشور را با بحران امنیتی و ملی جدی مواجه کند. لذا در این پژوهش آنچه به عنوان سؤال اصلی مدنظر قرار می‌گیرد این است که: «سناریو مطلوب روندهای تحول در سازوکارهای سازمانی و اجرایی سازمان تأمین اجتماعی چگونه خواهد بود؟». به عبارت دیگر، با بررسی روندهای گذشته و حال سازمان در زمینه‌ی تشکیلات و عملکرد، سناریوی مطلوب تغییرات آینده به همراه راهبردهایی برای تحقق آن چیست؟ برای این منظور با بررسی روندهای ۳۰ ساله، افق دید زمانی ۵ سال (کوتاه‌مدت) و ۱۰ سال (میان‌مدت) در نظر گرفته می‌شود.

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

تأمین اجتماعی بر اساس تعریف سازمان بین‌المللی کار، حفاظتی است که جامعه برای اعضای خود از طریق مجموعه‌ای از اقدامات حکومتی در برابر فشار اقتصادی و اجتماعی فراهم می‌کند. پیامد عدم برقراری این حفاظت، توقف یا کاهش پرداخت‌ها به ازای بیماری، بارداری، صدمات شغلی، بیکاری، معلولیت، سالمندی و مرگ، ارائه خدمات طبی و یارانه‌ای کردن خانواده و کودکان را موجب می‌شود (کوبروشیا<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳).

کارکردهای نظام‌های تأمین اجتماعی در جوامع سنتی با بهره‌مندی از مکانیسم‌های خاص زمان خود انجام می‌شد ولی در حال حاضر مکانیسم‌های دیگری در حال جایگزینی مکانیسم‌های سنتی هستند. اصطلاح تأمین اجتماعی با تصویب قانون ۱۹۳۵ ایالات متحده آمریکا باب شد اما برخی نویسندگان مانند سن ژور که متخصص تأمین اجتماعی است، معتقد است که قبل از تصویب قانون ۱۹۳۵ آمریکا هم، این اصطلاح در فرمانی در اکتبر ۱۹۱۸ بعد از انقلاب روسیه به‌کاربرده شده است (جنتیلینی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). بورلا<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۳) واژه تأمین اجتماعی را دارای معنایی دوجانبه می‌دانند که سیاست‌گذاری دولت در زمینه تأمین اجتماعی با مجموعه‌ای از رویه‌ها را شامل می‌شود و در هر صورت بیش از اینکه نتیجه اقدام عملی باشد ناشی از طرز تفکر دولت‌ها است و رویه‌ای است که آنها به‌عنوان یکی از ابعاد سیاست کلان خود در زمینه تأمین اجتماعی لحاظ می‌کنند.

آلمان به‌عنوان اولین کشور در سال ۱۸۸۹ برنامه بیمه تأمین اجتماعی سالمندان را که توسط اتوفون بیسمارک<sup>۴</sup> طراحی شده بود، پیاده‌سازی کرد. انگیزه بیسمارک از معرفی بیمه تأمین اجتماعی در آلمان، ارتقای رفاه کارگران برای حفظ حداکثر کارایی اقتصاد آلمان و جلوگیری از جایگزین‌های سوسیالیستی رادیکال‌تر بود. نظام آلمان مزایای بازنشستگی مشارکتی<sup>۵</sup> و از کارافتادگی<sup>۶</sup> را نیز ارائه نمود. شرکت در این طرح، برای کارمند، کارفرما و دولت اجباری بود. هم‌زمان با بیمه غرامت کارگران که در سال ۱۸۸۴ ایجاد شد و بیمه «درمان» که در سال قبل از آن تصویب شده بود، یک نظام جامع امنیت درآمدی مبتنی بر اصول بیمه اجتماعی جاری شد و در سال ۱۹۲۷ با اضافه شدن بیمه بیکاری، این نظام کامل شد.

رویای دیرینه برنامه‌های آلمان این بود که سن استاندارد بازنشستگی را ۶۵ سال در نظر بگیرد (سن بیسمارک در زمان ایجاد برنامه‌ها). آلمان ابتدا ۷۰ سالگی را به‌عنوان سن بازنشستگی تعیین کرده بود،

1. Kobrusieva
2. Gentilini
3. Borella
4. Otto von Bismarck
5. contributory retirement benefits
6. contributory retirement benefits

در حالی که بیسمارک در آن زمان ۷۴ سال سن داشت ولی ۲۷ سال بعد در سال ۱۹۱۶ این سن به ۶۵ سال کاهش یافت (در حالی که ۱۸ سال بود که بیسمارک مرده بود). پس از آلمان، نظام بیمه تأمین اجتماعی به سرعت در دیگر کشورهای صنعتی اروپا نیز تسری یافت، به طوری که در سال ۱۹۲۷ انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی پایه‌ریزی شد. اساس و بنیان نظام‌های تأمین اجتماعی مبتنی بر نظریه رفاه اجتماعی است که در ادامه به تشریح این نظریه و نظام‌های تأمین اجتماعی پرداخته می‌شود.

## ۲-۱. نظریه رفاه اجتماعی:

رفاه اجتماعی، حمایتی دولتی است که هدف آن تضمین اعضای یک جامعه در رفع نیازهای اساسی خود است. تأمین اجتماعی گاه مترادف با رفاه قلمداد می‌شود یا به‌طور خاص به برنامه‌های بیمه تأمین اجتماعی اشاره می‌کند که در یک نظام کمک مالی قرار گرفتند و بر اساس برنامه‌های تأمین اجتماعی حمایت می‌شوند. سازمان بین‌المللی کار، تأمین اجتماعی را شامل حمایت از افراد در سنین بالا، حمایت از نگهداری فرزندان، درمان پزشکی، مرخصی و استعلاجی، مزایای بیکاری و از کارافتادگی و حمایت از افراد مبتلا به آسیب شغلی می‌داند. رفاه اجتماعی تعبیری است معطوف به وضعیت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی که حفظ کرامت انسانی و مسئولیت‌پذیری افراد جامعه، در قبال یکدیگر و ارتقای توانمندی‌ها، از اهداف آن است (آگاهی و همکاران، ۱۴۰۲).

برای این مفهوم تعاریف متعددی ارائه شده است که شروع آن را می‌توان تعریف جرمی بنتام و دیوید هیوم در قرن ۱۸ را در نظر گرفت که رفاه را با بهره‌مندی و مطلوبیت و خیر و خوشبختی یکسان دانسته است و پس از آن پیگو<sup>۱</sup> در ۱۹۶۵ آن را به صورت کمی و با پول، آمال و آرزوهای افراد همسو می‌داند و مسا-لاگو<sup>۲</sup> (۱۹۷۸) ترجیحات و تمایلات افراد و راولز<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) توزیع عادلانه منابع تعریف کرده است. پاتریک، رفاه اجتماعی را شادکامی، تأمین ترجیحات و نیازها و رهایی و مقایسه‌های نسبی یک فرد از نظر رفاهی خود با دیگران تعریف می‌کند (بیچاک<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴).

این مفهوم در طی چند دهه بسیار دگرگون شده است. در ۱۹۷۰، این مفهوم، مجموعه قوانین، برنامه‌ها و خدمات سازمان یافته‌ای است که هدف آن تأمین حداقل نیازهای اساسی آحاد جمعیت کشور می‌باشد، در نظر گرفته شد (زاهدی اصل، ۱۳۷۳: ۱۰۰).

گفتمان مسلط رفاه اجتماعی تا قبل از چرخش فرهنگی، گفتمان مادی بوده ولی از ابتدای دهه ۱۹۷۰ نظریه‌های توسعه اقتصادمحور با چالش‌های اجتماعی و فرهنگی مواجه شد و نظریه نوسازی نیز

1. Pigou
2. Mesa-Lago
3. Rawls
4. Boychuk

نتوانست به توسعه کشورهای جهان سوم کمک کند و نظریه‌های وابستگی (فرانک)، نظریه نظام جهانی (والرشتاین)، نظریه‌های انتقادی فمینیستی و نظریه نئومارکسیستی از مکتب فرانکفورت و مطالعات فرهنگی بیرمنگام به شدت نظریه نوسازی و رویکردهای اقتصادمحور را به چالش کشید (موسی و محمدی، ۱۳۸۸: ۲۹۰-۲۷۰).

در طول سال‌های دهه ۱۹۸۰، رفاه اجتماعی به مجموعه اقدامات و خدمات گوناگون اجتماعی در جهت ارضاء نیازهای افراد و گروه‌ها در جامعه و غلبه بر مسائل اجتماعی و در دهه ۱۹۹۰، رفاه اجتماعی، مجموعه شرایطی تلقی می‌شود که در آن خشنودی انسان در زندگی مطرح است (استدینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰) و در سال‌های اخیر، رفاه اجتماعی عبارت از مجموعه سازمان‌یافته‌ای از قوانین، مقررات، برنامه‌ها و سیاست‌هایی است که در قالب مؤسسات رفاهی و نهادهای اجتماعی به منظور پاسخگویی به منظور نیازهای مادی و معنوی و تأمین سعادت انسان ارائه می‌شود تا زمینه رشد و تعالی او را فراهم آورد، در نظر گرفته شده است (زاهدی اصل، ۱۳۸۱: ۶).

## ۲-۲. نظام‌های تأمین اجتماعی:

شاخص‌های رفاه اجتماعی در ایران شامل آموزش و پرورش، بهداشت، درمان، تغذیه، مسکن، اشتغال جمعیت و نیروی انسانی، هزینه و درآمد تأمین اجتماعی است. در این مطالعه نظام‌ها و سازمان تأمین اجتماعی مدنظر قرار گرفته است.

مسیر توسعه نظام‌های تأمین اجتماعی در پنج قدم بوده است که در ادامه به معرفی هریک از آنها از مرحله بلوغ تا توسعه یافتگی پرداخته می‌شود.

### ۲-۲-۱. نظام تورهای ایمنی

مؤلفه کلیدی استراتژی مبارزه با فقر، تورهای ایمنی است. این نظام بر برنامه‌های حفظ درآمد تمرکز دارد تا از این طریق فرد یا خانوار در برابر دو پیامد حفظ شود: الف) ناتوانی مزمن در کار کردن و کسب درآمد که به آن فقر مزمن هم گفته می‌شود. ب) کاهش توانایی کار کردن و کسب درآمد که به آن فقر گذرا گفته می‌شود. ناتوانی مزمن مربوط به معلولیت جسمی یا ذهنی، بیماری بلندمدت یا کهن سالی است. کاهش توانایی نیز شامل وقایع پیش‌بینی نشده مثل تولد دوقلوها، مرگ نان‌آورخانه، شوک‌های هزینه‌ای ناشی از رکود یا گذار اقتصادی در جامعه، خشکسالی و کاهش میزان محصولات کشاورزی و نظایر آن را شامل می‌شود.

## ۲-۲-۲. نظام کف‌های حفاظت اجتماعی

این نظام توسط سازمان بین‌المللی کار و با هدف پیشگیری و کاهش فقر، آسیب‌پذیری و محرومیت اجتماعی تعریف شده است (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۲ ب: ۳۳). این نظام به منظور تضمین حداقل‌های تأمین اجتماعی برای همه افراد جامعه و دسترسی اثربخش به حداقل مراقبت‌های درمانی ضروری و مورد نیاز و بر اساس سطوح پایه‌ای درآمد تعریف شده است. این تضمین ۴ حوزه را در برمی‌گیرد.

الف) دسترسی به مراقبت‌های درمانی مثل بارداری و زایمان

ب) تأمین درآمد پایه، دسترسی به تغذیه، آموزش، مراقبت و خدمات یا کالای ضروری برای کودکان

ج) تأمین درآمد پایه برای افراد در سن فعال کار که قادر به کسب درآمد کافی به دلیل بیماری، بیکاری، بارداری و زایمان و معلولیت نیستند.

د) تأمین درآمد پایه برای اشخاص کهن‌سال.

## ۲-۲-۳. نظام حفاظت اجتماعی

شالوده این نظام مبتنی بر مدیریت ریسک اجتماعی، رفع نیازها و توسعه قابلیت‌های اساسی بشر بوده است. در این نظام با شناسایی ریسک‌های چرخه عمر، سیاست‌های حفاظت اجتماعی متناسب با کودکان، زنان و مردان فعال اقتصادی و کهن‌سالان می‌پردازد (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۴). این رویکرد مبتنی بر پیشگیری قبل از وقوع به جای جبران پس از وقوع است. با تغییر مفهوم واضح است که سیاست‌ها نیز دستخوش تغییر می‌شوند (سازمان بین‌المللی کار، ۱۹۹۹: ۳). این نظام معادل استراتژی توسعه عمودی نظام تأمین اجتماعی است که توسط سازمان بین‌المللی کار در ۹ شاخه ذکر شده در مقاوله نامه شماره ۱۰۲ سازمان بین‌المللی کار (سازمان بین‌المللی کار، ۱۹۹۵) شامل: مراقبت‌های درمانی، بیماری، بیکاری، سالمندی، حوادث و بیماری‌های ناشی از کار، از کارافتادگی، بارداری، عائله‌مندی و بازماندگان متوفی است.

## ۲-۲-۴. نظام تأمین اجتماعی پویا

مفهوم تأمین اجتماعی به‌مرور به سمت ارائه خدمات گسترده‌تر و پیش‌فعالانه‌تر در مقابل ریسک‌های زندگی حرکت کرده است. در این رویکرد، نه تنها بر حفاظت، بلکه بر اتخاذ اقدامات پیشگیرانه و بازگشت افراد به کار برای تبدیل جامعه به جامعه‌ای مولد تأکید می‌شود. مک کینان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷) مؤلفه‌های این نظام را در حمایت از ثبات و پایداری، تأمین اجتماعی دسترس‌پذیر، ارتقای عملکرد نظام

تأمین اجتماعی برای تضمین مزایای کافی، حمایت از رویکردهای پیشگیرانه و پیش‌فعالانه، حمایت از اشتغال و فعالیت و حمایت از توانمندسازی افراد و مسئولیت‌پذیری می‌توان یافت. این رویکرد سه ریسک بهداشتی، فقر و محیط کار را در برمی‌گیرد (امیری و همکاران، ۱۳۹۵).

## ۲-۲-۵. استراتژی حفاظت اجتماعی و کار

در این راهبرد، نظام‌های حفاظت اجتماعی و کار به صورت سببی از برنامه‌های منسجم و در ارتباط با هم با زیرسیستم‌های اداری مشترک در نظر گرفته می‌شوند. این برنامه‌ها به‌منظور افزایش و بهبود تاب‌آوری افراد در مقابل سختی‌ها، برابری و ایجاد فرصت‌های شغلی و توسعه‌ای به‌منظور پیشرفت افراد در کار است. سه نقش این استراتژی شامل: پیشگیری از کاهش شدید رفاه افراد و خانواده‌ها به خاطر شوک‌های درآمدی و هزینه‌ای، حفاظت از افراد و خانواده‌ها در برابر زیان‌های توزیعی و شدید و ارتقای فرصت‌ها و معیشت از طریق اتصال افراد به مشاغل و فرصت‌های بهتر است (بانک جهانی، ۲۰۱۱: ۲). سه اقدام اساسی این استراتژی برای ارتقای فرصت‌های معیشت و پیشرفت شامل تضمین سرمایه‌گذاری در سرمایه انسانی کودکان، فعال‌سازی افراد به‌ویژه جوانان و بهبود کارکرد بازارهای کار و بهبود فرصت‌های درآمدزایی کارگران از طریق ارتقای مهارت‌ها و بهره‌وری آنان است (ایسا، ۲۰۱۰: ۲۵). این استراتژی بازیگران زیادی را در برمی‌گیرد و با ابزارهای گوناگون سلامت، آموزش، مالی، کشاورزی و صنعتی صورت می‌گیرد (بانک جهانی، ۲۰۱۲: ۳۲).

## ۲-۳. استراتژی دوجانبه توسعه افقی و عمودی نظام تأمین اجتماعی

به‌منظور توسعه تأمین اجتماعی، سازمان بین‌المللی کار به ۱۸۵ کشور عضو، دستورالعملی ارسال کرد که در دو سطح افقی (حداقل سطح اساسی تأمین درآمد و دسترسی به مراقبت‌های درمانی ضروری) و عمودی (گسترش دامنه و سطوح بالاتر حفاظت تحت هدایت استانداردهای تأمین اجتماعی) تعریف شده بود. در این استراتژی دو بعد مختلف وجود داشت که یکی تمرکز بر ایجاد حداقل حفاظت اجتماعی و حفظ آن برای نسل آینده به‌عنوان شالوده نظام‌های ملی تأمین اجتماعی است و دیگری توسعه مستمر نظام تأمین اجتماعی به سطح بالاتر برنامه‌ها برای حداکثر افراد و تا حد ممکن تحت استانداردهای تأمین اجتماعی سازمان بین‌المللی کار (امیری و همکاران، ۱۳۹۵).

## ۲-۴. نظام سه لایه رفاه و تأمین اجتماعی در ایران

در ایران بر اساس قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی مصوب ۱۳۸۳ نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی مصوب ۱۳۸۳ مجلس شورای اسلامی و اصل بیست و نهم قانون اساسی، نظام جامع تأمین اجتماعی در سه حوزه بیمه، حمایت، توان‌بخشی و امدادی تعریف شده است. سازمان تأمین

اجتماعی متولی رکن اساسی بیمه همسو با وزرات کار، تعاون و رفاه اجتماعی فعالیت دارد. برای پیاده‌سازی این قانون حداقل سه لایه (گرجی پور، ۱۳۹۵) تعریف شده است:

لایه اول: مساعدت اجتماعی مشتمل بر خدمات حمایتی و توانمندسازی

لایه دوم: بیمه‌های اجتماعی پایه<sup>۱</sup> شامل مستمری‌های پایه و بیمه‌های درمانی پایه

لایه سوم: بیمه‌های مکمل بازنشستگی و درمان.

در بند ۴۲ سیاست‌های کلی قانون برنامه ششم توسعه بحث ارتقای کیفیت و اصلاح ساختار بیمه‌های تأمین اجتماعی پایه (شامل بیمه درمان، بازنشستگی، ازکارافتادگی و...) برای آحاد مردم نیز تعریف شده است. بند ۱ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیز مبتنی بر استقرار نظام تأمین اجتماعی به صورت جامع، یکپارچه، شفاف، کارآمد، فراگیر و چندلایه است و در بند ۵ سیاست‌های کلی برنامه هفتم توسعه نیز استقرار نظام جامع تأمین اجتماعی مشتمل بر حوزه‌های امدادی، حمایتی، بیمه‌ای در سطوح پایه، مازاد و مکمل به منظور ارائه عادلانه خدمات آورده شده است.

پیدایش سازمان تأمین اجتماعی و تشکیلات فوق‌العاده آن که در بسیاری از نقاط در جهان امروز هم می‌تواند تازگی داشته باشد، معلول و محصول شرایط جغرافیایی و اقلیمی و تاریخی سرزمین و قوم آریایی ایرانی است (وامقی، ۱۳۷۸) که قدمتی ۵ هزارساله دارد. آنچه به‌طور رسمی و قانونی در ایران به‌عنوان سابقه تأمین اجتماعی در نظر گرفته می‌شود و به تصویب اولین قانون استخدامی کشور درآمده است مربوط به سال ۱۳۰۱ است. بر اساس آن، نظامی برای بازنشستگی ایجاد شد و پس از تغییرات فراوان «قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی» در سال ۱۳۸۳ به تصویب شورای نگهبان رسید و بر اساس آن، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان رکن اساسی نظام بیمه‌ای کشور همسو با خط‌مشی کلان نظام جامع تأمین اجتماعی ایجاد شد.

در بین مطالعات داخلی و خارجی نیز می‌توان سابقه نظام تأمین اجتماعی را مورد بررسی قرار داد. مرکز مطالعات ریسک (۲۰۲۰) به خطراتی که با سرعتی بی‌سابقه در حال آشکار شدن است اشاره می‌کند و پیچیدگی‌های فزاینده و ارتباط متقابل بین نظام‌های تأمین اجتماعی را به چالش می‌کشد و به این نکته می‌رسد که برآورده شدن پایدار تقاضای متعاقب پوشش بیمه در برابر این خطرات نیازمند ارزیابی عدم قطعیت‌ها در برابر ضررهای احتمالی است. در این پژوهش به این نکته اشاره می‌شود که نظام تأمین اجتماعی به‌شدت در معرض خطرهای فراملی، ملی و عملیاتی است و ابزارهای برنامه‌ریزی برای آینده به‌ویژه سناریو به همراه نقاط شکست می‌تواند به افزایش طول

۱. سازمان بین‌المللی کار (ILO, 2012a:156) بیمه پایه را سطح پایه از تضمین حفاظت، بیمه تکمیلی را برای افزایش و تکمیل مزایای نقدی همراه با طرح‌های پایه یا گسترش سطح پوشش طرح‌های پایه تعریف کرده است.

عمر این نظام کمک کند.

هاشم خانی زلفانی و همکاران (۲۰۲۰) در مورد دیدگاه‌های جهانی در نظام سلامت پایدار، به آینده‌پژوهی و سناریونویسی به‌منظور رسیدن به سناریوی محتمل جهت شکل دادن به آینده، پرداخته‌اند. در این پژوهش که به دنبال یک مدل جامع تأمین مالی پایدار به‌منظور ایجاد ساختار مناسب تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری از افراد تحت پوشش است، به چهار سناریوی احتمالی دست می‌یابد و مدل تأمین مالی پایدار را درگرو عضویت در سازمان بهداشت جهانی، بیمه پویا، همکاری‌های بین‌المللی و مدیریت مؤثر می‌داند.

کاپیلو (۲۰۲۰) به اثرات تحولات دیجیتالی شدن نظام بیمه تأمین اجتماعی و تغییرات اساسی که در فرهنگ، محصولات و فرآیندها به‌ویژه در ارتباط با ذی‌نفعان و روابط با رقبای مختلف رخ می‌دهد، اشاره می‌کند. در این پژوهش به نیاز حرکت به سمت مدل‌های تجاری مداوم در ساختار این نظام در اثر انتشار فناوری‌های جدید اشاره می‌شود. به عبارتی شناسایی نشانک‌های ضعیف فناوری‌ها و تغییرات آن‌ها برای مدیریت بیمه در این پژوهش الزامی قلمداد شده است. فقدان روابط انسانی در توزیع دیجیتالی ضرورت مدل‌های جدید دیجیتالی در تأمین نیازهای مشتری و تحقیقات مداوم در بازار را بیشتر نشان می‌دهد.

لیسکاوا و همکاران (۲۰۱۹) به فرآیند دیجیتالی شدن سازمان‌های بیمه به‌عنوان فرآیندی اجتناب‌ناپذیر پرداخته‌اند و رابطه بین هزینه‌های مربوط به تجهیز و ایمنی شرکت‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. نکته حائز اهمیت در این پژوهش این است که این مطالعه نتوانسته است در انتها به این سؤال پاسخ دهد که آیا سرمایه‌گذاری بیشتر در فناوری‌ها می‌تواند عاملی اثربخش باشد یا خیر. این مسئله به دلیل فقدان داده‌های کامل درباره فناوری اطلاعات و ارتباطات در ارتباط با بیمه‌گذارانی بوده است که در این پژوهش قرار گرفته‌اند.

نگری (۲۰۱۸) در پژوهشی به مقررات و چهارچوب‌های نظارتی محدودکننده در ارائه شرایط مالی و غیرمالی کشورها و به‌طور خاص ایتالیا در مورد نظام‌های تأمین اجتماعی اشاره می‌کند. وی در این مقاله بیمه‌گران و بیمه‌گذاران را سرمایه‌گذاران بلندمدت بیمه می‌داند که معتقد است اطلاعات سیستم اقتصاد مالی و غیرمالی به‌منظور ارزیابی ریسک‌های دارایی و سرمایه‌گذاری آگاهانه ضروری است و این در حالی است که تأثیرات محیطی، اجتماعی و حکومتی مانع شفافیت و آگاهی بیشتر از مخاطرات می‌شود. به‌عبارت‌دیگر ثبات و قابلیت اطمینان سرمایه‌گذاری در سازمان‌های بیمه را منوط به شرایط و قوانین حکومتی می‌داند که عدم اطلاع از آن‌ها نمی‌تواند به‌درستی ریسک ناشی از سرمایه‌گذاری را پوشش دهد و این در حالی است که به دنبال ثبات مالی در سازمان بیمه، بررسی همه عوامل مؤثر بر بیمه ضروری است.



ساروخانی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان بررسی چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده‌پژوهی با استفاده از ماتریس SWOT به ترسیم چشم‌انداز پرداخته‌اند. آنها عوامل مؤثر بر سازمان را به دودسته عوامل مؤثر درون‌سازمانی و برون‌سازمانی دسته‌بندی کرده‌اند. عوامل درون‌سازمانی شامل پرداخت مناسب، شرایط کاری امن، ایجاد فرصت برای رشد، حقوق افراد و مسئولیت اجتماعی و عوامل برون‌سازمانی را مشتری‌مداری و عوامل ساختاری ارزیابی کرده‌اند.

سلیمانی و همکاران (۱۳۹۹) در تصویرپردازی که از آینده سازمان تأمین اجتماعی ایران از طریق سناریو پردازی دارند، ۱۲ عامل کلیدی را شناسایی کرده‌اند که تأثیرگذار خواهند بود. نظام منابع انسانی، عوامل فراگردی و روش‌ها، اصلاح ساختاری، عوامل اجتماعی، نظام مالی، نظام ارتباطات، خط‌مشی‌گذاری، نظام کنترل و نظارت، نظام منابع اطلاعاتی، نظام سیاسی، نظام مدیریتی و نظام درمان غیرمستقیم. همچنین نیروهای پیشران کلیدی را در بعد سیاسی، عدم رعایت سه‌جانبه‌گرایی و سیاست‌زدگی سازمان، در بعد اقتصادی، عدم مدیریت صحیح سرمایه‌گذاری و استفاده از نظام مالی بدون ذخیره، بعد اجتماعی، ذهنیت عمومی در خصوص آینده تأمین اجتماعی، فن‌آوری، عدم تحقق بهینه تأمین اجتماعی الکترونیک، محیطی، عدم توجه مطلوب به تغییرات نظام‌های جمعیتی و مسن شدن جمعیت و قانونی، دیدگاه حمایتی قانون‌گذاران نسبت به سازمان تأمین اجتماعی ارزیابی کرده‌اند.

عبدوس و همکاران (۱۳۹۹) به‌منظور طراحی الگوی توانمندی آینده‌پژوهی مدیران آموزش سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از رویکرد داده‌بنیاد رهیافت سیستماتیک مقولاتی مثل رهبری سازمانی، ساختار سازمانی را شرایط علی، آینده‌نگری را در راهبردها، فقدان نظام‌های سازمانی، جو سازمانی ناسالم و بوروکراسی زائد را عوامل مداخله‌گر، زمینه طرح و برنامه‌ریزی را عوامل زمینه‌ای و توسعه‌سازمانی را پیامد ارزیابی کرده است که شامل رشد کارکنان، کارایی، چابکی و اثربخشی سازمان، قدرت تصمیم‌گیری و شناسایی مسئله و حل آن است.

حسن‌زاده (۱۳۹۸) نیز ادبیات بیمه‌های اجتماعی را به‌عنوان تکلیف نظام بیمه‌ای تحت عنوان تعهدات و بعد از مشخص شدن نظام تأمین مالی طرح بیمه‌ای موردبحث قرار می‌دهد و به‌ضرورت و الزام تدوین بسته بیمه پایه در آن‌ها اشاره می‌کند. باوجود بررسی‌هایی که در این مقاله انجام شده است راهکاری جزء پیروی از کشورهایی مانند انگلیس، کانادا، استرالیا، ترکیه و مشابه آن اشاره نشده است و عزم سیاسی را مهم‌ترین عامل برای استفاده بهینه منابع معرفی کرده است.

با بررسی مطالعات و پژوهش‌های گذشته، در خصوص روند پژوهی سازمان تأمین اجتماعی و استخراج سناریوهای محتمل آینده مبتنی بر آن هیچ پژوهشی صورت نگرفته است و باتوجه‌به‌ضرورت انجام این کار در اسناد فرادست آن سازمان سناریوها در افق حداکثر ۱۰ ساله تدوین می‌شود.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر پژوهشی کیفی است که در پارادایم قیاسی-استقرایی صورت گرفته است. مؤلفه‌های مؤثر بر سناریوها بر اساس مطالعات مرتبط، بانک‌های اطلاعاتی و استخراج دیدگاه‌های خبرگانی که در سازمان فعالیت داشته‌اند یا هم‌اکنون مشغول به کار هستند، این مطالعات شامل تحلیل سوات، بررسی کلان‌روندها، آسیب‌شناسی ساختاری بودند که به روش تحلیل مضمون استقرایی یکپارچه شدند. جامعه آماری پژوهش کلیه خبرگان دارای سابقه فعالیت مؤثر در سازمان تأمین اجتماعی و مطالعات مرتبط با این موضوع بوده‌اند. با توجه به هدف پژوهش، مطالعات مرتبط به‌طور کامل مورد بررسی قرار گرفت ولی نمونه‌گیری از بین خبرگان به‌صورت هدفمند و در دسترس و به تعداد ۵ مورد و به‌صورت تلفنی و با سؤالات باز انجام شد و سپس با تحلیل مضمون هر مصاحبه تا اشباع نظری مصاحبه‌ها ادامه یافت. به‌منظور اطمینان از صحت کدگذاری و استخراج مفاهیم، کدهای به‌دست‌آمده حاصل از مصاحبه مجدداً با مصاحبه‌شوندگان مورد بررسی قرار می‌گرفت. هدف اصلی در هر مصاحبه، رسیدن به ایده اصلی مصاحبه‌شونده بود. برای سنجش میزان اهمیت و عدم قطعیت هر مؤلفه در ارتباط با هر سناریو، ارزیابی مجددی توسط خبرگان صورت گرفته است و مجموعه مؤلفه‌های اصلی مرتبط با هر سناریو به‌دست‌آمده است. در نهایت به‌منظور تدوین سناریوها از روش سناریونویسی شوارتز استفاده شد. این روش شامل گام‌هایی به شرح زیر است:

۱- شناسایی پرسش اصلی

۲- شناسایی عوامل کلیدی اثرگذار

۳- تحلیل آثار برگذار عوامل کلیدی

۴- ایجاد چهارچوب منطقی بر اساس عدم قطعیت‌های شناسایی شده

۵- پربار کردن مشخصه‌های اصلی و توسعه داستان‌ها برای هر یک از سناریوها

روند مورد تحلیل در این سازمان، محدوده ۳۰ ساله و سناریوها در افق زمانی حداکثر ۱۰ سال تدوین شده است و قلمرو مکانی پژوهش، سازمان تأمین اجتماعی در سطح تهران و استان‌ها به‌منظور دستیابی به ذی‌نفعان و بازیگران مرتبط است. همچنین بسته راهبردها با تحلیل نظرات خبرگان در ارتباط با هر سناریو استخراج شد.

### ۴. یافته‌ها

با توجه به اینکه مضامین به‌دست‌آمده از بررسی عملکرد، ساختار، کارکرد و روندها کیفی بوده است و امکان شبیه‌سازی کمی بر روی آن وجود نداشت، سناریوها با استفاده از رویکرد خبره محور و به‌صورت

کیفی و با استفاده از نرم‌افزار ونسیم (رمرز و همکاران، ۲۰۲۲) تنظیم شدند. برای این منظور ابتدا خبرگان به صورت هدفمند و با مشورت ناظر اجرایی طرح انتخاب شدند. افراد معرفی شده تسلط حرفه‌ای طولانی مدت در این زمینه داشتند و به واسطه تجربه عملی که داشتند، تجارب و دیدگاه‌های آن‌ها مدنظر قرار گرفت. این افراد دارای انبوهی اطلاعات و دانش ضمنی هستند که از طریق مصاحبه کوتاه و نیمه ساختاریافته در مرحله اول دیدگاه آن‌ها دریافت شد و سپس با مصاحبه مجدد با آن‌ها به صورت عمیق سناریوها در هر یک از ۴ ناحیه بهبود و نهایی گردید. این فرآیند که به صورت ۵ هفته متوالی انجام شد، به منظور ایجاد مدل علت و معلولی بین عوامل اصلی شناسایی شده توسط خبرگان در هر یک از ابعاد ۴ ناحیه انجام شد. خبرگان در حقیقت محقق را در رسیدن به یک مدل کیفی در نرم‌افزار ونسیم راهنمایی می‌کردند. برای هر یک از خبرگان مجموعه، کلیه مضامین به صورت تفکیک شده ارسال می‌شد و پس از آن با طرح یک سؤال که کدام یک از این عوامل مهم و بر سایر عوامل در هر یک از این چهار لایه اثرگذارند، سعی می‌شد ذهن مصاحبه‌شونده را آماده کند. به عبارتی به دنبال عمده‌ترین مسائل، مطلوبیت‌ها، نکات مهم مدنظر خبرگان بودیم. پس از آن مجدداً با تماس‌های متوالی یا از طریق ارسال پیام، به محوری‌ترین و مشترک‌ترین موضوعات دست می‌یافتیم. پس از آن با تشکیل نمودار حلقه علی و تمرکز بر سناریو نظریه هر خبره سؤال می‌شد و با چرخش نظرات بین خبرگان سعی می‌شد تا به مدل بهینه دست یافت. همچنین در حین مصاحبه با توجه به مطالعات انجام شده در این طرح، روابط پیشنهاد شده در مدل ذی‌نفعان با استفاده از ادبیات علمی اعتبارسنجی می‌شد. علی‌رغم این تلاش، برخی مضامینی وجود داشت که فاقد ادبیات علمی بود و بنابراین علاوه بر جستجوی دوبه‌دوی متغیرها در ادبیات علمی، مواردی که ادبیات علمی نداشتند سعی شد از طریق کلیه خبرگان بررسی و به‌عنوان مکمل اعتباریابی مورد استفاده قرار گیرد. شکل (۱) نمایی کلی از ۴ ناحیه مربوط به فضای سناریوها نشان می‌دهد:



شکل ۱. فضای کلی سناریوها

به منظور تعیین عدم قطعیت‌ها از ترکیب منطق شهودی و تحلیل آثار برگذر مطابق دیدگاه هاس و هونتوس استفاده شد (دیتور، ۱۹۹۶). عدم قطعیت‌ها یکی ارتقای کیفیت و اصلاح ساختار بود و دیگری فراگیری پوشش بیمه اجتماعی. در ادامه چهار سناریو به دست آمده ارائه می‌شود. با توجه به محدودیت در ارائه خروجی‌ها در این پژوهش سناریو مطلوب به همراه راهبردهای متناسب با آن به همراه نمودار ترسیم شده آنها در نرم افزار ونسیم ارائه می‌شود.



