

## طراحی مدل ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی به روش داده بنیاد

آیت اله شهریاری مزرعه شاهی<sup>۱</sup>، مجتبی شاهنوشی<sup>۲\*</sup>، علی رشید پور<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران  
<sup>۲</sup> دانشیار گروه مدیریت فرهنگی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران  
<sup>۳</sup> دانشیار گروه مدیریت فرهنگی، واحد اصفهان(خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران

### چکیده

هدف از انجام این پژوهش طراحی مدل ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی بود. تحقیق از نظر ماهیت: اکتشافی؛ بصورت کتابخانه ای- اینترنتی- میدانی، بصورت بنیادی است از منظر زمان: مقطعی بوده و از منظر هدف تبیینی است نوع داده ها کیفی است. روش جمع آوری اطلاعات با استفاده از مصاحبه با خبرگان و اساتید دانشگاهی و استخراج از اسناد و مدارک و مبانی نظری پژوهش و با نظر خبرگان برای طراحی مدل تحقیق می باشد. همچنین، به منظور تعیین روایی ابزار سنجش پرسشنامه از روایی محتوایی (دیدگاه خبرگان) و روایی سازه با تحلیل عامل اکتشافی انجام شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که اولین قدم برای مشارکت عمومی؛ مشخص کردن افراد ذینفع در سازمان می باشد، اگر چه دخالت همه ذی نفعان در فرآیند تصمیم گیری یکسان نیست، اما همه طرفین باید مشخص و درک شوند. بنابراین تعامل و مدیریت مناسب ذی نفعان باید یک بخش اساسی از وظایف مدیریت سازمان ها باشد به طوری که می توان مدیریت مسائل عمومی را مدیریت پاسخگویی به ذی نفعان مختلف سازمان ها تعریف کرد.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی خط مشی ها، شفافیت سازمانی، مسئولیت پذیری، مشارکت عمومی

## ۱- مقدمه

تامین اجتماعی به عنوان محور اصلی سیاست های اجتماعی مهمترین بازوی اجرایی دولت برای تسکین فقر، رفع نابرابری اجتماعی، بهبود رفاه اجتماعی و در نهایت توسعه اجتماعی بشمار می رود در لایه عمیق تر اختلال یا کژ کارکرد های آن می تواند در وهله اول امنیت جامعه و در گستره وسیع تر انسجام اجتماعی را تحت تاثیر قرار دهد (پروندی و بلباسی، ۱۳۹۹). تامین اجتماعی از وظایف مهم نظام سیاسی می باشد در همین راستا دامنه امنیت پایدار در حوزه خدمات اجتماعی، بستگی به تصویری دارد که نظام سیاسی از دولت و ساختار و هدف خود ارایه می دهد (حسینی فر، ۱۳۸۳). بنابراین امنیت در اجتماع معنا می یابد (عبداله خانی، ۱۳۸۲) و آسیب پذیری اجتماعی و اقتصادی ارتباط مستقیمی با امنیت ملی دارد، زیرا می تواند منجر به فرسایش مشروعیت، تقسیم بندی های اجتماعی نامتعارف، شکست های اقتصادی، تهدیدات اجتماعی و... شود (ساعی، ۱۳۸۴). تامین اجتماعی را نمی توان به مثابه امنیت اجتماعی در نظر گرفت (نوید نیا، ۱۳۸۲)، اما می توان از آن بعنوان یکی از مولفه های امنیت اجتماعی نامبرد که عملکرد آن ارتباط مستقیمی با امنیت سیاسی فرد محور و دولت محور، امنیت اقتصادی، امنیت روانی و... دارد. کارکرد درست تامین اجتماعی با ارایه خدمات با کیفیت بالا حفاظت و ارتقای حقوق بشر را تضمین می کند، زیرا نشان دهنده پیشرفت تمدن و توسعه کشور است و دستاورد آن ارتقای رفاه اجتماعی، رشد سرمایه انسانی و اجتماعی، بهبود بهداشت و سلامت می باشد (بانی ول<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). مسئله اصلی این پژوهش ناکارآمدی خط مشی های پیشین و عدم تحقق اهداف و عدم توازن هزینه ها و مصارف می باشد که این امر می تواند با توجه به شرایط محیطی تغییر و تحولات جمعیتی، افزایش سطح تحصیلات، شرایط اقتصادی و ناکارآمدی خط مشی های یکطرفه بیش از هر چیز عدم مشارکت تمامی بازیگران در زمینه ارزیابی خط مشی های سازمان تامین اجتماعی احساس می شود در این اثر سعی می شود با ارزیابی خط مشی های موجود میزان اثربخشی و کارایی، آثار و پیامد های خط مشی های موجود با استفاده از تحقیق پیمایشی و بهره گیری از روش های مصاحبه با متخصصان بیمه ای و صاحب نظران علوم سیاسی و علوم اجتماعی و بهره گیری از مشارکت عمومی مدلی پیشنهاد گردد تا در زمینه ارزیابی خط مشی های سازمان تامین اجتماعی با استفاده از رویکرد مشارکت عمومی بپردازد که این خواسته با توجه به تحت تاثیر قراردادن قشر کثیر مردم، همچنین عدم وابستگی بودجه ای به منابع دولتی و گستردگی تعهدات سازمان تامین اجتماعی لزوم نیاز به خط مشی های اثربخش و کارا و همچنین ارزیابی خط مشی های موجود از لحاظ کارایی و اثربخشی با استفاده از مشارکت تمام بازیگران با رویکرد مشارکت عمومی لزوم دسترسی به مدلی جهت ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی احساس می شود. حساسیت بحث مشارکت بخصوص از این نظر است که سازمان تامین اجتماعی بزرگترین نهاد بیمه ای کشور با داشتن بیشترین افراد تحت پوشش می باشد و هرچه میزان مشارکت افراد تحت پوشش در این زمینه بیشتر باشد به طبع موفقیت سازمان در دستیابی به اهداف بیشتر است.

