

ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی؛ مسائل و چالش‌های موجود

ابراهیم شیرعلی^۱ و مهدی شهبازی^۲

چکیده

هدف: دولت‌های رفاهی وظیفه دارند علاوه بر تأمین معیشت و نیازهای اساسی، به جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی زندگی سالمندان و بازنشستگان نیز توجه کنند. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از سازمان‌های رفاهی که بیش از سه‌ونیم میلیون بازنشسته را پوشش می‌دهد، وظیفه ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به بازنشستگان را بر عهده دارد. در مطالعه حاضر تلاش شد در بخش اول، نیازسنجی اجتماعی و فرهنگی از بازنشستگان صورت گیرد و مهم‌ترین اولویت‌های فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان شناسایی گردد. در مرحله دوم، فرایند و ساختار ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به بازنشستگان توسط سازمان تأمین اجتماعی آسیب‌شناسی شود. روش: روش پژوهش از نوع کمی و کیفی است که در بخش کمی با ۴۲۹ نفر از بازنشستگان مصاحبه تلفنی انجام و پرسشنامه تکمیل گردید. در بخش کیفی نیز با ۱۹ نفر از مدیران سازمان و رؤسای کانون‌های بازنشستگی مصاحبه عمیق و نیمه‌ساخت یافته صورت گرفت.

یافته‌ها و نتیجه: یافته‌های پژوهش نشان داد گردشگری، سفر و جنبه‌های مختلف سلامت بازنشستگان باید در اولویت سازمان باشد. همچنین، عدم تناسب خدمات فرهنگی و اجتماعی با مطالبات بازنشستگان، تخصصی‌بودن طرح نسیم سلامت (المپیاد ورزشی)، عدم سیاست‌گذاری بر اساس زمینه‌های فرهنگی منطقه، توزیع ناعادلانه خدمات از سوی کانون بازنشستگی و احساس بی‌اعتمادی، عدم نهادینگی کانون‌های بازنشستگی، اطلاع‌رسانی ناصحیح و کاهش سرمایه اجتماعی، رهاشدگی کانون بازنشستگی و نیز ضعف و درحاشیه بودن بخش فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان مهم‌ترین مسائل و چالش‌های سازمان تأمین اجتماعی در ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به بازنشستگان شناسایی شد.

واژگان کلیدی: بازنشستگان، خدمات فرهنگی، سازمان تأمین اجتماعی، نیازسنجی.

۱. کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی رفاه اجتماعی دانشگاه تهران (نویسنده مسئول) ebrahim.sh1368@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد دانشگاه شاهد

۱. طرح و بیان مسئله

برآوردهای جمعیتی کشور نشان می‌دهد طی تقریباً ۲۰ سال آینده به‌طور قابل‌ملاحظه‌ای به جمعیت سالمند افزوده می‌شود و نسبت سالمندی افزایش پیدا خواهد کرد (۲۰ درصد کل جمعیت را افراد بالای ۶۰ سال تشکیل خواهند داد). طبق برآوردها در سال ۱۳۹۸ جمعیت کشور حدود ۸۳ میلیون نفر تخمین زده شده که نسبت به سال ۱۳۹۵ که آخرین سرشماری انجام شده، جمعیت ایران ۱,۲۴ درصد رشد داشته است. این رقم برای سالمندان (افراد بالای ۶۰ سال) سه برابر بوده است و تقریباً ۱۰ درصد از جمعیت کل کشور را افراد بالای ۶۰ سال تشکیل می‌دهند (دفتر جمعیت مرکز آمار ایران، ۱۳۹۸). بنابراین تغییرات هرم جمعیتی در ایران بیان می‌کند که طی دو دهه آینده، افزایش تعداد سالمندان و بازنشستگان و کاهش جوانان در کشور را تجربه خواهیم کرد.

افزایش تعداد بازنشستگان و مستمری‌بگیران تأمین اجتماعی در دهه اخیر قابل توجه بوده است و در حال حاضر تقریباً سه میلیون نفر از مخاطبان سازمان تأمین اجتماعی را اقشار مختلف بازنشسته و مستمری‌بگیر تشکیل می‌دهند. همچنین، امید به زندگی بازنشستگی از ۱۸ سال در دهه ۵۰ به تقریباً ۲۵ سال در دهه ۹۰ رسیده است (حوله‌ای، ۱۳۹۳: ۹) و این روند افزایشی در سال‌های آتی با توجه به افزایش امید به زندگی در بدو تولد با سرعت بیشتری افزایش خواهد یافت. بنابراین مشاهده می‌شود که امید به زندگی بازنشستگان رشد کرده و به تبع، گروه سنی بازنشستگان نیز افزایش یافته است. از این‌رو با افزایش زمان بهره‌مندی بازنشستگان و مستمری‌بگیران از خدمات بهداشتی و اجتماعی، سازمان تأمین اجتماعی با دو چالش عمده در حوزه خدمات‌رسانی بهداشتی، فرهنگی و اجتماعی مواجه شده است: افزایش تعداد بازنشستگان نسبت به سال‌های گذشته و افزایش امید به زندگی بازنشستگی که مطالبات و نیازهای جدیدی را به وجود می‌آورد.