شکل ۲. سناریو مطلوب

مؤلفه‌های این سناریو عبارتند از: رشد اقتصادی، تحولات فناوری، سرمایه‌گذاری و ایجاد تعادل بین منابع و مصارف و تنظیم بازار خدمات تأمین اجتماعی و جبران نواقص آن توسط دولت. در این سناریو، چهار حلقه اولیه در نظر گرفته شد. حلقه اول مربوط به رشد اقتصادی و تأثیری که بر اشتغال برجای می‌گذارد. حلقه تحولات فناوری که خود منجر به تغییر شکل ارائه خدمات می‌شود. حلقه سوم، سرمایه‌گذاری و ایجاد تعادل بین منابع و مصارف است که خود می‌تواند در ایجاد راهبردهای تأمین اجتماعی کمک‌کننده باشد و حلقه آخر تنظیم بازار خدمات تأمین اجتماعی و جبران نواقص آن توسط دولت است. به عبارت دیگر تغییر این چهار حوزه می‌تواند اجزای دیگر را تحت تأثیر قرار دهد. به عبارت دیگر در حلقه اول، رشد اقتصادی منجر به تغییر بازار کار، ایجاد اشتغال و در نتیجه آن ایجاد روابط متعادل سه سویه می‌شود. این موضوع خود مقدمه‌ای برای بسترسازی برای اشتغال پایدار و توسعه عملکرد سازمان متناسب با نیازهای جامعه است و در نتیجه رسالت سازمان را محقق می‌سازد. در حلقه دوم تحولات فناوری منجر به تغییر ساختارها و فرآیندها می‌شود و این موضوع مقدمه ایجاد راهبردهای مختلف بیمه‌ای، درمانی و امدادی است که خود سلامت همه‌جانبه و امنیت اجتماعی را رقم می‌زند. حلقه سوم سرمایه‌گذاری و ایجاد تعادل بین منابع و مصارف که خود منجر به اصلاحات سیستمی و پارامتریک می‌شود و در مکانیسم حاکم بر عملکرد سازمان انعطاف ایجاد کرده و منجر به توسعه عملکرد و تنظیم بازار خدمات می‌شود. حلقه چهارم زمانی است که تنظیم بازار خدمات تأمین اجتماعی و جبران نواقص آن توسط دولت انجام شده است که با ارزیابی مستمر نظام تأمین اجتماعی،

این امر بهبود تدریجی خواهد داشت ولی ماحصل آن افزایش ضریب نفوذ، پشتیبانی و پوشش است. پس از تعیین حلقه‌ها هر یک از عوامل از لحاظ خبرگی و نظری و باتوجه به مطالعات انجام شده ارتباط سنجی شد و ارتباط بین حلقه‌ها مشخص گردید. در ادامه این سناریو که سناریو مطلوب خواهد بود شرح داده می‌شود. سناریو مطلوب به این معنی است که سیاست‌گذاران و مسئولان سازمان می‌بایست در جهت تحقق مطلوبیت حرکت کنند. این سناریو در نتیجه رشد اقتصادی کشور رقم خواهد خورد. رشد اقتصادی منجر به ایجاد بازار کار و اشتغال می‌شود. از سوی دیگر تحولات فناوری بر شکل بازار کار و اقتصاد کشور از طریق اقتصاد دیجیتال اثرگذار است. اقتصاد دیجیتال منجر می‌شود که سازمان بالاچار با استفاده از تکنولوژی‌های مناسب و بروز خدمات خود را ارائه دهد؛ اما از آنجایی که رشد اقتصادی منجر به تغییر ساختار سنی در بازار کار و تخصصی شدن فعالیت‌ها شده است و استقبال بیشتری از خلاقیت و ابتکار و سرعت عمل می‌شود، دولت درصدد اصلاح و تنقیح قوانین پولی و بانکی برای تسهیل تولید و سرمایه‌گذاری سازمان می‌شود. این امر منجر به ایجاد فضای رقابتی عرصه‌های اقتصادی شد و خود منجر به حمایت از نیروهای مولد و نقش خدمات بیمه‌های اجتماعی در آن شده و فضای رقابتی رابطه سه سویه بین کارکنان، کارفرمایان و دولت ایجاد می‌کند و همه این‌ها منجر به ایجاد بستری برای اشتغال پایدار می‌شود و اشتغال دیگر به تفکیک جنسیتی منجر نمی‌شود و نرخ مشارکت زنان و امید به زندگی آنها را افزایش می‌دهد. توسعه روابط سه سویه منجر به استفاده از ظرفیت مشارکت و در نتیجه بهره‌گیری از آنها در سیاست‌گذاری و هدفگذاری خواهد شد. هدف‌گذاری‌ها منجر به ایجاد تعادل منطقی بین منابع و مصارف می‌شود و با بررسی شدن شستا، به تقویت فضای رقابتی کمک می‌کند. هدف‌گذاری‌ها در راستای ایجاد راهبردهای حمایتی، بیمه‌ای و امدادی است و در نتیجه منجر به ایجاد اصلاحات منطقی در ساختار سازمانی و سیستمی و پارامتریک و مهندسی مجدد فرآیندها می‌شود. سرمایه‌گذاری بیشتری در حوزه خدمات درمانی می‌شود. منابع منجر می‌شود که شکاف حقوقی و خدماتی بازنشستگان رفع گردد و چالش‌های اقتصادی گذشته برطرف شود و انعطاف‌پذیری مکانیسم‌های حاکم بر عملکرد سازمان نسبت به متغیرهای محیطی بیشتر شده و با رشد اقتصادی که منجر به ایجاد اشتغال، تخصصی شدن فعالیت‌ها، توجه به خلاقیت، ابتکار و سرعت عمل می‌شود، بستر اشتغال پایدار فراهم شده و منجر به توسعه عملکرد سازمان متناسب با نیازهای جامعه می‌شود. توسعه عملکرد سازمان منجر به تنظیم بازار خدمات، حفظ درآمد فرد و تأمین سلامت همه‌جانبه و امنیت اجتماعی در جامعه می‌شود. رشد اقتصادی منجر به کنترل تورم شده و ضریب نفوذ با تأخیر زمانی افزایش می‌یابد ولی با ارزیابی مستمر، نه تنها سطح معیشت مناسب فراهم می‌شود بلکه ضریب پوشش و پشتیبان نیز افزایش می‌یابد. فراهم شدن خدمات رفاهی عمومی به صورت عادلانه خواهد بود و کیفیت زندگی افراد ارتقاء یافته و منجر به ایجاد آرامش، عزت‌نفس و خودباوری می‌شود. اشتغال پایدار منجر به ایجاد تعادل بین کار و نیروی انسانی در عملکرد شده و سرمایه اجتماعی ارتقا یافته و رضایت

عمومی افزایش می‌یابد. فرهنگ کار و تلاش تسری یافته و بهره‌وری افزایش یافته و این تنها از طریق توانمندسازی نیروی انسانی، افزایش حس همکاری و احترام نمود می‌یابد.

راهبردهای متناسب با این سناریو به شرح زیر و طی فرآیند بررسی مطالعات، مصاحبه با خبرگان به دست آمد:

● ایجاد امنیت درآمد پایه از طریق تعیین حداقل سطح درآمدی واقعی متناسب با ارزش ریالی مجموعه‌ای از کالاها و خدمات ضروری، خط فقر ملی، آستانه درآمد برای کمک‌های اجتماعی یا سایر آستانه‌های مشابه و تصویب و طی نمودن مسیر قانونی

● ایجاد طرح‌های مزایای همگانی به‌منظور حمایت اجتماعی

● به‌کارگیری سیاست‌هایی شامل تدارکات عمومی، مقررات اعتباری دولتی، بازرسی کار، سیاست‌های بازار کار و مشوق‌های مالیاتی، ارتقای آموزش، آموزش حرفه‌ای، مهارت‌های تولیدی و اشتغال‌زایی در فعالیتهای اقتصادی مولد و اشتغال رسمی

● در نظر گرفتن بسته‌های مشوق‌های شایسته برای کارآفرینی و شرکت‌های دانش‌بنیان

● اجرای مؤثر تعهدات مالیاتی و مشارکتی توسط دولت

● اولویت‌بندی مجدد هزینه‌ها یا پایه درآمدی گسترده‌تر و به‌اندازه کافی

● بهره‌گیری ظرفیتهای اقتصادی و مالی در سطح بین‌المللی برای پوشش طبقات ملی حمایت اجتماعی

● بهره‌گیری از هویت اجتماعی، اقتصادی، قانونی سازمان به‌منظور استفاده از روش‌های نوین ارائه خدمات بین‌المللی

● استفاده از مشاغلی که تحت پوشش سازمان نیستند به‌منظور افزایش منابع متعدد درآمدی

● حرکت به سمت سهام‌داری به‌منظور افزایش منابع متعدد درآمدی

● استفاده از بانک اطلاعاتی وسیع به‌منظور توسعه حوزه‌های اقتصادی جدید و تثبیت اقتصادی سازمان

● استفاده از تفکیک اقتصادی به‌منظور تقویت استقلال مالی و تبدیل شدن به اولین تولیدکننده و ارائه‌دهنده خدمات درمان

● اولویت‌بندی اجرای طبقات حمایت اجتماعی

● فراهم کردن سطوح بالاتری از حمایت که منعکس‌کننده ظرفیتهای اقتصادی و مالی است

● حفظ و ایجاد تدریجی سیستم‌های تأمین اجتماعی جامع و کافی منسجم با اهداف سیاست ملی و هماهنگ‌سازی سیاست‌های تأمین اجتماعی با سایر سیاست‌های عمومی

● انعکاس اولویت‌ها و ظرفیت‌های اقتصادی و مالی در ساخت سیستم‌های جامع تأمین اجتماعی به‌منظور دستیابی به دامنه و سطوح مزایای مندرج در کنوانسیون تأمین اجتماعی (حداقل استانداردها) اجرای طبقات حمایت اجتماعی و دستیابی به سایر اهداف استراتژی‌های توسعه ملی امنیت اجتماعی، از طریق مکانیسم‌های مناسب تعریف‌شده ملی

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

تأمین اجتماعی یک عنصر اساسی برای حمایت طبقات اجتماعی محسوب می‌شود. به منظور تضمین هر چه بهتر استانداردهای تأمین اجتماعی، راهبردهایی برای حمایت از هر یک از طبقات اجتماعی در نظر گرفته شده است. منظور از طبقات مختلفی از حمایت اجتماعی، در واقع مجموعه‌ای از ضمانت‌های اساسی تأمین اجتماعی است که در سطح ملی با هدف پیشگیری یا کاهش فقر، آسیب‌پذیری و طرد اجتماعی در نظر گرفته می‌شود. با توجه به مسئولیت کلی و اصلی دولت باید در نظر گرفت که تأمین اجتماعی یک حمایت جهانی است و به‌نوعی همبستگی اجتماعی است. باید منافع و کفایت آن در قوانین ملی پیش‌بینی شود. هیچ‌گونه تبعیضی در آن در نظر گرفته نشود و به نیازهای ویژه پاسخ داده شود. همه افراد را شامل شود (شمول اجتماعی) حتی کسانی که اقتصاد غیررسمی کشور را می‌سازند. نکته آخر اینکه احترام به حقوق و حیثت افراد به معنی شمولیت ضمانت‌های تأمین اجتماعی است.

تعیین اهداف و چهارچوب زمانی در این زمینه می‌تواند منجر به همبستگی اجتماعی شده و تعادل مطلوبی بین مسئولیت‌ها و منافع افراد ایجاد کند که در طرح‌های تأمین اجتماعی حمایت مالی شوند. استفاده از روش‌ها و رویکردهای متنوع از جمله مکانیسم‌های تأمین مالی و مواردی همچون شفافیت، پاسخگویی و سلامت می‌تواند مدیریت درستی رقم بزند. تلاش برای عدالت اجتماعی و برابری نیاز به پایداری مالی و اقتصادی، انسجام در سیاست‌های اجتماعی، اقتصادی و اشتغال دارد و نهادهای مسئول باید این‌گونه حمایت‌ها را ارائه نمایند. سازمان تأمین اجتماعی از جمله این نهادها است که باید خدمات عمومی خود را در کیفیت ارتقا و کارایی و دسترسی آن‌ها را افزایش دهد و نظارت منظمی بر آن ترتیب دهد و مشارکت سه‌جانبه کارفرمایان، کارکنان و سایر سازمان‌های ذی‌نفع را برانگیزاند.

از جمله راهبردهایی که در مصاحبه با خبرگان پیشنهاد شد بحث تعیین طبقات مختلف حمایت اجتماعی است که مشمول ضمانت‌های اساسی تأمین اجتماعی است. به‌عبارت‌دیگر سطوح مختلفی از حمایت اجتماعی تعریف شود که در طول چرخه زندگی، همه افراد و حتی نیازمندان نیز از مراقبت‌های سلامتی برخوردار شوند. این راهبرد با پژوهش هاشم خانی زلفانی و همکاران (۲۰۲۰) در راستای رسیدن ساختار مناسب تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری همسویی دارد. طبقات اجتماعی باید شامل تضمین تأمین اجتماعی به شکلی اساسی در سطوح زیر باشد:

۱- دسترسی به مجموعه‌ای از کالاها و خدمات در سطح ملی که شامل مراقبت‌های سلامتی ضروری مانند زایمان است با معیارهای در دسترس بودن، مقبولیت و کیفیت.

۲- وجود امنیت درآمد پایه که حداقل نیاز افراد در سن فعال که قادر به کسب درآمد نیست را تأمین نماید، به‌ویژه در زمان بیماری، بیکاری و ناتوانی.

۳- وجود امنیت درآمد پایه در سطح حداقل تعریف‌شده در سطح ملی برای سالمندان.

برای اجرای این راهبرد لازم است حداقل‌ها در قوانین و مقررات ملی به‌ویژه برنامه‌های توسعه در نظر گرفته شود تا شمولیت اجتماعی برای همه افراد کشور دیده شود. تعریف این شرایط در برنامه توسعه باید به‌صورت یک دستورالعمل با ملاحظه همه ابعاد و جهات استخراج شود و رویه بی‌طرفانه، شفاف، ساده، سریع، در دسترس و ارزان مشخص باشد. به‌عبارت‌دیگر مسیر قانونی آن برای ادعای این امر تعریف‌شده باشد.

راهبرد دیگری که توسط خبرگان و ادبیات علمی پیشنهاد می‌شود این است که تأمین اجتماعی پایه باید به‌گونه‌ای تضمین تأمین اجتماعی افراد را بکند که افرادی که به مراقبت‌های سلامتی نیاز دارند از ترس هزینه‌های آن از مراقبت‌های سلامتی فرار نکنند و این خود منجر به افزایش فقر نشود. به عبارتی باید مراقبت‌های سلامتی رایگان قبل و بعد از زایمان و موارد مشابه برای افراد آسیب‌پذیر دیده شود. همچنین امنیت درآمد پایه اجازه یک زندگی با عزت را فراهم نماید. به‌عبارت‌دیگر حداقل سطح درآمدی تعریف‌شده در سطح ملی باید با ارزش ریالی مجموعه‌ای از کالاها و خدمات ضروری، خط فقر ملی، آستانه درآمد برای کمک‌های اجتماعی یا سایر آستانه‌های مشابه و توسط روند قانونی تعیین شود و انطباق داده شود و تفاوت هزینه‌ها در ابعاد منطقه‌ای نیز دیده شود. ضمناً باید به‌گونه‌ای عمل شود که این تضامین به‌طور منظم و با فرآیندی شفاف، قانونی و از طریق دولت بر اساس اقتضا تعیین و بازنگری شود. همچنین لازم است سازمان تأمین اجتماعی در این خصوص از مشارکت سه‌جانبه کارفرمایان، کارکنان و سازمان‌های ذی‌ربط بهره‌برد. سازمان تأمین اجتماعی باید مؤثرترین و کارآمدترین ترکیب مزایا و طرح‌ها در زمینه ملی را در نظر بگیرد. این مزایا می‌تواند شامل کودک، خانواده، سلامتی، زایمان، ازکارافتادگی، پیری، بازماندگان، بیکاری و تضمین‌های شغلی و آسیب ناشی از کار و سایر مزایای اجتماعی باشد. این طرح‌ها شامل مزایای همگانی، طرح‌های بیمه اجتماعی، کمک‌های اجتماعی، طرح‌های مالیات بر درآمد منفی، طرح‌های اشتغال عمومی، طرح‌های حمایت از اشتغال ممکن است باشد. این راهبرد با مطالعه مرکز مطالعات ریسک (۲۰۲۰) همخوانی دارد.

راهبرد دیگری که پیشنهاد گردید طراحی و اجرای طرح حفاظت از طبقات اجتماعی است که شامل اقدامات پیشگیرانه، ترویجی و فعال به همراه ترکیبی از مزایا و خدمات اجتماعی است.



از دیگر راهبردها به‌کارگیری سیاست‌هایی شامل تدارکات عمومی، مقررات اعتباری دولتی، بازرسی کار، سیاست‌های بازار کار و مشوق‌های مالیاتی، ارتقای آموزش، آموزش حرفه‌ای، مهارت‌های تولیدی و اشتغال‌زایی را در فعالیتهای اقتصادی مولد و اشتغال رسمی به‌کارگیرند و ارتقا دهند. همچنین با بازرسی بر ایمنی کار، مشوق‌های شایسته برای کارآفرینی و شرکت‌های دانش‌بنیان در نظر بگیرد و ساختار مرتبط با آن را در سازمان ایجاد نماید. برای اجرای این راهبرد باید دو نکته در نظر گرفته شود اول اینکه اعضا باید استفاده از انواع روش‌های مختلف در راستای بسیج منابع برای اطمینان از پایداری مالی، اقتصادی برای حفاظت اجتماعی ملی را در نظر بگیرند و برای این منظور باید از ظرفیتهای مشارکت گروه‌های مختلف جمعیتی بهره برده شود و به‌صورت جداگانه یا ترکیبی به‌کار گرفته شود که می‌تواند شامل اجرای مؤثر تعهدات مالیاتی و مشارکتی، اولویت‌بندی مجدد هزینه‌ها یا پایه درآمدی گسترده‌تر و به‌اندازه کافی ارتقاء یافته باشد. ضمناً سازمان باید برای جلوگیری از تقلب، فرار مالیاتی، عدم پرداخت کمک‌ها اقداماتی انجام دهد. این راهبردها با مطالعات لیسکاوا و همکاران (۲۰۱۹)، نگری (۲۰۱۸)، سلیمانی و همکاران (۱۳۹۹) و ترحمی (۱۳۹۷) همسویی دارد. سازمان تأمین اجتماعی باید از ظرفیتهای اقتصادی و مالی در سطح بین‌المللی برای پوشش طبقات ملی حمایت اجتماعی بهره بگیرد.

## منابع

- آگاهی، غلامحسین، جعفری، علی، حبیب زاده، اصحاب، رحیمی، محمد. (۱۴۰۲). طراحی راهبردهای سیاست‌گذاری اجتماعی در مسائل و بحران‌های سازمان تأمین اجتماعی ایران. تغییرات اجتماعی-فرهنگی.
- حسن‌زاده، علی. (۱۳۹۸). مبانی نظری عدالت در سلامت، بررسی عدالت در سلامت ایران. تأمین اجتماعی، ۲۸(۹)، ۴۲-۱۱.
- زاهدی اصل، محمدرضا. (۱۳۷۳). مفاهیم رفاه اجتماعی و تأمین اجتماعی (مجموعه مقالات سمینار جامعه‌شناسی و توسعه)، تهران: سمت، چاپ اول، جلد دوم.
- سلیمانی، عباس، پورعزت، علی اصغر، اسماعیلی‌گیوی، محمدرضا. (۱۳۹۹). تصویرپردازی از آینده سازمان تأمین اجتماعی ایران از طریق سناریو پردازی. آینده پژوهی دفاعی، ۱۷(۵)، ۹۳-۱۱۷.
- عبدوس، مریم، شفیع زاده، حمید، سلیمانی، نادر. (۱۴۰۰). طراحی الگوی توانمندی آینده پژوهی مدیران آموزش سازمان تأمین اجتماعی. آینده پژوهی ایران، ۲۵(۲)، ۱۴۵-۱۱۹.
- گرچی پور، اسماعیل. (۱۳۹۵). اسناد سیاستی نظام تأمین اجتماعی چند لایه کشور. تهران: موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- گیلان، ام البنین، ساروخانی، باقر، سیدمیرزایی، سید محمد. (۱۴۰۱). بررسی چشم انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده پژوهی. پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۸(۳۰).
- وامقی، ایرج. (۱۳۷۸). تأمین اجتماعی در ایران باستان. فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱(۱)، پیاپی ۱: صص ۲۹-۸.
- Boyчук, G. W. (2014). Social protection guarantees as legal rights? The International Labour Organization, the United States, and the American 'national context'. *Global Social Policy*, 14(3), 319-332.
- Borella, M., De Nardi, M., & Yang, F. (2023). Are Marriage-Related Taxes and Social Security Benefits Holding Back Female Labour Supply?. *The Review of Economic Studies*, 90(1), 102-131.
- Cappiello, A. (2020). The technological disruption of insurance industry: A review. *International Journal of Business and Social Science*, 11(1), 1-11.
- Centre for Risk Studies. (2020). *Developing Scenarios for the Insurance Industry*. Cambridge Centre for Risk Studies. [www.jbs.cam.ac.uk/risk](http://www.jbs.cam.ac.uk/risk).
- Gentilini, U., Almenfi, M., Orton, I., & Dale, P. (2020). Social protection and jobs responses to COVID-19.
- Hashemkhani Zolfani, S., Dehnavieh, R., Poursheikhali, A., Prentkovskis, O., & Khazaelpour, P. (2020). Foresight Based on MADM-Based Scenarios' Approach: A Case about Comprehensive Sustainable Health Financing Models. *Symmetry*, 12(1), 61.
- [https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS\\_182004/lang--en/in-](https://www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS_182004/lang--en/in-)

dex.htm

<https://www.issa.int/>

Kobrusieva, Y., Leheza, Y. O., Rudoi, K., Shamara, O., & Chalavan, V. (2023). International standards of social protection of internally displaced persons: administrative and criminal aspects.

Łyskawa, K., Kędra, A., Klapkiv, L., & Klapkiv, J. (2019). Digitalization in insurance companies. In International Scientific Conference: Contemporary Issues In Business, Management And Economics Engineering (pp. 9-10).

McKinnon, J. J., Jayatilaka, D., & Spackman, M. A. (2007). Towards quantitative analysis of intermolecular interactions with Hirshfeld surfaces. *Chemical Communications*, (37), 3814-3816.

Mesa-Lago, C. (1978). *Social security in Latin America: Pressure groups, stratification, and inequality*. University of Pittsburgh Pre.

Negri, P. (2018). Sustainable Finance and Non-Financial Disclosure: The Impact for the Insurance Industry. *Symphonya. Emerging Issues in Management*, (1), 110-126.

Rawls, J. (1993). The law of peoples. *Critical inquiry*, 20(1), 36-68.

Reumers, L., Bekker, M., Hilderink, H., Jansen, M., Helderma, J. K., & Ruwaard, D. (2022). Qualitative modelling of social determinants of health using group model building: the case of debt, poverty, and health. *International Journal for Equity in Health*, 21(1), 72.

Standing, G. (2010). The international labour organization. *New Political Economy*, 15(2), 307-318.

World Bank. (2011). *A guide to the World Bank*. The World Bank.

World Bank. (2012). *World development indicators 2012*. The World Bank.



## فرامطالعه پژوهش‌های تأمین اجتماعی در ایران<sup>۱</sup>

زهره شهبازی<sup>۲</sup>

چکیده

**هدف:** مطالعه نظام‌مند پژوهش‌های متعدد موجود که جنبه‌های مختلف تأمین اجتماعی را به صورت پراکنده بررسی نموده‌اند، می‌تواند نقشه دانشی تأمین اجتماعی در داخل کشور را ترسیم نماید. هدف این مقاله ترسیم دانش موضوعی تأمین اجتماعی از طریق بررسی ویژگی‌های دانش انباشته آن از نظر شکلی، روشی و محتوایی، همچنین ارزیابی قدرت تبیین‌کنندگی رویکردهای نظری مورد استفاده در مطالعات می‌باشد.

**روش:** روش به کار گرفته شده کیفی از نوع فرامطالعه است که پژوهش‌های مرتبط با نظام تأمین اجتماعی بازخوانی و دسته‌بندی شده‌اند.

**یافته‌ها:** مطابق یافته‌ها؛ ۱۷۰ مقاله در بازه زمانی ۱۳۹۰-۱۳۹۸ به تأمین اجتماعی پرداخته‌اند، متخصصان حوزه اقتصادی و حقوقی به ترتیب بیشترین توجه را به این موضوع داشته‌اند. ۳۴/۹ درصد با رویکرد کیفی و ۶۵/۱ درصد با رویکرد کمی به بررسی موضوعات مورد نظر پرداخته‌اند. تحلیل نظری این مفهوم در مطالعات داخلی تقلیل‌گرایانه است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد تأمین اجتماعی به‌مثابه ابزار برقراری دموکراسی، ابزار بازتوزیع درآمد و ابزار اعمال کنترل نرم بر ساخت اجتماعی از حیث نظری قابل‌تبیین است. در ایران نیز تأمین اجتماعی غالباً ابزار مفهومی در درون گفتمان مدرنیزاسیون است و به‌مثابه سازه گفتمانی که مورد پرسش هستی‌شناسانه قرار گیرد، در نظر گرفته نشده است، بلکه تأمین اجتماعی یک ثابت تاریخی است که رویدادها و ویژگی‌های بستری که در آن ظهور و بروز داشته، حتی در مطالعات تاریخی آن نادیده گرفته شده و وضعیت تاریخی آن با نظریه‌های موجود تطبیق داده می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** تأمین اجتماعی، سیاست اجتماعی، فرامطالعه، پژوهش

۱. این مقاله برگرفته از رساله دکتری با عنوان «تحلیل نظام تأمین اجتماعی در برنامه‌های توسعه بعد از انقلاب اسلامی ایران» است که با حمایت مالی مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی انجام شده است.

۲. دکتری جامعه‌شناسی توسعه اقتصادی، عضو هیئت علمی گروه پژوهشی توسعه اجتماعی جهاد دانشگاهی



## ۱. مقدمه

تأمین اجتماعی به مثابه زیرمجموعه‌ای از رفاه اجتماعی و ابزاری برای سیاست اجتماعی در سازمان بین‌المللی کار (۲۰۱۴)، حمایت جامعه در برابر قطع یا کاهش شدید درآمد افراد در اثر بیماری، بارداری، حوادث و بیماری‌های ناشی از کار، بیکاری، از کارافتادگی، سالمندی و فوت، افزایش درمان و نگهداری تعریف می‌شود. شکل‌گیری این مفهوم ناشی از نیاز به حمایت از طبقه کارگر نوظهور ناشی از انقلاب صنعتی بود اما امروزه در اکثر کشورها در انواع متنوع و گوناگون؛ مدل بیسمارک، بیمه اجتماعی بورج، مدل دانمارک و... در حال اجراست. در ایران به‌طور رسمی برنامه‌های تأمین اجتماعی از سال ۱۳۳۱ هم‌زمان با تصویب قانون بیمه اجتماعی کارگران آغاز به کار کرد. با گسترش فعالیت‌ها در این حوزه، بررسی موضوعات و مسائل مرتبط با آن در محافل علمی و پژوهشی نیز باب شد. پژوهش‌های متعددی جنبه‌های مختلف و متنوعی از تأمین اجتماعی را در طی این سال‌ها به‌صورت پراکنده بررسی نموده‌اند که مرور و مطالعه نظام‌مند آن‌ها می‌تواند انباشت علمی داخل کشور را در قلمرو تأمین اجتماعی ترسیم نماید.

لذا با بهره‌گیری از روش‌های ترکیبی که عصاره پژوهش‌های انجام‌شده در یک موضوع خاص را به‌گونه‌ای نظام‌دار و علمی فراروی پژوهشگران قرار می‌دهند و ضمن روشن نمودن وضعیت فعلی دانش در یک موضوع خاص، عرصه‌هایی را که به تحقیق بیشتری نیاز دارند، مشخص می‌کند، می‌توان در قالب یک مرور نظام‌مند ترکیبی به بررسی پژوهش‌های تأمین اجتماعی پرداخت تا مشخص گردد که در حوزه مطالعات تأمین اجتماعی در ایران چقدر انباشت و تولید علم صورت گرفته است؟ چراکه فرض اصلی در مرور نظام‌مند پیشینه مبتنی بر انگاره تراکم دانش است.

از این‌رو مقاله حاضر تلاش دارد تا با فرامطالعه پژوهش‌های مرتبط با تأمین اجتماعی، چشم‌اندازی از کم و کیف این مهم در داخل کشور ارائه دهد. در این راستا سؤالات و پرسش‌هایی مورد توجه قرار گرفته است؛ اینکه دانش انباشته در حوزه تأمین اجتماعی در ایران از نظر شکلی، روش‌شناختی و محتوایی چه ویژگی‌هایی دارد؟ این پژوهش‌ها بیشتر تحت تأثیر کدام رویکرد فلسفی و نظری بوده‌اند؟ این رویکردهای نظری تا چه اندازه قدرت تبیین نظام تأمین اجتماعی را به‌مثابه یک مفهوم تخصصی دارند؟

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

### ۲-۱. کندوکاو در بنیان‌های نظری و فلسفی تأمین اجتماعی

سیر اندیشه بشری در راستای کاهش آثار خطرهای اجتماعی، سه مرحله اصلی داشته است: بیمه‌های خصوصی، بیمه‌های اجتماعی و تأمین اجتماعی (عراقی، ۱۳۸۶). بیمه‌های اجتماعی در دوران معاصر تبدیل به یکی از نظام‌های تأمین اجتماعی شده و منظور از آن مجموعه قوانین و مقررات و نهادهایی است که تأمین اجتماعی برای رسیدن به هدف‌های خود از آن‌ها استفاده می‌کند. در واقع حمایت‌هایی قانون‌گذار به اشخاص در معرض خطر فقر است. البته لازم است که چنین حمایت‌هایی مبنای قانونی داشته باشد. بنابراین هر کمکی تحت عنوان صدقه یا با انگیزه‌های انسان‌دوستانه به افراد نیازمند می‌شود، گرچه در رفع فقر آن‌ها مؤثر است، تا زمانی که بر اساس ساختاری نظام‌مند از سوی دولت جذب و ارائه نشده باشد، در حوزه تأمین اجتماعی به مفهوم نوین خود قرار نمی‌گیرد (خالق پرست، راسخ، نعیمی، ۱۳۹۶: ۱۶).

به این ترتیب مرز مفهومی تأمین اجتماعی با مفاهیم مشابه همچون؛ حمایت اجتماعی، رفاه اجتماعی و سیاست اجتماعی باریک است. در واقع تأمین اجتماعی، زیرمجموعه رفاه اجتماعی و ابزاری در سیاست اجتماعی بوده و تفاوت آن با حمایت اجتماعی در نحوه تأمین و توزیع منابع مالی است. گستره حمایت‌های اجتماعی که توسط دولت از منابع عمومی و مالیات‌ها تأمین می‌شود، نسبت به تأمین اجتماعی نامشخص‌تر است. رفاه اجتماعی نیز به عنوان مبنا و هدف برنامه‌های توسعه با پوشش ابعاد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کلان‌تر از تأمین اجتماعی بوده و تمایزش با سیاست اجتماعی در سازوکارهای اعمال آن‌هاست. سازوکارهای مالیاتی، سیاست‌های ارزی، محدودیت و آزادی تجارت، سازوکار سیاست اجتماعی محسوب می‌شوند که ادعای تمامی آن‌ها ایجاد رفاه اجتماعی بیشتر است (یزدانی، ۱۳۸۲).

رویکردهای نظری مختلف با موضع‌گیری نسبت به موضوعات مبنایی نظیر دولت، جامعه، بازار، فقر و عدالت و برابری خواهی تفسیر متفاوتی از نظام تأمین اجتماعی ارائه می‌دهند. در این نظریات برای نظام‌های تأمین اجتماعی اهداف سه‌گانه بازتوزیع درآمد، پوشش مخاطرات و ریسک و جبران خدمات در نظر گرفته می‌شود. اما به حتم بین مفروضات پذیرفته‌شده و عام رویکردهای نظری پیرامون نظام تأمین اجتماعی مناقشه جدی وجود دارد و هریک تفسیر متفاوتی از آن ارائه می‌دهند.

نظریات توسعه اقتصادی و سیاسی در دو طیف موافقان (اقتصاد نئولیبرالیست) و مخالفان (اقتصاد کلاسیک) موضع‌گیری خود را نسبت به تأمین اجتماعی در خصوص کارایی یا عدم کارایی آن برای نظام اقتصادی جوامع انجام داده‌اند.



نظریات اقتصادی (کارایی)<sup>۱</sup> که با تحلیل برنامه‌های تأمین اجتماعی از منظر تأثیر آن‌ها بر رشد یا کاهش رشد اقتصادی، همچنین نحوه باز توزیع درآمدها در جوامع، توجه اصلی خود را به اهداف باز توزیع درآمد و جبران خدمت در برنامه‌های تأمین اجتماعی جلب کرده‌اند. نظریات سیاسی<sup>۲</sup> با تمرکز بر هدف باز توزیع برنامه‌های تأمین اجتماعی به تبیین نظری تأمین اجتماعی می‌پردازند. این دسته نظریات، تأمین اجتماعی را ابزار برقراری دموکراسی تلقی می‌کنند و با برقراری رابطه علی بین دموکراسی و تأمین اجتماعی، رشد دموکراسی را باعث گسترش تأمین اجتماعی برمی‌شمرند. به این ترتیب که مواضع جریان‌های سیاسی راست‌گرا در تأمین اجتماعی (الگوی محدود)، سوسیال دموکرات‌ها (الگوی جامع) و رویکرد راه سوم (رویکرد میانه) با فراهم آوردن عرصه رقابت بین گروه‌های مختلف اجتماعی باتوجه به شرایط روز جوامع، قوام دموکراسی را در جوامع رشد یافته و دموکراتیک به دنبال خواهد داشت (سازمان توسعه و همکاری اقتصادی)، مک‌کی<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) (اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ایسا)، ۱۳۸۵)، (سلیمی: ۵۸)، (نوروز طالبانی، ۱۳۷۴)، حیدرپور و ملکی (۱۳۹۸)، وحید (۱۳۹۶)، رنای (۱۳۸۲)، عبدلی (۱۳۸۴)، امیری و همکاران (۱۳۹۵)، میرزایی و محمودزاده (۱۳۹۶)، عمادی و نصر اصفهانی (۱۳۹۶)، حیدرپور و ملکی (۱۳۹۸) علاوه بر این‌ها، نظریات دولت رانتی از منظر پرداختن به رابطه دولت و جامعه، مفاهیمی همچون تأمین اجتماعی را به مثابه ابزار دولت‌ها جهت تحقق اهداف خود بر شمرده و آن‌را از این منظر تبیین می‌کنند. بر اساس این نظریات، غالباً دولت‌ها با ساختار رانتی برای غلبه بر بحران مشروعیت خود به سیاست‌های کلان توده‌گرا متوسل شده و به این طریق کسب مشروعیت می‌نمایند (هریس، ۱۳۹۸).

## ۲-۲. پیشینه تجربی

علی‌رغم تعداد قابل توجه پژوهش‌های صورت گرفته پیرامون تأمین اجتماعی، در خصوص مطالعه مرور نظام‌مند یا فراتحلیل در داخل کشور تاکنون مطالعه‌ای صورت نگرفته و در مطالعات خارجی به صورت اندک انجام شده است. در کتاب "راهنمای اساسی تأمین اجتماعی: نظریه و ارزیابی" نوشته استرادا<sup>۴</sup> از محققین مرکز تحقیقات تأمین اجتماعی<sup>۵</sup> دانشگاه مالزی در سال ۲۰۱۸ یکی از فصول به بررسی تکامل کیفی و کمی تحقیقات تأمین اجتماعی در دنیا پرداخته است. روندهای گذشته، فعلی و چالش‌های آینده این تحقیقات بررسی شده و برای تحقیقات دانشگاهی در آینده چند سناریو ترسیم نموده است. سیر تحول تحقیقات تجربی تأمین اجتماعی بین ۱۰۰۵ مقاله مجله بین‌المللی تأمین اجتماعی در

1. Efficiency  
 2. Political  
 3. Ailsa McKay  
 4. Estrada  
 5. Social Security Research Centre

پنجاه سال گذشته (۱۹۶۷ و ۲۰۱۷) تجزیه و تحلیل شده، که رشد این تحقیقات در این سال‌ها را نشان می‌دهد. طبق این مطالعه خط سیر مطالعات تجربی در زمینه تأمین اجتماعی بر روی سه مکانیسم اصلی، تأمین اجتماعی، دولت رفاه و خدمات سلامت متمرکز شده‌اند. از تحلیل محتوای این مقالات، ۲۵ زمینه اصلی که مطالعات حول آن‌ها انجام شده، شناسایی شده که طی سال‌های مورد بررسی (۱۹۶۷ و ۲۰۱۷) مورد توجه محققان قرار گرفته‌اند. اطلاعات مربوط به انجام مطالعات در هر یک از این مقولات در جدول زیر قابل ملاحظه است.