## ۲- مبانی نظری

**مشارکت عمومی:** منشا مشارکت عمومی در فرآیند تصمیم گیری های سیاسی به دموکراسی در یونان باستان باز می گردد و در قرن های بعد در معرض تغییرات مداوم بوده است (قربانی زاده و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۸۳). پس از یک مرحله بی توجهی در نیمه نخست قرن بیستم، از دهه ۱۹۶۰ مشارکت عمومی یک ابزار اساسی توسط دولت ها برای تقویت مشروعیت، اعتماد عمومی به دولت و بهبود شفافیت فرآیندهای تصمیم گیری مورد استفاده قرار گرفت (فدوتووا<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۵: ۲۷۰۹). این امر به گونه ای است که امروزه در نتیجه ی عدم رضایت از سازو کارهای سنتی نمایندگی سیاسی از یک طرف و مسائل پیچیده،

<sup>1</sup> . bainvel

<sup>2</sup> . Fedotova

موضوعات چند وجهی و محیط‌های تکه تکه شده از طرف دیگر، در کنار ظرفیت‌های اطلاعات و ارتباطات، علاقه به مشارکت شهروندان افزایش یافته است. این موضوع به عنوان راهی برای عمیق‌تر کردن شیوه‌هایی که افراد عادی می‌توانند به طور موثر در خط‌مشی‌هایی که بر زندگی آنها به طور مستقیم تاثیر می‌گذارد، مشارکت کنند. در بسیاری از سیستم‌های سازمانی این اجماع وجود دارد که فراتر از فرصت‌هایی که گاهی برای رای‌دهی، باید به شهروندان اجازه داده شود و در واقع تشویق شوند تا در تصمیماتی که بر آنها اثر می‌گذارد مشارکت کنند (انیلو<sup>1</sup> و همکاران، 2019: 21).

**خط‌مشی‌گذاری:** خط‌مشی‌گذاری فرآیندی است شامل چندین مرحله؛ این مراحل به صورت مکانیکی و جدا از هم طی نمی‌شوند، بلکه به صورت فرآیندی پویا و دارای ارتباط چندسویه با هم شکل می‌گیرند. صاحب‌نظران این مراحل را به صورت کلی در سه مرحله تدوین، اجرا و ارزیابی طبقه‌بندی می‌کنند و معتقدند شاید اجرا مهم‌ترین این مراحل باشد (رحیمی مقدم و همکاران، 1399: 203). مطالعات اجرا، تاکید بر درک موفقیت یا عدم موفقیت خط‌مشی‌های عمومی توسط تشریح عواملی است که بر آن تاثیر می‌گذارد (سعیدی و همکاران، 1397: 79).

**ارزیابی خط‌مشی‌ها:** ارزیابی به عنوان یکی از مراحل فرایند خط‌مشی‌گذاری در طول تمام مراحل فرایند خط‌مشی‌گذاری جاری و ساری است. مطالعات جدید در عرصه ارزیابی خط‌مشی، مشخصاً بر قضاوت‌های هنجاری در مورد نهادهای سیاسی و خط‌مشی‌های اجتماعی تاکید دارد، البته معمولاً افراد غیر دولتی زیرنظام‌های خط‌مشی نیز در ارزیابی موثرند. حتی می‌توان از مردم عام هم نام برد که در نهایت در زمان رای‌گیری، به آن خط‌مشی رای می‌دهند. اعضای زیرنظام خط‌مشی و سایر افراد ذینفع نیز به نوبه خود به نحوی اجرا آثار خط‌مشی را ارزیابی می‌کنند تا بتوانند در صورت لزوم از آن حمایت کنند یا با آن به مخالفت برخیزند یا خواستار تغییر آن شوند. بنابراین ارزیابی خط‌مشی، فرآیندی است که در آن مشخص می‌شود یک خط‌مشی در عمل از چه ابزارهایی استفاده کرده و درصدد تحقق چه اهدافی بوده است عمق و دقت ارزشیابی خط‌مشی به نظر کسانی بستگی دارد که دستور شروع آن را صادر کرده‌اند یا به اجرای آن متعهد شده‌اند (ایمانیان و همکاران، 1394).

ارزیابی خط‌مشی مانند سایر مراحل فرایند خط‌مشی، اقدامی سیاسی است و در برخی مواقع از آن برای پنهان کردن حقایق خاص استفاده می‌شود، حقایقی که بیم آن می‌رود، دولت را در موضع ضعف قرار دهد برای دولت نیز این امکان وجود دارد که از ارزیابی به نحوی استفاده کند که از آن خط‌مشی، تصویر مطلوب تری به دست آید. بخش بزرگ این فرایند را بحث‌ها، مشاجرات، مذاکرات و توجیهاتی تشکیل می‌دهد که همواره میان بازیگران خط‌مشی اتفاق می‌افتد (حاجت‌پور و همکاران، 1399: 114).

قربانی زاده و همکاران (1400) در تحقیقی با عنوان «سناریوهای آینده‌ی مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری ایران» به این نتیجه دست یافتند که آینده‌ی مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری از پیش معین نیست و متأثر از دو عدم قطعیت است؛ از یک سو نوع حکومت می‌تواند بر وضعیت مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری تاثیر بگذارد و از سوی دیگر فرهنگ ملی در این عرصه به دلایل مختلف می‌تواند مشارکتی یا اقتدار طلبی باشد. بدین ترتیب وضعیت مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری متفاوت خواهد بود. در همین رابطه چهار سناریوی دموکراسی تفاهمی (از تقاطع فرهنگ مشارکتی و حکومت دموکراتیک) و دموکراسی اکثریتی (از تقاطع فرهنگ اقتدار طلبی و حکومت دموکراتیک) و اقتدارگرایی (از تقاطع فرهنگ مشارکتی و حکومت اقتدارگرا) و سیستم بسته (از تقاطع فرهنگ اقتدارگرایی و حکومت اقتدارگرا) مورد بررسی قرار گرفت. از میان سناریوهای پژوهش، تنها در دو سناریوی دموکراسی تفاهمی و دموکراسی اکثریتی امکان مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری وجود دارد. شیخ بگلو و همکاران (1399) در تحقیقی با عنوان «ارائه مدل مشارکت ذینفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی سازمان» به این نتیجه رسیدند که سطوح چهار چوب مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری شامل: بستر ساز مشارکت ذی‌نفعان، شرایط تعامل با ذینفعان، عوامل اثرگذاری ذی‌نفعان، شرایط عملیاتی مشارکت ذی‌نفعان و نتایج و پیامدهای مشارکت ذی‌نفعان است. رحیمی