سازمان تأمین اجتماعی در راستای رفع این چالش‌ها و در جهت پاسخ‌گویی به نیازها، انتظارات و اولویت‌های ذی‌نفعان (بازنشستگان) و نیز تعالی عملکرد سازمانی خود باید حکمرانی سازمانی را متناسب با شرایط و ساختار جمعیتی فعلی و سهیم کردن آنها در تصمیمات درون‌سازمانی و پاسخ‌گویی به نیازهای مهم و اولویت‌دار بازنشستگان تغییر و ارتقاء داده و عملکرد قابل قبولی داشته باشد. یکی از نیازهایی که بازنشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی علاوه بر نیازهای اقتصادی، معیشتی و درمانی دارند، نیازهای اجتماعی و فرهنگی است؛ نیازهایی که به‌نوعی آبراهام مازلو نیز بعد از مطرح کردن نیازهای اساسی و فیزیولوژیکی به آنها پرداخته است، مانند نیاز به امنیت یا نیاز به احترام و خودشکوفایی. از این‌رو یکی از رسالت‌های سازمان تأمین اجتماعی در چهارچوب وظایف محوله به سازمان، توجه به نیازهای اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان و سالمندان در کنار توجه به موضوعات مهمی چون مستمری و نیازهای بهداشتی آنان است.

خدمات اجتماعی و فرهنگی در سازمان تأمین اجتماعی در راستای رفع نیازهای فرهنگی و فراغتی بازنشستگان، توسط معاونت فرهنگی و اجتماعی سازمان و نیز از طریق کانون‌های بازنشستگان مستقر در استان‌ها و شهرستان‌های کشور مانند طرح کرامت رضوی (اعزام بازنشستگان و مستمری بگیران تأمین اجتماعی به مشهد مقدس)، طرح نسیم سلامت (ورزش‌های همگانی بازنشستگان و مستمری بگیران) و کارگاه‌های ارتقای سطح سواد سلامت ارائه می‌شود. با توجه به توضیحات ارائه‌شده، مسئله از یک سو بررسی کارایی و اثربخشی طرح‌ها و برنامه‌های تفریحی، فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی نظیر طرح کرامت رضوی، طرح نسیم سلامت و کارگاه‌های ارتقای سطح سواد سلامت و از سوی دیگر، شناخت نیازها و مطالبات فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان و مستمری بگیران با توجه به افزایش تعداد بازنشستگان و افزایش امید به زندگی بازنشستگی است. پژوهش کنونی از سنجش و تعیین اولویت‌های بازنشستگان در حوزه اجتماعی و فرهنگی فراتر رفته است و با مطالعه کیفی به آسیب‌شناسی برنامه‌ها و طرح‌های فعلی در زمینه رفع نیازها در این حوزه نیز می‌پردازد.

۲. اهمیت و ضرورت پژوهش

تغییرات محسوس در افزایش جمعیت بازنشسته کشور که اغلب در دوران سالمندی به سر می‌برند، به‌عنوان پدیده‌ای نوظهور در عرصه فرهنگی و اجتماعی، چالش جدیدی پیش روی دولت، دستگاه‌های اجرایی و مراکز مهم تصمیم‌گیر و تصمیم‌ساز کشور قرار داده است که از منظر ضرورت اتخاذ سیاست‌ها و اجرای طرح‌ها و برنامه‌های متناسب با نیازهای جامعه هدف نیز حائز اهمیت فراوانی است. با توجه به اینکه یکی از سیاست‌های سازمان تأمین اجتماعی ارائه خدمات و اجرای طرح‌های اجتماعی، فرهنگی و تفریحی برای بازنشستگان است، بنابراین ضرورت دارد تا با ارزیابی کیفی و کمی خدمات ارائه‌شده، سازمان تأمین اجتماعی در اتخاذ سیاست‌های خدماتی ایده‌آل برای بازنشستگان و مستمری بگیران، توانا تر شود. در کنار موارد فوق، مطالعه حاضر از چند منظر دیگر نیز حائز اهمیت است:

۱. از آنجا که دوران بازنشستگی همراه با تغییر رویه زندگی و حتی تغییر سبک زندگی است، در این دوران نیازهای جدیدی شکل می‌گیرد. همچنین، سالمندان و بازنشستگان در گروه‌های سنی سالمند جوان (۶۵-۷۴ سال)، سالمند میانسال (۷۵-۸۴ سال) و سالمند سالمند یا خیلی سالمند (۸۵ سال به بالا) قرار می‌گیرند و طبعاً هر گروه نیازهای متفاوتی دارند. برای نمونه نیاز به اشتغال مجدد یکی از نیازهای گروه «بازنشستگان جوان و میانسال» است؛ در حالی که نیاز به خدمات بهداشتی و مراقبتی در بین «بازنشستگان خیلی سالمند» بیشتر احساس می‌شود و همچنین، نیاز به خدمات تفریحی و سیاحتی در بین «سالمندان جوان» بیشتر مشاهده می‌شود. پژوهش حاضر می‌تواند شواهد آماری متقنی را در اختیار معاونت فرهنگی-اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی قرار دهد تا بر اساس آن، ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به بازنشستگان و مستمری بگیران را اصلاح کند و بهبود بخشد و برنامه‌ها

و اقدامات را متناسب با نیازها و اولویت‌های سالمندان و بازنشستگان تدوین و طراحی و اجرا نماید.

۲. بازنشستگی در ایران یکی از اساسی‌ترین چالش‌های نظام تأمین اجتماعی است؛ به نحوی که ضمن توجه به افزایش بار مالی ناشی از افزایش جمعیت بازنشستگان و مستمری‌بگیران که بایستی برای آن تدابیر جدی اندیشیده شود، زمینه‌سازی و بسترسازی لازم در راستای افزایش سطح رضایتمندی از خدمات فرهنگی و اجتماعی مورد نیاز این قشر از جامعه نیز باید مد نظر قرار گیرد. اینکه آیا طرح‌ها و برنامه‌های فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی در راستای نیازها و مطالبات بازنشستگان است و اینکه آیا این طرح‌ها و برنامه‌ها کارایی و اثربخشی لازم را در زندگی روزمره بازنشستگان دارد، مستلزم مطالعه عمیق اثربخشی و کارایی طرح‌ها و برنامه‌های تفریحی، سیاحتی، فرهنگی و اجتماعی است که در قالب مصاحبه عمیق با ذی‌نفعان (بازنشستگان، مسئولان تأمین اجتماعی، کانون‌های بازنشستگی و...) انجام می‌شود.

۳. مبانی نظری

۳-۱. نیاز از بعد اجتماعی و فرهنگی

اندیشمندان علوم اجتماعی نیاز را از لحاظ پیوستگی و ارتباط فرد با جامعه و محیط پیرامونش مطالعه می‌کنند. در این نوع نگرش نیازها لزوماً نه در سطح فرد و موقعیت فردی، بلکه در سطح نیازهای گروهی، جمعی و اجتماعی و در فرایند کنش متقابل مورد توجه قرار می‌گیرند. اندیشمندان علوم اجتماعی عموماً به جنبه اجتماعی-اقتصادی پدیده نیاز تأکید دارند. مارکس معتقد است که اولین عمل تاریخی بشر رفع نیازهای مادی است و این عمل را شرط بنیادین سراسر تاریخ می‌داند. وی معتقد است تا زمانی که نیازهای اساسی برآورده نشوند، کشمکش انسان و طبیعت ادامه خواهد یافت. برای رفع این نیازها است که بشر درگیر هم‌زیستی تنازع‌آمیز و تقسیم کار می‌شود که این به تشکیل طبقات اجتماعی می‌انجامد (کوزر، ۱۳۹۶: ۷۶). به نظر دورکیم^۱ فراوانی اقتصادی عامل مهمی در برانگیختن امیال و نیازهای بشر است. چون هرچه شخص کمتر داشته باشد، کمتر وسوسه می‌شود که دامنه نیازهایش را به گونه‌ای نامحدود گسترش دهد (همان: ۱۹۱). برنارد شاو^۲ نیازها را به چهار دسته تقسیم می‌کند: نیازهای هنجاری که به فاصله میان وضع موجود و استانداردهای تعیین شده اطلاق می‌گردد؛ نیازهای احساس شده یا ذهنی که به خواست یا نیازی اشاره دارد که در طی زمان و در حین انجام فعالیتی احساس می‌شود. این نوع نیاز بر اساس تجارب، پیشینه ذهنی و ادراکات فردی و گروهی جدید به وجود می‌آید و ممکن است با نیاز واقعی منطبق نباشد؛ نیازهای بیان شده