جدول شماره ۱. طبقه‌بندی مطالعات تجربی در حوزه تأمین اجتماعی طی ۵۰ سال

ردیف	مقولات تحقیقات تأمین اجتماعی	دهه ۱۹۶۰	دهه ۱۹۷۰	دهه ۱۹۸۰	دهه ۱۹۹۰	۲۰۰۰/۰۹	۲۰۱۰/۱۷	جمع	درصد
۱	مسائل عمومی تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی	۲۵	۶۷	۶۰	۵۰	۵۸	۳۰	۲۹۰	۲۹
۲	مسائل مربوط به بیمه و ضمانت	۴	۱۳	۲۲	۱۳	۱۱	۵	۶۸	۷
۳	مسائل بازنشستگی و حقوق بازنشستگی	۵	۱۳	۱۵	۳۰	۵۳	۳۰	۱۴۶	۱۵
۴	آسیب، معلولین، بیماری‌ها، حوادث، بیماری، ناتوانی، توان‌بخشی، مشکلات معلول	۳	۱۵	۳۰	۷	۱۵	۷	۷۷	۸
۵	مسائل پزشکی و مراقبت‌های بهداشتی	۵	۶	۱۷	۲۱	۱۸	۱۶	۸۳	۸
۶	سازمان‌های تأمین اجتماعی، مدیریت، مسائل حاکمیت و مدیریت	۳	۴	۵	۸	۲	۷	۲۹	۳
۷	بخش غیررسمی، فقر و تورم	۰	۰	۰	۵	۳	۳	۱۱	۱
۸	جنسیت، زنان، خانواده، زایمان، مرگومیر، تک والدین، برنامه‌های اجتماعی دوران کودکی	۰	۱۱	۱۲	۱۱	۱۱	۵	۴۴	۴
۹	حقوق بشر و خطر اخلاقی در مسائل تأمین اجتماعی	۱	۱	۰	۱	۰	۰	۳	۰
۱۰	طرح‌های صندوق تأمین هزینه‌های کارمندان	۰	۱	۰	۲	۰	۰	۳	۰
۱۱	رفاه اجتماعی، کمک‌های اجتماعی، کمک‌هزینه، معاملات، نقل و انتقالات، غرامت‌ها و پرداخت‌ها	۰	۲	۱	۲	۵	۷	۱۷	۲
۱۲	دستمزد، پس‌انداز، مالیات بر درآمد، یارانه‌ها، درآمد مالیات، برنامه‌های پشتیبانی درآمد	۰	۱۰	۱۰	۱۰	۵	۱۲	۴۷	۵
۱۳	بیمه کار و ایمنی شغلی، غرامت بیکاری و بیمه بیکاری	۰	۶	۷	۱۱	۷	۷	۳۸	۴
۱۴	صندوق‌های سرمایه‌گذاری مشترک، مالی شخصی، پس‌انداز، اوراق بهادار، بورس سهام و اوراق قرضه	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰
۱۵	رکود اقتصادی و بحران مالی	۰	۲	۰	۰	۰	۱	۵	۱

۱۶	توسعه اقتصادی و رشد اقتصادی	۰	۰	۵	۰	۲	۰	۷	۱
۱۷	مسائل اقتصادی و بهروری	۰	۰	۲	۰	۱	۰	۳	۰
۱۸	مسائل پوشش تأمین اجتماعی شهری، روستایی و خارجی‌ها	۰	۲	۰	۰	۱	۵	۸	۱
۱۹	تکنیک‌های آماری، پیش‌بینی و کمی	۰	۰	۵	۰	۲	۰	۷	۱
۲۰	پیری، سالمندان، استاندارد زندگی افراد مسن	۰	۰	۲	۰	۱	۰	۳	۰
۲۱	جامعه‌شناسی، جمعیت‌شناسی، قانون، سیاست‌ها و مقررات	۰	۰	۳	۰	۰	۲	۵	۰
۲۲	مسائل بازنشستگی پیش از موعد و بازنشستگی نسبی	۱	۱۱	۱۱	۳	۰	۸	۳۴	۳
۲۳	تعدیل ساختاری و خصوصی‌سازی	۰	۶	۶	۷	۱۲	۶	۳۷	۴
۲۴	جنبش کارگری و دولت رفاه	۴	۵	۵	۵	۲	۳	۲۶	۳
۲۵	مسائل مربوط به تأمین اجتماعی با درآمد کم، کشور در حال توسعه و کشورهای توسعه‌نیافته	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۲	۰
منبع: (Wiley, Journal of International Social Security Review from Sciences Direct by, 2017)									

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

هدف این مقاله ترسیم دانش موضوعی تأمین اجتماعی از طریق بررسی دانش انباشته آن از نظر شکلی، روشی و محتوایی، همچنین ارزیابی قدرت تبیین‌کنندگی رویکردهای نظری مورد استفاده در مطالعات می‌باشد.

روش پژوهش در این مقاله، فرامطالعه<sup>۱</sup> است که برای تجزیه و تحلیل از نتایج پژوهشی در حوزه‌ای خاص استفاده می‌شود. به همین منظور تلاش می‌شود با مرور آثار، به بازخوانی و دسته‌بندی پژوهش‌های مرتبط با نظام تأمین اجتماعی پرداخته شود. جامعه پژوهش شامل کلیه متون نوشتاری اعم از کتاب، پایان‌نامه، پژوهش و مقاله منتشر شده مرتبط با موضوع و قابل دسترس در داخل و خارج کشور، در بازه زمانی ۱۳۹۰-۱۳۹۸ است. برای شناسایی مقالات و کتب مرتبط، به پایگاه‌های اطلاعات علمی نظیر بانک اطلاعات نشریات و مجلات ایرانی، مرکز داده‌های پایگاه اطلاعات علمی و بانک اطلاعات نشریات جهاد دانشگاهی، سامانه بانک اطلاعات خانه کتاب و مؤسسه عالی پژوهش‌های تأمین اجتماعی مراجعه شده است. روند نقد و بررسی این مطالعات تابع قاعده مشخصی بوده است؛ بدین ترتیب که ابتدا متن مدنظر، بررسی و در ادامه از حیث ساختاری و محتوایی بررسی شده است. در نهایت کار نقد و بررسی این مطالعات با تکیه بر ادبیات نظری موجود در باب تأمین اجتماعی صورت گرفته است.

## ۴. یافته‌ها

### ۴-۱. فرامطالعه ساختاری مقاله‌ها

در این بخش مشخصات عمومی و ساختاری مقاله‌های مطالعه‌شده در حوزه تأمین اجتماعی در بازه موردنظر بررسی می‌شود. تعداد ۱۷۰ مقاله در بازه زمانی ۱۳۹۰-۱۳۹۸ به تأمین اجتماعی پرداخته‌اند که البته تعداد ۸۴ مورد از آن‌ها جامعه آماری مورد مطالعه سازمان تأمین اجتماعی و نهادهای وابسته به آن بوده و ۸۶ موردشان موضوعی به تأمین اجتماعی پرداخته‌اند.

از میان این ۸۶ مقاله پژوهشی مورد بررسی، در ارتباط با حوزه تخصصی مجریان پژوهش، ۲۵،۵۸ درصد (۲۲ مورد) در حوزه اقتصادی، ۵،۸۱ درصد (۵ مورد) در حوزه پزشکی و پیراپزشکی، ۱۰،۴۷ درصد (۹ مورد) در حوزه جامعه‌شناسی، ۳،۴۹ درصد (۳ مورد) در حوزه جغرافیا، ۲۳،۲۶ درصد (۲۰ مورد) در حوزه حقوقی، ۵،۸۱ درصد (۵ مورد) در حوزه روان‌شناسی، ۲،۳۳ درصد (۲ مورد) در حوزه ریاضی و آمار، ۲،۳۳ درصد (۲ مورد) در حوزه مهندسی صنایع، ۱،۱۶ درصد (۱ مورد) در حوزه علوم سیاسی، ۱،۱۶ درصد (۱ مورد) در حوزه فقهی و ۱۸،۶ درصد (۱۶ مورد) در حوزه مدیریتی به انجام رسیده‌اند.

بررسی این آمار و اطلاعات نشان می‌دهد که متخصصان حوزه اقتصادی و حقوقی به ترتیب بیشترین توجه را به تأمین اجتماعی و موضوعات مرتبط با آن جهت مطالعه و پژوهش داشته‌اند. البته لازم به ذکر است که این روند در طول زمان برای متخصصان اقتصادی روندی کاهشی بوده و بیشترین استقبال این متخصصان از موضوع تأمین اجتماعی در سال ۱۳۹۰ و ۱۳۹۱ بوده است (نیلی، سیدخسرو شاهی، ابراهیمی، ۱۳۹۱) (کازمیان، مسکر پورامیری، ۱۳۹۱) (کوپال و دیگران، ۱۳۹۱) (غفاری، عاقلی، ۱۳۹۰) (جهانگرد، ۱۳۹۰) (دانش فرد، رجبی فرجاد، ۱۳۹۱) این موضوع شاید از کاهش اهمیت و نقش تأمین اجتماعی در نظام برنامه‌ریزی و مدیریت کشور و برعکس اهمیت آن در سال‌های برنامه چهارم توسعه منتج شده باشد.

همچنین نظام تأمین اجتماعی به‌صورت عام با ۳۳/۷ درصد، بازنشستگی با ۳۱/۴ درصد، بیمه درمان با ۱۰/۵ درصد، بیمه عمر ۵/۸ درصد، بیمه حوادث ۲/۳ درصد، بیمه روستاییان ۲/۳ درصد، بیمه‌های اجتماعی ۷/۰ درصد، بیمه ۴/۷ درصد و بیمه بیکاری با ۱/۲ درصد، موضوعاتی هستند که ذیل نظام تأمین اجتماعی در مقالات مورد بررسی، مدنظر نویسندگان و محققین قرار گرفته است.

از نظر رویکرد روش‌شناسی، در بین مقالات بررسی‌شده ۳۴/۹ درصد در رویکرد و پارادایم کیفی و بقیه یعنی ۶۵/۱ درصدشان در رویکرد کمی به بررسی موضوعات موردنظر پرداخته‌اند. در واقع غالب این مطالعات از حیث آماری و تأثیرات کمی و عددی تأمین اجتماعی و موضوعاتی از قبیل مقرری بازنشستگی و بیمه بر اقتصاد و سایر موضوعات مرتبط با آن مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار داده‌اند.

در ارتباط با چهارچوب و پیشینه نظری مقالات، به‌مثابه اصلی‌ترین مورد در انجام تحلیل نظام‌مند و دقیق، نتایج بررسی نشان داد که از ۸۶ مقاله مورد بررسی، تنها ۲۰ مقاله (۲۳ درصد) به پیشینه نظری پژوهش توجه شده است و در ۶۶ مقاله (۷۷ درصد) اشاره‌ای به پیشینه صورت نگرفته است، که این امر خود می‌تواند دلیلی بر ضعف پایه‌های نظری پژوهش در این مقاله‌ها باشد.

جدول شماره ۲. مشخصات ساختاری مقالات بررسی شده در حوزه تأمین اجتماعی طی سال‌های ۱۳۹۰-۱۳۹۸

مقولات		کدها		تعداد		درصد						
نحوه پرداخت		موضوع		۸۶		۴۹/۴						
		جامعه آماری		۸۴		۵۰/۵						
حوزه تخصصی نویسندگان	کدها	اقتصاد	پزشکی و بهر پزشکی	جامعه‌شناسی	پرواقبیا	حقوق	روان‌شناسی	ریاضی و آمار	مهندسی صنایع	علوم سیاسی	علوم فقهی	مدیریت
	تعداد	۲۲	۵	۹	۳	۲۰	۵	۲	۲	۱	۱	۱۶
	درصد	۲۲/۵۸	۵/۸۱	۱۰/۴۷	۳/۴۹	۲۳/۲۶	۵/۸۱	۲/۳۳	۲/۳۳	۱/۱۶	۱/۱۶	۱۸/۶
موضوعات مورد بررسی	کدها	نظام تأمین اجتماعی	بازنشتگی	بیمه درمان	بیمه عمر	بیمه حوادث	بیمه روستائیان	بیمه‌های اجتماعی	بیمه	بیمه	بیمه بیکاری	
	تعداد	۲۹	۲۷	۹	۵	۲	۲	۶	۴	۱		
	درصد	۳۳/۷	۳۱/۴	۱۰/۵	۵/۸	۲/۳	۲/۳	۷/۰	۴/۷	۱/۲		
رویکرد روشی	کدها	کمی تحلیلی	کمی-پیمایش	کمی	ترکیبی (کمی و کیفی)							
	تعداد	۳۸	۱۱		۲							
	درصد	۴۴/۲	۱۲/۸		۲/۳							
چهارچوب و پیشینه نظری	کدها	دارای چهارچوب	بدون چهارچوب									
	تعداد	۲۰	۶۶									
	درصد	۲۳/۳	۷۶/۷									

## ۲-۲. فرامطالعه محتوایی مقاله‌ها

در این بخش مطالعات از نظر محتوایی و رویکرد نظری فلسفی‌شان در حوزه تأمین اجتماعی در بازه موردنظر بررسی می‌شود. در حالت کلی این مطالعات را می‌توان به چند دسته تقسیم کرد: (۱) مطالعاتی که به سیر مفهومی و تاریخی تأمین اجتماعی و نهادهای مرتبط با آن در ایران پرداخته و با بررسی

عوامل تأثیرگذار و تبیین‌کننده، برنامه‌ها و طرح‌های تأمین اجتماعی را از لحاظ اقتصادی و اجتماعی بررسی کرده‌اند. ۲) مطالعاتی که با رویکرد آسیب‌شناسانه به بررسی مسائل و مشکلات پیرامون تأمین اجتماعی در لایه‌های مختلف بیمه‌ای، مساعدتی و حمایتی آن در ایران پرداخته‌اند. ۳) تحقیقاتی که غالباً به صورت نظری و انتزاعی سیاست اجتماعی که برنامه‌های تأمین اجتماعی مأخوذ از آن‌ها می‌باشند را مورد جرح و بررسی قرار داده‌اند. بخشی از این مطالعات با رویکرد اثباتی و واقع‌گرا سیاست اجتماعی را به مثابه یک امر غیرگفتمانی و غیرتاریخی در نظر گرفته، بر اساس نظریات موجود در حوزه دولت رفاه به بررسی سیاست‌های رفاهی و اجتماعی در ایران پرداخته و نوعی نظریه‌آزمایی با رویکرد قیاسی هستند. بخش دیگر با رویکرد کیفی سیاست اجتماعی و موضوعات مرتبط با آن از آن جمله تأمین اجتماعی را به مثابه متن، گفتمان و یک امر تاریخمند در نظر گرفته و به بررسی گفتمان حاکم بر تأمین اجتماعی و سیاست رفاهی ایران در اسناد بالادستی نظیر برنامه‌های توسعه ایران پرداخته‌اند.

### جدول شماره ۳. طبقه‌بندی مطالعات داخلی در حوزه تأمین اجتماعی

نویسنده و سال	عنوان	موضوع	رویکرد
مدنی ۱۳۸۴ همایون پور ۱۳۸۲	تأمین اجتماعی و رفاه اجتماعی مفهوم تأمین اجتماعی	تحلیل سیر تاریخی و مفهومی تأمین اجتماعی	مطالعات نظری و مفهومی تأمین اجتماعی
میرزایی و محمودزاده ۱۳۹۶ زنجری و شریفیان ثانی ۱۳۹۶ عمادی، اصفهانی ۱۳۹۶	آسیب‌شناسی عملکرد صندوق‌های بازنشستگی عمومی کشور بررسی سیاست‌گذاری اجتماعی در حوزه سالمندان در ایران چالش‌ها و رویکردهای اصلاح سیاست‌گذاری اجتماعی در حوزه سالمندان	تحلیل حوزه‌های مختلف تأمین اجتماعی نظیر بازنشستگی، سالمندی، بیکاری و...	مطالعات آسیب‌شناسانه حوزه تأمین اجتماعی
قاراخانی ۱۳۹۰ خالق‌پرست و دیگران ۱۳۹۶ حسینی ۱۳۹۲ ذاکر حمیدی ۱۳۸۵	بررسی سیاست اجتماعی را به مثابه ابزار کاهش نابرابری در جامعه و برقراری عدالت اجتماعی در بین دولت‌های پس از انقلاب اسلامی تحلیل حقوقی تأمین اجتماعی ایران نقد و بررسی الگوهای تأمین اجتماعی مرسوم، الگوی سازگار با نگرش اسلامی بررسی سیاست‌های رفاه اجتماعی با رویکرد توسعه اجتماعی	تحلیل ابعاد سیاست‌های تأمین اجتماعی	

یاسر باقری ۱۳۹۶ غفاری و عزیزی مهر ۱۳۹۰	بررسی میدان سیاست‌گذاری اجتماعی در ایران تحلیل نهادی سیاست‌های رفاهی در ایران معاصر	اقتصاد سیاسی تأمین اجتماعی	
جعفر تاش امیری ۱۳۹۴ فولادیان، امین و غفاری زاده ۱۳۸۷	گونه‌شناسی نظام رفاهی جمهوری اسلامی ایران بر اساس مدل سه دولت رفاه گوستا اندرسون مبنای تئوریک دولت رفاه از دیدگاه پوپر (بررسی بنیان‌های فلسفی و نحوه شکل‌گیری و عملکرد دولت رفاه از دیدگاه پوپر)	بررسی مبانی تئوریک تأمین اجتماعی	
پروائی و موسوی ۱۳۹۸ هزارجریبی و صفری شالی ۱۳۹۳ جلایی پور و دیگران ۱۳۹۱ رضا امید ۱۳۹۵ صفری شالی، ۱۳۹۴ کرم حبیب پور گتایی ۱۳۹۲ کردونی و فاضلی ۱۳۸۸ مجید وحید ۱۳۹۶	تحلیل محتوای سیاست‌ها در متن برنامه‌های توسعه ایران تحلیل گفتمان عدالت حاکم بر مقوله تأمین اجتماعی در دولت‌های پس از انقلاب اسلامی تحلیل حکومت‌مندی سیاست‌گذاری اجتماعی بررسی تحولات سیاست‌گذاری اجتماعی و فرارزوفرود رابطه دولت و ملت در عصر پهلوی تحلیل گفتمان عدالت جنسیتی در لوایح و برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران بررسی سیاست آموزشی در ایران با لنز حکومت‌مندی تحلیل برخی گفتمان‌های رفاهی در دوران اصلاحات	تحلیل گفتمان و محتوای سیاست‌های تأمین اجتماعی	مطالعات نظری سیاست اجتماعی و تأمین اجتماعی

پژوهش‌هایی که با رویکرد آسیب‌شناسانه تأمین اجتماعی را بررسی کرده‌اند هر یک تعدادی متغیر اقتصادی یا سیاسی را در ایجاد اختلال در روند کارهای تأمین اجتماعی مؤثر می‌دانند. برای مثال، میرزایی و محمودزاده (۱۳۹۶) با نگاهی آسیب‌شناسانه با استفاده از شاخص‌ها و متغیرهای مرتبط با عملکرد صندوق‌های بازنشستگی عمومی کشور به وضعیت بحرانی این صندوق‌ها و عوامل مؤثر بر این بحران در حوزه‌های قانونی، سرمایه‌گذاری، حکمرانی و بیمه‌ای پرداختند. سپس در راستای مدیریت این بحران با نگاهی به متغیرهای کلان اقتصادی، روند خط‌مشی‌های عمومی کشور و برنامه ششم توسعه تصویری آینده‌نگر از وضعیت این صندوق‌ها ارائه شده است. یا عمادی، نصر اصفهانی (۱۳۹۶) با تکیه بر مباحث نظری جدید و تجربیات آزموده شده جهانی بر این نظرند که علی‌رغم هژمونی اصلاحات

پارامتریک در نظام بازنشستگی، به‌عنوان اصلی‌ترین راه‌حل، اتخاذ رویکرد جامع و اولویت دادن به تغییرات پارادایمی یعنی اصلاح انگاره‌ها و باورهای ذهنی به مسئله سالمندی و بازنشستگی پیش شرط تحول در سیاست‌گذاری اجتماعی در بخش سالمندان است.

پژوهش‌هایی نیز در چهارچوب نظریات سیاسی تأمین اجتماعی را بررسی کرده‌اند؛ برای مثال وحید (۱۳۹۶) چگونگی ورود سیاست‌های تأمین اجتماعی به دستور کار دولت را با نگاهی تاریخی با نقطه ثقل توجه به دولت و اراده آگاهانه آن در ایجاد یک سیاست که در قالب اسناد و قوانین تجلی یافته بررسی نموده است. این مقاله در پی فهم منطق تأسیس و تحول سیاست‌های تأمین اجتماعی در حوزه بیمه درمان و بازنشستگی در ایران از پس از انقلاب مشروطه تا پایان سلطنت رضاشاه پهلوی است. بر اساس نتایج، عامل اولیه ورود سیاست‌های تأمین اجتماعی به دستور کار دولت در پس از مشروطه هم‌زمان با ورود اندیشه‌های سوسیالیستی از طریق کارگران ایرانی شاغل در قفقاز و وقوع انقلاب مشروطه ایران بوده است. می‌توان گفت آنچه تا پیش از سلطنت رضاشاه موجب توجه دولت به سیاست‌های تأمین اجتماعی شد، فشار افکار عمومی از طریق اعتراضات و اعتصابات مردم به‌ویژه کارگران بوده است. پس از سلطنت رضاشاه، فشار خارج از سوی کارگران و احزاب و روزنامه‌های دولت برای دستور کار قراردادن بیمه‌های اجتماعی وجود نداشت. در دوران رضاشاه نقش حوزه عمومی در روند تصمیم‌گیری‌های موضوعات مرتبط با تأمین اجتماعی بسیار کم‌رنگ بود و خواسته دربار و رضاشاه ارجح‌تر می‌نمود.

در تعدادی از این دست پژوهش‌ها بررسی زمینه کلی تأمین اجتماعی یا همان سیاست اجتماعی بررسی شده؛ برای مثال جلالی‌پور و دیگران (۱۳۹۱) سیاست‌گذاری اجتماعی در ایران به‌مثابه یک پدیده تاریخمند را با تجهیز خود به ابزار فوکویی حکومت‌مندی بررسی کرده و جایگاه و کاربردپذیری رویکرد حکومت‌مندی در تحلیل سیاست‌گذاری اجتماعی، معرفی و درباره آن بحث می‌شود. در واقع می‌توان از دو منظر معرفتی (بر اساس سه بعد عقلانیت و تکنولوژی و سوژه حکومت) و روشی (با دو روش تحلیل گفتمان و تبارشناسی)، رویکرد حکومت‌مندی را برای تحلیل سیاست‌گذاری اجتماعی به کار برد.

با رویکرد گفتمانی؛ گفتمان عدالت حاکم بر مقوله تأمین اجتماعی توسط هزارجریبی و صفری شالی (۱۳۹۳) در دولت‌های پس از انقلاب اسلامی بررسی شده است. این پژوهش با بهره‌مندی از روش کیفی و به شیوه تحلیل گفتمان فرکلاف و موفه با مبنا قراردادن عدالت اجتماعی به‌عنوان نشانه مرکزی، درصد دستیابی به گفتمان حاکم بر مقوله تأمین اجتماعی دولت‌های پس از انقلاب اسلامی می‌باشد. یافته‌های تحلیل حاکی از آن است که دال شناور عدالت اجتماعی ذیل گفتمان کلان انقلاب اسلامی در قالب نشانه مرکزی تأمین اجتماعی مسدود شده و مفصل‌بندی آن در قالب نشانه‌هایی اصلی چون، برخورداری آحاد جامعه از حمایت‌های بیمه‌ای و امدادی در گفتمان سازندگی و برخورداری از حمایت‌های بیمه‌ای و توان‌بخشی در گفتمان اصول‌گرای عدالت‌محور شکل گرفته که مبین خط سیر متفاوت دولت‌های



پس از انقلاب در تحقق عدالت اجتماعی برآمده از تأمین اجتماعی در کشور می‌باشد.

علاوه بر این تحلیل گفتمان عدالت جنسیتی در لوایح و برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران توسط صفری شالی (۱۳۹۴) انجام شده و عدالت جنسیتی در دولت‌های بعد از انقلاب اسلامی را بررسی کرده است. علی‌رغم این که هر دولت گفتمان مربوط به خود دارد، اما هم‌چنان ذیل گفتمان جامع انقلاب اسلامی فعالیت نموده‌اند. مفصل‌بندی نظام معنایی متشکل از دال‌های اصلی توانمندی زنان اشتغال زنان، حجاب و عفاف زنان و امنیت زنان حول عدالت اجتماعی و جنسیتی، این دال‌ها را در گفتمان کلان انقلاب اسلامی مسدود نموده و انسجام معنایی حول دال مرکزی گفتمان انقلاب اسلامی هژمونی مربوط به هر دولت را نمایندگی می‌کند.

کردونی و فاضلی (۱۳۸۸) با تحلیل گفتمان‌های رفاهی در سخنان رئیس‌جمهور دوران اصلاحات، ویژگی‌های گفتمانی این دوره را بازشناسی و معرفی نموده‌اند، گفتمان رفاهی دوران اصلاحات در خصوص مؤلفه‌های اصلی رفاه، جهتگیری‌های مشخصی دارد. این گفتمان تفسیری از عدالت ارائه می‌دهد که به معنای ایجاد فرصت‌های مساوی و تضمین دسترسی برابر به امکان‌هاست. تلقی گفتمان اصلاحی از مفهوم آزادی این است که دین و آزادی را دارای تأثیر متقابل بر یکدیگر تحلیل می‌کند و برای آن دو حد اسلامی و حقوق عمومی قائل است. این گفتمان بر مفهوم توسعه همه‌جانبه و پایدار تأکید دارد و در بعد سیاسی رفاه، بر مقولاتی نظیر مشارکت، فعالیت احزاب و گروه‌ها و امنیت سیاسی تکیه دارد. گفتمان رفاهی اصلاحات با تأکید بر نظام جامع تأمین اجتماعی معتقد است یک نظام تأمین اجتماعی از هم‌گسسته، نه می‌تواند عدالت را تأمین کند نه امنیت را.

بررسی این مطالعات نشان می‌دهد که غالب این پژوهش‌ها با منظری تقلیل‌گرایانه تأمین اجتماعی را به‌مثابه یک مفهوم اقتصادی در نظر گرفته و مسائل و مشکلات موجود در این نظام را بررسی نموده‌اند. در بین ابعاد تأمین اجتماعی بیشتر بعد بیمه‌ای برنامه‌های تأمین اجتماعی خصوصاً در حوزه سالمندی و بازنشستگی بررسی شده و سایر ابعاد آن، خاصه بعد امدادی، علی‌رغم وجود چهارچوب عریض و طویل نهادی آن در ایران (کمیتة امداد امام خمینی(ره)، بنیاد مستضعفان، سازمان بهزیستی و...) از منظر نظام تأمین اجتماعی و ارتباط با سایر ابعاد، بررسی و تحلیل نشده است. در واقع این مطالعات بیشتر برنامه‌ها و طرح‌های تأمین اجتماعی را بررسی کرده و بررسی سیاست‌ها و مبانی که پایه این برنامه‌ها هستند مغفول مانده است.

جز تعداد اندکی از پژوهش‌ها که به‌صورت گفتمانی موضوعات مرتبط با تأمین اجتماعی را بررسی کرده و تا حدودی به بافت شکل‌گیری موضوعات مرتبط نه خود نظام تأمین اجتماعی پرداخته‌اند، در اغلب این پژوهش‌ها رد و نشانی از تحلیل چهارچوب اصلی و مبنای برنامه‌ها و طرح‌های اجرایی در حوزه تأمین اجتماعی دیده نمی‌شود و هیچ پرسش اساسی از این مبنا صورت نگرفته است.

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

ترسیم نقشه دانش موضوعی تأمین اجتماعی در ایران نشان داد که؛ توجه متخصصان اقتصادی و حقوقی به تأمین اجتماعی و موضوعات مرتبط با آن بیشتر از سایر رشته‌های تخصصی بوده که این امر، به‌نوعی غلبه رویکرد اقتصادی در بررسی تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد. همچنین، پرداختن به موضوع تأمین اجتماعی در سال‌های اخیر در مقایسه با سال‌های برنامه چهارم توسعه از نظر کمی و کیفی روند کاهشی دارد، موضوعات بازنشستگی و بیمه درمان بیش از سایر موضوعات مورد بررسی قرار گرفته‌اند و تحت تأثیر این امر، روش‌های کمی و آماری برای بررسی بیشتر توسط پژوهشگران مورد استفاده قرار گرفته‌اند و غالب پژوهش‌ها در حوزه نظری و تبیین نظری موضوع مورد بررسی خود دارای ضعف عمده می‌باشند.

علاوه‌براین طبق نتایج بررسی محتوایی مطالعات؛ از حیث نظری، تأمین اجتماعی به مثابه ابزار برقراری دموکراسی (رویکرد سیاسی)، ابزار بازتوزیع درآمد (رویکرد اقتصادی) و ابزار کنترل نرم (رویکرد پوپولیستی) مورد بررسی قرار می‌گیرد. در رویکرد سیاسی، تأمین اجتماعی به‌مثابه کالای اجتماعی، ابزار برقراری دموکراسی تلقی می‌شود، درواقع با برقراری رابطه علی بین دموکراسی و تأمین اجتماعی؛ گسترش تأمین اجتماعی را کارایی عملکرد نظام سیاسی قلمداد کرده یا بر ماهیت رای‌آوردنگی برنامه‌های تأمین اجتماعی تأکید می‌شود. در رویکرد اقتصادی، تأمین اجتماعی به‌مثابه کالایی اقتصادی، ابزار بازتوزیع درآمد تلقی می‌شود؛ که با کاهش ناکامی و نارسائی‌های نظام اقتصادی بازار از طریق تأثیر آن بر رشد یا کاهش متغیرهای مهم اقتصادی نظیر تولید، پس‌انداز، سرمایه‌گذاری، توزیع مجدد درآمدها و... نقش‌آفرینی می‌کند. نکته قابل‌توجه در بررسی نظام اجتماعی در هر دو این رویکردها این است که در هر دو، ساختار جامعه، مطابق با کشورهای توسعه‌یافته فرض گرفته شده و باتوجه‌به ویژگی‌های این کشورها نقش و جایگاه تأمین اجتماعی تبیین می‌شود. اما در رویکرد پوپولیستی تأمین اجتماعی به‌مثابه اعمال کنترل نرم در ساخت اجتماعی در کشورهایی با ساختار رانته، تبیین می‌شود، طبق مضامین این رویکرد از مزایای نظام تأمین اجتماعی برای خرید حمایت سیاسی طبقات فرودست و تضعیف نیروهای اجتماعی نیرومند استفاده می‌شود، سیاست‌های شمول‌گرا یا بازتوزیع‌گرا با هدف همراه کردن توده‌ها از طریق نظام تأمین اجتماعی پیاده می‌شوند.

در حالت کلی نتایج این بررسی نشان داد که، تأمین اجتماعی غالباً ابزار مفهومی برای انجام تحقیقات در درون گفتمان مدرنیزاسیون و به‌صورت کلی تر گفتمان توسعه استفاده می‌شود و واقعیت این است که تاکنون کانون توجه مطالعات انجام‌شده راجع به تأمین اجتماعی به جنبه‌های اقتصادی و کمی تقلیل پیدا کرده و با بی‌توجهی به زمینه‌گفتمانی شکل‌گیری تأمین اجتماعی در ایران به آن در قالب یک امر کلی نگریسته شده است و تأمین اجتماعی به‌مثابه یک سازه‌گفتمانی که مورد پرسش

هستی‌شناسانه قرار گیرد، در نظر گرفته نشده است، بلکه تأمین اجتماعی یک ثابت تاریخی است که رویدادها و ویژگی‌های بستری که در آن ظهور و بروز داشته حتی در مطالعات تاریخی آن نادیده گرفته شده و وضعیت تاریخی آن با نظریه‌های موجود تطبیق داده می‌شود. هیچ‌یک از این تحقیقات به تاریخ تبدیل شدن تأمین اجتماعی به مسئله برای ایران اشاره نکرده‌اند. مطالعاتی که به بررسی تاریخی تأمین اجتماعی پرداخته‌اند تنها یک روایت تاریخی تکراری از اولین قانون تأمین در ایران روایت کرده‌اند. استفاده از مفهوم تأمین اجتماعی به‌مثابه یک سازه فراتاریخی و حمل آن بر اقتصاد، سیاست و یا رفاه و... پیشاپیش این پژوهش‌ها را درون گفتمان مدرنیزاسیون جای می‌دهد که به زمینه و شرایط بافتاری شکل‌گیری مفاهیم از جمله مفهوم تأمین اجتماعی در آن توجه نمی‌شود.

علاوه‌براین در ساخت فضای مفهومی باید به این مهم توجه داشت که نظریه‌پردازی موجود برای تبیین نظری تأمین اجتماعی، درک ما از موضوع را محدود می‌کند و در استفاده از این نظریات جهت تبیین سیاست رفاهی، خاصه تأمین اجتماعی در ایران باید محتاط عمل نمود. چون نظریات اقتصادی و سیاسی تطابق بیشتر با سازوکار کشورهای دموکراتیک با اقتصاد سیاسی پیشرفته و صنعتی دارند که مبنی بر ایجاد مشاغل کارمحور در اقتصاد صنعتی برای کاهش فقر و بازتوزیع درآمد و ثروت هستند، در نتیجه توانایی تبیین نظام تأمین اجتماعی در زمینه‌هایی نظیر نظام سیاسی اجتماعی ایران با ماهیت دولت اقتدارگرا، رانتی و مستقل از گروه‌های اجتماعی و احزاب سیاسی را ندارند. در واقع این رویکردهای نظری با گیرافتادن در بن‌بست ساختارگرایی، ماهیت غایت‌گرایانه و غیرتاریخی پیدا کرده و امکان رصد تاریخ جوامع، تکثر و مقاومت جامعه در برابر سیاست‌های دولت را غیرممکن می‌نمایند. به همین دلیل این رویکردهای نظری، سیاست تأمین اجتماعی را به‌عنوان محصول صنعتی شدن و رشد بازار فهم کرده و ویژگی‌های اجتماعی و سیاسی و شرایط تاریخی جوامع را واقعی نداده‌اند.

علاوه‌براین نظریاتی که در آن‌ها تأمین اجتماعی به‌مثابه ابزار کنترل نرم در نظر گرفته می‌شوند، علی‌رغم داعیه پرداخت به رابطه دولت و جامعه، در تحلیل‌های خود دچار تقلیل‌گرایی و یکسویه‌نگری شده و تنها با تحلیل طرف دولت این رابطه دوسویه، از تحلیل طرف دیگر رابطه و تأثیر بازخورد آن بر سیاست‌های رفاهی دولت بازمانده‌اند، آن‌ها دولت را کاملاً مسلط بر جامعه و جامعه را کاملاً مستقل از دولت فرض گرفته، کنشگری افراد در قالب جامعه را کاملاً نادیده انگاشته‌اند. هر جا در تبیین خود به سراغ کنشگری افراد و جامعه رفته‌اند، اقتدار کاریزماتیک نخبگان دولتی، ایدئولوژی و سرکوب را اصل دانسته و نیروی کنشگری افراد را نادیده گرفته‌اند. این در حالی است که باید در تبیین سیاست‌های تأمین اجتماعی به تأثیر بازخورد سیاست‌ها در جامعه، مطالبه افراد در بزنگاه‌های تاریخی و نقش آن‌ها در تغییر سیاست‌ها نیز توجه نمود. این نوع نظریه‌پردازی درک ما از موضوع را محدود می‌کند.

مقوله بعدی در تبیین نظام تأمین اجتماعی تعیین طرح‌ها و برنامه‌هایی است که انواع خدمات در قالب

آن‌ها ارائه می‌گردد که در این مقوله، از مدل‌های ارائه خدمات تأمین اجتماعی در کشورهای منتخب در این حوزه به‌عنوان راهنما استفاده شده است. نظام تأمین اجتماعی در کشورهای در حال توسعه هر چند به لحاظ شکلی مشابهت‌هایی با سیستم‌های پیشرفته داشته باشند ولی در عمل این نظام‌ها غالباً با چالش‌های عمده‌ای مواجه هستند. کشورهای در حال توسعه برای مقررات تأمین اجتماعی نمی‌توانند فقط به مدل رسمی تأمین اجتماعی اکتفا نمایند. تأمین اجتماعی در این کشورها باید بخشی از سیاست‌های مبارزه با فقر و یکپارچه با آن باشد. چراکه تأمین اجتماعی در این کشورها علاوه بر ابزار ایجاد دموکراسی و افزایش کارایی اقتصادی، ابزار مهمی جهت کاهش فقر و برقراری توسعه پایدار اجتماعی و اقتصادی است.