<sup>1</sup> . Ianniello

مقدم و همکاران<sup>۱</sup> (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر پیاده سازی خط مشی های تامین اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران»، این تحقیق دارای رویکرد ترکیبی بوده و با استفاده از روش داده بنیاد و ابزار مصاحبه و نمونه گیری هدفمند اقدام به طراحی و ارائه تحلیل کرده است. در این پژوهش با استفاده از مصاحبه با متخصصان و مرور ادبیات نظری، به تحلیل خط مشی ها پرداخته شد. نتایج پژوهش بر این نکات تأکید دارد، محیط درونی سازمان، اخلاص گران سیستم، توجه به جعبه سیاه اجرای خط مشی و عوامل محیطی مؤثر بر سیاست های سازمان. در مجموع می توان گفت که مؤلفه های اجرای خط مشی در واقع نشان دهنده ظرفیت های لازم برای اجرای مناسب یک خط مشی در تأمین اجتماعی است و نادیده گرفتن چنین ظرفیت هایی پیامدهای منفی بدنبال دارد. ویلینا آلبانی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «تأثیر اصلاحات سیاست های تأمین اجتماعی بر سلامت روان و نابرابری ها: بررسی سیستماتیک از مطالعات مشاهده ای در کشورهای با درآمد بالا»؛ در این مطالعه یک بررسی سیستماتیک از مطالعات مشاهده ای کمی تغییرات خاص سیاست های تأمین اجتماعی ملی و منطقه ای در کشورهای با درآمد بالا انجام شد و اثرات بهداشت روان این سیاست ها بررسی شد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که خط مشی گذاری عمومی در یک تقسیم بندی کلی شامل سه مرحله تدوین، اجرا و ارزیابی است و مرحله اجرا یکی از مهمترین و پرچالش ترین مراحل خط مشی گذاری می باشد. اندیشمندان خط مشی از بین مراحل مختلف فرایند خط مشی گذاری عمومی همواره به مرحله اجرا توجه ویژه داشته اند؛ زیرا این مرحله، نقطه آغازین تحقق هدف ها است. نرانجو زولوتو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۹) در تحقیقی با عنوان «نقش مشارکت کنندگان در امر خط مشی گذاری» به این نتیجه رسیدند که مشارکت کنندگان می توانند در تدوین، اجرا یا ارزیابی خط مشی مشارکت کنند. سازماندهی فرآیندهای مشارکتی در مراحل بعدی فرایند خط مشی گذاری (مراحل اجرا و ارزیابی) می تواند همچنان مفید بوده، اما می تواند پوششی برای تصمیم گیرندگان عمومی باشد که امید دارند خروجی های تعیین شده را مشروع سازند. همچنین نتایج تحقیق حاکی از آن است که مشارکت در مراحل بعدی فرایند خط مشی گذاری از نفوذ کمتری برخوردار است، زیرا تصمیمات حیاتی اتخاذ شده اند و در رویه های دولتی قرار گرفته اند. مشارکت در مراحل بعدی فرایند خط مشی گذاری محدود به ارائه ی اطلاعات و مشاوره خواهد بود. با این حال، در مرحله اجرا، مشارکت کنندگان همچنان امکاناتی برای سازمان دهی مخالفت دارند و می توانند تصمیمات را بلوکه کنند. این امکانات می تواند به عنوان استدلالی برای مشارکت متمرکز در مرحله اجرا در نظر گرفته شود.

تاکنون تحقیق مستقل و جامعی که طراحی مدل ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی در ایران بپردازد؛ انجام نشده است و از این حیث تحقیق حاضر دارای نوآوری می باشد. در بیشتر پژوهش های انجام گرفته قبلی؛ مطالعه یا بررسی وضعیت تامین اجتماعی در ایران مد نظر بوده است در حالی که در پژوهش حاضر؛ محققین به دنبال کشف، شناسایی و استخراج ابعاد و عوامل کلیدی موثر بر ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی می باشد؛ و به دنبال آن یک مدل پارادایمی بومی در خصوص موضوع پژوهش در ایران ترسیم شد؛ که از این حیث نیز، یافته ها و نتایج این پژوهش یک نوآوری با ارائه یک شیوه و راهی جدید جهت انجام پژوهش های آتی در موضوع مورد تحقیق نیز محسوب می گردد. در این راستا سوال اصلی این پژوهش به این صورت است:

مدل ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی به روش داده بنیاد چگونه است؟

<sup>1</sup>. Viviana Albani

<sup>2</sup>. Naranjo-Zolotov

### ۳- روش شناسی پژوهش

هدف اصلی پژوهش طراحی مدل ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی می باشد. تحقیق از نظر ماهیت: اکتشافی بوده بصورت کتابخانه ای میدانی است از منظر زمان مقطعی بوده و از منظر هدف تبیینی است نوع داده ها کیفی می باشد. روش جمع آوری اطلاعات با استفاده از مصاحبه با خبرگان و اساتید دانشگاهی و استخراج از اسناد و مدارک و مبانی نظری پژوهش و با نظر خبرگان برای طراحی مدل تحقیق می باشد. روش جمع آوری اطلاعات با استفاده از انجام مصاحبه عمقی با خبرگان و اساتید دانشگاهی و استخراج از اسناد و مدارک و مبانی نظری پژوهش و با استفاده از نظر خبرگان برای طراحی مدل می باشد. همچنین، به منظور تعیین روایی ابزار سنجش پرسشنامه از روایی محتوایی (دیدگاه خبرگان) و روایی سازه با استفاده از تحلیل عامل اکتشافی و تأییدی استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش شامل تعدادی از خبرگان (۱۵ نفر) در حوزه موضوع تحقیق که دارای سابقه کافی و لازم بودند (حداقل ۱۰ سال)، مصاحبه تا جایی ادامه داشته است که اشباع نظری حاصل گردیده و محقق به این نتیجه رسید که اطلاعات جدیدی در اختیار وی قرار نمی گیرد. انتخاب مصاحبه شونده‌گان به صورت هدفمند (از طریق نمونه گیری جهت دار یا نظری) بوده است. از نظر حجم نمونه نیز از حجم نمونه منجر به اشباع نظری استفاده شده است. اساساً حجم نمونه برای تحقیقات کیفی، حجم نمونه‌ای است که به نحو کفایت به سؤالات تحقیق پاسخ دهد.