1. Durkheim
2. Bernard Shaw

(مورد تقاضا) نیازهایی را در بر می‌گیرد که فرد آنها را تقاضا می‌کند؛ نیازهای تطبیقی که در فرایند مقایسه فرد یا گروهی با نمونه‌ای مشابه مطرح می‌شوند (گرین، ۱۹۹۰: ۳۶ و ۳۷). هوندريش^۱ نیازها را کشاکش بین ادراک شخص از یک وسیله ارضاء و ادراک او از آنکه نمی‌تواند همان موقع آن وسیله را به دست آورد می‌داند. گیدنز اعتماد، امنیت وجودی و احساس تداوم چیزها و اشخاص را مهم‌ترین نیازهای بشری قلمداد می‌کند. به نظر وی نیاز به امنیت وجودی در زندگی به‌عنوان یک اصل اساسی و اجتناب‌ناپذیر است که توسط مدرنیته در هم ریخته شده است (گیدنز، ۱۳۹۷: ۱۱۶). دال آبا رویکرد جامعه‌شناسی شهری پنج دسته نیاز را برمی‌شمرد: نیازهای اولیه و اساسی همچون نیاز به غذا، لباس، خانه، امنیت، مراقبت‌های بهداشتی؛ نیازهای هنری و عملکردی همچون نیاز به آموزش، کار و تفریح، فعالیت‌های فرهنگی، هنری و ورزشی؛ نیاز به ارتباطات انسانی و اجتماعی همچون وجود راه‌ها و وسایل ارتباطی، مراکزی جهت برقراری تماس‌ها و ارتباطات انسانی و تأمین ارزش‌ها و عقاید و عناصر هویتی و فرهنگی؛ نیاز به زیرساخت‌های مادی همچون بناها و ساختمان‌های مسکونی، اداری، ملاحظات اکولوژیک. چنین الگویی که دال در بحث از توسعه، ساماندهی و برنامه‌ریزی شهری از آن سخن می‌گوید، در ادبیات توسعه تحت عنوان توسعه درون‌زا نامیده شده است (غیاثوند، ۱۳۹۳: ۸۵). از مرور دیدگاه‌های بالا می‌توان چنین نتیجه گرفت که جامعه‌شناسان کلاسیک نیاز اقتصادی را مهم‌ترین و بنیادی‌ترین نوع نیازها می‌دانند؛ اما در دیدگاه جامعه‌شناسان معاصر نیازهای اجتماعی و نیازهای عاطفی اهمیت و اولویت دارند.

نیازهای فرهنگی صورت‌هایی از کالاها و فعالیت‌های فرهنگی هستند که افراد طالب آن هستند (گیدنز، ۱۳۹۷: ۱۶) و نیاز اجتماعی شامل تمامی نیازهایی است که در تعامل با جامعه باید برطرف شود. به عبارت دیگر، نیاز فرهنگی عبارت است از تقاضای مستقیم یا داشتن استحقاق برای برخورداری از امکانات فرهنگی که ب صورت مستقیم (بیان احساس نیاز) یا غیرمستقیم (از طریق شاخص‌ها) تعیین می‌شود. این شاخص‌ها شامل ویژگی‌های جمعیتی و اجتماعی است که بیا کننده درجه استحقاق و شایستگی ذی‌نفعان برای استفاده از امکانات فرهنگی معین است. نیازهای فرهنگی انتظاراتی است که افراد در خصوص گذران اوقات فراغت دارند و با استفاده از ابزارها، کالاها و خدمات فرهنگی به تکمیل اوقات فراغت خود می‌پردازند.

۲-۳. عوامل مؤثر بر نیازهای فرهنگی و اجتماعی

شناخت نیازها و مطالبات ذی‌نفعان یک سازمان مستلزم فهم عوامل تأثیرگذار بر نوع نیازها و مطالبات است. عواملی همانند سرمایه فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان، میزان استفاده از امکانات و خدمات

1. Honderich
 2. Dahl

فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی بازنشستگان، سلامت جسمانی و روانی بازنشستگان، شرایط زندگی خانوادگی بازنشستگان و متغیرهای زمینه‌ای نظیر جنسیت، گروه سنی از جمله عوامل تأثیرگذار بر نیازها و مطالبات فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان است.

الف. امکانات فرهنگی و اجتماعی: نیازهای فرهنگی و اجتماعی و امکانات فرهنگی و اجتماعی ارتباطی دوسویه دارند. از یک سو، نیازهای فرهنگی و اجتماعی باعث پدیدآمدن امکانات و شرایط جدید فرهنگی و اجتماعی می‌گردد و از سوی دیگر، بسط و گسترش امکانات موجب شکل‌گیری و تعمیق نیازهای جدید می‌شود. از این رو بررسی نیازها و همچنین، امکانات موجود برای برآورده‌سازی آنها بدون یکدیگر امکان‌پذیر نیست و این دو بعد از نظر ماهوی وابسته به هم هستند. مطالعه و رصد و شناخت اینکه در حوزه‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه چه نیازها و چه امکاناتی برای برآوردن آنها وجود دارد، ضروری و بسیار مهم است.

ب. سلامت فیزیکی و روانی: سلامت فیزیکی و روانی یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت زندگی است و وجود یا عدم آن یکی از عوامل تأثیرگذار بر نیازها و مطالبات فرهنگی و اجتماعی به شمار می‌رود. بخش قابل توجهی از بازنشستگان در گروه سنی سالمندان، یعنی بالای ۶۵ سال قرار دارند و به لحاظ سلامت فیزیکی و روانی به شش گروه مختلف و درون طیف «خیلی وابسته تا مستقل» تقسیم می‌شوند:

گروه نخست شامل سالمندانی است که ویلچرنشین‌اند یا در تخت بستری هستند؛ افرادی که استقلال اجتماعی، ذهنی و قوت جسمی و تحرکی خود را از دست داده‌اند و نیازمند مراقبت دائم هستند.