## منابع

- اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی ایسا . (۱۳۸۵). نقش تأمین اجتماعی در توسعه و تحول . اداره کل امور بین‌الملل سازمان تأمین اجتماعی .
- امیدی، رضا. (۱۳۹۸). تحلیل تعارض در سیاست‌گذاری اجتماعی بررسی فرایند تدوین قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی . مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۸ (۳): صص ۶۳۹-۶۶۸.
- امیری، م، محمودی، راغفر، ح، پروندی، ی. (۱۳۹۵). بررسی نظری- تطبیقی نظام‌های تأمین اجتماعی: مسیریابی توسعه نظام سه‌لایه تأمین اجتماعی ایران . فصلنامه علمی- پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، ۲ (۴): صص ۹-۲۸.
- حیدرپور، م و ملکی، ب. (بهار ۱۳۹۸). آسیب‌شناسی و راهکارهای ارتقاء سیاست‌گذاری تأمین اجتماعی در ایران . فصلنامه مدیریت و حسابداری، ۵ (۱): ۱۳۷-۱۵۸.
- جعفری مقدم، محسن. (۱۳۹۷). تبیین نهادی برنامه‌ریزی دولتی تأمین اجتماعی در ایران (۱۳۶۷-۱۳۹۲)، فصلنامه تأمین اجتماعی. ۱۳ (۴۷): ۶۶-۹۷ .
- جلایی‌پور، سعیدی، حبیب‌پور گتایی، ک. (۱۳۹۱). تحلیل سیاست‌گذاری اجتماعی با لنز حکومت‌مندی . مطالعات جامعه‌شناختی. ۴۱: ۲۰۰-۱۶۷.
- حبیب‌پور گتایی، ک. (۱۳۹۶). سیاست اجتماعی به‌عنوان متن و گفتمان. مطالعات جامعه‌شناختی. ۲۰۵-۲۲۷.
- خالق‌پرست، ح، راسخ، م، نعیمی، ع. (۱۳۹۶). تحلیل حقوقی تأمین اجتماعی ایران در پرتو اصول و الگوهای نظام تأمین اجتماعی مطلوب. فصلنامه علمی و پژوهشی رفاه اجتماعی. ۱۷ (۶۴): ۳۷-۹.
- رنانی، م. (۱۳۸۲). تأمین اجتماعی و دموکراسی . فصلنامه تأمین اجتماعی. ۵ (۱۳): ۲۲-۱۱.
- زاهدی مازندرانی، م. (۱۳۷۸). نظام‌های سنتی تأمین اجتماعی در ایران. فصلنامه تأمین اجتماعی. ۳: صص ۶۰-۲۳.
- سلیمی، م. (۱۳۹۰). رابطه میان بیمه‌های اجتماعی و رشد اقتصادی در ایران . پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد استاد راهنما التجائی . پژوهشگاه علوم‌انسانی و مطالعات فرهنگی پژوهشکده مطالعات تطبیقی اقتصاد.
- عراقی، س. (۱۳۸۶). درآمدی بر حقوق تأمین اجتماعی. تهران: مؤسسه‌عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- غفاری، غ، عزیزی‌مهر، خ. (۱۳۹۱). رویکرد نهادی و تحلیل سیاست‌های رفاهی در ایران معاصر . نشریه مطالعات جامعه‌شناختی. ۴۰: ۵۶-۲۳.
- غفاری، غ، حبیب‌پور گتایی، ک. (۱۳۹۷). سیاست اجتماعی بنیان‌های مفهومی و نظری. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- کاظمیان، م.، مسکر پورامیری، م. (۱۳۹۱). ارزیابی وضعیت ترکیب تأمین مالی و ارائه مراقبت‌ها در نظام بیمه اجتماعی درمان در ایران. دانشور پزشکی.
- کریمی، م. (۱۳۹۴). زمینه‌های تاریخی پیدایش تأمین اجتماعی در ایران. فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱۱ (۴۱، ۴۲): ۱۴-۹.

مدنی، س. (۱۳۸۲). چشم‌اندازهای فراوری تأمین اجتماعی در ایران. فصلنامه تأمین اجتماعی. ۵(۱۵): ۳۲۸-۲۸۹.

طالقانی، نوروز. (۱۳۷۴). مقدمه‌ای بر تأمین اجتماعی. تهران: مؤسسه‌مالی پژوهش تأمین اجتماعی.

نیلی، م، سیدخسرو شاهی، ا، ابراهیمی، س. (۱۳۹۱). تحلیل اقتصادی رابطه مستمری بازنشستگی و تصمیم در مورد زمان بازنشستگی. فصلنامه پژوهشنامه اقتصادی (رویکرد اسلامی - ایرانی).

هزارجریبی، ج، صفری شالی، رضا. (۱۳۹۴). بررسی گفتمان عدالت حاکم بر مقوله تأمین اجتماعی در دولت‌های پس از انقلاب اسلامی. فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. ۲۳: ۴۹-۲.

هریس، ک. (۱۳۹۸). انقلاب اجتماعی، سیاست و دولت رفاه در ایران. م. فدایی تهران: شیرازه کتاب ما.

وحید، م، لطفی، ا. (۱۳۹۶). تأسیس سیاست‌های تأمین اجتماعی در ایران (۱۳۲۰-۱۲۸۵). فصلنامه علمی و پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی. ۳(۴): ۱۴۹-۱۲۵.

یزدانی، ف. (۱۳۸۲). مفاهیم بنیادی در مباحث رفاه اجتماعی (سیاست اجتماعی، حمایت اجتماعی و تأمین اجتماعی). فصلنامه رفاه اجتماعی ویژه‌نامه سیاست اجتماعی. ۱۰.

ILO. (2014). World Social Protection Report: Building economic recovery, inclusive development and social justice. Geneva:: International Labour Organization.

Mckay A. (2005). The Future of Social Security Policy. Rutledge;

Mushtaq, k., & Jomo, k. (2000). Rents, Rent seeking and economic development. cambridge.

Wiley, Journal of International Social Security Review from Sciences Direct by. (2017).



## بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی

### مطالعه موردی: اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ

حسین رضازاده<sup>۱</sup>

#### چکیده

**هدف:** هدف از این تحقیق بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است.

**روش:** تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده، توصیفی از نوع همبستگی دو متغیری است و به لحاظ اینکه، «اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ» را بررسی می‌کند، مطالعه موردی به حساب می‌آید. جامعه آماری این تحقیق را ۱۱۰ نفر از مدیران و کارشناسان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ تشکیل داده‌اند که از این تعداد ۷۱ نفر به صورت نمونه انتخاب شدند. روش گردآوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه بوده است. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و آزمون همبستگی بین عناصر ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شده است. فرضیه اصلی تحقیق به بررسی رابطه ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی و ۳ فرضیه فرعی نیز به بررسی ابعاد ساختار از نظر رابینز شامل پیچیدگی، تمرکز و رسمیت با کارآفرینی سازمانی پرداخته است.

**یافته‌ها:** باتوجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها، ارتباط معنادار بین ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، تمرکز و رسمیت) و کارآفرینی سازمانی تأیید شد.

**نتیجه‌گیری:** باتوجه به رابطه منفی مؤلفه‌های ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی، می‌توان گفت زمینه مناسب ساختاری برای اجرای کارآفرینی سازمانی فراهم نبوده و چنانچه در نظر باشد کارآفرینی سازمانی در تأمین اجتماعی تهران بزرگ توسعه یابد، ضروری است در مورد اصلاح ساختار سازمانی اقدامات لازم صورت پذیرد و با تقویت نقاط ضعف موجود بستر مناسب را برای اجرای کارآفرینی ایجاد نمود.

**واژه‌های کلیدی:** ساختار سازمانی، پیچیدگی، رسمیت، تمرکز، کارآفرینی، کارآفرینی سازمانی.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه علامه طباطبائی، رئیس اداره ارزیابی عملکرد کارکنان، سازمان تأمین اجتماعی. rezazadeh\_h@yahoo.com





## ۱. مقدمه

مسائل امروز سازمان‌ها با راه‌حل‌های دیروز حل‌شدنی نیست و پیش‌بینی آینده، مشکلات آتی را حل نمی‌کند، بلکه باید برای پیش‌سازی آینده اقدام کرد. امروزه شرایط محیطی و قواعد بازی رقابت به حدی بی‌رحم، پیچیده، پویا و نامطمئن شده است که سازمان‌ها دیگر نمی‌توانند تنها با تغییرات روبنایی مثل تغییر روش‌ها، سیستم‌ها، ساختار، تکنولوژی و... حیات و بقای بلندمدت خود را تضمین کنند. سیستم پیشنهادات نمی‌تواند افراد را خلاق کند، نمی‌تواند قالب‌های غلط ذهنی آن‌ها را مورد شناسایی قرار داده و اصلاح کند. کار گروهی افرادی که مدل‌های ذهنی غلط و توسعه‌نیافته دارند کار گروهی نیست بلکه گروه کاری است. لذا سازمان‌های امروزی باید انقلابی در اذهان مدیران و کارکنان خود به وجود آورند تا اساساً مفهوم سازمان، کار، کیفیت، رقابت، سود و... در نظر آن‌ها دگرگون شود. از این رو مدیریت مدل‌های ذهنی مطرح و مورد توجه قرار گرفته، به طوری که وظیفه اصلی مدیر را شناسایی و اصلاح مدل‌های ذهنی غلط کارکنان دانسته است (صمد آقایی، ۱۳۷۸: ۱).

ضرورت کارآفرینی سازمانی ناشی از ناسازگاری و عکس‌العمل کند سازمان‌های متوسط و بزرگ در برابر تغییرات سریع و پیچیده و نامطمئن محیطی است (یداللهی فارسی و همکاران، ۱۳۸۸). باتوجه به سرعت تحولات و پیچیدگی‌های محیط رقابتی، سازمان‌ها باید از منابع داخلی و خارجی استفاده کنند تا با به‌کارگیری اثربخش و به‌موقع این منابع به مزیت‌های رقابتی بهتری دست پیدا کنند (دهقان و همکاران، ۱۳۹۵)؛ که یکی از مؤلفه‌های آن توجه به منابع و قابلیت‌های درون سازمانی است. به‌طور کلی کارآفرینی سازمانی به معنای توسعه شایستگی‌ها و فرصت‌ها درون سازمان از طریق ترکیب مختلف منابع جدید است (استونر<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۸).

مطالعات نشان می‌دهند کارآفرینی سازمانی به افزایش موفقیت و بهبود عملکرد سازمان منجر می‌شود (کوکر<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۷) همچنین ونديون بر این باور است که کارآفرینی محدود به شرکت‌های تجاری نیست و چه در شرکت‌های خصوصی و دولتی چه در شرکت‌های غیرانتفاعی وجود دارد (زهرآ،<sup>۳</sup> ۲۰۱۶).

باتوجه به اهمیت مبحث کارآفرینی در دنیای امروز، توسعه و ترویج کارآفرینی بیش‌ازپیش ضروری به نظر می‌رسد؛ در این زمینه سازمان‌های موفق و پیش‌رو در کشورهای دیگر به کارآفرینی توجه خاصی مبذول نموده و زمینه‌های لازم برای کارآفرینی سازمانی را فراهم آورده‌اند. در کشور ما به بحث کارآفرینی و به‌ویژه کارآفرینی سازمانی توجه کمتری شده و زمینه‌های مورد نیاز برای آن فراهم نشده

1. Stoner  
2. Coker  
3. Zahra

است. لذا توجه به این مبحث در ابعاد و جنبه‌های مختلف آن ضروری می‌باشد. بدیهی است برای توسعه کارآفرینی سازمانی، نیاز به شناخت علمی از مؤلفه‌های مرتبط با آن در سازمان‌ها می‌باشد و چنانچه این بررسی‌های علمی انجام نگیرد، فرصت‌های تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری‌های آگاهانه و مؤثر را از مدیران و برنامه‌ریزان سلب می‌نماید.

در خصوص بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی، تاکنون تحقیقات متعددی انجام شده است که نشان‌دهنده وجود رابطه معنی‌دار بین این متغیرها می‌باشد. از جمله پژوهش یداللهی و همکاران در سال ۱۳۸۸ در سطح بانک‌های خصوصی شهر تهران، تحقیق محسنی در سال ۱۳۹۲ در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان، تحقیق محمودی در سال ۱۳۹۲ در سازمان امور مالیاتی شهر تهران و تحقیق علی‌مردانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در دانشگاه شهیدبهشتی همگی مؤید رابطه معنی‌دار بین ساختار و کارآفرینی سازمانی بوده است. در این زمینه در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، پژوهشی صورت نگرفته است.

لذا مسئله اصلی تحقیق بررسی چگونگی تاثیر ساختار سازمانی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ بر سطح کارآفرینی سازمانی و شناسایی زمینه‌های بالقوه بهبود که می‌تواند فرهنگ کارآفرینی بیشتری را در سازمان تقویت کند، می‌باشد. این موضوع، زمینه را برای تحلیل عمیق رابطه خاص بین ساختار سازمانی و رفتار کارآفرینانه در چارچوب سازمان مذکور فراهم می‌کند.

هدف اصلی در این تحقیق بررسی تأثیر متقابل ساختار سازمانی و فعالیت‌های کارآفرینانه در چارچوب اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است. با بررسی اینکه چگونه عناصر ساختاری (تمرکز، پیچیدگی و رسمیت) بر توانایی آن برای تقویت نوآوری و کارآفرینی سازمانی تأثیر می‌گذارند، می‌توانیم به بینش‌های ارزشمندی در مورد افزایش کارآفرینی سازمانی در مؤسسات عمومی دست یابیم.

در این مقاله ضمن معرفی فرآیند کارآفرینی و کارآفرینی سازمانی، شرایط و ویژگی‌های ساختاری برای پیاده‌سازی و اجرای کارآفرینی سازمانی بررسی شده و سپس میزان حضور و وجود این عوامل در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ، به‌عنوان یک مطالعه موردی، مورد بررسی قرار می‌گیرد. انجام این تحقیق وضعیت ساختاری اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ و رابطه آن با کارآفرینی سازمانی را تبیین نموده و اطلاعات مفیدی جهت توسعه خلاقیت و نوآوری کارکنان و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ به‌صورت اخص و سازمان تأمین اجتماعی به‌صورت کلی فراهم می‌نماید.

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

### ۲-۱. مبانی نظری

#### ۲-۱-۱. کارآفرینی

کارآفرینی، واژه‌ای است نو که از معنی کلمه‌اش نمی‌توان به مفهوم واقعی آن پی برد. این واژه به جای کلمه "Entrepreneurship" به کار می‌رود که در اصل از کلمه فرانسوی Entrepreneur به معنای «متعهد شدن» نشئت گرفته است. بنابر تعریف واژه‌نامه «بوستر» کارآفرین کسی است که متعهد می‌شود مخاطره یک فعالیت اقتصادی را سازمان‌دهی اداره و تقبل نماید» (اسکندانی، ۱۳۷۹).

کارشناسان کارآفرینی را فراگرد شکار فرصت‌ها به‌وسیله افراد (به‌طور انفرادی یا در سازمان‌ها)، بدون در نظر گرفتن منابع موجود در اختیار آن‌ها، می‌دانند. در واقع کارآفرینان به هنگام تصور فرصت‌های جدید، محدودیت‌های منابع جاری را نادیده می‌گیرند (تفت، ۱۹۹۴: ۸، و نولتی، ۱۹۹۵: ۲۵۵).

کارآفرینی فرآیندی است که عناصر خلاقیت و نوآوری از اجزای اصلی آن محسوب شده و در تکوین و تکامل آن نقش اساسی دارند. از دیدگاه سازمانی، کارآفرینی یعنی ارائه فکر و طرح نوین برای بهبود و ارتقای کمیت و یا کیفیت فعالیت‌های سازمان (مثلاً ارائه محصول جدید، افزایش بهره‌وری، افزایش تولیدات و خدمات، کاهش هزینه‌ها، تولیدات یا خدمات بهتر، تولیدات و خدمات جدید و ...). (سیاری و غفاری، ۱۳۸۰)

بدین ترتیب، کارآفرینی شکل ویژه‌ای از نوآوری است و عبارت از پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز ایده‌های خلاق برای ایجاد کسب‌وکار جدید یا ابتکار جدید در درون یک کسب‌وکار موجود می‌باشد (قاسم‌زاده، ۱۳۸۲).

#### ۲-۱-۲. کارآفرینی سازمانی

از اوایل دهه هفتاد، محققان صحبت‌هایی راجع به کارآفرینان سازمانی و مستقل به میان آوردند. اما از سال ۱۹۸۵ که پینکات از ترکیب واژه‌های entrepreneurship و intra و intrapreneurship را ابداع کرد، کارآفرینی درون‌سازمانی رسماً تعریف و به ادبیات کارآفرینی وارد شد. پینکات می‌گوید: کارآفرینی درون‌سازمانی فرآیندی است که کارآفرینان سازمانی از طریق آن سبب تغییر می‌شوند. کورن وال و پرلمن معتقدند که کارآفرینی درون‌سازمانی پروسه‌ای است که از طریق آن محصولات، فرآیندها و ایده‌های جدید در سازمان به اجرا گذاشته می‌شود و توسعه می‌یابند. اساساً کارآفرینی درون‌سازمانی و بالطبع کارآفرینان سازمانی، در سازمان‌هایی که شرایط و بستر سازمانی کامل و مناسبی برای کارآفرینی وجود نداشته باشد مورد تحسین قرار نمی‌گیرند و خوشایند آن‌ها نیستند. لذا صرفاً وجود تعداد اندکی کارآفرین در سازمان دلیل بر کارآفرین بودن سازمان نیست. بلکه افزایش تعداد کارآفرینان، رضایتمندی

آنان و وجود کارآفرینی گروهی در سازمان، بیانگر پیشرفت و ارتقا سطح کارآفرینی سازمان است (صمد آقایی، ۱۳۷۸: ۶۶-۶۵)

امروزه بسیاری از شرکتها به لزوم کارآفرینی شرکتی پی برده‌اند، درواقع این‌گونه تغییر در استراتژی، در پاسخ به سه نیازی است که بر شرکتها تحمیل گردیده است:  
افزایش سریع رقابتی جدید

ایجاد حس بی‌اعتمادی نسبت به شیوه‌های مدیریت سنتی در شرکتها  
خروج بهترین نیروهای کار از شرکتها و اقدام آن‌ها به کارآفرینی مستقل.

به‌طورکلی پیشرفت سریع دانش و فناوری، تغییر روندهای جمعیت‌شناختی همچون افزایش سطح تحصیل، اشتغال به کار زن و مرد در خانواده‌ها و افزایش طول عمر و سالخوردگی جمعیت و حضور اثربخش بازارهای سرمایه و آشنایی بیش‌ازپیش مدیران با پدیده کارآفرینی سبب گردیده تا گرایش به کارآفرینی در استراتژی شرکتها شدیداً مورد تأکید قرار گیرد (احمدپور، ۱۳۷۸: ۱۳۴).

کارآفرین سازمانی فردی است که همچون یک کارآفرین در سازمان‌های بزرگ فعالیت می‌کند و به کارآفرینان اداری گفته می‌شود که موفقیت آن‌ها ایجاد واحدهای مستقل جدید در یک شرکت می‌باشد. آن‌ها محصولات، خدمات و فرایندهای جدید را ارائه می‌کنند که سازمان را قادر به رشد و سودآوری می‌سازد (بینکات، ۱۹۸۵: ۱۷، و فری و دیگران، ۱۹۹۳: ۳۷۲-۳۷۳).

## ۲-۱-۳. ساختار سازمانی و ابعاد آن

ساختار سازمانی تصریح می‌کند که وظایف چگونه تخصیص داده شوند، چه شخصی به چه کسی گزارش دهد و سازوکارهای هماهنگی رسمی و همچنین الگوهای تعاملی سازمانی که باید رعایت شوند کدامند؟ (رابینز، ۱۳۷۸: ۲۲-۲۱).

اجزاء سه‌گانه‌ای که برای ایجاد ساختار سازمانی به‌کار می‌گیریم پیچیدگی، رسمیت و تمرکز هستند. اگرچه پذیرفتن این اجزاء سه‌گانه به‌عنوان ابعاد اصلی و مهم ساختار سازمانی معمول است ولی جهان شمول نیست.

پیچیدگی به میزان تفکیکی که در سازمان وجود دارد اشاره می‌کند که شامل سه نوع پیچیدگی یا تفکیک افقی، عمودی و جغرافیایی می‌باشد.

تفکیک افقی<sup>۱</sup> به میزان تفکیک بین واحدهای سازمانی بر اساس موقعیت اعضاء سازمان، ماهیت

وظایف آن‌ها و میزان تحصیلات و آموزش‌هایی که فراگرفته‌اند، اشاره می‌نماید.

**تفکیک عمودی**<sup>۱</sup> به عمق یا ارتفاع ساختار سازمان اشاره دارد. با افزایش سطوح سلسله‌مراتب سازمان، تفکیک عمودی سازمان افزایش یافته و پیچیدگی سازمانی بیشتر می‌شود.

یک سازمان می‌تواند فعالیت‌های خود را با میزان یکسان برخورداری از تفکیک افقی و سلسله‌مراتب سازمانی در چندین مکان به انجام برساند. از این‌رو سومین عنصری که پیچیدگی سازمان از آن نشئت می‌گیرد **تفکیک بر اساس مناطق جغرافیایی**<sup>۲</sup> است که میزان پراکندگی ادارات، کارخانجات و افراد سازمان بر اساس مناطق جغرافیایی را نشان می‌دهد (رابینز، ۱۳۷۸: ۸۷-۸۱).

دومین جزء ساختار سازمانی **رسمیت** است. رسمیت به مقررات، روش‌ها و مدارک کتبی اطلاق می‌شود که به موجب آن‌ها شرح وظایف، دستورالعمل‌ها و فرمان‌هایی که کارکنان و اعضای سازمان باید آن‌ها را رعایت و اجرا نمایند، مشخص می‌شود.

**تمرکز** سومین جزء ساختار سازمانی است که به سطوحی از سلسله‌مراتب اختیارات اطلاق می‌شود که می‌توانند تصمیماتی را بگیرند. در سازمان‌های متمرکز، مدیران ارشد و آنانی که در رأس سازمان هستند، حق تصمیم‌گیری دارند. در حالی که در سازمان‌های غیرمتمرکز همین تصمیمات در سطوح پایین‌تر گرفته می‌شوند (رابینز، ۱۳۷۸: ۸۷-۸۱).

## ۲-۱-۴. رابطه ساختار سازمانی با کارآفرینی سازمانی

### ۲-۱-۴-۱. پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی

نخستین رکن ساختار سازمانی، فعالیت‌ها و کارهایی است که در آن سازمان، تقسیم یا از هم تفکیک می‌شوند. هر قدر فعالیت‌های سازمان گسترده‌تر و به اجزای بیشتری تقسیم شده باشد، سازمان از پیچیدگی بیشتری برخوردار خواهد بود. این پیچیدگی بر رفتار اعضا، فرایندهای درون سازمان، رابطه بین سازمان و محیط پیرامون آن تأثیر شگرفی دارد.

پیچیدگی سازمانی به سه شکل عمده افقی و عمودی و جغرافیایی تجلی می‌کند. هر قدر تعداد مشاغل یا وظایف یک سازمان از تعدد و تنوع بیشتری برخوردار باشد سازمان از نظر افقی پیچیدگی بیشتری خواهد داشت. زیرا از یک سو تنوع تخصص‌ها و کارهای گوناگون موجب می‌شود که اعضای سازمان با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و از سوی دیگر هماهنگ کردن فعالیت‌ها از سوی مدیریت مشکل‌تر می‌شود. پیچیدگی افقی به دو حالت شکل می‌گیرد. حالت نخست این است که دامنه وسیعی از

کارها را به کارکنان واگذار نموده که در این شرایط کارکنان می‌بایست افرادی کارآزموده، هنرمند و متخصص باشند که به تنهایی مسئولیت تمام کارها را عهده‌دار گردند. نمونه بارز این نوع تقسیم‌کار در بیمارستان‌ها قابل مشاهده است. حالت دوم تفکیک دقیق کارها به صورتی است که افراد غیرمتخصص هم بتوانند آن‌ها را انجام دهند. در این حالت کارها یکنواخت و تکراری می‌گردد و کارکنان حتی بدون داشتن مدرک تخصصی ویژه، کار فنی واگذار شده را انجام می‌دهند. از مثال‌های مشخص این نوع پیچیدگی افقی می‌توان به کارگران خط مونتاژ کارخانه اشاره کرد. این موضوع بیانگر این نکته است که اگر سازمان در سطح افقی (تعداد مشاغل و وظایف) و یا در سطح عمودی (تعدد پست‌های مدیریتی) از پیچیدگی برخوردار باشد و ارتباطات سازمانی آن قانونمندتر و رسمی‌تر شود، امکان تعامل گروهی در سازمان به شدت تقلیل می‌یابد و این امر سازمان را از اهداف کارآفرینی خود دور می‌سازد. تحقیقات انجام شده در این رابطه نیز مؤید رابطه منفی پیچیدگی ساختار و کارآفرینی سازمانی است (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

## ۲-۱-۴-۲. رسمیت و کارآفرینی سازمانی

اگر فعالیت‌ها و امور جاری سازمان را بتوان به صورتی دقیق در قالب دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه و یا روش‌های کلاسیک و مدون به تصویر کشید و از کارکنان انتظار داشت که همیشه آن‌ها را به همان صورت به کار ببندد و اعمال سلیقه آن‌ها در کار منع شود تا کالا یا خدمت ارائه شده همیشه از یک شکل و شمایل واحد برخوردار باشد، گفته می‌شود که رسمیت سازمان بیشتر و عمیق‌تر است. رسمی بودن سازمان یک اصلی خنثی نیست، در واقع میزان رسمیت کارهای یک سازمان نشان‌دهنده شیوه تصمیم‌گیری است. اگر به اعضاء آموزش داده شود تا درباره مسائل عمومی، قضاوت‌های شایسته‌ای نمایند، امور سازمان از نظر رسمی بودن در پایین‌ترین سطح خود قرار خواهد گرفت. ولی اگر افراد نشان دهند که قادر به تصمیم‌گیری نیستند و برای انجام کار یا وظیفه به انبوهی از قوانین و مقررات نیاز دارند، کارها بسیار رسمی خواهند شد. به این ترتیب رسمی بودن به معنی کنترل فرد خواهد بود.

در شرایطی که سازمان از رسمیت بالایی برخوردار باشد، افراد آزادی عمل ندارند، کارها از انعطاف قابل قبول و قابل تحمل برخوردار نمی‌باشد و بروز رفتارهای مختلف از جانب کارکنان سلب می‌گردد. در این شرایط چون یادگیری نقشی در پیشبرد برنامه و ارتقای عملکردها نخواهد داشت، لذا کارکنان تمایل به یادگیری را نیز از دست خواهند داد. در حالی که در سازمان کارآفرین، یادگیری، انعطاف‌پذیری و پذیرش خطر از سوی سازمان اصول محوری محسوب می‌شوند. به عبارتی دیگر سازمان در شرایطی می‌تواند کارآفرین قلمداد گردد که ضمن پذیرش خطر، قدرت تصمیم‌گیری و قضاوت‌های شایسته را به اعضاء خود واگذار و در انجام امور، اجازه به کارگیری خلاقیت‌های فردی را به آن‌ها صادر نماید. این امر زمانی میسر می‌گردد که میزان دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها و استانداردهای عملیاتی تا حد امکان تقلیل

یابد و فرصت برای بروز توانایی به کارکنان داده شود. با این وصف، رابطه کارآفرینی سازمانی و رسمیت رابطه‌ای معکوس خواهد بود (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

## ۲-۱-۴-۳. تمرکز و کارآفرینی سازمانی

ساختار را از دو دیدگاه می‌توان موردتوجه قرار داد. از یک دیدگاه ساختار، فعالیت‌های سازمانی را تعیین می‌کند و از دیدگاه دیگر، فعالیت‌ها، ساختار را می‌سازند. حال اگر باتوجه به این دیدگاه ساختار سازمانی را از بعد تمرکز که توزیع قدرت در درون سازمان را تعیین می‌کند، موردبررسی قرار دهیم، دو منظر قابل مشاهده است. از یک منظر، پدیده تمرکز می‌تواند سازنده باشد. زیرا نوع کارهایی را که باید سازمان انجام دهد، مشخص می‌کند و افراد مجبورند در راستای تصمیمات اخذشده اقدام کنند. از منظر دیگر چون گروه‌ها و افراد در نتیجه‌گیری تمرکز یا قدرت خود را از دست می‌دهند و یا قدرت‌های جدیدی کسب می‌کنند، لذا سازمان در معرض خطر تصمیم‌گیری‌های غیرمعقول مبتنی بر روابط و قدرت‌های قانونی قرار می‌گیرد.

باتوجه به این دیدگاه‌ها، با تعدد و تنوع نظرات کارشناسان نسبت به موضوع تمرکز روبرو می‌شویم. اما اگر در بررسی موضوع تمرکز، به مأموریت، شرح وظایف و جمیع شرایط سازمان (ابعاد محتوایی) توجه کنیم، مطلب گویاتر و شفاف‌تر خواهد شد. در حقیقت با دقت نظر به همین مستندات است که در یک سازمان، تصمیم قدرت در مدیریت ارشد مورد تأیید قرار می‌گیرد و در سازمان دیگر مشارکت کلیه افراد در تصمیم‌گیری‌ها مدنظر واقع می‌شود. در سازمان‌های کارآفرین که اختیارات تصمیم‌گیری می‌بایست به واحدها و افراد تفویض شده باشد تا بتوانند در زمان مناسب، حرکت مناسب را طراحی و به اجرا درآورند، مفهوم تمرکز رنگ می‌بازد و باتوجه به خلاقیت، استعداد و قدرت فکری و اجرایی متخصصین و کارشناسان این‌گونه سازمان‌ها، عدم تمرکز جلوه شفاف‌تری پیدا خواهد کرد. این در حالی است که دیگر ابعاد محتوایی سازمان به‌ویژه اندازه و فناوری نیز بر سطح تمرکز تأثیر به‌سزایی دارند. به‌طوری‌که هر قدر اندازه سازمان بزرگ‌تر شود و یا سازمان از وجود متخصصین مجرب بهره‌گیرد و شبکه ارتباطی متناسب با فناوری روز در اختیار داشته باشد، مسئله تفویض اختیار و تمرکززدایی بیشتر معنی پیدا می‌کند. اگر کارکنان از نظر تخصص، واجد شرایط لازم باشند، خطرات مربوط به تفویض اختیار و تمرکززدایی بیشتر معنی پیدا می‌کند و خطرات مربوط به تفویض اختیار کمتر می‌شود و زمینه تمرکززدایی بیشتر فراهم خواهد شد (جدول ۱) (سالاریان‌زاده، ۱۳۸۰: ۱۱۳-۱۱۰).

## جدول ۱. ویژگی‌های ساختاری سازمان‌های کارآفرین

ابعاد ساختاری	سازمان کارآفرین
رسمیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>● قوانین و مقررات اندک</li> <li>● ارتباطات غیررسمی واقعی</li> <li>● حداقل ضوابط و استانداردهای شغلی</li> <li>● آزادی عمل بیشتر کارکنان</li> </ul>
تمرکز	<ul style="list-style-type: none"> <li>● تصمیم‌گیری‌های غیرمتمرکز</li> <li>● گروه‌های کاری خودمختار</li> <li>● تفویض اختیار با سطوح پایین‌تر</li> </ul>
پیچیدگی	<ul style="list-style-type: none"> <li>● حداقل تقسیم‌کار ( حداقل سلسله‌مراتب اداری )</li> <li>● حداقل تنوع و تعدد مشاغل</li> <li>● حداقل تنوع و تعدد سطوح مدیریت</li> </ul>

### ۲-۴-۴. موانع و محدودیت‌های ساختاری برای کارآفرینی سازمانی

موانع و محدودیت‌های متعددی برای حرکت به سوی کارآفرینی در شرکت‌ها وجود دارد. البته بسیاری از این موانع ناخواسته می‌باشد و آن‌ها را پیامد و بازخورد حاصل از به کارگیری فنون مدیریتی سنتی می‌دانند. در برخی از موارد این‌گونه موارد به قدری مخرب می‌باشد که افراد ترجیح می‌دهند از رفتار کارآفرینانه در شرکت اجتناب نمایند. در ادامه به برخی از مهم‌ترین موانع ساختاری کارآفرینی پرداخته می‌شود (فرای ف. ل، ۱۹۹۳: ۳۷۷ - ۳۷۴).

**ماهیت سازمان‌های بزرگ:** شرکت‌های بزرگ برای انجام فعالیت‌های کارآفرینانه مشکلاتی دارند که به وسعت و ماهیت خاص آن‌ها ارتباط می‌یابد. اولین مسئله این است که «اندازه» این‌گونه شرکت‌ها ایجاب می‌کند که مدیران برای اعمال کنترل، ساختار مشخصی را به وجود آورند. مسئله دوم، زمانی به وجود می‌آید که این‌گونه شرکت‌ها بزرگ‌تر شوند و رده‌های بیشتری به مدیریت اضافه گردند. «افزایش رده‌های مدیریتی» به معنای افزایش فاصله عمودی بین مدیرعامل و سطوح پایین‌تر کارکنان می‌باشد. سستی ارتباط مدیرعامل با کارگران و یا مدیران سطوح پایین، روابط شخصی را مشکل می‌سازد. زمانی که مدیر کارآفرین ارتباط خود را با کارگران از دست بدهد، به سستی می‌توان وجود سطوح لازم از کارآفرینی را در سازمان تنظیم نمود.



مسئله سوم در سازمان‌های بزرگ «نیاز به کنترل» است. زمانی که شرکتی بزرگ می‌شود، نیاز به کنترل در آن بیشتر می‌شود. در نتیجه، مدیریت شرکت مجبور است تا استانداردهای اجرایی ثابت و کمیت‌پذیری را ایجاد نماید. از این رو، دیوان‌سالاری و گزارش‌ها، نسبت به برنامه‌ریزی‌ها برتری یافته و گزارش‌های کاری بیشتر از نتایج آن، نظرات را جلب می‌نماید و قوانین و استانداردها نسبت به رفتار کارآفرینانه مهم‌تر می‌شود. (احمدپور، ۱۳۷۸: ۱۵۰).

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده، توصیفی از نوع همبستگی دو متغیری است و به لحاظ اینکه، «اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ» را بررسی می‌کند، مطالعه موردی به حساب می‌آید.

#### ۳-۱. اهداف پژوهش

**هدف کلی:** بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ

#### اهداف جزئی:

- الف) بررسی ارتباط بین «رسمیت ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»
- ب) بررسی ارتباط بین «پیچیدگی ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»
- ج) بررسی ارتباط بین «تمرکز ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی»

#### ۳-۲. فرضیات تحقیق

- بین «رسمیت ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین «پیچیدگی ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- بین «تمرکز ساختار سازمانی» و «کارآفرینی سازمانی» رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### ۳-۳. روش‌های گردآوری داده

داده‌های این تحقیق از طریق مطالعه کتابخانه‌ای و به‌وسیله پرسش‌نامه، از نمونه آماری جمع‌آوری شده است.

### ۳-۴. روایی و پایایی پرسش‌نامه

در تهیه پرسش‌نامه تحقیق از پرسش‌نامه‌های استاندارد رایینز، فیفر و پاتچن، مشورت با اساتید، مصاحبه و توزیع مقدماتی پرسش‌نامه بین کارکنان و بررسی روایی محتوایی استفاده شده است. پرسش‌نامه این تحقیق دارای ۵۴ سؤال اصلی است که ۳۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت کارآفرینی سازمانی و ۲۴ سؤال مربوط به بررسی ابعاد ساختار سازمانی است.

جهت تعیین روایی محتوای کمی CVR و CVI محاسبه گردید. بدین منظور از ۱۰ نفر از متخصصین فن درخواست شد تا در مورد اهمیت و ضرورت هر کدام از سؤالات پرسش‌نامه اظهار نظر کنند.

امتیاز CVR هر ۵۴ آیتم از عدد جدول لاوشه (۰/۶۲) بزرگ‌تر بود، نتایج محاسبه CVI حاکی از آن که ۵۰ که ۵۰ آیتم نمره CVI بالاتر از ۰/۷۹ داشته لذا مناسب تشخیص داده شدند، ۴ آیتم باقیمانده نمره CVI بین ۰/۷۹ تا ۰/۷۰ داشته بدان معنی که به اصلاح و بازنگری نیاز داشتند که در این موارد اصلاحات انجام شده مجدداً تحت بررسی قرار گرفته و توانست نظر متخصصین را جلب نماید.

برای آزمون پایایی روش‌های مختلفی وجود دارد که در این تحقیق از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. جهت محاسبه آلفای کرونباخ، تعدادی پرسش‌نامه، پیش‌آزمون شد تا از داده‌های به‌دست‌آمده، از طریق نرم‌افزار SPSS، این ضریب حساب شود که بعد از محاسبه به رقم ۰/۸۵ رسیدیم، لذا پایایی سؤالات پرسش‌نامه نیز مورد تأیید قرار گرفت.

### ۳-۵. جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارشناسان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است و با توجه به اینکه اعضای جامعه، همگن هستند، از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده می‌شود.