اطلاعات جمعیت شناختی افراد مصاحبه شونده در جدول شماره ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناختی افراد مصاحبه شونده تحقیق

نوع	گروه مطالعه	نمونه گیری
جامعه انسانی	مدیرکل سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان، اعضای هیات مدیره سازمان تامین اجتماعی (۴ نفر)، معاون اجرایی سازمان تامین اجتماعی و همچنین مدیران میانی	هدفمند
	خبرگان و اساتید دانشگاهی در حوزه خط مشی گذاری	هدفمند
	کارشناسان و کارمندان حوزه اداری و خط مشی گذاری در استان اصفهان که بیش از ده سال سابقه فعالیت دارند	هدفمند
جامعه اطلاعاتی	منابع کتابخانه‌ای و علمی (مقاله، کتاب، و ..)	هدفمند و در دسترس
	گزارش‌ها و اسناد اجرایی و حقوقی	هدفمند و در دسترس
	منابع و آرشیوهای رسانه‌ای	هدفمند و در دسترس

در این تحقیق برای بررسی روایی نتایج بخش کیفی از شاخص‌های قابلیت تأیید<sup>۱</sup>، قابلیت انتقال<sup>۲</sup>، اطمینان پذیری، ارزیابی چند جانبه نگری پرسش‌ها و مقایسه مستمر داده و اطلاعات به منظور کسب اطمینان و اعتماد پژوهشگر و تأیید اساتید، پژوهشگران حرفه‌ای و منتخبین جامعه مورد پژوهش صورت گرفت.

1. Conformability

همچنین؛ برای ارتقای روایی از روش مرور بازبینی<sup>۱</sup>، روش مقایسه مستمر<sup>۲</sup> و روش تمیزی و در خصوص پایایی پژوهش و احصاء باورپذیری، هنگام کدگذاری برای تدوین هر یک از تم های اصلی و فرعی مصادیق مرتبط و کلیدی ارائه شده توسط مشارکت کنندگان صورت گرفته است و هر تم تجلی نکات خاص احصایی از مصاحبه ها است.

#### ۴- یافته های پژوهش

در این پژوهش تحلیل مجموعه داده ها از طریق مراحل کدگذاری باز، محوری و گزینشی و با استفاده از نرم افزار *Max QDA* صورت گرفته است. در مرحله کدگذاری باز تعداد ۳۳۸ کد اولیه از مجموع نتایج مصاحبه های کیفی احصاء شده است. در مرحله کدگذاری محوری نیز، با هدف تقلیل، تلخیص و عمق بخشیدن به معنای مفاهیم، کدها و زیر مقوله های احصایی از مرحله کدگذاری باز، ابتدا در چند ربط نظری و یا در چند محور اصلی و بازاندیشی شده است، پس از آن با یک تأمل مجدد بر روی مضامین هم خانواده، زیر مقوله ها مرتبط سازی شده، سپس سعی در ایجاد فهم نهایی از ارتباط میان مفاهیم و مقولات هم سنخ صورت گرفته است. در مرحله بعد مقولات هم خانواده با هم مقایسه، ترکیب و ادغام شدند و کل معانی بدست آمده از پژوهش ضمن کشف ارتباط و معنا بخشی بین مفاهیم، سازماندهی شد. مرحله بعدی در این گام، تقلیل کل معانی در چند بلوک و یا خوشه اصلی از مقولات بود. تأمل در تعیین ارتباط و نسبت های معنادار میان چند خوشه اصلی صورت گرفت، پس از آن با اطمینان از اشباع داده ای و کشف پدیده اصلی این گام نیز پایان یافت. پایایی آزمون و روش توافق درون موضوعی نیز، برای محاسبه پایایی مصاحبه های انجام گرفته شده؛ استفاده شد. پس از تحلیل محتوای مصاحبه ها، از میان ۸۹ شاخص (گوبه) موجود، ۲۰ مؤلفه اصلی قابل شناسایی بود.

در نهایت مرحله کدگذاری گزینشی (انتخابی) و یا ظهور نظریه پارادایمی در این پژوهش آغاز شد. در این مرحله از تحلیل نیز، از ابتدای مفهوم سازی، مقوله کردن، خوشه بندی و تا کشف پدیده اصلی، تدریجاً نظریه شکل گرفت؛ به طوری که مجموع کدهای احصایی در نهایت به تعداد ۲۰ مفهوم مرتبط کاهش یافته و در چارچوبی با ۶ طبقه مرتبط با مدل طراحی و جایگزینی شد. در جدول های زیر چک لیست مربوط به نتایج تحلیل محتوای مصاحبه با استفاده از کدگذاری محوری و انتخابی آورده شده است. همانگونه که مشاهده شد تحلیل داده ها با استخراج مفاهیم و مقوله ها آغاز گردید (کدگذاری باز) و مفاهیم و مقوله های بی ربط و تکراری حذف گردیدند که نتایج کدگذاری محوری و منبع مربوط به هریک از مقوله ها به شرح ذیل آمده است:

در پژوهش حاضر مصاحبه های گرفته شده پس از پیاده سازی، با استفاده از روش تحلیل محتوا<sup>۳</sup> به صورت سطر به سطر بررسی، مفهوم پردازی، مقوله بندی و سپس، بر اساس مشابهت، ارتباط مفهومی و خصوصیات مشترک بین کدهای باز، مفاهیم و مقولات (طبقه ای از مفاهیم) مشخص شدند. کدهای باز، مقوله های فرعی و مقوله مربوط به شرایط علی، زمینه ای، میانجی (مداخله گر)، پدیده محوری و راهبردها و پیامدهای مربوط ارائه شده است:

**شرایط علی:** شرایط علی به شرایطی گفته می شود که عامل اصلی به وجود آورنده پدیده مورد مطالعه (خط مشی های سازمان تامین اجتماعی) باشد (استراوس و کوربین، ۲۰۰۸). نتایج تحلیل محتوای پاسخ مصاحبه شوندگان به سؤالاتی مانند برداشت و تلقی آنان از خط مشی های سازمان تامین اجتماعی و مؤلفه های مؤثر بر این موضوع حاکی از وجود سه مقوله اصلی در خصوص شرایط علی برای ایجاد پدیده مورد مطالعه است که کدهای باز آن ها به شرح جدول زیر است :

1. Member check method  
2. Constant comparisons method  
3. Content Analysis

جدول 2. کدگذاری نهایی حاصل از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته

سازه	انتخابی	محوری	مفاهیم استخراجی	کد
شرایط علی	عدم تحقق اهداف سازمان	عدم تحقق اهداف کاهش اعتماد سیاسی کاهش سطح رفاه	ناکارآمدی خط مشی های پیشین عدم تحقق اهداف سازمان عدم توازن هزینه ها و مصارف خط مشی های یکطرفه عدم مشارکت تمامی بازیگران در زمینه ارزیابی خط مشی های سازمان کاهش اعتماد سیاسی و اجتماعی کاهش اعتماد به بازیگران اقتصادی کاهش سطح رفاه عمومی عدم قطعیت های دنیای واقعی	A1-A9

**شرایط زمینه ای:** نشان دهنده یک سری خصوصیات ویژه است که به پدیده ای دلالت می کند؛ به عبارتی، محل حوادث یا وقایع مرتبط با پدیده ای در طول یک بعد است که در آن کنش متقابل برای کنترل اداره و پاسخ به پدیده صورت می گیرد (استراوس و کوربین، 2008). شرایط زمینه ای در این تحقیق شامل دو مؤلفه ایجاد ارزش عمومی اثربخش و مستند سازی تجربیات کسب شده می باشد، شرایط مذکور به شرح جدول زیر است.

جدول 3. کدگذاری نهایی حاصل از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته

سازه	انتخابی	محوری	مفاهیم استخراجی	کد
شرایط زمینه ای	مستندسازی و ایجاد ارزش برای مشارکت کننده	ایجاد ارزش عمومی اثربخش مستندسازی تجربیات کسب شده	پراکندگی قدرت همراه با ظرفیت فناوری های ارتباطات و اطلاعات عملی کردن برنامه ها در قالب بوروکراسی ایجاد ارزش عمومی اثربخش برای مشارکت کنندگان اطمینان از رضایت گروه های مشارکت کننده در انتهای هرکدام از فازهای پروژه اجرای برنامه مدیریت گروه های مشارکت کننده اجرا، انتقال و مدیریت تغییرات در برنامه مشارکت کننده مستندسازی تجربیات کسب شده و بکارگیری آن در پروژه های آتی	B1-B7

**شرایط میانجی (مداخله گر):** شرایط میانجی بر چگونگی کنش / کنش متقابل اثر می گذارند (استراوس و کوربین، 2008). در پژوهش حاضر و بر اساس تحلیل محتوای مصاحبه ها دو مؤلفه به عنوان شرایط میانجی (مداخله) محیطی به شرح جدول زیر شناسایی شد:

جدول 4. کدگذاری نهایی حاصل از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته

سازه	انتخابی	محوری	مفاهیم استخراجی	کد
			تعاملات افقی و پایین به بالا بودن شهروندان و سازمان ها تعیین قواعد بازی در اختلافات گروهی	

کد	مفاهیم استخراجی	محوری	انتخابی	سازه
C1-C7	توصیف ویژگی های مشارکت کنندگان تعیین نوع نفع هر یک از مشارکت کنندگان ***** برنامه ریزی مدیریت مشارکت کنندگان مدیریت تعامل مشارکت کنندگان کنترل تعامل مشارکت کننده	تعیین نوع نفع مشارکت کننده  مدیریت تعامل مشارکت کننده	مدیریت مشارکت کننده	شرایط مداخله گر

**راهبردها و پیامدها:** راهبردهای موردنظر در نظریه داده بنیاد به ارائه راه حل هایی برای مواجهه با پدیده مورد مطالعه اشاره دارد که هدف آن اداره کردن پدیده مورد مطالعه، برخورد با آن و حساسیت نشان دادن آن است و پیامدها نتیجه کنش (اعمال) و واکنش (عکس العملها) شرایطی است که در خصوص پدیده وجود دارد (استراوس و کوربین، 2008). در این مطالعه سه راهبرد اساسی برای رسیدن به وضعیت مطلوب در خصوص ارزیابی خط مشی های سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی پیشنهاد شده است که در جدول زیر به آن پرداخته شده است:

جدول 5. کدگذاری نهایی حاصل از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته

کد	مفاهیم استخراجی	محوری	انتخابی	سازه
D1-D7	حاکمیت شبکه ای و شبکه سازی طراحی فعالیت هایی نظیر سازماندهی بخش و ادارات بهره گیری از فناوری جهت افزایش تعامل با مشارکت کنندگان شناسایی معیار موفقیت خط مشی بسط و توسعه راهبرد تاثیر مشارکت کنندگان طراحی و تدوین استراتژی برقراری ارتباط با مشارکت کنندگان اتخاذ راهبردهای منطبق با منافع گروه های ذینفع	حاکمیت شبکه ای  بهره گیری از فناوری  راهبرد برقراری ارتباط با مشارکت کنندگان	فناوری و حاکمیت شبکه ای	راهبردها