گروه دوم شامل سالمندان ویلچری یا بستری در تخت هستند که عملکرد ذهنی آنها کاملاً تغییر نکرده است؛ اما نیاز به مراقبت در انجام فعالیت‌ها دارند. اینان کسانی هستند که عملکرد ذهنی‌شان تغییر یافته است؛ ولی توانایی تحرک دارند؛ همانند افرادی که در داخل خانه حرکت می‌کنند؛ ولی امکان استفاده از توالت و پوشیدن لباس را ندارند.

گروه سوم افرادی را در بر می‌گیرد که اختیار ذهنی و اجتماعی و حرکتی خود را تا حدی دارند؛ ولی برای انجام فعالیت‌های روزانه چندین ساعت به مراقبت نیاز دارند و برای استفاده از توالت و پوشیدن لباس به فرد دیگری محتاجند.

گروه چهارم درگیرنده افرادی است که نمی‌توانند جای خاصی بروند؛ ولی می‌توانند در داخل خانه حرکت کنند و برای استفاده از توالت و پوشیدن لباس باید دستگیری شوند. اکثر آنها می‌توانند غذا بخورند، اما برای فعالیت‌های عملی و آماده‌کردن غذا مشکل دارند.

گروه پنجم افرادی هستند که به صورت مستقل به محل اقامت خود می‌روند، پوشیدن لباس و خوردن

غذا را خودشان انجام می‌دهند؛ اما ممکن است به‌طور منظم نیاز به کمک در تهیه غذا، توالیت فتن و مراقبت داشته باشند.

گروه ششم شامل سالمندانی است که اختیار فیزیکی و شناختی را از دست نداده‌اند (باسکیور، ۲۰۱۶: ۸).

در تقسیم‌بندی فوق گروه‌های یک تا چهار، سالمند وابسته، و گروه‌های پنج و شش به‌عنوان سالمندان مستقل به شمار می‌آیند که توانایی انجام کارهای خود را دارند.

در سلامت فیزیکی و روانی بازنشستگان مفهوم قانون وابستگی مطرح است. قانون وابستگی درجات متفاوت وابستگی را بر مبنای سن، بیماری یا ناتوانی و همچنین، فقدان یا کاهش استقلال فیزیکی، ذهنی، فکری و احساسی متمایز می‌کند که به‌واسطه آنها مزایا و خدمات دریافتی افراد معین می‌شود. قانون وابستگی افراد وابسته را به سه درجه وابستگی متوسط، وابستگی شدید و وابستگی گسترده تقسیم می‌نماید. هر یک از درجات وابستگی طبق استقلال فرد و شدت نیاز به مراقبت در دو سطح طبقه‌بندی می‌شود. سطح اول شامل سالمندانی است که بدون حمایت شخص دیگری می‌توانند فعالیت‌های خود را انجام دهند. سطح دوم اشاره به موقعیت‌هایی دارد که وجود نوع خاصی از حمایت‌ها ضروری است (گوتایرز و ایوان، ۲۰۱۰: ۴).

ج. **نشانیگان بازنشستگی:** بازنشستگی و سالمندی به‌عنوان مرحله خاصی از زندگی انسان، به‌معنای ادراک گذر از یک نقش به نقشی دیگر و انتقال به مرحله جدیدی از زندگی است. در این مرحله طیف وسیعی از عوامل زندگی روزمره، مسائل مادی زندگی، اوقات فراغت، تعاملات اجتماعی و... تغییر یافته است و هر کدام از این عوامل می‌تواند سازگاری با بازنشستگی را تحت تأثیر قرار دهد. سالمندی فرایندی مداوم و پیوسته است که کیفیت آن تا حدود زیادی وابسته به میزان دسترسی فرد به خدمات بهداشتی، حمایت‌های اجتماعی، فرصت‌های آموزشی، فرصت‌های شغلی و نیز درآمد وی طی دهه‌های قبلی زندگی او است. در حقیقت بازنشستگی برای سالمندان به‌معنای جدایی از یک نقش فعال و دارای اعتبار و پیوستن به یک نقش غیرفعال است. این موضوع ممکن است همراه با چالش‌های اجتماعی و روانی برای سالمندان باشد (بزرگمهری و همکاران، ۱۳۸۶: ۹۴). بازنشستگی همراه با علایم منفی و ناسازگاری‌هایی است که «نشانیگان بازنشستگی» نامیده می‌شود. نشانیگان بازنشستگی مشتمل بر احساس درماندگی و شکست، احساس سالمندی و بطلت، احساس تلاش و جهت‌گیری جدید و احساس سردرگمی و تعارض است (واریس، ۲۰۰۳: ۷۰۹).