تعداد اعضای جامعه، ۱۱۰ نفر می‌باشد که در دو دسته مدیران و کارشناسان می‌باشند؛ و تعداد نمونه موردنیاز از آن به روش زیر محاسبه می‌شود:

$$n = \frac{N.Z.P(1-P)}{E.(N-1) + N.Z.P(1-P)}$$

مقدار هر یک از متغیرهای فرمول مذکور به شرح جدول زیر است:

جدول ۲. متغیرهای فرمول نمونه‌گیری

پارامتر	مفهوم	مقدار	توضیح
N	تعداد جامعه	۱۱۰	مدیران و کارشناسان
P	نسبت موفقیت جامعه	۰/۵	به‌طور معمول نسبت موفقیت و شکست جامعه ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود.
$\epsilon$	میزان خطای تخمین	۰/۰۷	تعداد خطا را بین ۰/۰۱ الی ۰/۱ می‌توان اختیار کرد. که در این تحقیق ۰/۰۷ در نظر گرفته شده است.
$1 - \alpha$	سطح اطمینان تخمین	۰/۹۵	در این سطح اطمینان $Z=1/۶۴$ است.
n	تعداد نمونه	؟	

۲

$$110 \cdot (1/96) \cdot 0.5 \cdot 0.5$$

= n

$$((0.07) \cdot 1.09) + (1/96) \cdot 0.5 \cdot 0.5$$

$$\underline{n=71}$$

متغیر وابسته در این تحقیق، کارآفرینی سازمانی است و متغیرهای مستقل عبارتند از: رسمیت، پیچیدگی و تمرکز.

### ۳-۷. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

باتوجه به اینکه همه متغیرهای مورد مطالعه در سطح سنجش ترتیبی هستند و با جمع نمودن آن‌ها سطح سنجش آن‌ها به فاصله‌ای ارتقا می‌یابد، لذا برای آزمون فرضیه‌ها می‌توان از ضریب همبستگی پیرسون و تمام آماره‌های پارامتری در این زمینه استفاده نمود.

برای آزمون استقلال متغیرهای ذکر شده در فرضیه‌ها از آزمون  $\chi^2$  (کای دو) و آماره‌های مرتبط و همچنین از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

در جداول توافقی اگر فراوانی مشاهده شده کمتر از ۵ باشد و تعداد این خانه‌ها از ۲۵٪ کل خانه‌ها بیشتر

باشد آماره کای دوی به دست آمده از آماره واقعی اختلاف زیادی خواهد داشت. برای کاهش و حذف این خطا لازم است ستون‌های جدول را کاهش دهیم تا فراوانی مشاهده شده در جدول از ۵ بیشتر شود. برای این منظور گزینه‌های ۵ و ۴ (خیلی زیاد و زیاد) و گزینه‌های ۱۰۲ (کم و خیلی کم) را باهم جمع نموده و در یک ستون قرار دادیم.

پرسش‌نامه این تحقیق دارای ۵۴ سؤال اصلی است که ۳۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت کارآفرینی سازمانی و ۲۴ سؤال مربوط به بررسی ابعاد ساختار سازمانی است که از این سؤالات ۷ سؤال مربوط به بررسی وضعیت رسمیت و ۷ سؤال مربوط به بررسی وضعیت پیچیدگی و ۱۰ سؤال مربوط به بررسی وضعیت تمرکز سازمانی می‌باشد. این سؤالات به صورت استنباطی و از طریق آزمون Z تحلیل شده است.

### ۳-۸. شرحی بر فرضیات و پرسش‌نامه تحقیق:

بعد از آنکه به احصاء فرضیات تحقیق پرداختیم لازم است در خصوص پرسش‌نامه، شاخص‌های مورد بررسی و سؤالات مرتبط با شاخص‌ها و در نهایت فرضیات، توضیح داده شود، ابتدائاً هر یک از سؤالات طرح شده در پرسش‌نامه اول، به سنجش و اندازه‌گیری یک بعد یا شاخص کارآفرینی سازمانی می‌پردازد. در قسمت دوم پرسش‌نامه به بررسی ابعاد سه‌گانه ساختار سازمانی می‌پردازد. بخش دوم پرسش‌نامه شامل سه دسته سؤالات بوده که هر دسته، یکی از ابعاد ساختار سازمانی یعنی رسمیت، پیچیدگی و تمرکز سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهد. برای اجرایی کردن کارآفرینی سازمانی دو راهبرد متمایز وجود دارد. راهبرد اول که از آن به عنوان کارآفرینی درون سازمانی نامبرده می‌شود، عبارت است از: اتخاذ روشی به منظور، شناسایی، انتخاب، پرورش، حمایت از افراد کارآفرین درون سازمان و قرار دادن منابع انسانی و مالی مناسب در اختیار آنان از سوی مدیریت ارشد سازمان به منظور اجرای فعالیت‌های کارآفرینانه در کل سازمان و خلق ایده‌ها و کشف فرصت‌های جدید توسط آنان.

راهبرد دوم؛ یا کارآفرینی سازمانی شرکتی عبارت است از کارآفرین نمودن تک‌تک اجزاء سازمان توسط به کارگیری مکانیزم‌هایی که این فرآیند را در سازمان تسهیل نماید.

در این تحقیق، رویکرد دوم یعنی کارآفرینی سازمانی (شرکتی) حاکم بوده و پرسش‌نامه توزیع شده نیز به بررسی و اندازه‌گیری ابعاد کارآفرینی سازمانی (شرکتی) می‌پردازد. توضیح اینکه پرسش‌نامه‌های مربوط به شناسایی افراد کارآفرین در درون سازمان بیشتر با تست‌های روانشناسانه پیوند می‌خورد که هر چند در اجرای پروژه کارآفرینی مثرتر خواهد بود اما خود تحقیق مستقل دیگری را می‌طلبد.

## ۴. یافته‌های پژوهش

### ۴-۱. مشخصات جامعه نمونه:

۶۲/۵ درصد پاسخگویان را مرد و ۳۷/۵ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. ۳۸/۹ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات دیپلم، ۴/۲ درصد تحصیلات فوق‌دیپلم، ۴۸/۶ درصد تحصیلات لیسانس و ۸/۳ درصد نیز دارای تحصیلات فوق‌لیسانس و دکترا هستند. ۲۶/۴ درصد پاسخگویان دارای سابقه کمتر از ۵ سال، ۲۲/۲ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۰/۸ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۵/۳ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۵/۳ درصد سابقه‌ای بیش از ۲۰ سال دارند. روی‌هم‌رفته ۴۸/۶ درصد پاسخگویان ۱۰ سال و کمتر و ۵۱/۴ درصد بیش از ۱۰ سال سابقه خدمتی دارند.

### ۴-۲. آزمون فرضیه‌ها:

۴-۲-۱. فرضیه اول: بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

این فرضیه را می‌توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  رسمیت و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقل‌اند :  $H_0$

$H_1 : r \neq 0$  بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد :  $H_1$

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه‌های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به‌دست‌آمده ( $r = -0/299$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می‌کنیم. با توجه به خروجی نرم‌افزار می‌بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می‌شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی‌داری دارند که این همبستگی برابر  $-0/299$  می‌باشد و چون این همبستگی منفی است، با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می‌کند.

۲-۲-۴. فرضیه دوم: بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

این فرضیه را می توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقلند :  $H_0$

$H_1 : r \neq 0$  بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد :  $H_1$

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/329$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می گیرد.

حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می کنیم. با توجه به خروجی نرم افزار می بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی داری دارند که این همبستگی برابر  $-0/329$  می باشد و چون این همبستگی منفی است با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می کند.

۳-۲-۴. فرضیه سوم: بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد.

این فرضیه را می توان به صورت آماری به شکل زیر نشان داد:

$H_0 : r = 0$  تمرکز و کارآفرینی سازمانی از یکدیگر مستقل اند :  $H_0$

$H_1 : r \neq 0$  بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی داری وجود دارد :  $H_1$

برای رد یا قبول فرض  $H_0$  از آزمون  $t$  با نمونه های مستقل استفاده شده است.

نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین این دو متغیر همبستگی (از نوع منفی) وجود دارد.

با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/264$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می گیرد.

حال برای اینکه چک کنیم این همبستگی ناشی از تصادف است یا نه؟ از آماره  $t$  استفاده می‌کنیم. با توجه به خروجی نرم‌افزار می‌بینیم که فرض  $H_0$  در سطح معناداری ۹۵٪ رد می‌شود. یعنی دو متغیر باهم همبستگی معنی‌داری دارند که این همبستگی برابر  $0/۲۶۴-$  می‌باشد و چون این همبستگی منفی است با افزایش رسمیت، کارآفرینی سازمانی کاهش پیدا می‌کند.

خلاصه نتایج تحقیق در جدول زیر نشان داده شده است:

جدول ۱۰. خلاصه نتایج تحقیق

ردیف	فرضیه	نتیجه آزمون فرضیه
۱	بین رسمیت و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود
۲	بین پیچیدگی و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود
۳	بین تمرکز و کارآفرینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.	فرضیه تأیید می‌شود

با شناخت ساختار سازمانی موجود اداره کل تأمین اجتماعی، می‌توان گفت زمینه مناسب برای اجرای کارآفرینی فراهم نبوده و چنانچه در نظر باشد چنین طرحی به اجرا درآید لازم است در مورد اصلاح ساختار سازمانی اقدامات لازم صورت پذیرد و با تقویت نقاط ضعف موجود بستر مناسب را برای اجرای کارآفرینی ایجاد نمود.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق، تمامی فرضیه‌های مطرح‌شده در زمینه‌ی رابطه‌ی بین ابعاد ساختار سازمانی (پیچیدگی، رسمیت و تمرکز) با کارآفرینی سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید شدند.

**فرضیه اول** رابطه بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا شرح وظایف مدون، دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، قوانین و مقررات در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ با کارآفرینی سازمانی کارکنان آن سازمان ارتباط معناداری دارد یا خیر؟ که با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/۲۹۹$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه معنادار بین رسمیت ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد پذیرش قرار می‌گیرد. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به دست آمده منفی می‌باشد که نشانگر رابطه معکوس رسمیت

ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی می‌باشد.

**فرضیه دوم** رابطه بین پیچیدگی ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا تفکیک واحدهای سازمانی یا بخش‌بندی درون سازمانی، تعداد سطوح مدیریت، پراکندگی جغرافیایی اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ با کارآفرینی سازمانی کارکنان آن سازمان ارتباط معناداری دارد یا خیر؟ که با بررسی ضریب همبستگی به دست آمده بین دو متغیر ( $r = -0/329$ ) و آزمون آن در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. یعنی فرض محقق که وجود رابطه بین پیچیدگی ساختار سازمانی و خلاقیت کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به دست آمده منفی است که نشانگر رابطه معکوس پیچیدگی ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی می‌باشد.

**فرضیه سوم** رابطه بین تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد. هدف از طرح این فرضیه این بود که آیا میزان تمرکز (مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها و تعبیر و تفسیر اطلاعات شرکت، در اختیار قرار دادن اطلاعات به آن‌ها، تفویض اختیار به سطوح پایین سلسله‌مراتب سازمانی و کنترل تصمیمات زیردستان توسط مدیران و میزان اختیارات سرپرستان) با کارآفرینی سازمانی ارتباط دارد یا خیر؟ که با بررسی و آزمون ضریب همبستگی به دست آمده ( $r = -0/264$ ) در سطح اطمینان ۹۵٪ این فرضیه مورد تأیید قرار گرفت. منتهی همان‌طور که مشاهده می‌گردد ضریب همبستگی به دست آمده منفی می‌باشد که نشانگر رابطه معکوس تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان یا رابطه مستقیم عدم تمرکز ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی کارکنان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ می‌باشد.

در خصوص شاخص‌های کارآفرینی سازمانی، اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ به جز در مورد شاخص ارتباطات غیررسمی سازمانی، وضعیت مطلوبی در سایر شاخص‌ها از بعد تناسب با سازمان‌های کارآفرین ندارد و با توجه به اینکه کارکنان سلسله‌مراتب اداری موجود را مَخَل سرعت‌بخشی به فرایند نوآوری و ترغیب فعالیت‌های خلاقانه می‌دانند و از دستیابی به اطلاعات مورد نیاز بدون مجوز تشریفات اداری، رضایت چندانی ندارند. در مجموع می‌توان اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را سازمانی بوروکراتیک و دارای ساختار سازمانی عمودی دانست. در خصوص رضایت کارکنان از جاری بودن ارتباطات غیررسمی و سهولت ملاقات مدیران و کارکنان نیز می‌توان آن را به ماهیت فعالیت‌هایی نظیر بیمه نسبت داد و نه امری که از تفکر مدیران آن نشئت گرفته باشد.

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ بود. یافته‌های تحقیق حاکی از پیچیدگی، رسمیت و تمرکز بالای ساختار سازمانی و



همچنین کارآفرینی سازمانی پایین در اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ است. همبستگی منفی مؤلفه‌های ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در اداره کل تأمین اجتماعی، نشان‌دهنده فقدان زمینه ساختاری مناسب برای اجرای کارآفرینی سازمانی در این سازمان می‌باشد. این موضوع در هماهنگی با ادبیات علمی تحقیق می‌باشد.

شایان‌ذکر است نتایج پژوهشی که در سطح بانک‌های خصوصی شهر تهران در خصوص بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی انجام شد، نیز حاکی از رابطه همبستگی بین مؤلفه‌های ساختار سازمانی (رسمیت، پیچیدگی و تمرکز) با کارآفرینی سازمانی بود. (یداللهی و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین نتایج تحقیق مشابهی در اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان نیز مؤید رابطه مذکور بوده است (محسنی گنجی، ۱۳۹۱). بررسی رابطه ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از دیدگاه کارکنان سازمان امورمالیاتی شهر تهران در سال ۱۳۹۲، نیز نشان‌دهنده رابطه معنادار بین ساختار و کارآفرینی سازمانی بوده است (محمودی، ۱۳۹۲). بررسی رابطه‌ی میان ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در دانشگاه شهید بهشتی نیز به نتیجه مشابهی دست یافته است (علی‌مردانی و همکاران، ۱۳۸۸).

باتوجه به ماهیت ساختار و وظایف سازمان تأمین اجتماعی، می‌توان گفت وضعیت ساختاری اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ در سایر ادارات کل تأمین اجتماعی استان‌ها و کلیت سازمان نیز حاکم می‌باشد. بنابراین چنانچه سازمان مذکور به دنبال توسعه کارآفرینی سازمانی و بهره‌مندی از خلاقیت و نوآوری کارکنانش باشد، ضروری است نسبت به اصلاح ساختار سازمانی، کاهش پیچیدگی، تمرکز، رسمیت و ارگانیک‌تر نمودن ساختار آن اقدام نماید. شایان‌ذکر است قوانین و مقررات اندک، ارتباطات غیررسمی واقعی، حداقل ضوابط و استانداردهای شغلی، آزادی عمل بیشتر کارکنان، تصمیم‌گیری‌های غیرمتمرکز، گروه‌های کاری خودمختار، تفویض اختیار با سطوح پایین‌تر، حداقل تقسیم‌کار (حداقل سلسله‌مراتب اداری)، حداقل تنوع و تعدد مشاغل، حداقل تنوع و تعدد سطوح مدیریت از مهم‌ترین شرایط ساختاری کارآفرینی سازمان می‌باشد.

## منابع

- احمد پورداریانی، محمود. (۱۳۷۹). کارآفرینی، تهران، انتشارات پردیس ۵۷، چاپ اول.
- آذر، عادل، مؤمنی، منصور. (۱۳۷۷). آمار و کاربرد آن در مدیریت، تهران، انتشارات سمت، ج دوم، چ اول.
- آقایی فیشانی، تیمور. (۱۳۸۰). خلاقیت و نوآوری در سازمان‌ها، تهران، انتشارات ترمه، چاپ اول.
- بورمان، کارل. (۱۳۷۵). افلاطون. ترجمه محمدحسن لطفی، تهران، انتشارات طرح نو، چاپ اول.
- جدی، سوسن و زنجانی، محمد. (۱۳۸۰). موانع توسعه کارآفرینی سازمانی در ایران، ماهنامه تدبیر، سال ۱۲، شماره ۱۲۰.
- جهانگیری، علی. (۱۳۸۰). دولت کارآفرین، نشریه مدیریت دولتی، شماره ۵۱.
- حبیبی، آرش و سرآبادانی، مونا. (۱۴۰۱). آموزش SPSS، انتشارات نارون.
- دفت، ریچارد. ال. (۱۳۷۷). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه دکتر پارساییان و دکتر اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج اول، چ اول.
- دفت، ریچارد. ال. (۱۳۷۰). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه دکتر پارساییان و دکتر اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، ج دوم، چ سوم.
- دواس، دی. دی. (۱۳۷۶). پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه هوشنگ ناییبی، تهران، نشر نی، چ اول.
- رابینز، استیفن. ال. (۱۳۷۶). تئوری سازمان، ترجمه دکتر الوانی و حسن دانایی‌فرد، تهران، انتشارات صفاری، چ اول.
- صمد آقایی، جلیل. (۱۳۷۱). سازمان‌های کارآفرین، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ اول.
- صمد آقایی، جلیل. (۱۳۷۷). از کارآفرینی تا جان‌آفرینی، نشریه کار و جامعه، شماره ۲۷.
- فتحی، سعید. (۱۳۷۹). تحول فرهنگی گامی به سوی کارآفرینی، مجله تدبیر، شماره ۱۰۲.
- فیضی، کامران. (۱۳۷۶). اصول مدیریت بازرگانی، تهران، انتشارات دانشگاه پیام‌نور، چاپ سوم.
- کاپلستون، فردریک. (۱۳۷۵). تاریخ فلسفه، ترجمه سیدجلال‌الدین مجتبوی، تهران، انتشارات علمی و فرهنگی و سروش، ج اول، چاپ سوم.
- کوهن، تامس. س. (۱۳۶۹). ساختار انقلاب‌های علمی، ترجمه احمد آرام، تهران، انتشارات سروش، چاپ اول.
- علی‌مردانی، مهرزاد، قهرمانی، محمد، ابوالقاسمی، محمود. (۱۳۸۸). بررسی رابطه میان ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی (مورد مطالعه دانشگاه شهیدبهشتی)، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی شماره ۳ صص ۱۴۴-۱۳۱.
- محسنی گنجیچ، لیلیا. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی در ادارات کل بنادر و دریانوردی استان گیلان (بندر انزلی)، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت.
- محمودی، محمد. (۱۳۹۲). بررسی رابطه ساختار سازمانی و کارآفرینی سازمانی از دیدگاه کارکنان سازمان امور مالیاتی شهر

تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

مدنی کرمانی، عارفه. (۱۳۷۷). حق بیمه، تهران؛ مجتمعی علمی و فرهنگی مجده، چاپ اول.

مشبکی، اصغر و تیمورنژاد، کاوه. (۱۳۸۰). رویکرد راهبردی و عملیاتی به مدیریت تحول سازمانی، تهران، انتشارات هیات، چ سوم.

مقیمی، سیدمحمد. (۱۳۸۰). سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی، تهران، انتشارات ترمه، چاپ دوم.

مینتز برگ، هنری. (۱۳۷۷). سازمان دهی: پنج الگوی کارساز، ترجمه دکتر ابوالحسن فقیهی و حسین وزیری، تهران، انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی، چ چهارم.

نوفرستی، محمد. (۱۳۸۰). آمار در اقتصاد و بازرگانی، تهران، مؤسسه خدمات فرهنگی رسا، چ هشتم.

هندی، چارلز. (۱۳۸۰). عصر سنت‌گریزی، ترجمه عباس فجر، تهران، انتشارات طرح نو، چاپ دوم.

هیات نویسندگان. (۱۳۸۰). مقدمه‌ای بر کارآفرینی، ترجمه سیامک نطق، تهران، انتشارات کوهسار، چاپ دوم.

یداللهی فارسی، جهانگیر، عزیزی زیارت، امید، خواستار، حمزه. (۲۰۰۹). بررسی رابطه‌ی بین ساختار و کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی: بانک‌های خصوصی سطح شهر تهران)، فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی، ۲(۳)، ۵۵-۸۰.

Baden – Fuller C. & Stopford J. (1994). “ Creating Corporate entrepreneurship ”. Strategic Management Journal. Vol. 15.

Coker, K. K., Flight, R. L., & Valle, K. N. (2017). Social entrepreneurship: the role of national leadership culture. Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship. 19(2), 125-139.

Dehghan, H., Charkhtab Moghaddam, J., & Dehghan Najmabadi, A. (2016). The Organization's Intellectual Capital Influence on the Process of Technological Entrepreneurship Scientific and Industrial Research Organization of Iran. Entrepreneurship Development, 9(2), 276-257. (in Persian)

Drucker , Peter. (1984). F. “ Our Entrepreneurial economy ” , Harward business Review .

Fry. F. (1992). “Entrepreneurship : A planning Approach ” Englewood cliffs NY : prentice – Hall .

Fry. Fred. (1993). “ Intrapreneurship : Developing Corporate entrepreneurship ” Chapter 3 .

Herbert , Teodor. T & Brazeal , Deborah. V. (1991). “ Entrepreneurializing the Organization ”. www. Sbaer. uca. Edu

Hisrich , Robert. D Peters , Michael p. (1998). “ Entrepreneurship ” ( Forth edition ) , New York : Mcgrawhill .

Kuratko , D. & Hornsby , J. (1996). “ Developing an Entrepreneurial perspective ”. Strategic Management Journal / vol. 21.

Kuratko , D. (1993). “ Implementing Entrepreneurial Thinking in established organizations ”. Advanced Management Journal.

Kuratko D. F , Hudgetts. (2001). “ Entrepreneurship : a contemporary approach ” ( Forth edition ).

Kuratko , Hornsby , Naffziger , Montagno. (1993). “ Implementing entrepreneurial thinking ”. Advanced Management Journal / V. 58 , No 1.

Monroy & Folger. (1991). “ Entrepreneurial ”. [http : // www.Sbaer.uca.edu/](http://www.Sbaer.uca.edu/) Research.

Pinchot , Gifford & Pinchot , Elizabet. “ Intra – Corporate entrepreneurship ” <http://Intrapreneur.com>

Pramodita & Chirsman. J. (1996). “ Deffining Corporate Entrepreneurial : a Review and reconciliation ”. [www.Sbaer.uca.edu](http://www.Sbaer.uca.edu)

Szilgy A. D & Wallace M.J. (1978). “ Organizational behavior and performance ” ( Forth edition ). London : Scott , Foresman company.

Vesper. K. (1982). “ Introduce and summary of entrepreneurship research ”. NY : Ballinger.

Zahra, S. A. (2016). Portrait of a research pioneer: Andrew Van de Ven. Strategic Entrepreneurship Journal, 10(4), 413-429.

Zemerer , B. (1996). “ Thinking ”. [www.Saber.uca.edu](http://www.Saber.uca.edu)



## بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی

میلاذ وارسته منشادی<sup>۱</sup>

### چکیده

**هدف:** این پژوهش به بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی می‌پردازد.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از جنبه روش گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی (مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی به تعداد ۱۷۵ نفر می‌باشد.

**یافته‌ها:** در مرحله کدگذاری باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. درنهایت از طریق کدگذاری محوری به ۶ کد گزینشی، ۱۱ کد محوری و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد بسترهای سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و عوامل غیرفنی (مدیریتی) عوامل علی هستند که بر خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) تأثیر می‌گذارند. کیفیت خدمات الکترونیک، زمینه و بستر را فراهم می‌سازد و سواد دیجیتال و مقاومت در برابر فناوری نیز عوامل مداخله‌گر هستند که بر مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان تأثیر می‌گذارند. درنهایت مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان به کیفیت زندگی کاری، بهبود تجربه مشتری و بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات غیرحضوری، خدمات الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی

۱. کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی، کارمند منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی (نویسنده مسئول)



## ۱. مقدمه

خدمات عمومی الکترونیک، نظامی فراگیر، گسترده و فناوری‌محور است که بسیاری از کشورها برای کاهش کاغذبازی و مشکلات ناکارآمدی در اداره سنتی بخش عمومی انجام داده‌اند و دکترونی‌ترین جدید است که در جستجوی افزایش اثربخشی و کاهش هزینه‌های دولت می‌باشد. همچنین ارائه خدمات به شهروندان را با سرعت و دقت بیشتری میسر می‌سازد و رضایت جامعه از دولت را افزایش می‌دهد (فردی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۴۱). تغییر و تحولات در ساختارهای اداری بخش عمومی که در جهت ایفای مسئولیت پاسخگویی دولت‌ها در قبال شهروندان صورت گرفته است به خدمات عمومی الکترونیک<sup>۲</sup> (NPA) تعبیر می‌شود. اجرای موفق مدیریت عمومی نوین نیازمند الزاماتی است که یکی از آن‌ها تغییر در شیوه خدمات عمومی است (لوپز<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۵۴۹). خدمات عمومی الکترونیک رویکردی برای پاسخ‌دهی بخش عمومی به جامعه است. از زمان معرفی مفهوم خدمات عمومی نوین، اصول و استانداردهایی برای آن معرفی شده است (فاتیا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۳). با این وجود به نظر می‌رسد خدمات بخش عمومی، متناسب با اقتضائات و سیستم اداری جوامع و کشورهای مختلف تفاوت‌های اساسی دارد. به نظر می‌رسد هر جامعه، با توجه به شرایط حاکمیتی و اندازه دولت، نیازمند الگوی ویژه و منحصر به فردی برای پیاده‌سازی و اجرای این سیستم است (پاولفسکی و شولتا<sup>۵</sup>، ۲۰۲۳: ۷۷۱).

پیشرفت‌های چشمگیر در فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی (فاوا) باعث شده که بخش عمومی با استفاده از آن به دنبال تغییر و اصلاح سازمان‌های دولتی باشند. ایجاد این شرایط موجب انتقال از پارادایم نظام دیوان‌سالار وبری به پارادایم دولت الکترونیک گردیده است. در پارادایم دولت الکترونیک بر ایجاد شبکه هم‌هنگ جهت ارائه خدمت به شهروندان تأکید می‌شود. این روند بیانگر آن است که خدمات دولت الکترونیک در آینده به سمت خدمات تعاملی پیش خواهد رفت و به جای ارائه صرف داده‌ها و اطلاعات روی شبکه، زمینه تعامل فزاینده میان شهروندان و مدیریت دولتی در عرصه‌های مختلف فراهم خواهد شد (بیک‌زاد و جلیلی‌نژاد، ۱۴۰۱: ۱۱۱). خدمات عمومی الکترونیک مزایای بسیاری دارد و محدودیت‌های زمان و مکان را تا حد زیادی از میان برداشته است. این رویکرد موجب صرفه‌جویی در کاغذ، زمان، نیروی کار و انرژی محقق می‌شود، شیوه نگرهداری اسناد تقریباً تا مرز ماندگاری دائمی ممکن می‌گردد، مصونیت از معدوم و تحریف و دست‌کاری برای اسناد و مدارک فراهم می‌شود و اسناد و داده‌ها نیز در کوتاه‌ترین زمان انتقال می‌یابد. سیر فزاینده این تحولات به صورت

1. Freddy
2. Electronic Public Services, EPS
3. Lopes
4. Pawlowski & Scholta
5. Fathya

تصادفی سرعت تغییرات را بیش از پیش افزایش می دهد (شکری، ۱۴۰۰: ۲۲۸). مسئله اصلی آن است که با وجود آنکه ظهور دولت الکترونیک، فرصت ایدئالی را فراروی کشورهای در حال توسعه مانند ایران، جهت بهبود عملکرد دولت و کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته در همه حوزه های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی قرار داده است، اما در اغلب کشورهای این گروه، توسعه دولت الکترونیک، با آهنگ کندی پیش می رود (مراد حاصل و کاظم پور، ۱۴۰۲: ۸۷).

به طور مشخص سازمان تأمین اجتماعی برای همگامی با تحولات روز باید با استعانت از مدیریت دانش به استقبال فناوری محوری برود و فناوری و ارائه خدمات فناورانه، یکی از محورهای اصلی موفقیت این سازمان است (پیوسته و همکاران، ۱۴۰۲: ۸۵). بهبود کیفیت خدمات و نوآوری خدمات، ویژگی های مهم استراتژیک برای تضمین رشد پایدار سازمان تأمین اجتماعی هستند. با تمرکز بر ابزار مشتری، این سازمان باید دانش و درک دقیقی از نیازها، انتظارات و خواسته های مشتری داشته باشد. به وسیله مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان می توان خدمات ارائه شده را بهبود بخشید (رخشانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۴۷). سازمان تأمین اجتماعی با گستردگی عملیاتی، تنوع کارکردها، فعالیت ها و قلمروها، حجم فعالیت های بسیار زیاد، در قلمرو اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور ایفاگر نقش بسیار مهمی است. این سازمان بزرگ طی هر روز و هر ساعت از فعالیت شبانه روزی خود دائم در تعامل و ارتباط گسترده با بیمه شدگان، بازنشستگان، بیماران، مراکز درمانی طرف قرارداد و واحدهای اقتصادی و کارفرمایی ... است. نظر به شرایط محیطی حاکم بر ساختار و کارکردهای سازمان تأمین اجتماعی، لازم است این سازمان به صورت همه جانبه، مستمر و خودگردان و به صورت درونزا و برونزا، درصد اصلاح امور، بازسازی و نوسازی در فرایندها، عملیات، برنامه ها، نظام های اداری، مالی، آماری و بودجه ای خود باشد. در راستای نیل به این اهداف سازمان تأمین اجتماعی باید به سوی ارائه خدمات دیجیتال به بیمه شوندگان و ارباب رجوعان روی آورد. این اقدام سبب هم راستایی با تحولات فناوری محور عصر حاضر، بهره وری عملکرد، پاسخگویی بهتر و افزایش چابکی سازمان می شود (گیلان و همکاران، ۱۴۰۰: ۵).

در مجموع می توان گفت دولت الکترونیک و حرکت به سوی ارائه خدمات عمومی به صورت الکترونیک در اسناد بالادستی نیز به دفعات مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس سند چشم انداز جمهوری اسلامی در افق ۱۴۰۴، جایگاه نخست علم و فناوری در منطقه و به تبع آن دولت الکترونیک برای کشور در نظر گرفته شده است. همچنین از جمله قوانین متأخر می توان به تکالیف مقرر برای دستگاه های اجرائی در اتخاذ و اتصال به پنجره ملی خدمات دولت الکترونیک موضوع بند (و) تبصره (۷) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور اشاره داشت. سازمان تأمین اجتماعی کشور نیز به عنوان بزرگ ترین نهاد عمومی در حوزه بیمه، جهت بهبود ارائه خدمات به بیمه شدگان، اقدام به راه اندازی درگاه خدمات غیر حضوری با عنوان سامانه ۳۰۷۰ کرده است. با وجود مزایای فراوان و استقبال از این سامانه، همچنان بسیاری از



افراد و بیمه‌شدگان هنوز از خدمات آن استفاده نمی‌کنند. این درحالی‌است که خدمات الکترونیک و اتوماسیون برای سازمان بزرگی مانند تأمین اجتماعی بسیار با اهمیت و ضروری است. جمعیت تحت پوشش این سازمان بیش از ۱۴ میلیون و ۸۰۰ هزار خانواده بیمه‌شده اصلی و بیش از ۳ میلیون و ۸۰۰ هزار نفر مستمری‌بگیر است. با در نظر گرفتن موارد مذکور تعداد خانواده بیمه‌شدگان نزدیک به ۴۲ میلیون نفر می‌شود. در چشم‌انداز این سازمان آمده است سازمان تأمین اجتماعی در افق برنامه (سال ۱۴۰۴)، سازمانی است پایدار، پویا، چابک و سرآمد در پاسخگویی، با فرایندهای هوشمند ارائه خدمات کیفی و به‌هنگام تأمین اجتماعی به ذی‌نفعان. در بیانیه مأموریت این سازمان نیز تصریح شده است سازمان تأمین اجتماعی، با استفاده از آخرین دستاوردهای علمی و فناوری‌های نوین از طریق حضور پویا و اثربخش در فضای کسب‌وکار، خود را متعهد به شفافیت و پاسخگویی و انجام به‌هنگام تعهدات قانونی به ذی‌نفعان و صیانت از منابع و ارتقای ارزش ذخایر خود می‌داند. برپایی سامانه ۳۰۷۰ نیز کوششی عملیاتی در همین راستا است. با این وجود عدم دستیابی به اهداف نهایی برپایی این سامانه نشان می‌دهد باید بازنگری علمی با رویکردی کاربردی در این زمینه صورت گیرد. ادبیات پژوهش نیز در این حوزه بسیار اندک است و خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی از نگاه پژوهشگران مغفول مانده است. لذا این مطالعه در پاسخ به شکاف علمی و عملیاتی موجود باهدف شناخت پیشران‌ها و پیامدهای سامانه ۳۰۷۰ صورت گرفته است. در مطالعه حاضر به این پرسش کلیدی پاسخ داده می‌شود که پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور چگونه است؟

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

در عصر حاضر، سازمان‌ها به‌طور گسترده به‌دنبال روش‌هایی برای تعامل و برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان به‌منظور تأثیرگذاری بر آن‌ها هستند. فناوری اینترنت، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مشتریان جدید را جذب کنند، رفتار و عملکرد آنلاین آن‌ها را ردیابی کنند و ارتباطات، محصولات، خدمات و قیمت‌ها را شخصی‌سازی کنند. به این ترتیب خدمات الکترونیک در دستور کار سازمان‌ها در حوزه‌های گوناگون قرار گرفته است (یزدی اسماعیلی و نادعلی‌پور، ۱۴۰۲: ۹۲). خدمات الکترونیک برای اثربخشی باید از کیفیت کافی برخوردار باشد. کیفیت خدمات الکترونیک ناشی از مقایسه مشتریان بین انتظارات خود از خدمات و ادراکی که از ارائه خدمات دارند، است (قنبری و همکاران، ۱۴۰۲: ۹۶). در این راستا باید توجه داشت خدمات عمومی الکترونیک تنها محدود به بدنه دولت نیست، بلکه آمادگی جامعه، منابع انسانی، بودجه، آموزش، اقتصاد، فرهنگ، زیرساخت‌های فناوری و سایر موضوعات مرتبط با دولت الکترونیک نیز اهمیت دارند. در حقیقت، دولت الکترونیک ابعادی چندگانه دارد که هر بُعد نیازمند هدایت، راهکار، هماهنگی و درنهایت چگونگی ترکیب این ابعاد با فناوری اطلاعات برای به دست آوردن

نگاهی واقعی است (کازی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۶۳).

مطالعاتی نیز پیرامون سازمان تأمین اجتماعی انجام شده است. برای نمونه پیوسته و همکاران (۱۴۰۲) استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی را بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری، منابع انسانی، رهبری و فرایند دانشی در استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد. رخشانی و همکاران (۱۴۰۱) تأثیر کیفیت خدمات به مشتریان را از منظر مدیریت استراتژیک منابع انسانی مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود کیفیت خدمات به مشتریان از طریق مدیریت راهبردی منابع انسانی سازمان نقش میانجی دارد. گیلان و همکاران (۱۴۰۰) چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی را با رویکرد آینده‌پژوهی بررسی کردند، نتایج تحقیق، ارائه یک چشم‌انداز نوین برای سازمان تأمین اجتماعی با در نظر گرفتن مؤلفه‌های ساختاری سازمان، ارتباط با ارباب‌رجوع، کیفیت زندگی کارکنان سازمان و توجه ویژه به آینده متغیر سازمان است. محمدی و جوان‌امانی (۱۴۰۰) نیز به بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت پرداختند، نتایج نشان داد که کیفیت بعد کارایی، قابلیت اتمکا، سفارشات الکترونیک، اسرار شخصی، پاسخگویی و جبران خدمات اهمیت بالایی دارند.

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی نیز در قالب گزارشی بر ضرورت استقرار نظام نوین خدمات عمومی الکترونیک در ایران تأکید کرده است. در جوامع مردم‌سالار با شهروندانی پاسخ‌خواه، دولت‌ها در قبال منابع، مسئول و پاسخگو هستند، لذا نظام خدمات عمومی ابزار ارائه اطلاعات و مسئولیت پاسخگویی را بر عهده دارد. ناکارایی خدمات عمومی سبب تحقیقات گسترده و تحولاتی در دهه‌های اخیر برای رفع نیاز استفاده‌کنندگان شده است و در این میان کشورهای توسعه‌یافته برای ایجاد نظام مالی شفاف و پاسخگو به ایجاد تغییر در نظام خدمات در بخش‌های عمومی روی آورده‌اند. ایران نیز باید جهت رهایی از ناکارآمدی نظام خدمات عمومی موجود گام بردارد. در دهه اخیر تغییر قوانین و تصویب استانداردهای خدمات بخش دولتی زمینه تحول را مهیا کرده است. این تحقیق تأکید بر ضرورت تسریع در استقرار نظام نوین خدمات عمومی دولتی با توجه به زمان‌بر و پرهزینه بودن آن دارد و موفقیت در این مسیر را نیازمند عزم ملی، حمایت سیاستمداران، به‌ویژه قوه مقننه در کنار قوه مجریه می‌داند (مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی<sup>۲</sup>، ۱۳۹۷).