جدول 6. کدگذاری نهایی حاصل از تکنیک مصاحبه نیمه ساختاریافته

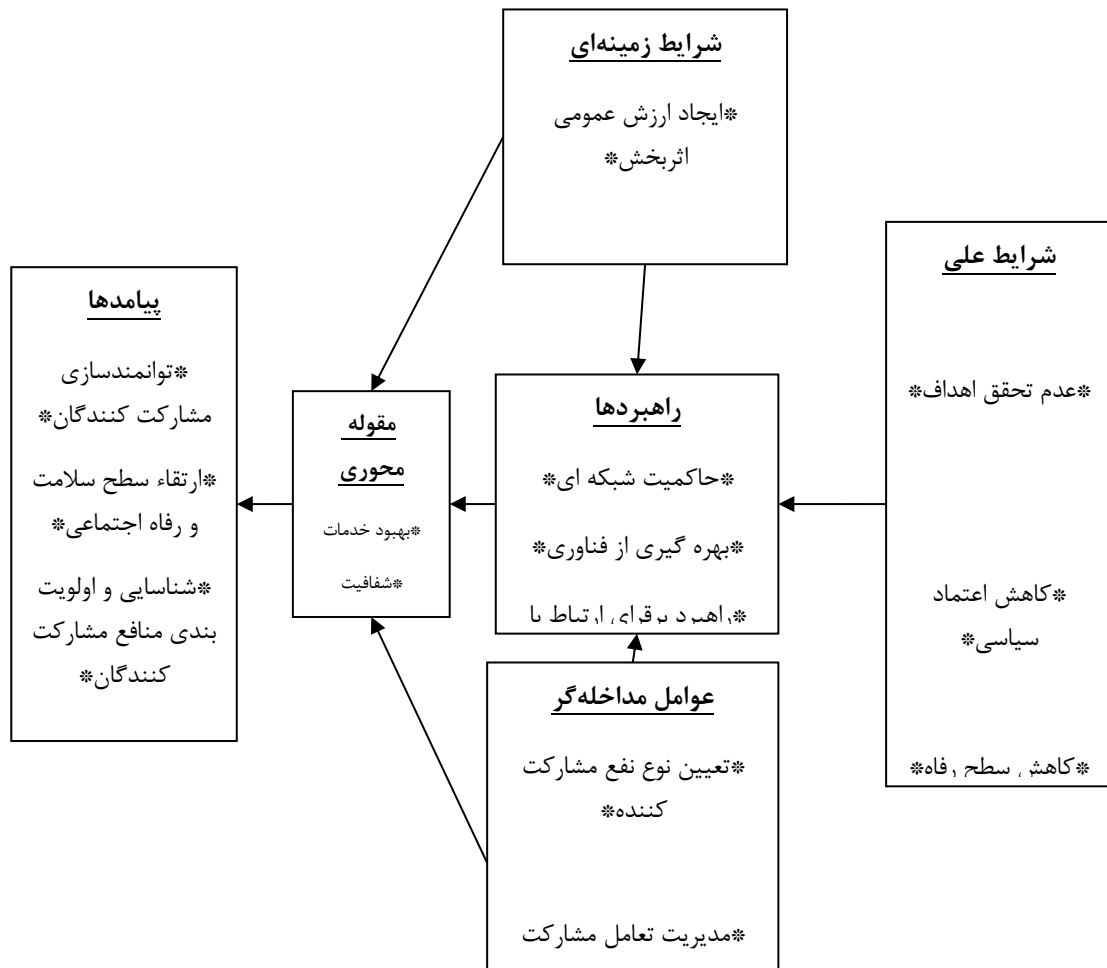
کد	مفاهیم استخراجی	محوری	انتخابی	سازه
E1-E10	سهولت کسب و کار توانمندسازی مشارکت کنندگان مشروعیت بخشی تعامل میان تعیین اهداف در خط مشی ها و اقدامات افزایش سطح رفاه و قدرتمند شدن کشور ارتقاء سطح سلامت و رفاه اجتماعی پیش بینی رفتار مشارکت کنندگان مدیریت نمودن موقعیت و هدایت شرایط و فاکتورهای موثر به سمت دستیابی به اهداف شناسایی و اولویت بندی منافع و نیازمندی های مشارکت کنندگان مدیریت ریسک تهدیدات و فرصت های ناشی از گروه های ذینفع	توانمندسازی مشارکت کنندگان  ارتقاء سطح سلامت و رفاه اجتماعی  شناسایی و اولویت بندی منافع مشارکت کنندگان	شناسایی و ارتقاء سطح رفاه مشارکت کنندگان	پیامدها



## 5- کدگذاری محوری و گزینشی داده ها (مرحله نظریه پردازی)

در کدگذاری محوری، با مجموعه ای سازمان یافته از کدها و مفاهیم اولیه مواجه شدیم که نتیجه بررسی دقیق و تفصیلی مقولات و مصاحبه ها در مرحله کدگذاری باز بود. تمرکز این مرحله بیشتر بر کدها و مفاهیم و نه داده است. در مرحله کدگذاری محوری مقوله های استخراج شده در بخش کدگذاری باز ذیل محورهای شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه ای، راهبرد و پیامدها قرار گرفتند.

مدل ارزیابی خط مشی های سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی چگونه است؟ در پاسخ به سؤال مذکور، پس از مطالعه مبانی نظری موجود و مصاحبه با افراد صاحب نظر در زمینه ارزیابی خط مشی ها سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی، مقوله های اصلی و فرعی مربوط به پدیده خط مشی های سازمان و مشارکت عمومی احصا و مدل مفهومی نهایی به شرح زیر تدوین شد.



شکل 1 - مدل پارادایمی و تحلیلی ارزیابی خط مشی های سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی بر مبنای نظریه داده بنیاد