د. **شرایط زندگی خانوادگی:** در کشورهای در حال توسعه و کمتر توسعه‌یافته مراقبت غیررسمی از سالمندان (بازنشستگان وابسته) به‌عنوان یک ارزش تلقی می‌شود و بخش قابل توجهی از آنها در میان اعضای خانواده خود زندگی می‌کنند. سالمندان (بازنشستگان وابسته) در بیشتر جوامع عربی در

خانوارهای چندنسلی با خانواده گسترده زندگی می‌کنند و به‌لحاظ معیشتی و مراقبتی مورد حمایت قرار می‌گیرند (کرانفول و ایوان، ۲۰۱۵: ۸۳۶). در گذشته خدمات مراقبتی از سوی خانواده انجام می‌شد، ولی در حال حاضر به‌دلیل کاهش درآمد خانواده، حضور زنان در بازار کار و ظهور نیازهای جدید، نظام مراقبت بلندمدت رسمی توسعه پیدا کرده است (گوتایرز و ایوان، ۲۰۱۰: ۱). در کشورهای در حال توسعه و توسعه‌نیافته، در آینده نزدیک انتظار کاهش در تعداد ارائه‌دهندگان بالقوه و غیررسمی خدمات مراقبتی که منجر به گسترش تقاضا برای خدمات مراقبت طولانی‌مدت رسمی می‌شود وجود دارد. چنین انتظار می‌رود که تمامی این تغییرات در ارائه مراقبت برای سالمندان در آینده نمودار شود، به‌ویژه ممکن است که سبب انتقال از مدل «خانه‌محور» به مدل «جامعه‌محور» گردد (کاستا-فونت و کانسپکیو، ۲۰۰۴: ۴۴).

شرایط زندگی خانوادگی یکی از متغیرهای اجتماعی است که بر نیازهای فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان تأثیرگذار است. بازنشستگان شرایط زندگی خانوادگی مختلفی دارند: بازنشسته مستقل با زندگی خانوادگی مستقل (همسر و فرزندان)، بازنشسته مستقل با زندگی خانوادگی مستقل (بدون همسر و فرزندان)، بازنشسته مستقل با زندگی انفرادی، بازنشسته وابسته همراه با همسر، بازنشسته وابسته همراه با فرزندان (مراقبت غیررسمی)، بازنشسته وابسته انفرادی، بازنشسته وابسته در مراکز مراقبت‌های طولانی‌مدت (مراقبت رسمی).

۵. سرمایه فرهنگی و اجتماعی: بر مبنای نظریه سالمندشناسی اجتماعی و نظریه نقش، افراد در طول زندگی نقش‌های مختلفی را بر عهده می‌گیرند که اغلب این نقش‌ها متوالی و برخی نیز شبیه یکدیگر هستند (کینسلا و فیلیپس، ۲۰۰۵: ۲۵). نقش موقعیت بازنشستگان را برحسب سازگاری با نقش‌های با ارزش اجتماعی تبیین می‌کند. در جامعه‌ای که کار در آن ارزش اساسی دارد، بازنشستگی اغلب به‌معنای از دست دادن منزلت اجتماعی تلقی می‌شود. سازگاری موفقیت‌آمیز با بازنشستگی با بر عهده گرفتن نقش‌های جدید و کیفیت گذران اوقات فراغت وابسته است و بر نیاز برای انعطاف و انطباق نقش تأکید شده است. در ایران نیز شکل‌گیری خانواده‌های هسته‌ای موجب کاهش سرمایه اجتماعی و در نتیجه انزوای اجتماعی بازنشستگان شده است؛ به‌طوری‌که بازنشستگان، خود را به‌عنوان افرادی بدون اثربخشی قلمداد می‌کنند.

۳-۳. جمع‌بندی مبانی نظری (عوامل مؤثر بر نیازهای بازنشستگان)

سازمان تأمین اجتماعی در راستای حکمرانی خوب در صدد است به مطالبات و نیازهای ذی‌نفعان پاسخ دهد. به همین منظور با مشارکت ذی‌نفعان به‌دنبال شناخت نیازها و مطالبات بازنشستگان است. همان‌گونه که اندیشمندان علوم اجتماعی یادآور شده‌اند، انسان دارای سلسله‌مراتبی از نیازها است که نیازهای فرهنگی و اجتماعی پس از نیازهای اقتصادی و زیستی قرار می‌گیرند؛ چراکه نیازهای

فرهنگی مربوط به نیاز خودشکوفایی و رشد هستند. شناخت و سیاست گذاری برای نیازهای فرهنگی و اجتماعی یک سازمان مستلزم فهم عوامل تأثیرگذار بر نوع نیازها و مطالبات است. سرمایه فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان، استفاده از امکانات یا خدمات فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی، پایگاه اجتماعی و اقتصادی بازنشستگان، نشانگان بازنشستگی، سلامت فیزیکی و روانی بازنشستگان، شرایط زندگی خانوادگی بازنشستگان و... از جمله عوامل تأثیرگذار بر نیازها و مطالبات فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان است.