باتوجه به اهمیت موضوع و ضرورت تحقق دولت الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان سازمانی پیشرو، بهبود فرآیندها را از اتوماسیون اداری و پرونده الکترونیک آغاز نموده و اکنون در مسیر تکامل

1. Kuzior

2. <https://rc.majlis.ir/fa/news/show/948661>

سیستم و بهینه‌سازی خدمات غیرحضوری ۳۰۷۰ گام برداشته؛ سیستمی که بنابر وجه تسمیه آن برنامه‌ریزی بر این منوال بود که سبب حذف ۷۰ میلیون جابه‌جایی و رفت‌وآمد غیرضروری شود و سبب صرفه‌جویی در زمان ارباب‌رجوع و همکاران سازمان و نتیجتاً دقت در امور و فرآیندها و رضایت کارکنان سازمان که در راستای خدمت صادقانه گام برمی‌دارند را موجب گردد. تاکنون ۳۰ خدمت از جمله پرداخت هدیه ازدواج، ثبت خاتمه کفالت فرزندان اناث، ابلاغ غیرحضوری احکام مطالباتی، ابلاغ مفصاحساب ماده ۳۸ تأمین اجتماعی، استعلام وضعیت دریافت مستمری، استعلام وضعیت بیمه‌ای بیمه‌شدگان، ثبت‌نام غیرحضوری افراد تبعی توسط بیمه‌شده اصلی، درخواست تکمیل سوابق حق بیمه به‌صورت کسری از ماه، انعقاد قرارداد بیمه اختیاری، توافق غیرحضوری کارفرمایان برای ابلاغ احکام و مکاتبات الکترونیکی، مشاهده جزئیات و گردش حساب بدهی، اعتراض غیرحضوری کارفرما به بدهی و تعیین و اعلام زمان رسیدگی، پرداخت غیرحضوری غرامت دستمزد ایام بیماری، سرویس احتساب سوابق دوران خدمت سربازی، اخذ الکترونیکی درخواست و صدور هوشمند و ابلاغ مفصاحساب، ارتقاء سامانه دریافت لیست حق بیمه، انعقاد قرارداد بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد، درخواست غیرحضوری کمیسیون پزشکی، کمک‌هزینه مراسم ترخیص، برقراری و پرداخت غیرحضوری بیمه بیکاری، درخواست غیرحضوری کفالت، درخواست برقراری غیرحضوری مستمری بازماندگان، تعهدنامه غیرحضوری فرزندان دختر بازماندگان در خصوص تداوم پوشش بیمه‌ای، تقسیط غیرحضوری و نظام‌مند بدهی‌های قبل از صدور اجرائیه، پرداخت برخط بدهی و احتساب آنی واریزی در حساب کارفرما، دریافت عکس از پایگاه سازمان ثبت‌احوال کشور به‌صورت غیرحضوری، دریافت گواهی پرداخت حق بیمه ساختمانی و پرداخت غیرحضوری حق بیمه کسری از ماه از ابتدای اجرای این طرح، عملیاتی شده و با راه‌اندازی ۳۰ سرویس کاملاً غیرحضوری، ۷۰ درصد مراجعات به شعب تأمین اجتماعی حذف و بر همین اساس این طرح ۳۰۷۰ نام‌گذاری شده است. به‌نظر می‌رسد نتایج حاصل از این مطالعه می‌تواند پنجره جدیدی را به‌سوی جذب و نگهداشت و رصد و پایش وضعیت منابع انسانی سازمان در لایه‌های اجرایی و عملیاتی بگشاید و نتایج مطالعات برای تصمیم‌سازی در حوزه‌های مختلف اعم از ساختار و تشکیلات در اختیار مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی قرار می‌گیرد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای است و از منظر شیوه گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش غیرآزمایشی (توصیفی) است که با روش پیمایش مقطعی انجام گرفت. همچنین برای دستیابی به هدف از طرح پژوهش آمیخته اکتشافی استفاده شد.

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی

(مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. بر اساس دیدگاه میلر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) از پنج معیار کلیدی بودن، سرشناس بودن، دانش نظری، تنوع و انگیزه مشارکت برای انتخاب مشارکت کنندگان استفاده شد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری نظری استفاده شد که بر اساس دیدگاه گلیرز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷) روش مناسبی برای تعیین حجم نمونه در روش گراند تئوری است. فرایند نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی است. برای محاسبه حجم نمونه از قاعده تحلیل توان<sup>۳</sup> کوهن (۱۹۹۲) و نرم‌افزار G\*Power استفاده شد. در سطح اطمینان ۹۵٪ با اندازه اثر<sup>۴</sup> ۰/۱۵ و توان آزمون ۸۰٪ حداقل حجم نمونه ۱۷۵ نفر برآورد گردید. چون جامعه آماری همگن است، نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

برای گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کیفی از مصاحبه نیم‌ساختاریافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید.

روایی بخش کیفی مطابق با دیدگاه لینکلن و گوبا<sup>۵</sup> بر اساس چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری از دیدگاه داوران، ارزیابی و تأیید شد. برای سنجش پایایی بخش کیفی، درصد توافق مشاهده‌شده<sup>۶</sup> بر اساس فرمول هولستی<sup>۷</sup> ۰/۶۹۱ برآورد شد که از ۰/۶ بیشتر بوده و مقدار قابل‌قبولی است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا استفاده شد. مقدار AVE برای تمامی متغیرهای باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد. برای محاسبه پایایی نیز پایایی ترکیبی (CR) و ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. میزان پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد باید بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). نتایج مربوط به هر یک از این شاخص‌ها در برازش بیرونی مدل ارائه شده است.

در نهایت برای تحلیل داده‌ها از دو روش استفاده شد. در بخش کیفی با روش گراند تئوری، سازه‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی شناسایی و روابط علی این عوامل تبیین گردید. در بخش کمی با روش حداقل مربعات جزئی، اعتبار مدل پارادایمی پژوهش ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با نرم‌افزار MaxQDA و در بخش کمی با نرم‌افزار Smart PLS انجام شد.

1. Miller
2. Glaser
3. Power Analysis
4. Effect size
5. Lincoln & Guba
6. Percentage of Agreement Observation, PAO
7. Holsti

## ۴. یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی ۲۱ نفر شامل ۷ نفر از اساتید دانشگاهی و ۱۴ نفر از مدیران سازمان تأمین اجتماعی مشارکت کردند. از منظر تحصیلات ۵ نفر کارشناسی ارشد و ۱۶ نفر دکتری داشتند. از نظر سابقه کاری ۹ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۲ نفر نیز بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی خبرگان

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	فراوانی	درصد
خبرگی	۷	٪۳۳
	۱۴	٪۶۷
تحصیلات	۵	٪۲۴
	۱۶	٪۷۶
سابقه کاری	۹	٪۴۳
	۱۲	٪۵۷
	۲۱	٪۱۰۰

در بخش کمی نیز از دیدگاه ۱۷۵ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی استفاده شد. از منظر جنسیت ۱۱۳ نفر (۶۵٪) مرد و ۶۲ نفر (۳۵٪) زن بودند. از منظر سن ۴۲ نفر (۲۴٪) کمتر از ۳۵ سال، ۶۱ نفر (۳۵٪) بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۷۲ نفر (۴۱٪) نیز ۴۵ سال و بیشتر سن داشتند. از منظر تحصیلات ۱۶ نفر (۹٪) کاردانی، ۵۵ نفر (۳۱٪) کارشناسی، ۷۵ نفر (۴۳٪) کارشناسی ارشد و ۲۹ نفر (۱۷٪) دکتری داشتند. در پایان از منظر سابقه کاری ۵۸ نفر (۳۳٪) کمتر از ۱۰ سال، ۴۶ نفر (۲۶٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۳۷ نفر (۲۱٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳۴ نفر (۱۹٪) نیز بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بخش کمی

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
٪۶۵	۱۱۳	مرد	جنسیت
		زن	
٪۲۴	۴۲	کمتر از ۳۵ سال	سن
		۳۵ تا ۴۵ سال	
		۴۵ سال و بیشتر	
٪۹	۱۶	کاردانی	تحصیلات
		کارشناسی	
		کارشناسی‌ارشد	
		دکتری	
٪۳۳	۵۸	کمتر از ۱۰ سال	سابقه کاری
		۱۰ تا ۱۵ سال	
		۱۵ تا ۲۰ سال	
		بیش از ۲۰ سال	
		کل	
٪۱۰۰	۱۷۵		

جهت تبیین مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضورى سازمان تأمین اجتماعى، مصاحبه‌هاى تخصصى نیم‌ساختاریافته با خبرگان منتخب صورت گرفت. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سؤال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینى، سؤالات جدیدى نیز مطرح گردید. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانى و الگوها) گردید.

نتایج مصاحبه‌ها با روش گراند تئورى مبتنى بر روش پیشنهادى اشتراوس و کوربین (۱۹۹۷) شامل کدگذارى باز، محورى و انتخابى صورت گرفت. در مرحله کدگذارى باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. درنهایت از طریق کدگذارى محورى به ۶ کد گزینشى، ۱۱ کد محورى و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد. شاخص‌هاى مدل پیشایندها و پیامدهاى خدمات غیرحضورى سازمان تأمین اجتماعى در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. شاخص‌های مدل پیشنهادها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

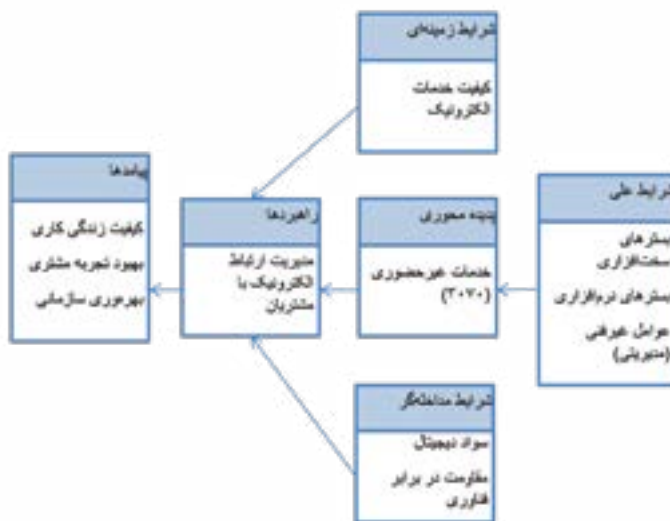
گزینه‌ی	محوری	کدگذاری باز		
شرایط علی	بسترهای سخت‌افزاری	به‌کارگیری سخت‌افزارهای روزآمد ارائه خدمات		
		یکپارچگی و سازگاری سخت‌افزارهای سازمان		
		امکانات و تجهیزات فنی سازمان تأمین اجتماعی		
		امکان ارتقای سخت‌افزارهای سازمان		
		ماژولار بودن سخت‌افزارهای سازمان تأمین اجتماعی		
		سخت‌افزارهای مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان		
بسترهای نرم‌افزاری	بسترهای نرم‌افزاری	به‌روزرسانی مستمر نرم‌افزارهای سازمان		
		نیروی انسانی متخصص در به‌کارگیری نرم‌افزارها		
		نرم‌افزارهای کاربردی قابل اجرا روی موبایل		
		سازگاری نرم‌افزارها با سخت‌افزارهای سازمان		
		سیستم‌های عملیاتی مکانیزه گردآوری اطلاعات		
		امکان بهره‌برداری در پلتفرم‌های عمومی		
		عوامل غیر فنی (مدیریتی)	عوامل غیر فنی (مدیریتی)	پشتیبانی مدیریت ارشد از خدمات غیر حضوری
				آگاهی و شناخت مدیریت از خدمات الکترونیک
				ساختار سازمانی انعطاف‌پذیر و سازگار
				نگرش نوآورانه و خلاق مدیریت
شرایط زمینه‌ای	کیفیت خدمات الکترونیک	حاکمیت فرهنگ پذیرش تغییر در سازمان تأمین اجتماعی		
		سادگی استفاده از خدمات غیر حضوری		
		سودمندی استفاده از خدمات غیر حضوری		
		اطمینان از امنیت خدمات غیر حضوری		
		حفظ حریم شخصی بیمه‌گذاران و کاربران		
		پشتیبانی آنلاین و *۲۴		

شرایط مداخله‌گر	سواد دیجیتال	آشنایی کاربران با نرم‌افزارهای کاربردی مهارت‌های عمومی استفاده از فناوری در جامعه سابقه استفاده از خدمات آنلاین در جامعه اقبال عمومی کاربران به خدمات آنلاین دانش استفاده از نرم‌افزارهای کاربردی
	مقاومت در برابر فناوری	تمایل کاربران به شیوه‌های سنتی بیمه ریسک ادراک شده بالای کاربران از خدمات آنلاین بی‌اعتمادی کاربران به خدمات غیر حضوری احساس هراس از فناوری ناآشنایی با مزایای خدمات غیر حضوری
پدیده محوری	خدمات غیر حضوری	خدمات غیر حضوری بازنشستگان و مستمری‌بگیران استعلام وضعیت بیمه‌های بیمه‌شدگان تقسیم، پرداخت و مدیریت غیر حضوری بدهی انعقاد قرارداد بیمه صاحبان و حرف مشاغل آزاد ابلاغ غیر حضوری احکام مطالباتی و مفاصا ابلاغ احکام و مکاتبات الکترونیکی ثبت شکایات، مسائل و مشکلات به صورت آنلاین تعامل دوجانبه و دائمی به صورت آنلاین توسعه پیوسته و مداوم خدمات غیر حضوری
راهبردها و اقدامات	مدیریت ارتباط الکترونیک	تعامل دوجانبه و دائمی به صورت آنلاین ارائه خدمات ویژه و تخصصی به کاربران امکان ثبت درخواست‌های کاربران به صورت الکترونیک ارتباط فرد به فرد با کاربران از طریق الکترونیک پایش ندای الکترونیک مشتریان بهبود مستمر کیفیت ارتباطات دیجیتال دسترسی از طریق پلتفرم‌های گوناگون دیجیتال



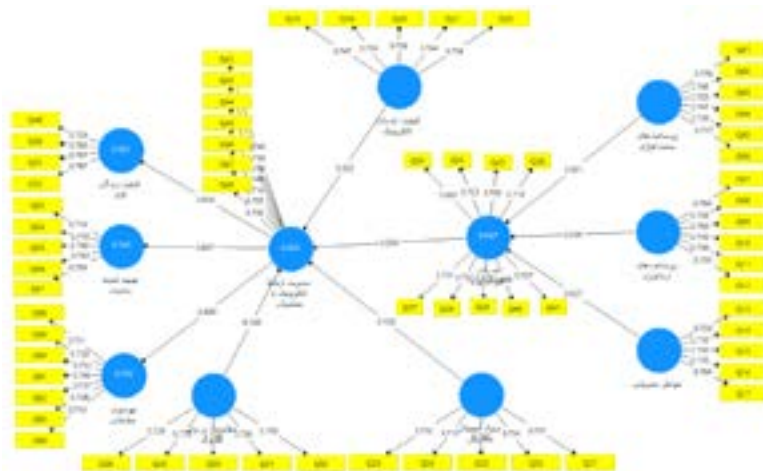
پیامدها	کیفیت زندگی کاری	تسریع در انجام فعالیت‌های کاری روزانه سادگی انجام وظایف و فعالیت‌های کاری احساس لذت از محیط کار آرامش و ثبات در محیط کار
	بهبود تجربه مشتری	دسترسی آسان و ساده به خدمات موردنیاز صرفه‌جویی در هزینه کاربران مدیریت زمان در مسائل مرتبط با بیمه احساس رضایت و خشنودی کاربران احساس لذت و آرامش از خدمات بیمه
	بهره‌وری سازمانی	افزایش کارایی فعالیت‌های سازمان افزایش اثربخشی فعالیت‌های سازمان تمرکز بر هدف‌های کلیدی و محوری پاسخگویی بهتر به خواسته‌های مشتریان یادگیری چندانحلقه‌ای و بهبود خدمات افزایش کیفیت خدمات سازمان تحقق اهداف و برنامه‌های آرمانی بیمه

با بررسی وضعیت موجود، داده‌های به‌دست‌آمده در ۶ مقوله اصلی طبقه‌بندی می‌شوند. با نظر اساتید و کارشناسان امر، از کلیه شاخص‌های به‌دست‌آمده از تحلیل کیفی محتوای مصاحبه‌ها، تعداد ۵۳ شاخص، جهت تبیین مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی به کار گرفته شد. شکل ۱ نشان‌دهنده مدل پارادایمی پژوهش می‌باشد.

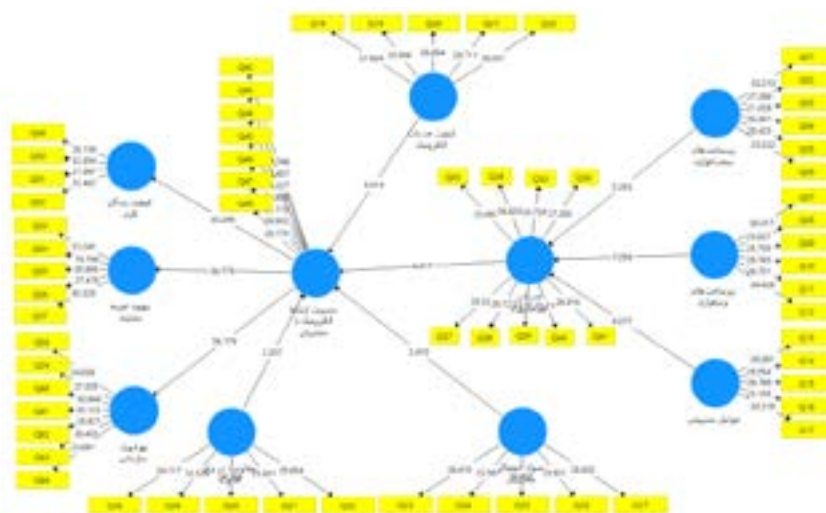


شکل ۱. الگوی پارادایمی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی

پس از طراحی مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی، جهت اعتبارسنجی از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. مدل ساختاری نهائی پژوهش در شکل ۲ نمایش داده شده است. در این مدل که خروجی نرم‌افزار Smart PLS است خلاصه نتایج مدل در حالت تخمین استاندارد ارائه شده است. آماره  $t$  و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۳ آمده است.



شکل ۲. مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی (تخمین استاندارد)



شکل ۳. مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی (معناداری)

بخش بیرونی مدل (مدل اندازه‌گیری) رابطه متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد. میزان رابطه سؤالات با سازه‌های اصلی به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. نتایج مندرج در شکل ۲ و ۳

۳ نشان می‌دهد بارهای عاملی در تمامی موارد از ۰/۶ بیشتر است و آماره t نیز در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین بخش اندازه‌گیری مدل از اعتبار مناسبی برخوردار است. برای اطمینان بیشتر، مدل بیرونی (اندازه‌گیری) بر اساس شاخص روایی همگرا، ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفت. میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) باید بزرگ‌تر از ۰/۵ و ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. بخش اندازه‌گیری مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

AVE	ضریب رو (Rho)	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ	سازه‌های اصلی
۰/۵۶۹	۰/۸۶۸	۰/۸۱۱	۰/۸۱۰	بهبود تجربه مشتری
۰/۵۳۷	۰/۸۹۰	۰/۸۵۷	۰/۸۵۶	بهره‌وری سازمانی
۰/۵۰۷	۰/۹۰۲	۰/۸۷۸	۰/۸۷۸	خدمات غیر حضوری
۰/۵۴۳	۰/۸۷۷	۰/۸۳۲	۰/۸۳۲	زیرساخت‌های سخت‌افزاری
۰/۵۵۰	۰/۸۸۰	۰/۸۳۶	۰/۸۳۶	زیرساخت‌های نرم‌افزاری
۰/۵۴۰	۰/۸۵۴	۰/۷۸۸	۰/۷۸۷	سواد دیجیتال مشتریان
۰/۵۶۸	۰/۸۶۸	۰/۸۱۰	۰/۸۱۰	عوامل مدیریتی
۰/۵۴۴	۰/۸۹۳	۰/۸۶۰	۰/۸۶۰	مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان
۰/۵۶۷	۰/۸۶۷	۰/۸۱۰	۰/۸۰۹	مقاومت در برابر فناوری
۰/۵۶۱	۰/۸۶۵	۰/۸۰۵	۰/۸۰۵	کیفیت خدمات الکترونیک
۰/۵۸۳	۰/۸۴۸	۰/۷۶۱	۰/۷۶۱	کیفیت زندگی کاری

باتوجه به جدول ۵، مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) بزرگ‌تر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تأیید می‌شود. ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است.

روابط بین سازه‌های اصلی با عنوان مدل درونی (بخش ساختاری) شناخته می‌شود. روابط میان سازه‌های اصلی (بخش ساختاری) بر اساس ضریب مسیر و آماره تی مورد بررسی قرار گرفت. خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. بخش ساختاری مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

رابطه	ضریب مسیر	آماره t	معناداری	اندازه اثر	نتیجه
خدمات غیر حضوری ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۳۵۶	۴,۴۱۷	۰/۰۰۰	۰/۱۲۶	تأیید
زیرساخت‌های سخت‌افزاری ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۰۱	۵,۲۹۳	۰/۰۰۰	۰/۱۴۷	تأیید
زیرساخت‌های نرم‌افزاری ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۵۶	۷,۰۵۹	۰/۰۰۰	۰/۲۲۵	تأیید
سواد دیجیتال مشتریان ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۱۵۳	۲,۴۱	۰,۰۱۶	۰/۰۲۹	تأیید
عوامل مدیریتی ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۲۷	۶,۰۱۷	۰/۰۰۰	۰/۲۰۰	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← بهبود تجربه مشتری	۰/۸۳۷	۳۶,۷۷۹	۰/۰۰۰	۲/۳۳۸	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← بهره‌وری سازمانی	۰/۸۹۰	۵۴,۱۷۶	۰/۰۰۰	۳/۸۲۸	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← کیفیت زندگی کاری	۰/۸۲۶	۳۵,۲۴۶	۰/۰۰۰	۲/۱۴۷	تأیید
مقاومت در برابر فناوری ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۱۳۵-	۲,۳۵۷	۰,۰۱۹	۰/۰۲۷	تأیید
کیفیت خدمات الکترونیک ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۳۲۲	۵,۰۱۴	۰/۰۰۰	۰/۱۳۷	تأیید

ضرایب مسیر در این بخش شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهند و چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است نشان می‌دهد ضرایب مسیر معنادار هستند. اندازه اثر میزان تغییراتی است که متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته می‌گذارند. در واقع این شاخص نشان می‌دهد اگر یک متغیر مستقل حذف شود چه میزان تغییراتی در متغیر وابسته ایجاد می‌شود. این شاخص توسط کوهن ارائه گردید. مقدار ۰/۰۲

ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (بزرگ) در نظر گرفته می‌شود (کوهن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). بر اساس نتایج اندازه اثر متغیرهای مستقل در تمامی موارد بالای حد متوسط یعنی ۰/۱۵ و در برخی موارد حتی بیش از ۰/۳۵ یعنی قوی به دست آمد.

از شاخص ضریب تعیین<sup>۲</sup> و شاخص ارتباط پیش‌بین<sup>۳</sup> برای سنجش قدرت پیش‌بینی مدل استفاده شد. این دو شاخص برای متغیرهای درون‌زا محاسبه می‌شوند. ضریب تعیین، بیانگر میزان تغییرات متغیرهای وابسته توسط متغیرهای مستقل است. هرچه مقدار ضریب تعیین سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به‌وسیله معیار ضریب تعیین است (چین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). شاخص ارتباط پیش‌بین توسط استون و گیزر<sup>۵</sup> معرفی شد به همین خاطر گاهی با عنوان شاخص استون-گیزر نیز نامیده می‌شود. اگر مقدار مثبت باشد نشان می‌دهد که مدل از توان پیش‌بینی مناسبی برخوردار است (هیر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). شاخص‌های قدرت پیش‌بینی مدل و در جدول ۷ گزارش شده است.

**جدول ۷. قدرت پیش‌بینی مدل پیش‌بیندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی**

Q2	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	سازه‌های اصلی
۰/۳۷۵	۰/۷۰۰	۰/۷۰۰	بهبود تجربه مشتری
۰/۳۹۸	۰/۷۹۲	۰/۷۹۳	بهره‌وری سازمانی
۰/۴۰۱	۰/۸۴۶	۰/۸۴۷	خدمات غیر حضوری
۰/۴۱۸	۰/۸۲۴	۰/۸۲۵	مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان
۰/۳۷۴	۰/۶۸۱	۰/۶۸۲	کیفیت زندگی کاری

بر اساس نتایج جدول ۷ ضریب تعیین خدمات غیر حضوری ۰/۸۴۷، بهبود تجربه مشتری ۰/۷۰۰، بهره‌وری سازمانی ۰/۷۹۳ و کیفیت زندگی کاری ۰/۶۸۲ برآورد شد که مقدار قابل قبولی است. این نشان می‌دهد که متغیرهای مدل توانسته‌اند ۷۰٪ از تغییرات در بهبود تجربه مشتری را تبیین کنند.

1. Cohen  
2. Coefficient of determination  
3. Predictive relevance  
4. Chin  
5. Stone & Geisser  
6. Hair

شاخص نیز در تمامی موارد مثبت به دست آمده است بنابراین مدل از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است.

برای ارزیابی برازش مدل از شاخص GOF و RMS و SRMR استفاده می‌شود. برای شاخص GoF سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده است. برای شاخص RMS\_theta مقادیر زیر ۰/۱۲ نشانه تناسب مدل است، درحالی‌که مقادیر بالاتر نشان‌دهنده عدم تناسب است. شاخص SRMR نیز بهتر است زیر ۰/۱ و خیلی سخت‌گیرانه کمتر از ۰/۸ باشد (حبیبی و جلال‌نیا، ۱۴۰۱). در این مطالعه شاخص GOF برابر ۰/۵۹۹ به دست آمد که از ۰/۳۶ بزرگ‌تر است. شاخص RMS\_theta میزان ۰/۱۰۶ به دست آمد که از ۰/۱۲ کمتر است. شاخص SRMR نیز ۰/۶۵۱ محاسبه گردید که از ۰/۸ کمتر است، بنابراین برازش مدل مطلوب است.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی پیش‌بیندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی انجام شده است.

بر اساس مدل پارادایمی پژوهش مشخص گردید بستریهای سخت‌افزاری، بستریهای نرم‌افزاری و عوامل غیرفنی (مدیریتی) عوامل علی هستند که بر خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) تأثیر می‌گذارند. در مطالعه قنبری و همکاران (۱۴۰۲) نیز به بستریهای فناورانه اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر همسوی باشد.

همچنین نشان داده شد، کیفیت خدمات الکترونیک، زمینه و بستر را فراهم می‌سازد و سواد دیجیتال و مقاومت در برابر فناوری نیز عوامل مداخله‌گر هستند که بر مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان تأثیر می‌گذارند. این مهم در نتایج مطالعه رخشانی و همکاران (۱۴۰۱) مورد تأیید قرار گرفته است.

در نهایت دستاوردهای پژوهش نشان داد مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان به کیفیت زندگی کاری، بهبود تجربه مشتری و بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود. در نتایج مطالعه محمدی و جوان‌امانی (۱۴۰۰) نیز به اهمیت کیفیت زندگی کاری اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هماهنگ است.

داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط، به‌هنگام، سریع و به‌دور از صف‌های طولانی و مراجعات غیرضروری ارباب‌رجوع که ولی‌نعمت سازمان می‌باشد؛ سبب افزایش سرعت و دقت تصمیم‌گیری و مانع انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست می‌شود. رواج ریزرایانه در ادارات با انتشار روزافزون محصولات جدید ارتباطی، رایانه‌ای و ذخیره‌سازی اطلاعات و تغییرات اساسی در روش اجرای امور اداری همراه بوده است. در این عرصه سازمان تأمین اجتماعی با برخورداری از نیروهای خبره در مهندسی فناوری اطلاعات و در رأس آن شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین و با همکاری کارمندان دلسوز که در

بازخورددهی مزایا و معایب سیستمی دقیق عمل می‌نمایند، توانسته است با بهره‌مندی از ابزارهای نوین جمع‌آوری و پردازش داده‌ها در نیل به اهدافی همچون حذف بوروکراسی اداری و در نتیجه توسعه سازمان گام بردارد که در این راستا اقدامات سازمان در مدیریت خیل جمعیت عظیم بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران از طریق غیرحضورى نمودن بسیاری از خدمات و پشتیبانی شبانه‌روزی از طریق سامانه ۱۴۲۰ و ارائه مشاوره‌های تخصصی در نوع خود بی‌بدیل بوده است و در نتیجه استفاده بهینه از منابع انسانی را در پی داشته است. تصمیمات راهبردی در راستای ایجاد دولت الکترونیک، چشم‌انداز ایران در افق ۱۴۰۴ و به تبع آن، تصمیمات راهبردی در جهت چشم‌انداز و تبیین اهداف و سیاست‌های کلی و اجرایی در برنامه توسعه و تبیین چالش‌ها و راهکارهای دستیابی به اهداف، استانداردسازی عملیات و جلب رضایت شرکای سازمان تأمین اجتماعی از جمله بیمه‌شدگان و کارفرمایان و همکاران خدمت، مقدماتی را پیش‌روی سیستم سازمانی می‌نهد که روی‌آوری به سیستم غیرحضورى ارائه خدمات (۳۰۷۰) یکی از آن‌ها است. برای حل مسائل پیشرو که در هر سازمانی به وقوع می‌پیوندد از مراحل همچون تشخیص درست مسئله، بررسی زمینه‌های مختلف حل مسئله، انتخاب بهترین راه‌حل و اجرای آن و کنترل و حصول اطمینان از درست کار کردن راه‌حل، عبور می‌شود. این تحقیق و نتایج آن در حوزه خود نه تنها می‌تواند در آشکارسازی مزایای سیستم ارائه خدمات غیرحضورى (۳۰۷۰) یا تأثیر آن بر منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی و رضایت شغلی کارمندان سازمان تأمین اجتماعی مؤثر باشد، که می‌تواند در سرعت‌بخشیدن به فرایند تصمیم‌گیری و الزامات سازمان‌های مدرن، همچنین، در تجهیز فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری عصر جدید در سازمان تأمین اجتماعی نقش آفرینی کند.



## منابع

- آذر، عادل، غلامزاده، رسول. (۱۳۹۸). کمترین مربعات جزئی. تهران: نگاه دانش.
- بیک‌زاد، جعفر، جلیلی‌نژاد، قاسم. (۱۴۰۱). ارائه مدل تأثیر آمادگی و اعتماد دولت الکترونیکی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی پذیرش دولت الکترونیک. فرایند مدیریت و توسعه، ۳۵ (۱۲۰)، ۱۳۰-۱۰۷.
- پیوسته، علی‌اکبر، مقتدرزاده، احمدعلی، اسعدی، اکرم. (۱۴۰۲). بررسی استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی. منابع و سرمایه انسانی، ۳ (۷)، ۱۰۴-۸۳.
- حبیبی، آرش، جلال‌نیا، راحله. (۱۴۰۱). حداقل مربعات جزئی. تهران: نارون.
- رخشانی، جاوید، جلیلی، محسن، مهرداد، پیام، شکرزاده، الناز. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری. منابع و سرمایه انسانی، ۲ (۴)، ۱۶۴-۱۴۵.
- شکری، محمد. (۱۴۰۰). نارسایی‌های خدمات الکترونیک قضایی ایران در مواجهه با حقوق مراجعان. حقوق فناوری‌های نوین، ۲ (۴)، ۲۵۱-۲۲۷.
- قنبری، عقیقه، هاشمی، سهیلا، رشید، خسرو. (۱۴۰۲). بررسی بارشناختی مطلوب در آموزش مجازی بر اساس دانش فرانشاختی و کیفیت خدمات الکترونیک. پژوهش در یادگیری آموزشگاهی و مجازی، ۱۰ (۴۰)، ۱۰۲-۹۳.
- گیلان، ام‌البنین، ساروخانی، باقر، سیدمیرزایی، سیدمحمد. (۱۴۰۰). بررسی چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده‌پژوهی. پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۸ (۳۰)، ۳۰-۱.
- محمدی، امید، جوان‌امانی، ودود. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۵ (۷۳)، ۱۱-۱.
- مرادحاصل، نیلوفر، کاظم‌پور، میرسعید. (۱۴۰۲). ارزیابی اثر گسترش دولت الکترونیک بر بهره‌وری نیروی کار. پژوهش‌های اقتصادی، ۲۳ (۱)، ۱۱۲-۸۵.
- یزدی اسماعیلی، نیلوفر، نادعلی‌پور، زهرا. (۱۴۰۲). نقش مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتری در تسهیل انتخاب مقصد گردشگری. مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۸ (۶۲)، ۱۲۲-۸۵.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. Modern methods for business research, 295(2), 295-33.
- Cohen, J. E. (2013). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Fathya, V. N., Viverita, V., Hati, S. R. H., & Astuti, R. D. (2022). Customer satisfaction with electronic public services: An 18 years of systematic literature review. International Review on Public and Nonprofit Marketing, 29(3), 1-54.
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The Effectivity Of Public Services Based

On Smart Government In Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), 239-259.

Glaser, B. G., Strauss, A. L., & Strutzel, E. (2017). The discovery of grounded theory; strategies for qualitative research. *Nursing research*, 17(4), 364.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Sage publications.

Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*, Reading, MA: Addison-Wesley.

Kuzior, A., Mańka-Szulik, M., & Krawczyk, D. (2021). Changes in the management of electronic public services in the metropolis during the covid-19 pandemic. *Polish Journal of Management Studies*, 24(2), 261-275.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.

Lopes, K. M. G., Macadar, M. A., & Luciano, E. M. (2019). Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens. *International Journal of Public Sector Management*, 32 (5), 546-561.

Miller, E., Cross, L., & Lopez, M. (2010). Sampling in qualitative research. *FBB research group*, 19(3), 249-261.

Pawlowski, C., & Scholta, H. (2023). A taxonomy for proactive public services. *Government Information Quarterly*, 40(1), 769-780.

Strauss, A., & Corbin, J. M. (1997). *Grounded theory in practice*. Sage.



## نقش هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در تأمین اجتماعی

سیده زهره طاهری<sup>۱</sup>، حمید بهادری<sup>۲</sup>

### چکیده

**هدف:** مطالعه حاضر با هدف بررسی نقش هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در تأمین اجتماعی انجام شده است.

**روش:** این پژوهش از لحاظ هدف ذیل پژوهش‌های نظری قرار می‌گیرد که با رویکرد توصیفی مروری انجام شده است. در این تحقیق از روش کتابخانه‌ای برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است.

**یافته‌ها:** بر اساس نتایج به‌دست‌آمده مشخص شد که ترکیب هوش مصنوعی با مدیریت رابطه با مشتری به شرکت‌ها این امکان را می‌دهد که فرآیندهای کسب‌وکار را بهتر مکانیزه کنند، ارتباطات را توسعه دهند و مفیدترین پاسخ‌ها را به مشتریان ارائه دهند. استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت رابطه با مشتری به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا اطلاعات مشتری را بهتر سازمان‌دهی کنند و راحت‌تر به آن اطلاعات دسترسی داشته باشند. این اطلاعات شامل جزئیات تماس، اطلاعات جمعیت شناختی، تاریخچه ارتباطات، تاریخچه خرید و سایر داده‌های مربوطه است که برای ایجاد فرصت‌های فروش و ارائه خدمات بهتر به مشتریان استفاده می‌شود. با استفاده از هوش مصنوعی، شرکت‌ها می‌توانند بخش‌بندی دقیقی از سرنخ‌ها و مخاطبین ایجاد کنند تا روابط بهتری با مشتریان بالقوه ایجاد کنند.

**نتایج:** باتوجه‌به بزرگی جمعیت مشتریان سازمان تأمین اجتماعی، به‌نظر می‌رسد که با استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت رابطه با مشتری این سازمان قادر است میزان رضایت مشتری و به‌تبع آن، بهره‌وری و عملکرد این سازمان را به شکل قابل‌ملاحظه‌ای بهبود بخشد.

**واژه‌های کلیدی:** هوش مصنوعی، مدیریت رابطه با مشتری، تأمین اجتماعی، تحلیل کلان داده

۱. دانشجوی دکتری حسابداری، دانشگاه اهواز، مسئول مالی شعبه ۲ تأمین اجتماعی ایلام (نویسنده مسئول)  
Zohre1367.taheri@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت فناوری، علوم تحقیقات تهران، ایران، رئیس شعبه ۲ تأمین اجتماعی ایلام.