## ۶- بحث و نتیجه گیری

یافته های محوری پژوهش در شش مجموعه اصلی به عنوان مدل پارادایمی ارزیابی خط مشی های تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی در قالب مدل پارادایمی پژوهش ارائه شده است. برخی از عوامل تأثیرگذار و همچنین پیامدهای تعریف شده برای زیر مولفه های عناصر مدل، هم پیوند با نتایج پژوهش های مرتبط می باشند. پس از طراحی مدل پژوهش، برای تعیین درجه تناسب الگوی پیشنهادی جهت ارائه الگوی نهایی، به نظرخواهی از متخصصان این حوزه به واسطه پرسشنامه الگو پرداخته شد. برای این منظور آماره t محاسبه شد که نشان داد مقادیر به دست آمده نرمال بوده و در نتیجه الگوی پژوهش از نظر متخصصان دارای اعتبار بالایی است و با اطمینان 99٪ مورد تأیید قرار گرفته است. شیخ بگلو و همکاران (1399) در تحقیقی با عنوان «ارائه مدل مشارکت ذینفعان در خط مشی گذاری عمومی سازمان» به این نتیجه رسیدند که سطوح چهار چوب مشارکت عمومی در خط مشی گذاری شامل: بسترساز مشارکت ذی نفعان، شرایط تعامل با ذی نفعان، عوامل اثرگذاری ذی نفعان، شرایط عملیاتی مشارکت ذی نفعان و نتایج و پیامدهای مشارکت ذی نفعان است. قیطاسی وند و همکاران (1399) در تحقیقی با عنوان «طراحی الگوی تدوین خط مشی عمومی با رویکرد حکمرانی شبکه ای» به این نتیجه دست یافتند که حکمرانی شبکه ای به عنوان یکی از شیوه های مطلوب حکمرانی به معنای افزایش قابلیت حل مسائل پایدار در زمینه های سیستم های اجتماعی مطرح گردیده است. این حکمرانی با همکاری میان مشارکت کنندگان مختلف در سازمان ها، بهبود مشارکت، افزایش ادغام منابع مختلف، بهره گیری از قابلیت های مشارکت کنندگان مختلف و حمایت از اقدام جمعی صورت می پذیرد. رحیمی مقدم و همکاران (1399) در پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر پیاده سازی خط مشی های تامین اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران»، این تحقیق دارای رویکرد ترکیبی بوده و با استفاده از روش داده بنیاد و ابزار مصاحبه و نمونه گیری هدفمند اقدام به طراحی و ارائه تحلیل کرده است. در این پژوهش با استفاده از مصاحبه با متخصصان و مرور ادبیات نظری، به تحلیل خط مشی ها پرداخته شد. نتایج پژوهش بر این نکات تأکید دارد، محیط درونی سازمان، اخلال گران سیستم، توجه به جعبه سیاه اجرای خط مشی و عوامل محیطی مؤثر بر سیاست های سازمان. در مجموع می توان گفت که مؤلفه های اجرای خط مشی در واقع نشان دهنده ظرفیت های لازم برای اجرای مناسب یک خط مشی در تأمین اجتماعی است و نادیده گرفتن چنین ظرفیت هایی پیامدهای منفی بدنبال خواهد داشت. کارولین جی یوتنبروکی<sup>1</sup> و همکاران (2019) در پژوهشی با عنوان «طراحی مشارکت عمومی: چه کسی، چه زمانی و چگونه شرکت می کند؟» بینش در برنامه ریزی سازگاری با آب و هوا از هلند (با استفاده از چارچوبی مبتنی بر تئوری که طراحی مشارکت عمومی را با نه هدف مختلفی که مشارکت می تواند مرتبط کند، سه مورد از برنامه های سازگاری را در هلند بررسی می کند. در این پژوهش با استفاده از مصاحبه های آزاد با شرکت کنندگان نشان می دهد که شرکت کنندگان از یک هدف صریح و مشخص و توافق پذیر دور نشده اند، و منجر به طراحی فرایندی مشارکتی می شوند که به شدت مشروط است. یافته ها نشان می دهد که یک رویکرد منظم و آگاهانه تر، که در آن اهداف و طرح مشارکت های مردمی به صراحت ابلاغ می شود و توسط شرکت کنندگان مورد بحث قرار می گیرد، احتمال تحقق اهداف را افزایش می دهد. لذا نتایج و یافته های این تحقیق با نتایج تحقیقات شیخ بگلو و همکاران (1399)؛ قیطاسی وند و همکاران (1399)؛ رحیمی مقدم و همکاران (1399) و نرانجو ذولوتو<sup>2</sup> و همکاران (2019) همراستا است. همچنین نتایج تحقیق نشان می دهد که اولین قدم برای مشارکت عمومی در ارزیابی خط مشی گذاری؛ مشخص کردن افراد ذینفع در سازمان می باشد، عدم شناسایی منافع گروهی از ذی نفعان اصلی، خطر عدم موفقیت فرایند مشارکت ذی نفعان را به همراه دارد؛ اگر چه دخالت همه ذی نفعان در فرآیند تصمیم گیری یکسان نیست، اما همه طرفین باید مشخص و درک شوند. بنابراین تعامل و مدیریت مناسب ذی نفعان باید یک بخش اساسی از وظایف مدیریت سازمان ها باشد به طوری که می توان مدیریت مسائل عمومی را مدیریت پاسخگویی به ذی نفعان مختلف سازمان ها تعریف

<sup>1</sup> . Caroline J. Uittenbroek

<sup>2</sup> . Naranjo-Zolotov

کرد. عدم توجه به مشارکت ذی نفعان در تدوین خط مشی‌های عمومی در ایران موجب شکل‌گیری خط‌مشی‌های ناکارآمد می‌شود که در حل مسائل عمومی ناتوان است، با توجه به ضرورت مشارکت ذی نفعان در تدوین خط‌مشی‌های عمومی باید کلیه ذی نفعان با به اشتراک گذاشتن دانش و اطلاعات خود باعث ایجاد اطلاعات مفید و پشتوانه‌ای برای بهبود بلندمدت در تدوین خط‌مشی‌های عمومی شوند تا اینکه بتوانیم به نقطه مطلوب برسیم. لذا نتایج و یافته‌های این تحقیق با نتایج تحقیقات شیخ بگلو و همکاران (1399)؛ قیطاسی وند و همکاران (1399)؛ رحیمی مقدم و همکاران (1399) و نرانجو ذولوتو<sup>1</sup> و همکاران (2019) همراستا است.