۴. روش پژوهش

با توجه به ابعاد مختلف مطالعه حاضر، روش پژوهش از نوع ترکیبی است و داده‌ها و اطلاعات مربوط در بازه زمانی مردادماه تا آذرماه ۱۳۹۹ جمع‌آوری شده است. به‌طور کلی پژوهش حاضر شامل دو مرحله است و در هر مرحله از روش متفاوتی (کمی و کیفی) استفاده شده است:

۴-۱. نیازسنجی و تعیین اولویت‌های اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان

در این مرحله از روش پیمایشی استفاده شده و جمعیت آماری شامل کلیه بازنشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی است. روش نمونه‌گیری از نوع احتمالی و تصادفی است و حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران،

$$n = Z^2 \frac{pq}{d^2} \quad (z=1.96, p=0.5, q=0.5, d=0.05)$$

برابر ۳۸۴ محاسبه گردید که در نهایت و با در نظر گرفتن سهم استان‌ها تعداد ۴۲۹ پرسشنامه تکمیل شد.

شیوه تکمیل پرسشنامه از افراد نمونه بدین ترتیب است که ابتدا شماره تماس و مشخصات بازنشستگان و مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی در اختیار محقق قرار گرفت. در مرحله بعد محقق از بین آنها به‌طور تصادفی و با در نظر گرفتن متغیر استانی، سکونت در شهر یا روستا، سابقه بازنشستگی و جنسیت، نمونه‌ها را انتخاب و پرسشنامه را از طریق تماس تلفنی تکمیل نمود. گفتنی است با توجه به ملاحظات شیوه مصاحبه تلفنی و اینکه پاسخ‌گویان را افراد سالمند تشکیل می‌دهند، پرسشنامه از نوع محقق ساخته و کوتاه است. ابتدا ۵۰ پرسشنامه در مرحله پایلوت تکمیل و بر اساس گزارش پرسشگران و نیز آزمون‌های آماری برخی از گویه‌ها اصلاح یا حذف گردید.

۴-۲. آسیب‌شناسی برنامه‌ها و طرح‌ها

در این بخش از رویکرد کیفی و «پژوهش موردی اکتشافی» استفاده شده است. روش‌های تحقیق کیفی در مطالعات اکتشافی و برای درک پدیده‌های پیچیده و بدیع کاربرد دارند؛ چراکه این روش

به پژوهشگر اجازه می‌دهد به صورت همدلانه وارد زندگی روزمره افراد و گروه‌های مورد مطالعه شود و از ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتارهای آنان اطلاعات لازم را گردآوری کند (فلیک، ۱۳۹۷). چمبرز سه دلیل عمده کاربرد این نوع روش تحقیق را شامل ترجیح و تمایل پژوهشگر، طبیعت مسئله تحقیق و کم‌هزینه بودن و نقطه قوت و علت توجه به آن را کشف و شرح یک فرایند اجتماعی و یا ارائه الگویی از روابط متقابل بین افراد می‌داند (مارشال و راسمن، ۱۳۹۵: ۱۹۷). در مطالعه حاضر معاونت فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی به‌مثابه یک مورد در نظر گرفته شده است و به بررسی فرایندهای درونی آن پرداخته می‌شود؛ یعنی اجزاء تشکیل‌دهنده یا واحدهای آن در سطحی پایین‌تر از سطح یک نظام مورد مذاقه قرار می‌گیرد. به گفته رابرت مرتون، برای درک بهتر سازمان‌های اجتماعی بررسی عوامل کارکردی در پیشبرد اهداف مفروض آن کافی نیست؛ بلکه باید به بررسی عواملی که ظاهراً دارای کارکرد نامناسبی در نیل به اهداف هستند نیز پرداخت (بیکر، ۱۳۹۱: ۱۲). رابرت کی. ین (۱۳۸۷) مطالعات کیفی موردی را تشریح یا بازسازی دقیق یک مورد می‌داند و آن را به سه دسته تقسیم می‌کند: اکتشافی، توصیفی و تبیینی. بررسی مسائل، مشکلات و تنگناها و کنکارکردی‌های معاونت فرهنگی و اجتماعی در ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به دلیل ماهیت مشارکتی و تحلیلی مستلزم کاربست روش پژوهش موردی اکتشافی است. در واقع، به دلیل کشف مسائل و تنگناهای موجود در معاونت فرهنگی و اجتماعی تأمین اجتماعی در ارائه خدمات رفاهی به بازنشستگان و سالمندان از رویکرد کیفی و روش موردی اکتشافی استفاده شده است.