## ۱. مقدمه

این گزاره که «مشتری پادشاه است» به یک اصل اجتناب‌ناپذیر در دوران معاصر تبدیل شده است. در حالی که تا مدت‌ها تمرکز متخصصان کسب‌وکار بر بخش عرضه (تولید و توزیع محصول و خدمات) بوده است؛ اما در سه دهه اخیر تمرکز تمامی مدیران و صاحب‌نظران مدیریت بازرگانی بر بخش تقاضا (مشتری) بوده است و خلق ارزش برای مشتری به‌عنوان منبع اصلی کسب مزیت رقابتی در نظر گرفته می‌شود. در چنین شرایطی، ایجاد و تداوم یک رابطه عمیق بین سازمان و مشتری برای افزایش قدرت رقابت‌پذیری و به‌تبع آن افزایش سهم بازاری، مؤلفه‌ای اساسی قلمداد می‌شود (الشوریده<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۳: ۲۸۱). عصر حاضر عصر رقابت است و برای کسب موفقیت‌های بزرگ باید علاوه بر داشتن سایت مخاطب‌پسند، کاری کنیم که مخاطب زمان بیشتری را در سایت ما سپری کند و راهبردهایی در خصوص مدیریت ارتباط با مشتری به کار بگیریم تا همان‌گونه که مشتریان جدید را شناسایی می‌کنیم، در حفظ مشتریان و شناسایی مشتریان وفادار به سایت هم موفق باشیم. تحت چنین شرایطی، مدیریت ارتباط با مشتری دیگر یک انتخاب نیست؛ بلکه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است که نادیده گرفتن آن بدون شک منتهی به شکست سازمان خواهد شد (محرابی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۰۶۹).

جلب‌نظر مشتری هدف اصلی هر برندی در بازار کسب‌وکار محسوب می‌شود. مفهوم مدیریت ارتباط با مشتری به‌طور مشخص در مرکز چنین فرآیندی قرار دارد. استفاده از روشی مطمئن برای مدیریت ارتباط با مشتری هرگز امر ساده‌ای نیست. اغلب برندها روند پرفرازونشیبی در زمینه ارتباط با مشتریان تجربه می‌کنند. یکی از تکنیک‌های کاربردی در طول چند سال اخیر برای مدیریت بهینه ارتباط با مشتریان استفاده از نرم‌افزارهای خودکار بود. براین‌اساس بسیاری از امور مربوط به تعامل با مشتریان به‌صورت خودکار پیگیری می‌شد (آرورا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۲۰). به‌رحال پیگیری امور مربوط به مشتریان به‌صورت سنتی و دستی خطر مواجهه با اشتباهات متعدد را دارد. به‌همین‌خاطر برندها به‌سوی استفاده از نرم‌افزارهای مختلف حرکت کرده‌اند. مشکل اصلی نرم‌افزارهای حوزه مدیریت خودکار ارتباط با مشتریان ناتوانی در زمینه ارائه پاسخ‌های مناسب به مشتریان بود. به‌این‌ترتیب مشتریان به‌سرعت از واکنش این چنینی نرم‌افزارها دلسرد می‌شدند (رحیمیان و همکاران، ۱۴۰۱: ۳۰۳).

تحول دیجیتال بر تمامی بخش‌های کسب‌وکار اعم از مدیریت رابطه با مشتری تأثیر عمیقی گذاشته است. از جمله مهم‌ترین فناوری‌های دیجیتال در حوزه مدیریت رابطه با مشتری، هوش مصنوعی است. هوش مصنوعی در حل مسائلی که به دست انسان ایجاد می‌شود راه‌حلی ارزشمند و مبتنی بر هوش ارائه می‌دهد. در کسب‌وکارها اغلب مشکلاتی در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری به وجود می‌آید که

1. Alshurideh  
2. Arora

نیاز به این ویژگی هوش مصنوعی دارند. سیستم مبتنی بر هوش مصنوعی با ارائه پاسخ‌های دقیق در راستای حل مشکلات مشتریان و حتی گوشزدکردن نکات جدید و به روز مؤثر می‌باشد (فارسی‌جانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۳). یکی از جذاب‌ترین قابلیت‌هایی که با استفاده از هوش مصنوعی در سیستم مدیریت ارتباط با مشتری به دست می‌آید، تحلیل داده‌ها و دریافت پیشنهادات از سیستم هوشمند موجود در سامانه می‌باشد. این سرویس به صورت خودکار داده‌های مشتریان، فعالیت‌های ثبت شده و نتایج به دست آمده در تماس‌های قبلی را ارزیابی کرده و پیشنهاداتی را برای افزایش فروش و یا جلب رضایت مشتریان به مدیران سازمان ارائه می‌کند. طبیعتاً این ویژگی تأثیر فراوانی در میزان بازدهی و فروش کسب‌وکار خواهد داشت (محمد شفيعی و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۳۷).

هوش مصنوعی از مفاهیم بسیار نوظهور در حوزه تحول دیجیتال است؛ بنابراین هنوز بسیاری از ابعاد و کارکردهای آن در عرصه کسب‌وکار به خوبی شناخته نشده است. این در حالی است که این فناوری از لحاظ ماهیت این ظرفیت بالقوه را دارد که به شکل قابل ملاحظه‌ای باعث بهبود عملکرد کسب‌وکار شود. به طور مشخص، ورود فناوری هوش مصنوعی به حوزه کسب‌وکار نقش بسیار مهمی در تحول فرآیند مدیریت ارتباط با مشتری داشته است. بر این مبنا امکان ارائه پاسخ‌های دقیق، فهم و حل مشکلات مشتریان و حتی یادگیری نکات تازه از سوی سیستم‌های دارای هوش مصنوعی فراهم شده است. با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی، سازمانی بزرگ با تعداد زیادی از اربابان رجوع است، مدیریت اطلاعات مرتبط با مشتریان و به دنبال آن برقراری یک رابطه طولانی مدت با مشتری، مقوله‌ای مهم برای بهبود عملکرد این سازمان قلمداد می‌شود. با این توضیحات، هدف اصلی این مقاله نقش هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در تأمین اجتماعی است.

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

همه مردم در طول تاریخ بشریت با بلا تکلیفی‌های ناشی از بیکاری، بیماری، ناتوانی، مرگ و پیری مواجه بوده‌اند. در حوزه سیاست‌گذاری عمومی، گفته می‌شود که این جنبه‌های اجتناب‌ناپذیر زندگی، تهدیدی برای امنیت اجتماعی فرد هستند. از دیرباز اشکالی از تأمین اجتماعی - البته به شکل ناقص - در حوزه‌های اجتماعی اعم از خانواده، روستا و غیره وجود داشته است. اعضای خانواده و بستگان همیشه درجاتی از مسئولیت را در قبال یکدیگر احساس می‌کنند، و تا جایی که خانواده منابعی برای استفاده از آن‌ها داشته است، اغلب منبع امنیت اقتصادی به ویژه برای افراد مسن یا ناتوان بوده است و زمین خود شکل مهمی از امنیت اقتصادی برای کسانی بود که مالک آن بودند یا در مزارع زندگی می‌کردند. با گسترش جوامع و سیستماتیک شدن سیاست‌گذاری‌های عمومی، تأمین اجتماعی شکل مدرن خود را به

دست آورد (سیمپسون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۱۶). امروزه در بیش از ۱۴۶ کشور نظام تأمین اجتماعی به شکلی مدرن اجرا می‌شود؛ هرچند که سطح خدمات ارائه‌شده توسط نهادهای تأمین اجتماعی از کشوری به کشور دیگر تفاوت‌های زیادی را نشان می‌دهد (والاس مارتینز<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۴۱).

تأمین اجتماعی شامل هر یک از اقداماتی است که توسط قانون برای حفظ درآمد فردی یا خانوادگی یا تأمین درآمد در مواقعی که برخی یا همه منابع درآمد فرد خاتمه می‌یابد، ارائه می‌شود. همچنین تأمین اجتماعی برای ارائه کمک‌های مالی در زمانی که فرد باید هزینه‌های فوق‌العاده سنگینی متحمل شود (مثلاً برای تربیت فرزندان یا پرداخت هزینه‌های درمانی) تعیین شده است. بنابراین تأمین اجتماعی ممکن است برای افرادی که با بیماری و ناتوانی، بیکاری، شکست محصول، از دست دادن شریک زناشویی، زایمان، مسئولیت مراقبت از کودکان خردسال یا بازنشستگی از کار مواجه هستند، مزایای متعددی به همراه داشته باشد (ژانگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۱۱۱). مزایای تأمین اجتماعی ممکن است به صورت نقدی یا غیرنقدی برای نیازهای پزشکی، توان‌بخشی، کمک‌های خانگی در حین بیماری در خانه، کمک‌های حقوقی، یا هزینه‌های تشییع جنازه ارائه شود. تأمین اجتماعی ممکن است با حکم دادگاه (مثلاً برای جبران خسارت قربانیان حوادث)، توسط کارفرمایان (گاهی اوقات از شرکت‌های بیمه استفاده می‌کنند)، توسط ادارات دولتی مرکزی یا محلی، یا توسط آژانس‌های نیمه‌دولتی یا خودمختار ارائه شود (برنت<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۲۱).

صنعت ۴،۰، تحول دیجیتال بازاریهای صنعتی (تحول صنعتی) با تولید هوشمند است. صنعت ۴،۰ تکامل سیستم‌های فیزیکی سایبری<sup>۵</sup> است که نمایانگر نتایج انقلاب صنعتی چهارم در ایجاد زنجیره ارزشی بین تولیدکننده و مصرف‌کننده نهایی با استفاده از IOT صنعتی و هوشمندی غیرمتمرکز در عرصه تولید و عرضه است. یک سامانه فیزیکی مجازی یا سیستم فیزیکی سایبری (CPS) یک مکانیزم کنترل یا نظارت توسط الگوریتم‌های مبتنی بر کامپیوتر است و با اینترنت و کاربران آن یکپارچه شده است. در سیستم‌های فیزیکی سایبری اجزای فیزیکی و نرم‌افزاری به شدت درهم‌تنیده شده‌اند و هر عملیاتی بر روی فضاها، مختلف و مقیاس‌های زمانی به روش‌های متعددی بیان می‌شوند و روش رفتاری متمایز با یکدیگر به وسیله هزاران روش که با تغییر متن انجام می‌شود، تعامل می‌کنند. نمونه‌هایی از CPS شامل شبکه هوشمند، سیستم‌های خودمختار خودرو، نظارت پزشکی، سیستم‌های کنترل فرایند، سیستم‌های رباتیک و خلبان خودکار است (تانوار<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۸: ۲۸).

1. Simpson
2. Valls Martínez
3. Zhang
4. Behrendt
5. cyber-physical systems
6. Tanwar

مشتریان عصر دیجیتال خواستار ارزش‌های بیشتر و سطح بالاتری نظیر سرعت، کاهش هزینه، کارایی بیشتر و خدمات نوآورانه ارزش‌افزوده هستند. بنابراین در صنعت ۴,۰ رویکرد مشتری‌محور است و اهدافی نظیر: ارائه‌کردن مدل‌های مستقیم‌تر از تولید شخصی، سرویس‌دهی، و همچنین تعامل مشتری/ مصرف‌کننده (از جمله به دست آوردن داده‌های در لحظه<sup>۱</sup> از استفاده از محصول) و کاهش ناکارآمدی، حذف هزینه‌های واسطه‌ها در یک مدل زنجیره تأمین دیجیتال، بعضی از اهداف صنعت ۴,۰ هستند. اما در سمت کسب‌وکار، یعنی سازمان خود، با تلفیق نوآوری و تحول مدل‌های تجاری و فرآیندهای کسب‌وکار به دنبال افزایش سود، کاهش هزینه‌ها، افزایش تجربه مشتری، بهینه‌سازی ارزش زمان زندگی مشتری و امکان وفاداری مشتریان، فروش بیشتر و نوآوری برای رشد هستیم. محصولات، خدمات، راه‌کارهای فعلی ممکن است به‌زودی با توجه به اصطلاح اختلال دیجیتالی از بین بروند یا ارزشی برای مشتریان ایجاد نکنند و ما باید با ارائه محصولات و خدمات جدید با ارزش بالاتر جلوی از بین رفتن حاشیه سود خود را بگیریم، یا به عبارت بدتر، از نابودی شرکت جلوگیری کنیم (یاداف<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۲۳).

هوش مصنوعی شبیه‌سازی فرآیندهای هوش انسانی توسط ماشین‌ها به‌ویژه سیستم‌های کامپیوتری است. کاربردهای خاص هوش مصنوعی شامل سیستم‌های خبره، پردازش زبان طبیعی، تشخیص گفتار و بینایی ماشین است (موناد<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۳). از آنجایی که هیا هو در مورد هوش مصنوعی سرعت گرفته است، فروشندگان در تلاش برای تبلیغ نحوه استفاده محصولات و خدمات خود از آن هستند. اغلب، آنچه آن‌ها به‌عنوان AI از آن یاد می‌کنند، به سادگی جزئی از فناوری است، مانند یادگیری ماشینی. هوش مصنوعی به پایه‌ای از سخت‌افزار و نرم‌افزار تخصصی برای نوشتن و آموزش الگوریتم‌های یادگیری ماشین نیاز دارد. هیچ زبان برنامه‌نویسی به تنهایی مترادف با هوش مصنوعی نیست، اما پایتون، R، جاوا، سی پلاس پلاس و جولیا دارای ویژگی‌های محبوب توسعه‌دهندگان هوش مصنوعی هستند (کومار<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۳: ۳۵).

هوش مصنوعی می‌تواند تقریباً در هر استراتژی تجاری مناسب باشد. با پذیرش هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی، شرکت‌ها راه‌های نوآورانه‌ای برای کمک به عملکرد کسب‌وکار پیدا می‌کنند. برخی از مزایای تجاری هوش مصنوعی عبارت‌ند از: (۱) افزایش کارایی از طریق اتوماسیون فرآیندها؛ (۲) بهبود سرعت یا ثبات خدمات؛ (۳) استفاده از بینش مشتری برای اطلاع‌رسانی در تصمیم‌گیری؛ و (۴) کشف

1. real-time  
 2. Yadav  
 3. Monod  
 4. Kumar



فرصت‌ها برای محصولات و خدمات جدید (باگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۰۷۶). به‌طور کلی، سیستم‌های هوش مصنوعی با دریافت مقادیر زیادی از داده‌های آموزشی برچسب‌گذاری شده، تجزیه و تحلیل داده‌ها برای همبستگی‌ها و الگوها و استفاده از این الگوها برای پیش‌بینی وضعیت‌های آینده کار می‌کنند. به این ترتیب، یک ربات چت که با نمونه‌هایی از متن تغذیه می‌شود، می‌تواند یاد بگیرد که تبادلات واقعی با افراد ایجاد کند، یا یک ابزار تشخیص تصویر می‌تواند با مرور میلیون‌ها مثال، شناسایی و توصیف اشیاء در تصاویر را بیاموزد. تکنیک‌های جدید هوش مصنوعی که به سرعت در حال بهبود هستند می‌توانند متن، تصاویر، موسیقی و سایر رسانه‌های واقعی را خلق کنند (سادوک<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۰۸).

برنامه‌نویسی هوش مصنوعی بر مهارت‌های شناختی تمرکز دارد که شامل موارد زیر است:

یادگیری: این جنبه از برنامه‌نویسی هوش مصنوعی بر به دست آوردن داده‌ها و ایجاد قوانینی برای چگونگی تبدیل آن به اطلاعات عملی متمرکز است. قوانین، که الگوریتم نامیده می‌شوند، دستورالعمل‌های گام‌به‌گام را برای دستگاه‌های محاسباتی برای نحوه تکمیل یک کار خاص ارائه می‌دهند.

استدلال: این جنبه از برنامه‌نویسی هوش مصنوعی بر انتخاب الگوریتم مناسب برای رسیدن به یک نتیجه دلخواه متمرکز است.

خود اصلاحی: این جنبه از برنامه‌نویسی هوش مصنوعی برای تنظیم مداوم الگوریتم‌ها و اطمینان از ارائه دقیق‌ترین نتایج ممکن طراحی شده است.

خلاقیت: این جنبه از هوش مصنوعی از شبکه‌های عصبی، سیستم‌های مبتنی بر قوانین، روش‌های آماری و سایر تکنیک‌های هوش مصنوعی برای تولید تصاویر جدید، متن جدید، موسیقی جدید و ایده‌های جدید استفاده می‌کند (ایدیان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۳: ۱۸).

هوش مصنوعی به دلیل پتانسیل آن برای تغییر نحوه زندگی، کار و بازی ما مهم است. این به‌طور مؤثر در تجارت برای خودکار کردن وظایف انجام شده توسط انسان، از جمله خدمات مشتری، تولید سرنخ، تشخیص تقلب و کنترل کیفیت استفاده شده است. در تعدادی از زمینه‌ها، هوش مصنوعی می‌تواند وظایف را بسیار بهتر از انسان‌ها انجام دهد. به‌ویژه هنگامی که صحبت از وظایف تکراری و جزئیات محور می‌شود، مانند تجزیه و تحلیل تعداد زیادی از اسناد قانونی برای اطمینان از پرشدن صحیح فیلدهای مربوطه، ابزارهای هوش مصنوعی اغلب کارها را به سرعت و با خطاهای نسبتاً کمی تکمیل می‌کنند. به دلیل مجموعه داده‌های عظیمی که می‌تواند پردازش کند، هوش مصنوعی همچنین می‌تواند

1. Bag  
2. Sadok  
3. Idian

به شرکت‌ها بینش‌هایی درباره عملیات‌هایشان بدهد که ممکن است از آن‌ها اطلاعی نداشته باشند (انگوين<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۴۸۳).

درواقع، پیشرفت‌ها در تکنیک‌های هوش مصنوعی نه‌تنها به افزایش کارایی کمک کرده است، بلکه دری را برای فرصت‌های تجاری کاملاً جدید برای برخی از شرکت‌های بزرگ‌تر باز کرده است. قبل از موج فعلی هوش مصنوعی، تصور استفاده از نرم‌افزار کامپیوتری برای اتصال مسافران به تاکسی‌ها سخت بود، اما اوپر با انجام این کار به یک شرکت بزرگ در سطح بین‌المللی تبدیل شده است. هوش مصنوعی در بسیاری از بزرگ‌ترین و موفق‌ترین شرکت‌های امروزی، از جمله آلفابت، اپل، مایکروسافت و متا، که از فناوری‌های هوش مصنوعی برای بهبود عملکرد و پیشی گرفتن از رقیب استفاده می‌شود، به مرکزیت تبدیل شده است. به‌عنوان مثال، در گوگل، زیرمجموعه آلفابت، هوش مصنوعی در موتور جستجوی آن، خودروهای خودران وایمون<sup>۲</sup> و گوگل برین<sup>۳</sup> که معماری شبکه عصبی ترانسفورماتور را اختراع کرد که زیربنای پیشرفت‌های اخیر در تحول دیجیتال در حوزه کسب‌وکار است (چنگ و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۵۴).

هوش مصنوعی به‌طور گسترده در صنایع کلان داده، از جمله بانکداری و اوراق بهادار، داروسازی و بیمه استفاده می‌شود تا زمان تجزیه و تحلیل مجموعه‌های کلان داده را کاهش دهد. به‌عنوان مثال، خدمات مالی به‌طور معمول از هوش مصنوعی برای پردازش درخواست‌های وام و کشف تقلب استفاده می‌کنند. هوش مصنوعی باعث صرفه‌جویی در نیروی کار و افزایش بهره‌وری می‌شود. یک مثال در اینجا استفاده از اتوماسیون انبار است که در طول همه‌گیری رشد کرد و انتظار می‌رود با ادغام هوش مصنوعی و یادگیری ماشین افزایش یابد. هوش مصنوعی نتایج منسجم و قابل‌اعتمادی را ارائه می‌دهد. بهترین ابزارهای ترجمه هوش مصنوعی سطوح بالایی از سازگاری را ارائه می‌کنند و حتی به کسب‌وکارهای کوچک نیز توانایی دسترسی به مشتریان را به زبان مادری خود ارائه می‌دهند. هوش مصنوعی می‌تواند رضایت مشتری را از طریق شخصی‌سازی بهبود بخشد. هوش مصنوعی می‌تواند محتوا، پیام‌ها، تبلیغات، توصیه‌ها و وبسایت‌ها را برای مشتریان فردی شخصی‌سازی کند. عوامل مجازی مبتنی بر هوش مصنوعی همیشه در دسترس هستند. برنامه‌های هوش مصنوعی نیازی به خوابیدن یا استراحت ندارند و خدمات ۷/۲۴ (منظور ۷ روز هفته و ۲۴ ساعت شبانه‌روز) ارائه می‌دهند (ساراوآنان<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۱۶۵).

مدیریت ارتباط با مشتری که به‌صورت خلاصه CRM نوشته می‌شود، به همه فرآیندها و فناوری‌هایی

1. Nguyen
2. Waymo
3. Google Brain
4. Saravanan

گفته می‌شود که در شرکت‌ها و سازمان‌ها برای شناسایی، ترغیب، گسترش، حفظ و ارائه خدمات بهتر به مشتریان به کار می‌رود. اصول مدیریت ارتباط با مشتری، چگونگی ایجاد موفق یک سیستم و اجرای آن را برای ارتباط با مشتریان از شروع و اجرای اولیه یک چنین سیستمی تا نگهداری آن در زمان‌های مختلف را بیان می‌کند. مجموعه کاملی از فرآیندها و تکنولوژی‌ها برای مدیریت ارتباط با مشتریان فعلی و بالقوه و دست‌اندرکاران کسب‌وکار در بازاریابی، فروش و خدمات، صرف‌نظر از نوع مسیرهای ارتباطی با مشتریان. مدیریت ارتباط با مشتریان یک راهبرد تجاری جهت انتخاب و مدیریت مشتریان برای بهینه‌کردن و بالابردن ارزش شرکت و همچنین فروش در درآمدت است (محمد شفيعی و همکاران، ۱۳۹۹: ۱۳۰). مدیریت ارتباط با مشتری، استراتژی جامع کسب‌وکار و بازاریابی است که فناوری، فرآیندها و تمامی فعالیت‌های کسب‌وکار را حول مشتری یکپارچه می‌سازد. مدیریت ارتباط با مشتری یک نظام اطلاعاتی یکپارچه است که برای برنامه‌ریزی، زمان‌بندی و کنترل فعالیت‌های قبل و بعد از فروش سازمان و با هدف توانمندسازی مشتریان جهت تعامل با سازمان از طریق ابزارهای متعددی چون وب‌سایت، تلفن و غیره به کار می‌رود (الشوریده و همکاران، ۲۰۲۳: ۲۷۹).

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) ترکیبی از شیوه‌ها، استراتژی‌ها و فناوری‌هایی است که شرکت‌ها برای مدیریت و تجزیه و تحلیل تعاملات و داده‌های مشتری در طول چرخه عمر مشتری استفاده می‌کنند. هدف از مدیریت ارتباط با مشتری بهبود روابط خدمات مشتری و کمک به حفظ مشتری و رشد فروش است. سیستم‌های CRM داده‌های مشتری را در کانال‌ها یا نقاط تماس مختلف بین مشتری و شرکت جمع‌آوری می‌کنند که می‌تواند شامل وب‌سایت شرکت، تلفن، چت زنده، پست مستقیم، مواد بازاریابی و شبکه‌های اجتماعی باشد. سیستم‌های CRM همچنین می‌توانند اطلاعات دقیقی در مورد اطلاعات شخصی مشتریان، تاریخچه خرید، اولویت‌های خرید و نگرانی‌های مشتریان به کارکنان مشتری ارائه دهند (کومار<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۸: ۳۵).

استفاده از سیستم‌های CRM می‌تواند برای سازمان‌ها از کسب‌وکارهای کوچک گرفته تا شرکت‌های بزرگ، از طرق زیر، مفید باشد:

دسترسی آسان به اطلاعات مشتری مانند خریدهای گذشته و سابقه تعامل می‌تواند به نمایندگان پشتیبانی مشتری کمک کند تا خدمات بهتر و سریع‌تری به مشتریان ارائه دهند.

جمع‌آوری و دسترسی به داده‌های مشتری می‌تواند به کسب‌وکارها کمک کند تا روندها و بینش‌های مربوط به مشتریان خود را از طریق گزارش‌دهی و ویژگی‌های تجسم شناسایی کنند.

اتوماسیون قیف فروش، فرایندی ساده اما ضروری است که از طریق CRM تحقق می‌یابد (لدرو<sup>۲</sup> و

همکاران، ۲۰۲۲: ۱۶۵).

در ابتدایی‌ترین سطح، نرم‌افزار CRM اطلاعات مشتری را ادغام می‌کند و آن‌ها را در یک پایگاه داده واحد CRM مستند می‌کند تا کاربران تجاری بتوانند راحت‌تر به آن دسترسی داشته باشند و آن را مدیریت کنند. با گذشت زمان، بسیاری از کارکردهای اضافی به سیستم‌های CRM اضافه شده است تا اثربخشی آن‌ها را افزایش دهد. برخی از این عملکردها شامل ضبط تعاملات مختلف مشتری از طریق ایمیل، تلفن، رسانه‌های اجتماعی یا کانال‌های دیگر است. بسته به قابلیت‌های سیستم، خودکارسازی فرآیندهای مختلف اتوماسیون گردش کار، مانند وظایف، تقویم‌ها و هشدارها است که به مدیران توانایی ردیابی عملکرد و بهره‌وری را بر اساس اطلاعات ثبت‌شده در سیستم می‌دهد (یون و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۰۶).

ابزارهای CRM با قابلیت‌های اتوماسیون بازاریابی می‌توانند کارهای تکراری را برای افزایش تلاش‌های بازاریابی در نقاط مختلف چرخه عمر برای تولید سرخ خودکار کنند. به‌عنوان مثال، با ورود چشم‌اندازهای فروش به سیستم، ممکن است به‌طور خودکار محتوای بازاریابی ایمیلی را با هدف تبدیل یک سرخ فروش به یک مشتری تمام‌عیار ارسال کند. همچنین، ابزارهای اتوماسیون نیروی فروش، تعاملات مشتری را ردیابی می‌کنند و عملکردهای تجاری خاصی را در چرخه فروش که برای دنبال‌کردن سرخ‌ها، به دست آوردن مشتریان جدید و ایجاد وفاداری مشتری ضروری هستند، به‌صورت خودکار درمی‌آورد (ایدیان و همکاران، ۲۰۲۳: ۱۷).

اتوماسیون مرکز تماس که برای کاهش جنبه‌های خسته‌کننده کار نماینده مرکز تماس، طراحی شده است، ممکن است شامل صدای ازپیش‌ضبط‌شده باشد که به حل مشکلات مشتری و انتشار اطلاعات کمک می‌کند. ابزارهای نرم‌افزاری مختلفی که با ابزارهای دسکتاپ نماینده ادغام می‌شوند، می‌توانند درخواست‌های مشتری را به‌منظور کاهش طول تماس و ساده‌سازی فرآیندهای خدمات مشتری، رسیدگی کنند. ابزارهای مرکز تماس خودکار، مانند ربات‌های گفتگو، می‌توانند تجارب کاربر را بهبود بخشند. برخی از سیستم‌های CRM شامل فناوری‌هایی هستند که می‌توانند کمپین‌های بازاریابی جغرافیایی را بر اساس مکان فیزیکی مشتریان ایجاد کنند، که گاهی اوقات با برنامه‌های محبوب GPS مبتنی بر مکان (سیستم موقعیت‌یابی جهانی) ادغام می‌شوند. فناوری موقعیت جغرافیایی همچنین می‌تواند به‌عنوان یک ابزار مدیریت شبکه یا تماس برای یافتن چشم‌اندازهای فروش بر اساس مکان، مورد استفاده قرار گیرد (چنگ و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۵۳).

## ۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف ذیل پژوهش‌های نظری قرار می‌گیرد که با رویکرد توصیفی مروری انجام شده است. در این تحقیق از روش کتابخانه‌ای برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. از سوی دیگر از آنجاکه در پژوهش حاضر با در کنار هم قراردادن نتایج مطالعات پیشین، نتیجه جدیدی به دست می‌آید، لذا می‌توان بیان کرد که این تحقیق از نوع استقرایی است. جهت گردآوری داده‌ها به جستجوی سیستماتیک مقالات منتشرشده در پایگاه‌های علمی معتبر داخلی شامل SID، مگیران، و علم‌نت همچنین پایگاه‌های بین‌المللی شامل Elsevier، Emerald insight و Google Scholar پرداخته شد. برای جستجوی متون مرتبط، ابتدا کلمات کلیدی مرتبط گزینش شده است. در این تحقیق کیدواژه‌هایی چون هوش مصنوعی، چت‌بات، ویس‌بات، مدیریت ارتباط با مشتری در پایگاه‌های علمی و مجلات داخلی و بین‌المللی مورد جستجو قرار گرفت. دامنه زمانی جستجوی واژگان کلیدی در پایگاه‌های داده علمی بین ۲۰۰۰ تا ۲۰۲۳ در نظر گرفته شد.

## ۴. یافته‌های پژوهش

بر اساس خروجی‌های به‌دست‌آمده از مرور ادبیات، نتایجی به شرح زیر حاصل شده است. یکی از حیاتی‌ترین برنامه‌ها برای بسیاری از کسب‌وکارها، نرم‌افزار CRM آن‌ها است؛ مرکز ارتباطات تمام مشتریان. نرم‌افزار CRM از آنجایی که کل چرخه حیات مشتری، از تولید سرخ تا تماس اولیه از طریق تماس‌های پس از فروش را ثبت می‌کند، بر تمامی جنبه‌های کسب‌وکار (بازاریابی، فروش، پشتیبانی مشتری، زنجیره تأمین و موارد دیگر) تأثیر می‌گذارد. به دلیل قابلیت‌های برجسته تشخیص الگو، سیستم‌های CRM تقویت‌شده با هوش مصنوعی می‌توانند داده‌های مشتریان بالقوه و موجود را به پروفایل‌های مشتری ایدئال تبدیل کنند. سپس می‌توانند هر سرخ یا مخاطب جدید را در زمینه پروفایل مشتری خود مشاهده کنند. این به شما امکان می‌دهد تا تلاش‌های بازاریابی خود را بهتر متمرکز کنید و روی سرخ‌هایی سرمایه‌گذاری کنید که به احتمال زیاد باعث فروش می‌شوند (یون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۱۰).

ابزارهای هوش مصنوعی به ارائه پاسخ‌های خودکار سریع به سؤالات بدون دخالت یک کارمند واقعی کمک می‌کنند. دادن پاسخ سریع به مشتری، حتی اگر برای ارائه اطلاعاتی باشد که مستلزم گفتگوهای پیگیری حضوری با یک کارمند باشد، حس خاصی ایجاد می‌کند و به مشتری می‌گوید که سؤالات او مهم هستند و در حال بررسی هستند. مدل‌های هوش مصنوعی خوب می‌توانند داده‌های ورودی را برای مسائل کیفی اسکن کنند و داده‌های نامربوط یا مشکل‌زا را از هم جدا کنند. با تمرکز

بر مرتبط‌ترین داده‌ها، مدل‌ها می‌توانند بهترین خروجی تحلیلی ممکن را ارائه دهند. ابزارهای خودکار هوش مصنوعی همچنین می‌توانند ارتباط بین کارمندان و مشتریان را تسهیل کنند. این بدان معناست که مدیران سازمان می‌توانند به‌طور قابل توجهی تجربه کلی مشتری را با ارائه پاسخ‌های سریع‌تر به مشتریان خود بهبود بخشند. هوش مصنوعی با توانایی اسکن مقادیر انبوه داده (مثلاً ترافیک شبکه) حتی برای حداقل الگوها (به‌عنوان مثال، فعالیت غیرعادی)، حفاظت قوی‌تری برای همه داده‌ها از جمله داده‌هایی که تحت پوشش محدودیت‌های حریم خصوصی هستند، ایجاد می‌کند. نرم‌افزار CRM تقویت‌شده با هوش مصنوعی می‌تواند درخواست را تجزیه و تحلیل کند و یک امتیاز احساسی ایجاد کند (وضعیت کلی ذهن مشتری). سپس مدیران می‌توانند فرایندهای داخلی خود را برای اولویت‌بندی درخواست اعمال کرده و آن را به صف پشتیبانی مناسب اختصاص دهند.

ارائه پاسخ سریع به سؤالات مشتری بسیار مهم است. مشتریان بالقوه قبل از حرکت زیاد منتظر نخواهند بود. نرم‌افزار CRM تقویت‌شده با هوش مصنوعی راه‌های مختلفی را برای خودکارسازی و سرعت بخشیدن به ارتباطات مشتری در اختیار شما قرار می‌دهند. اول، ابزارهای پردازش زبان طبیعی می‌توانند به سازمان کمک کنند تا درخواست‌های دریافتی را به‌درستی دسته‌بندی نمایند و آن‌ها را برای پاسخ به افراد مناسب برسانند. هنگامی که با نرم‌افزار CRM مرتبط است، این ابزارها همچنین می‌توانند به مدیران شرکت در اولویت‌بندی درخواست‌ها بر اساس پروفایل‌های مشتری و سوابق ارتباطی خود کمک کنند. ابزارهای هوش مصنوعی همچنین به ارائه پاسخ‌های خودکار سریع به سؤالات بدون دخالت یک کارمند واقعی کمک می‌کنند. دادن پاسخ سریع به مشتری، حتی اگر ارائه اطلاعاتی باشد که مستلزم گفتگوهای پیگیری حضوری با یک کارمند باشد، حس خاصی ایجاد می‌کند و به مشتری می‌گوید که سؤالات او مهم هستند و در حال بررسی هستند (شیرمحمدی و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۳۴).

رابط‌های چت شاید یکی از رایج‌ترین نمونه‌های تعامل مستقیم مشتریان با هوش مصنوعی باشند. از منظر تجاری، ربات‌های گفتگو به شرکت‌ها این امکان را می‌دهند که فرآیندهای خدمات مشتری خود را ساده‌سازی کنند و زمان کارمندان را برای مسائلی که نیاز به توجه شخصی‌تر دارند، آزاد کنند. چت‌بات‌ها معمولاً از ترکیبی از پردازش زبان طبیعی، یادگیری ماشین و هوش مصنوعی برای درک درخواست‌های مشتریان استفاده می‌کنند. فناوری چت‌ربات همچنین می‌تواند به هدایت مشتریان به سمت نماینده واقعی که به بهترین وجه برای پاسخگویی به سؤالات آن‌ها مجهز است کمک کند (کومار و همکاران، ۲۰۲۳: ۳۹).

شرکت‌ها می‌توانند از هوش مصنوعی برای توصیه محصولات استفاده کنند که با علایق مشتریان هماهنگ باشد و آن‌ها را درگیر نگه دارد. با ردیابی رفتار مشتری در وبسایت خود، می‌توانید

محصولاتی را به مشتریان خود ارائه دهید که مشابه محصولاتی هستند که قبلاً مشاهده کرده‌اند. این یک تاکتیک بسیار مفید برای شرکت‌هایی است که در فضای تجارت الکترونیکی فعالیت می‌کنند. نمونه دیگری از توصیه‌های شخصی‌شده از سرویس‌های پخش می‌آید. پلتفرم‌های استریم با تجزیه و تحلیل انواع فیلم‌ها و نمایش‌هایی که اغلب روی آن‌ها کلیک می‌کنید، می‌توانند با ارائه عناوین مشابه، شما را تشویق کنند که برای مدت طولانی‌تری در برنامه‌شان بمانید (ایدیان و همکاران، ۲۰۲۳: ۱۸).

تجزیه و تحلیل احساسات - که گاهی اوقات هوش مصنوعی احساسات نامیده می‌شود - تاکتیکی است که شرکت‌ها برای سنجش واکنش مشتریان خود از آن استفاده می‌کنند. از طریق استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی، شرکت‌ها داده‌هایی را درباره نحوه درک مشتریان از برندشان جمع‌آوری می‌کنند. این ممکن است شامل استفاده از هوش مصنوعی برای اسکن پست‌های رسانه‌های اجتماعی، بررسی‌ها و رتبه‌بندی‌هایی باشد که نام تجاری را ذکر می‌کنند. بینش‌های به‌دست‌آمده از این تجزیه و تحلیل به شرکت‌ها امکان می‌دهد فرصت‌های بهبود را شناسایی کنند (ساراوانان و همکاران، ۲۰۲۲: ۱۴۴).