بر اساس یافته‌های پژوهش الگوی مفهومی پیشنهادی این پژوهش می‌تواند به‌عنوان مبنایی برای طراحی مدل ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی در سازمان تامین اجتماعی کل کشور قرار گیرد. با توجه به مؤلفه‌ها و ابعاد به دست‌آمده برای ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان و زیرمقوله‌های مربوط به آن‌ها، پیشنهاد می‌شود در برنامه‌ریزی و ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی به این ابعاد توجه ویژه‌ای شود. در بین عوامل مؤثر بر ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی با رویکرد مشارکت عمومی متغیرهای بهبود خدمات، شفافیت سازمانی، کارایی عملیات، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی به عنوان پدیده محوری‌ترین نظرها را به خود اختصاص داده است و لذا، پیشنهاد می‌شود متولیان سازمان تامین اجتماعی استان اصفهان و سایر سازمان‌هایی که مشابهت ساختاری با این سازمان دارند در برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری برای ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان این متغیرها را بیشتر مدنظر داشته باشند. برای افزایش کیفیت و مشارکت عمومی در ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی در کل کشور پیشنهاد می‌شود که اجرای این خط‌مشی‌ها را از حالت دستوری، فرمایشی و رابطه‌ای خارج و زمینه‌های لازم برای این مشارکت عمومی جهت بهبود ارائه خدمات سازمان تامین اجتماعی را، فراهم نمایند.

## 7- منابع و مأخذ

قربانی زاده، وجه الله؛ معتضدیان، رسول؛ حسین پور، داود؛ رهبر، عباسعلی (1400). سناریوهای آینده مشارکت عمومی در خط‌مشی‌گذاری ایران، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره 45، بهار 1400، 181-204.

حاجت پور، سارا؛ دانش فرد، کرم اله؛ تابان، محمد؛ امیرنژاد، قنبر (1398). ارائه الگوی ارزیابی موفق خط‌مشی‌های عمومی سازمان تامین اجتماعی مبتنی بر اخلاق حرفه‌ای، پژوهش‌های اخلاقی، سال دهم، شماره یک، پاییز 1398، 111-128. حسنی فر، 1383

رحیمی مقدم، فاطمه؛ امیری، مجتبی؛ صفری، حسین؛ خوش‌چهره، محمد (1399). تحلیلی بر پیاده‌سازی خط‌مشی‌های تامین اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه علمی مطالعات بین‌رشته‌ای دانش راهبردی، سال دهم، شماره 40، پاییز 1399، 199-224.

شیخ بگلو، زین العابدین؛ تیموریان، کاوه؛ گیوریان، حسن؛ عباس‌زاده سهرورن، یداله (1399). ارائه مدل مشارکت ذی نفعان در خط‌مشی‌گذاری عمومی در سازمان غذا و داروی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، نشریه فرهنگ و ارتقای سلامت فرهنگستان علوم پزشکی، سال چهارم، 488-498.

<sup>1</sup> . Naranjo-Zolotov

حاجت پور، سارا؛ دانش فرد، کرم اله؛ امیرنژاد، قنبر؛ تابان، محمد (1396). ارائه مدلی برای ارزیابی خط مشی عمومی با رویکرد حکمرانی شبکه، فصلنامه خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، سال هشتم، شماره بیست و هشتم، زمستان 1396. نوید نیا، 1382

قیطاسی وند، فاطمه؛ شریف زاده، فتاح؛ کاظمیان، غلامرضا؛ حسین پور، داوود (1399). طراحی الگوی تدوین خط مشی عمومی با رویکرد حکمرانی شبکه ای، فصلنامه علمی - پژوهشی سیاستگذاری عمومی، دوره 6، شماره 1، بهار 1399، 87-110. سعیدی، لیلا؛ دورانی، امیر (1397). شناسایی و اولویت بندی موانع اجرای خط مشی های دولتی در حوزه ستادی وزارت نفت، خط مشی گذاری عمومی در مدیریت، دوره 9، شماره 30، 79-88.

ایمانیان، زهرا؛ منوریان، عباس (1394). حکمرانی شبکه ای و بررسی موقعیت و چالش های آن در ایران، کنفرانس ملی مدیریت دولتی ایران، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

شریف زاده، فتاح؛ معدنی، جواد (1394). اصول و مفاهیم پیشرفته دانش خط مشی گذاری عمومی، تهران: انتشارات واژگان.

Fedotova, O., Teixeira, L., & Alvelos, H. (2015). Citizens' engagement using communication technologies. In *Encyclopedia of Information Science and Technology, Third Edition* (pp. 2709-2718). IGI Global.

Wirtz Bernd, W., Daiser, P. & Binkowska, B. (2018). E-participation: a strategic framework, *International Journal of Public Administration*, 41:1, 1-12.

Ianniello, M., Iacuzzi, S., Fedele, P., & Brusati, L. (2019). Obstacles and solutions on the ladder of citizen participation: A systematic review. *Public Management Review*, 21(1), 21-46.

Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Cruz-Jesus, F., Martins, J., Gonçalves, R., Branco, F., & Xavier, N. (2019). Examining social capital and individual motivators to explain the adoption of online citizen participation. *Future Generation Computer Systems*, 92, 302-311.

Newig, J., Challies, E., Jager, N. W., Kochskaemper, E., & Adzersen, A. (2018). The environmental performance of participatory and collaborative governance: A framework of causal mechanisms. *Policy Studies Journal*, 46(2), 269-297.

Ghorbanizadeh, V., Sharifzadeh, F., & Motazedian, R. (2015). Analysis the issues of administrative policy implementation, *Strategic Management Studies*, 19, 67-95.

## Designing the evaluation model of social security policies with the approach of public participation using the foundation's data method

### Abstract

The purpose of this research was to design an assessment model for social security policies with a public participation approach. The method of collecting information is by conducting in-depth interviews with experts and university professors and extracting from documents and theoretical foundations of the research and using experts' opinions to design the model. Also, in order to determine the validity of the questionnaire, content validity (experts' point of view) and construct validity were used using exploratory and confirmatory factor analysis. The research results indicate that the first step for public participation in policy evaluation; Identifying the stakeholders in the organization, not identifying the interests of a group of main stakeholders, brings the risk of failure of the stakeholder participation process; Although the involvement of all stakeholders in the decision-making process is not the same, all parties must be identified and understood. Therefore, the interaction and proper management of stakeholders should be an essential part of the management duties of organizations, so that the management of public issues can be defined as the management of responding to different stakeholders of organizations

**Keywords:** public participation, policy evaluation, organizational transparency, accountability