داده‌هایی که کسب‌وکارها هر روز استفاده می‌کنند از منابع مختلف (دستگاه‌ها، برنامه‌ها، پایگاه‌های داده و...) و اغلب در قالب‌های مختلف می‌آیند. بنابراین، شناسایی مفیدترین اطلاعات در این منابع می‌تواند بسیار دشوار باشد. خوشبختانه، این همان چیزی است که هوش مصنوعی در آن برتری دارد: برخورد با مجموعه داده‌های متفاوت. چیزی که اکثر برنامه‌ها واقعاً به آن نیاز دارند داده‌های با کیفیت بهتر است. حتی ابزارهای هوش مصنوعی نیز در مواجهه با حجم زیادی از داده‌های نامربوط می‌توانند با مشکل مواجه شوند. در واقع، ۶۵ درصد از مدیران شرکت‌ها در سراسر جهان احساس می‌کنند که سرمایه‌گذاری‌هایشان در هوش مصنوعی تا به امروز ارزش کافی برای شرکت ایجاد نکرده است. اما، تا حد زیادی، این به دلیل کیفیت پایین داده‌ها بوده است. چیزی که این شرکت‌ها از دست می‌دهند، توانایی هوش مصنوعی برای پیش‌پردازش داده‌های ورودی است. مدل‌های هوش مصنوعی خوب می‌توانند داده‌های ورودی را برای مسائل کیفی اسکن کنند و داده‌های نامربوط یا مشکل‌زا را از هم جدا کنند. با تمرکز تنها بر مرتبط‌ترین داده‌ها، مدل‌ها می‌توانند بهترین خروجی تحلیلی ممکن را ارائه دهند (چن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۱۰۲۷).

سرعت در اکثر تصمیمات تجاری بسیار مهم است. بنابراین، هرچه یک شرکت سریع‌تر بتواند از داده‌های خود بینش به دست آورد، بهتر می‌تواند تصمیم‌هایی با تأثیرگذاری بالایی بگیرد. ابزارهای خودکار هوش مصنوعی در مورد سرعت، بسیار فراتر از توانایی‌های انسان هستند. مطمئناً، کارمندان می‌توانند از روش‌های خودکار کمتری (مثلاً درخواست‌های SQL) برای تجزیه داده‌های شرکت استفاده

کنند. اما عنصر انسانی هم سرعت تحلیل و هم دقت را کاهش می‌دهد. در همین حال، مدل‌های هوش مصنوعی به‌طور مداوم معیارهای یکسانی را برای همه داده‌ها اعمال می‌کنند و از خطاهای تحلیلی احتمالی اجتناب می‌کنند. ابزارهای خودکار هوش مصنوعی همچنین می‌توانند ارتباط بین کارمندان و مشتریان را تسهیل کنند. این بدان معناست که مدیران سازمان می‌توانند به‌طور قابل توجهی تجربه کلی مشتری را با ارائه پاسخ‌های سریع‌تر به مشتریان خود بهبود بخشند (انگوین و همکاران، ۲۰۲۲).

شناسایی داده‌هایی که ممکن است پیامدهای حفظ حریم خصوصی داشته باشند به‌ندرت به اندازه جستجوی فیلدی به نام «شماره امنیت اجتماعی» ساده است. ابزارهای هوش مصنوعی می‌توانند به‌سرعت داده‌های شما را تجزیه و تحلیل کنند، داده‌هایی را که نیاز به حفاظت جداگانه دارند برجسته می‌کنند، و در نتیجه انطباق را تسهیل می‌کنند و کسب‌وکار شما را از جریمه‌های سنگین یا (بدترین) پرونده‌های قضایی نجات می‌دهند. اکثر قوانین حفظ حریم خصوصی داده‌ها نیز شامل الزامات حفاظت از داده‌ها هستند، بنابراین کسب‌وکارها باید از بهترین ابزار ممکن برای جلوگیری از دسترسی مجرمان سایبری به داده‌های شخصی حساس استفاده کنند. هوش مصنوعی با توانایی اسکن مقادیر انبوه داده (مثلاً ترافیک شبکه) حتی برای حداقل الگوها (به‌عنوان مثال، فعالیت غیرعادی)، حفاظت قوی‌تری برای همه داده‌های، از جمله داده‌هایی که تحت پوشش محدودیت‌های حریم خصوصی هستند، ایجاد می‌کند (فارسی‌جانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۹).

در دنیای تجارت جهانی امروزی، موانع زبانی می‌تواند مانع جذب و حفظ مشتری شود. حتی شرکت‌های محلی اغلب با مشتریانی ملاقات می‌کنند که زبان مادری آن‌ها با زبان آن‌ها متفاوت است. ابزارهای ارتباطی تقویت‌شده با هوش مصنوعی در سیستم‌های CRM، ارتباطات را در میان موانع زبانی بدون دخالت یک کارمند چندزبانه ساده می‌کنند. هنگامی که مدیران یک شرکت درخواست مشتری را دریافت می‌کنند، باید میزان فوریت و شدت آن را درک کنند. نرم‌افزار CRM تقویت‌شده با هوش مصنوعی می‌تواند درخواست را تجزیه و تحلیل کنند و یک امتیاز احساسی ایجاد کنند (وضعیت کلی ذهن مشتری). سپس مدیران می‌توانند فرایندهای داخلی خود را برای اولویت‌بندی درخواست اعمال کرده و آن را به صف پشتیبانی مناسب اختصاص دهند (چنگ و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۵۶).

به‌طور خلاصه می‌توان کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان تأمین اجتماعی (و سایر سازمان‌ها) را به شرح زیر خلاصه کرد.

## ۱. صرفه‌جویی قابل توجه در زمان

هیچ‌کدام از ما حوصله کلیک بر روی لینک‌های مختلف به‌منظور یافتن پاسخ موردنظرمان در ارتباط با یک برند را نداریم. این امر یکی از ایرادهای اصلی سیستم‌های مدیریت خودکار مشتری محسوب



می‌شود. در الگوی قدیمی مشتریان باید زمان زیادی به یافتن پاسخ‌های مدنظرشان اختصاص می‌دادند. این امر در عمل موجب ازدست‌رفتن شمار بالایی از مشتریان بالقوه برندها می‌شد. به‌علاوه، از نقطه‌نظر برندها نیز ضرورت استخدام کارشناس بیشتر برای نظارت دائمی بر سیستم‌های مدیریت امور مشتریان افزایش می‌یافت. این امر به‌معنای افزایش هزینه برندها بود. بر اساس نظرخواهی موسسه Destination CRM از کاربران ایالات متحده ۶,۵ درصد از آن‌ها استفاده از سیستم‌های دارای هوش مصنوعی را همراه با تأثیر مشخص و واضح بر روی تجربه کاربری‌شان دانسته‌اند. تأثیر هوش مصنوعی فقط بر روی بخش پشتیبانی از مشتریان نیست. بخش فروش نیز با استفاده از پلتفرم‌های دارای هوش مصنوعی امکان جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز در مدت‌زمانی اندک را دارد. به‌این ترتیب صرفه‌جویی قابل توجهی در زمان برندها صورت خواهد گرفت (محرابی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۰۷).

## ۲. استفاده از دستیارهای هوشمند

گوگل میزان رضایت ۸۲ درصدی کاربران در زمینه جست‌وجوی اطلاعات را دارد. بدون تردید این درصد بسیار حیرت‌انگیز است. در نقطه مقابل، پلتفرم‌های مدیریت رابطه مشتری درصد رضایت بسیار پایین‌تری را تجربه می‌کنند. بر اساس گزارش مجله CRM هنوز هم ۹۰ درصد از شرکت‌های اروپایی در حال استفاده از تیم‌های بیش از ۱۰ نفر برای یافتن شیوه‌های مناسب تعامل با مشتریان هستند. به‌این ترتیب هنوز پیشرفت موردنظر در بخش پشتیبانی از مشتریان حاصل نشده است. کاربرد اصلی فناوری هوش مصنوعی در این میان امکان یافتن سریع، بی‌دردسر و مخاطب‌محور اطلاعات مورد نیاز برندهاست. در این زمینه نیز برندهای مختلفی کار شرکت‌های تخصصی را ساده‌تر کرده‌اند. به‌عنوان مثال، دستیار دیجیتال اوراکل باهدف بهبود کیفیت استفاده برندها از هوش مصنوعی روانه بازار شده است. این دستیار تمام نیازهای برندها در زمینه مدیریت ارتباط با مشتری را سازمان‌دهی می‌کند. به‌این ترتیب فضای اندکی برای مداخله دستی و به‌تبع آن ایجاد ناهماهنگی خواهد ماند (سادوک و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۰۳).

## ۳. فرصت شخصی‌سازی محتوا

همه ما از اهمیت شخصی‌سازی محتوا در حوزه کسب‌وکار آگاهی داریم. این امر یکی از نکات مهم در کسب‌وکار مدرن محسوب می‌شود. استفاده از هوش مصنوعی در این بخش امکان گردآوری اطلاعات گسترده در مورد مشتریان و کاربست سریع آن‌ها را فراهم می‌کند. الگوهای سنتی شخصی‌سازی محتوا یا برنامه‌های مدیریت امور مشتری مبتنی بر گردآوری دستی اطلاعات بود. به‌این ترتیب ساماندهی یک کمپین مشخص ماه‌ها زمان نیاز داشت. اکنون به لطف فناوری هوش مصنوعی امکان ساماندهی کمپین در کمتر از چند روز فراهم است. نکته مهم در اینجا اهمیت همچنان پایدار ایده‌پردازی خلاقانه نیروی

انسانی است، بنابراین همچنان به کارشناس‌های خبره در برندها نیاز خواهد بود. در تحلیل کلی، فرآیند توسعه هوش مصنوعی کار برندها در شخصی‌سازی محتوا را ساده‌تر کرده است (شیرمحمدی و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۳۸).

#### ۴. تأثیر هوش مصنوعی بر فروش برندها

یکی از اهداف مشخص و واضح مدیریت ارتباط مشتری افزایش نرخ فروش است. پیش‌نیاز اصلی تحقق این هدف تبدیل مشتریان فعلی به خریدارهای وفادار است. در راستای تحقق این هدف باید کمپین‌های جذاب و مطابق با سلیقه مشتریان خلق کرد. همچنین محرک‌های مختلف مانند تخفیف گسترده، راه‌اندازی باشگاه مشتریان و تبلیغات جذاب نیز نقش مهمی ایفا می‌کند. وظیفه اصلی برندها تلاش برای شناخت درست محرک‌های تأثیرگذاری بر روی مشتریان است. به این ترتیب میزان تأثیرگذاری برند ما بر روی مشتریان افزایش چشمگیری خواهد یافت (رحیمیان و همکاران، ۱۴۰۱: ۲۹۷).

بر اساس پیش‌بینی جهانی فوربس در سال جاری مقدار سرمایه‌گذاری برندها بر روی پلتفرم‌های دارای هوش مصنوعی مدیریت ارتباط مشتری به ۵۵٫۲ میلیارد دلار خواهد رسید. دلیل اصلی افزایش چشمگیری رقم این سرمایه‌گذاری ورود فناوری هوش مصنوعی ارزیابی می‌شود. در سال ۲۰۲۰ نیز نرخ رشد ۲۰ درصدی برای حوزه مدیریت ارتباط مشتریان پیش‌بینی می‌شود. به این ترتیب این حوزه یکی از ترندهای داغ و اصلی برای برندهاست. با توجه مناسب به استفاده از پلتفرم مطلوب در مدیریت هوشمند ارتباط مشتری شانس برندها برای جلب رضایت مشتریان و افزایش فروش بیشتر خواهد شد (کومار و همکاران، ۲۰۲۳: ۳۸).

#### ۵. بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش باهدف نقش هوش مصنوعی در مدیریت ارتباط با مشتری در تأمین اجتماعی انجام شده است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در این تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که در حوزه تجارت مدرن، ادغام هوش مصنوعی در سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری نحوه تعامل شرکت‌ها با مشتریان خود را متحول کرده است. سیستم‌های CRM در حفظ روابط قوی با مشتری بسیار مهم بوده‌اند و هوش مصنوعی با ارائه کارایی، شخصی‌سازی و بینش‌های مبتنی بر داده‌ها، قدمی فراتر گذاشته است. ابزارهای CRM مبتنی بر هوش مصنوعی توانایی کسب‌وکارها را برای مدیریت و درک تعاملات با مشتری افزایش می‌دهند. داده‌های مشتری، مانند تاریخچه خرید، ترجیحات، و تاریخچه ارتباطات، به صورت لحظه‌به‌لحظه تجزیه و تحلیل می‌شوند که این امر به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا خدمات خود را با نیازهای فردی مشتری تنظیم کنند. یکی از مزیت‌های قابل توجه هوش مصنوعی در CRM قابلیت‌های

تحلیل پیش‌بینی آن است. الگوریتم‌های هوش مصنوعی می‌توانند رفتار مشتری را پیش‌بینی کنند، و به کسب‌وکارها کمک می‌کنند تا به‌طور فعال مشکلات را حل کنند و از فرصت‌ها استفاده کنند. این قدرت پیش‌بینی به شناسایی مشتریان بالقوه با ارزش، کاهش ریزش و افزایش ارزش طول عمر مشتری کمک می‌کند.

علاوه بر این، چت‌ربات‌ها و دستیاران مجازی مبتنی بر هوش مصنوعی در CRM ضروری شده‌اند. آن‌ها پاسخ‌های فوری به سؤالات مشتری ارائه می‌دهند و پشتیبانی ۷/۲۴ را تضمین می‌کنند. این چت‌بات‌ها تجربه‌ای شبیه به انسان را ارائه می‌دهند و مشتریان را قادر می‌سازند تا مشکلات خود را به‌طور مؤثر برطرف کنند. هوش مصنوعی همچنین نقشی حیاتی در خودکارسازی کارهای روتین ایفا می‌کند و عوامل انسانی را برای تعاملات پیچیده‌تر آزاد می‌کند. این منجر به زمان پاسخگویی سریع‌تر و افزایش رضایت مشتری می‌شود. علاوه بر خودکارسازی وظایف، CRM مبتنی بر هوش مصنوعی می‌تواند الگوها و روندها را در حجم وسیعی از داده‌ها شناسایی کند. این امر به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا تصمیمات آگاهانه‌ای در مورد توسعه محصول، استراتژی‌های بازاریابی و تعامل با مشتری بگیرند. این بینش‌ها برای ماندن در بازارهای رقابتی ارزشمند هستند.

بر اساس نتایج به‌دست آمده در این پژوهش، پیشنهادات زیر به مدیران سازمان تأمین اجتماعی ارائه می‌شود:

- ۱- استفاده از چت‌بات‌ها در شعب تأمین اجتماعی جهت بهبود مدیریت رابطه با مشتریان
- ۲- ایجاد پایگاه داده‌های مربوط به مشتریان و استفاده از فناوری هوش مصنوعی و تحلیل کلان داده‌ها جهت تفسیر بهتر این داده‌ها
- ۳- آموزش به کارکنان جهت کسب توانایی‌های لازم برای استفاده از هوش مصنوعی در بخش مدیریت ارتباط با مشتری

## منابع

- رحیمیان، مهرداد، نمایان، فرشید، معروفی، فخرالدین، مرادی، علیرضا. (۱۴۰۱). تبیین تجارت الکترونیک در کارکرد مدیریت ارتباط با مشتری. کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۱۴(۲۸)، ۳۳۲-۲۹۳.
- شیرمحمدی، یزدان و بستان‌منش، آرش. (۱۴۰۱). طراحی مدل خرید مشتریان از فروشگاه‌های هوشمند در ایام کرونا با تأکید بر هوش مصنوعی. مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، ۱۰(۴۰)، ۲۶۳-۲۳۳.
- فارسی‌جانی، حسن و زارع اسپیلی، امیرشهاب. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مدیریت ارتباط با مشتری مبتنی بر هوش مصنوعی جهت رسیدن عملکرد سازمان به کلاس جهانی (مورد مطالعه شرکت فرش بهستی)، نهمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی مدیریت و کارآفرینی ایران.
- محرابی، مهسا، حمدی، کریم، وظیفه‌دوست، حسین و خون سیاوش، محسن. (۱۴۰۱). تبیین مدل بهینه‌سازی موفقیت بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتری در خدمات و کسب‌وکارهای الکترونیک. ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۵(۱۰)، ۱۰۸۹-۱۰۶۸.
- محمد شفیعی، مجید، سیفی، محسن و یزدی، اعظم. (۱۳۹۹). پیشایندها و پسایندهای استقرار مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیک در کسب‌وکارهای کوچک و متوسط. تحقیقات بازاریابی نوین، ۱۰(۱)، ۱۴۶-۱۲۹.
- Alshurideh, M., Kurdi, B., AlHamad, A., Hamadneh, S., Alzoubi, H., & Ahmad, A. (2023). Does social customer relationship management (SCRM) affect customers' happiness and retention? A service perspective. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 277-288.
- Arora, L., Singh, P., Bhatt, V., & Sharma, B. (2021). Understanding and managing customer engagement through social customer relationship management. *Journal of Decision Systems*, 30(2-3), 215-234.
- Bag, S., Srivastava, G., Bashir, M. M. A., Kumari, S., Giannakis, M., & Chowdhury, A. H. (2022). Journey of customers in this digital era: Understanding the role of artificial intelligence technologies in user engagement and conversion. *Benchmarking: An International Journal*, 29(7), 2074-2098.
- Behrendt, C., Nguyen, Q. A., & Rani, U. (2019). Social protection systems and the future of work: Ensuring social security for digital platform workers. *International Social Security Review*, 72(3), 17-41.
- Chen, L., Jiang, M., Jia, F., & Liu, G. (2022). Artificial intelligence adoption in business-to-business marketing: toward a conceptual framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37(5), 1025-1044.
- Cheng, Y., & Jiang, H. (2022). Customer-brand relationship in the era of artificial intelligence: understanding the role of chatbot marketing efforts. *Journal of Product & Brand Management*, 31(2), 252-264.
- Idian, M. J. I., Hassan, M. K., & Terzungwe, A. S. (2023). Artificial Intelligence, Blockchain, Machine Learning, and Customer Relationship Management. *Bincang Sains dan Teknologi*, 2(01), 16-20.

Kumar, P., Sharma, S. K., & Dutot, V. (2023). Artificial intelligence (AI)-enabled CRM capability in healthcare: The impact on service innovation. *International Journal of Information Management*, 69, 34-52.

Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management*. Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature 2006, 2012, 2018.

Ledro, C., Nosella, A., & Vinelli, A. (2022). Artificial intelligence in customer relationship management: literature review and future research directions. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 4(3), 163-178

Monod, E., Lissillour, R., Köster, A., & Jiayin, Q. (2022). Does AI control or support? Power shifts after AI system implementation in customer relationship management. *Journal of Decision Systems*, 1-24.

Nguyen, T. M., & Malik, A. (2022). Impact of knowledge sharing on employees' service quality: the moderating role of artificial intelligence. *International Marketing Review*, 39(3), 482-508.

Sadok, H., Sakka, F., & El Maknouzi, M. E. H. (2022). Artificial intelligence and bank credit analysis: A review. *Cogent Economics & Finance*, 10(1), 202-212.

Saravanan, D., & Kaur, P. (2022). Customer Relationship Management in Banking in the UK Industry: Case of Lloyds Bank. *ECS Transactions*, 107(1), 143-155.

Simpson, J., Albani, V., Bell, Z., Bambra, C., & Brown, H. (2021). Effects of social security policy reforms on mental health and inequalities: a systematic review of observational studies in high-income countries. *Social Science & Medicine*, 272, 113-117.

Tanwar, S., Tyagi, S., & Kumar, S. (2018). The Role of Internet of Things and Smart Grid for the Development of a Smart City. In *Intelligent Communication and Computational Technologies* (pp. 23-33).

Valls Martínez, M. D. C., Santos-Jaén, J. M., Amin, F. U., & Martín-Cervantes, P. A. (2021). Pensions, ageing and social security research: literature review and global trends. *Mathematics*, 9(24), 32-58.

Yadav, G., Luthra, S., Jakhar, S. K., Mangla, S. K., & Rai, D. P. (2020). A framework to overcome sustainable supply chain challenges through solution measures of industry 4.0 and circular economy: An automotive case. *Journal of Cleaner Production*, 254, 120-142

Youn, S., & Jin, S. V. (2021). In AI we trust?" The effects of parasocial interaction and technopian versus luddite ideological views on chatbot-based customer relationship management in the emerging "feeling economy. *Computers in Human Behavior*, 119, 106-121.

Zhang, Y., Jiang, T., Sun, J., Fu, Z., & Yu, Y. (2022). Sustainable Development of Urbanization: From the Perspective of Social Security and Social Attitude for Migration. *Sustainability*, 14(17), 107-137.



# کتابشناسی



## کتاب «آشنایی با نظام مالی بیمارستانی بر اساس گروه‌های مبتنی بر تشخیص در قاره اروپا»

نویسندگان: رینهارد باس، الکساندر گیسلر، ویلم

کوئنتین، میریام ویلی

مترجمان: میرحجت نجفی نسب، مصطفی جعفری پرور

سال نشر: ۱۴۰۲

بیمارستان‌ها مهمترین، بزرگترین و پرهزینه‌ترین واحد ارائه‌دهنده خدمات درمانی هستند که بخش قابل توجهی از هزینه‌های نظام سلامت را به خود اختصاص می‌دهند. افزایش دسترسی به خدمات بستری به دلیل افزایش تعداد تخت بیمارستانی، افزایش تقاضا برای

خدمات بستری به دلیل افزایش جمعیت سالمندان کشور، استفاده از فناوری‌های گران‌قیمت تشخیصی و درمانی و همچنین ایجاد تقاضای القایی به دلیل استفاده از نظام پرداخت گذشته‌نگر (هزینه مبتنی بر خدمت) از جمله عواملی هستند که با افزایش هزینه‌های بیماران موجب افزایش نگرانی سازمان‌های خریدار خدمات شده‌اند. باتوجه به اهمیت روزافزون اصلاح نظام پرداخت به بیمارستان‌ها که به شدت منابع بخش سلامت را مصرف می‌کنند، پرداختن به مقوله اقتصاد بیمارستان نیز باید در اولویت‌های کاری قرار گیرد. برخی مطالعات برآورد کرده‌اند که تا ۸۰ درصد از منابع سلامت کشورها صرف خدمات بیمارستانی می‌شود، بنابراین حجم گردش مالی این وجوه اهمیت آن را آشکار می‌نماید. یکی از مهمترین اصلاحات انجام شده در دنیا تغییر کدینگ بیماری‌ها از کد تشخیص بیماری‌ها ICD به کد تشخیص بر اساس مصرف نهاده‌ها گروه‌های تشخیص مرتبط DRG می‌باشد که طی حدود ۴ دهه به مرور تکمیل شده است و امروزه تقریباً همه کشورهای توسعه‌یافته و برخی کشورهای در حال توسعه مثل مالزی و تایلند نیز از آن استفاده می‌نمایند.

کتاب «آشنایی با نظام مالی بیمارستانی بر اساس گروه‌های مبتنی بر تشخیص در قاره اروپا» توسط ۴ نفر از اساتید مطرح اروپا در زمینه مراقبت‌های سلامت (بوسه، گیسلر، کوئنتین، ویلی) و با همکاری کشورهای (بلژیک، فنلاند، ایرلند، هلند، نروژ، اسلونی، اسپانیا، سوئد)، سازمان جهانی بهداشت، اتحادیه اروپا، بانک سرمایه گذاری اروپا، بانک جهانی، اتحادیه ملی صندوق بیمه سلامت فرانسه، مدرسه اقتصاد و علوم سیاسی لندن و مدرسه بهداشت و پزشکی لندن نوشته شده است و توسط انتشارات مک گروهیل در نیویورک چاپ گردیده است.

در این کتاب انواع نظام‌های پرداخت جبران خدمات بیمارستانی بستری معرفی شده و مزایا و معایب هر



کدام از آنها تشریح شده است. همچنین مزایای استفاده از روش پرداخت بر مبنای گروه‌های تشخیص مرتبط (DRG) بیان گردیده و تجارب کشورهای اروپایی که از این سیستم استفاده کرده‌اند توضیح داده شده است.

کتاب از دو قسمت اصلی تشکیل شده است: قسمت اول شامل ۱۰ فصل است که در مورد نحوه مبانی نظری و ادبیات مربوط به DRG از جمله نحوه پیدایش این سیستم در کشور آمریکا و کاربرد آن در قاره اروپا، انواع سیستم‌های DRG در اروپا و نحوه نیل به اهداف اجرای آن، توضیح نحوه تخصیص بودجه از سیستم گلوبال به سیستم DRG، بررسی و توضیح انواع گروه‌های طبقه بندی بیماری‌ها، چگونگی محاسبه بهای تمام شده خدمات سلامت در این سیستم، بررسی پیامدهای اجرای سیستم پرداخت جبران خدمات بیمارستانی و تأثیرات آن بر کارایی در بیمارستان‌ها و همچنین بر روی شفافیت، کارایی و کیفیت ارائه خدمات در بیمارستان‌ها بحث می‌کند.

در قسمت دوم که مشتمل بر سیزده فصل است، در هر فصل به تجربه کشورهای اروپایی که این نظام در آنها اجرا شده است، شامل اتریش، انگلستان، فرانسه، آلمان، ایرلند، سوئد، نروژ، دانمارک، استونی، فنلاند، لهستان، پرتغال، اسپانیا، هلند می‌پردازد.



# چکیده‌های انگلیسی

# The role of artificial intelligence in customer relationship management in social security

Zohre Tahery<sup>1</sup>, Hamid Bahadory<sup>2</sup>

## Abstract

**Objective:** The present study was conducted to investigate the role of artificial intelligence in customer relationship management in social security.

**Method:** In terms of the purpose, this research is under the theoretical research that was conducted with a descriptive review approach. In this research, a library method was used to collect data.

**Findings:** Based on the results obtained, it is clear that combining generative artificial intelligence with customer relationship management allows companies to better automate business processes, develop more personalized communications, and provide the most useful answers to customers. Using artificial intelligence in customer relationship management helps businesses organize customer information better and access that information more easily. This information includes contact details, demographic information, communication history, purchase history and other relevant data that is used to generate sales opportunities and provide better customer service. Using artificial intelligence, companies can create accurate segmentation of leads and contacts to build better relationships with prospects and customers.

**Conclusions:** Considering the size of the social security organization's customer population, it seems that the use of artificial intelligence in managing the relationship with the organization's customers can significantly improve the level of customer satisfaction and, consequently, the productivity and performance of this organization.

**Keywords:** artificial intelligence, customer relationship management, social security, big data analysis

---

1- PhD student in Accounting, Ahvaz University, financial officer of the 2nd social security branch of Ilam, Iran. (corresponding author) Zohre1367.taheri@gmail.com

2- MA in Technology Management, Islamic Azad University Science and Research Branch, Head of the 2<sup>nd</sup> Social Security Branch of Ilam.

# Examining the antecedents and consequences of non-attendance services (3070) of the country's social security organization with a mixed exploratory approach

Milad Varasteh Manshadi<sup>1</sup>

## Abstract

**Purpose:** This research examines the antecedents and consequences of non-attendance services (3070) of the Social Security Organization of the country with a mixed exploratory approach.

**Method:** This research is applied in terms of its purpose and in terms of descriptive-survey data collection method. The community of participants of the qualitative part includes theoretical experts (university professors) and experimental experts (senior managers and information technology managers of the Social Security Organization). Therefore, 21 managers participated in this study. The statistical population of the quantitative part includes all the managers and experts of the social security organization in the number of 175 people.

**Findings:** In the open coding phase, 231 codes were identified. Finally, 6 selective codes, 11 central codes and 64 basic codes were obtained through axial coding.

**Conclusion:** The results showed that hardware platforms, software platforms and non-technical factors (management) are the causal factors that affect non-attendance services (3070). The quality of electronic services provides the background and platform, and digital literacy and resistance to technology are also intervening factors that affect the management of electronic communication with customers. Finally, the management of electronic communication with customers leads to the quality of work life, improvement of customer experience and organizational productivity.

**Keywords:** offline services, electronic services, social security organization.

Abstract

۱۴۹

---

1. MA in Criminal law and Criminology, university of science and culture, employee of the Social security organization. Mr.varasteh@outlook.com

of Greater Tehran, it is necessary. Regarding the reform of the organizational structure, necessary measures have been taken and by strengthening the existing weak points, it has created a suitable platform for the implementation of entrepreneurship.

**Keywords:** Organizational structure, complexity, formality, concentration, entrepreneurship, organizational entrepreneurship.



# Investigating the relationship between organizational structure and organizational entrepreneurship

## Case study: Department of Social Security of Great Tehran

Hossein Rezazadeh<sup>1</sup>

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this research is to examine the relationship between organizational structure and organizational entrepreneurship in the General Department of Social Security of Greater Tehran.

**Method:** The current research is applied in terms of its purpose; In terms of the data collection method, it is a description of the correlation of two variables, and it is considered a case study in the sense that it examines the "General Department of Social Security of Greater Tehran". The statistical population of this research was made up of managers and experts of the General Department of Social Security of Greater Tehran, who were 110 people, of which 71 people were selected as a sample. The method of data collection was through a questionnaire. Spearman's rank correlation test was used to test the research hypotheses and test the correlation between the elements of organizational structure and organizational entrepreneurship. The main research hypothesis examines the relationship between organizational structure and organizational entrepreneurship, and 3 sub-hypotheses examine the dimensions of structure according to Robbins, including complexity, concentration, and formality, with organizational entrepreneurship.

**Findings:** According to the results of the hypotheses test, a significant relationship between the dimensions of organizational structure and organizational entrepreneurship was confirmed.

**Conclusion:** Considering the negative relationship between the components of organizational structure and organizational entrepreneurship in the General Administration of Social Security, it can be said that there is no suitable structural background for the implementation of organizational entrepreneurship, and if organizational entrepreneurship is to be developed in the social security

---

1. PhD student of Human Resource Management, Allameh Tabatabai University, Head of Employee Performance Evaluation Department, Social Security Organization. rezazadeh\_h@yahoo.com

## A meta-study of social security research in Iran<sup>1</sup>

Zohre shahbazi<sup>2</sup>

**Purpose:** A systematic review of the researches that have investigated various aspects of social security in a scattered manner draws the knowledge map of social security inside the country. Therefore, the aim of this article is to achieve thematic knowledge of social security - by examining its formal, methodical and content, and evaluation of theoretical approaches of studies.

**Method:** The method is meta-study, the researches related to the social security system have been reviewed and categorized, the researches related to the social security system have been reviewed and categorized.

**Findings:** According to the results; In the period of 2010-2018, they have reviewed 170 social security articles. Experts in economic and legal fields have paid the most attention to this issue. 34.9% have investigated the topics with a qualitative approach and 65.1% with a quantitative approach. The theoretical analysis of this concept in internal studies is reductionist.

**Conclusions:** According to the results; Social security can be theoretically explained as a tool for establishing democracy, a tool for income redistribution and a tool for exercising soft control over social structure. social security is a conceptual tool for conducting research in the discourse of modernization. And as a discourse structure that is not considered ontologically questionable, social security is a historical constant whose emergence context is ignored even in historical studies and its historical status is adapted to existing theories.

**Key words:** Social security, social policy, meta-study, research.

---

1. This article is taken from thesis entitled "Analysis of the social security system in the development programs after the Islamic revolution of Iran" which was carried out with the financial support of the of Social Security Research Institute.

2. PhD in Sociology of development, Faculty member of social development research department, ACECR





doing and going through the legal path, creating public benefits plans for social support, considering appropriate incentives for entrepreneurship and knowledge-based companies and other strategies.

**Keywords:** Optimal Scenario, Organization of Social Organization, Transformation Trends, Strategy.

# Desirable future of trends in the organizational and executive mechanisms of the Social Security Organization<sup>1</sup>

Mahboobeh Khalafi<sup>2</sup>, Rohollah Bayat<sup>3</sup>

**Purpose:** The purpose of this study is to develop the desired scenario in the executive and structural mechanisms of a social organization, which has been determined for future research and by examining the 30-year trend of this organization.

**Method:** This research is practical in terms of developmental purpose and in terms of typology, it is one of the ones obtained in qualitative researches in the inductive comparative paradigm. In order to analyze the data, using the scenario method, using the key research methods previously conducted by the studies and semi-structured interviews with 5 experts in the social field, and reviewing the data of at least the last 30 years, the social organization was identified and carried out in a method. Deductive analysis were integrated, evaluated in terms of uncertainty. The validity and reliability interview has been repeated and checked several times with the relative validity method, respectively. Also, in order to better understand the scenario, the desired scenario is drawn in Vensim software.

**Findings:** The two key uncertainties are social insurance coverage and quality improvement and structural reform for individuals, for which four scenarios were obtained. Optimistic and favorable scenario consists of four circles affected by economic growth, transformations, investment and creation of structure between resources and expenses, regulation of social service market and compensation of its deficiencies by the government.

**Conclusion:** Based on the desired scenario of the research, some suggested strategies are presented, which include: creating basic income security through the average real income amount with Rial value of goods and services, national poverty line, income threshold for social assistance or other thresholds. Similar to



1. This article is taken from a research project which was conducted by the support of the Institute of Social Security Research instit.

2. PhD in Future Studies Imam Khomeini International University, Head of Studies, Planning and Training Department of Isfahan Municipality Taxi Organization. (corresponding author) mahboobeh.khalafi@gmail.com

3. PhD in Economic Science, Faculty member of .Imam Khomeini International University .

# Investigating the nonlinear effects of economic growth on social welfare in selected developing countries

Ali Moftakhari<sup>1</sup>

## Abstract:

**Purpose:** One of the macro-economic goals of countries is to create the necessary conditions to improve the level of social welfare, and one of the factors affecting it is economic growth. One of the most important goals of economic planners is to increase economic growth in order to expand social welfare. Accordingly, the purpose of this research is to investigate the effect of economic growth on social welfare in selected developing countries.

**Method:** The present research aims to evaluate the effects of economic growth on social welfare in a selection of developing countries in the period of 2002-2021 using the Generalized Moment of Methods.

**Findings:** The model estimation results show that economic growth has a non-linear effect on social well-being. Economic growth at its low levels has left a negative impact on social well-being, but increasing the level of economic growth and crossing the threshold level of 0.091 has improved social well-being.

**Results:** Economic growth will be a factor in increasing the level of social welfare in the studied countries. On the other hand, other variables in the model have different effects on the dependent variable; Some of them cause a decrease and some cause an increase in social welfare. The first break of social welfare and corruption control has a positive effect and the size of the government has a negative effect on social welfare.

**Keywords:** economic growth, social welfare, panel data model, developing countries

---

1. Ph.D. in Economics, Faculty of Management and Economics, Lorestan University, horramabad, Lorestan, Iran.alimoftakhari66@gmail.com





**English Abstracts**

## English Abstracts

### Contents

Investigating the nonlinear effects of economic growth on social welfare  
in selected developing countries.....155

Ali Moftakhari

Desirable future of trends in the organizational and executive mechanisms of  
the Social Security Organization .....154

Mahboobeh Khalafi , Rohollah Bayat

A meta-study of social security research in Iran .....152

Zohre shahbazi

Investigating the relationship between organizational structure and organizational  
entrepreneurship .....151

Hossein Rezazade

Examining the antecedents and consequences of non-attendance services (3070)  
of the country's social security organization with a mixed exploratory approach.149

Milad Varasteh Manshadi

The role of artificial intelligence in customer relationship management in social  
security.....148

Zohre Tahery, Hamid Bahadory



**Publisher: Social Security Research Institute**

Director: Ali Jafar Dehkordi

Deputy Editor: Yousef Mohammadi Moghadam

Executive Manager: Fariba Lotfi

-----  
**Editorial Board**

Hasan Emami, Member of the research council of SSRI/ Fateme Torabi, Associate professor at University of Tehran / Firouz Towfiq, Member of the research council of SSRI / Ali Hassanzadeh, Member of the research council of SSRI/ Robabe Javadi, Member of the research council of SSRI/ AliJafar Dehkordi, Member of the research council of SSRI/ Soheila Abbaspour, Member of the research council of SSRI/ Ali Akbar Fazaeli, Associate professor at Tehran University of Medical Sciences (TUMS) /Atosa Godarzi, Member of the research council of SSRI, Mehdi Norouzian, Member of the research council of SSRI

-----  
**Referees this issue:**

azeR /ynatloS inahgheD idheM /yledhsohK emetaF /ylilahK ilA /imamE nassaH  
fesoY /ydaromhahS mahIE /basaninatloS miharbE /ainazeR tavA /dajenlosaR  
yzooroN arhaZ /madahgoM ydammahoM

-----  
Copy Editor: Alireza Poorhosein, Fariba Lotfi

Graphic designer: Raha Zivaz

Cover designer: Morteza Momayyes

Printing and binding: Elmi- Farhangi Katibe Publishing Company

Address: No. 13, 6<sup>th</sup> St. Narenjestan, North Pasdaran, Tehran, Iran

Tel: 98-21-26105542

Site address: <http://qjo.ssor.ir>

Email: [qjo@ssor.ir](mailto:qjo@ssor.ir)

**Social Security Quarterly**

**68**

**Summer 2023**

**Vol. 19**

**No. 2**