در بخش دوم مطالعه، تکنیک از نوع مصاحبه روایی است. مصاحبه روایی تکنیک خاصی برای مطالعه روایت‌ها و دانش روزمره ذی‌نفعان سازمان تأمین اجتماعی است. گردآوری اطلاعات در این روش مستلزم حضور در میدان تحقیق و تماس با جامعه مورد بررسی، توصیف، گردآوری و ثبت اطلاعات از خلال چهارچوب‌های ذهنی مطلعان، کنشگران و ذی‌نفعان است. از این روش برای بازنمایی اجتماعی و فهم دانش و تجربیات کنش‌گران استفاده می‌شود. در این نوع از مصاحبه هر یک از موضوعات با یک «سؤال باز» طرح شده است و با یک «سؤال مواجهه‌ای» پایان می‌پذیرد. در مطالعه حاضر، مصاحبه روایی با سه گروه «برنامه‌ریزان و مجریان و مدیران سازمان در ستاد»، «مدیران در ادارات کل استان‌ها» و «رؤسای کانون‌های بازنشستگی» انجام شد. تعداد مشارکت‌کنندگان در این مرحله براساس اشباع نظری بوده است. اشباع نظری رویکردی است که در پژوهش‌های کیفی برای تعیین کفایت نمونه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این روش، محقق تا زمانی مصاحبه از افراد را ادامه خواهد داد تا به نتایج قابل تأملی برسد. هرگاه محقق به این نتیجه برسد که پاسخ‌های داده‌شده یا مصاحبه‌های انجام‌شده با افراد مطلع به اندازه‌ای به همدیگر شباهت دارند که منجر به تکراری شدن پاسخ‌ها و یا مصاحبه‌ها شود و اطلاعات جدیدی در آنها وجود ندارد، تعداد مصاحبه‌ها را کافی می‌داند و فرایند مصاحبه را متوقف می‌کند. در مجموع، با ۱۹ نفر از مدیران معاونت فرهنگی و اجتماعی

سازمان تأمین اجتماعی در ستاد و اداره کل استان‌ها و نیز مدیران کانون‌های بازنشستگی مصاحبه انجام شد. سعی شد افرادی برای مصاحبه گزینش شوند که در مرحله سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌های اجتماعی و فرهنگی حضور دارند و بیشترین تماس و تعامل را با کانون‌ها و بازنشستگان برقرار می‌کنند. گفتنی است پس از جمع‌آوری اطلاعات از مشارکت‌کنندگان پژوهش، اطلاعات به دست آمده کدگذاری (تحلیل مضمون یا تماتیک) شد.

هدف از تحلیل تماتیک (مضمونی) نظریه‌سازی نیست؛ بلکه ساخت مقولات و مفاهیمی است که از مصاحبه‌ها استخراج می‌شوند. در تحلیل تماتیک پس از پیاده‌سازی دقیق و کامل مصاحبه‌ها برای تحلیل داده‌ها و اطلاعات از کدگذاری موضوعی استفاده می‌شود (فلیک، ۱۳۹۷: ۳۴۱). ساختار موضوعی در این روش به کار مقایسه موارد و گروه‌ها می‌آید. به این ترتیب می‌توان توزیع دیدگاه‌ها نسبت به موضوع مطالعه را تحلیل و ارزیابی کرد. روش کدگذاری موضوعی روابط معناداری را که افراد مورد مطالعه در چهارچوب موضوع تحقیق دارند، حفظ می‌کند. در اینجا نیز داده‌ها و اطلاعات را در قالب مفاهیم درآورده، متن را جمله‌به‌جمله کدگذاری کرده و سپس این کدها را بر اساس پدیده‌های کشف‌شده در داده‌ها که مستقیماً به پرسش تحقیق مربوط می‌شود، دسته‌بندی کرده و در نهایت، مقوله‌هایی که به این ترتیب به دست آمده، بسط داده می‌شود که در ادامه ارائه شده است.

۵. نیازسنجی اجتماعی و فرهنگی از بازنشستگان

داده‌ها و اطلاعات گردآوری‌شده با استفاده از شیوه مصاحبه تلفنی از بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی پیرامون نیازهای اجتماعی و فرهنگی و ارتباط آنها با متغیرهای زمنیه‌ای مانند سن، جنسیت، تحصیلات و... با کمک آمارهای توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل می‌شوند.

مشخصات جمعیت‌شناختی بدین صورت است: ۸۴٫۶ درصد افراد نمونه را مردان و ۱۵٫۴ درصد آنها را زنان تشکیل می‌دهند. ۲۱٫۹ درصد افراد در گروه سنی ۴۰ تا ۵۵ سال، ۶۷٫۱ درصد در گروه سنی ۵۶ تا ۷۰ سال و ۱۰٫۷ درصد در گروه سنی ۷۱ تا ۸۵ سال بودند. ۸۱٫۵ درصد تحصیلات غیردانشگاهی و ۱۸٫۵ درصد تحصیلات دانشگاهی داشتند. ۷۰٫۸ درصد از پاسخ‌گویان زیر ۱۰ سال و ۲۷٫۵ درصد بالای ۱۰ سال سابقه بازنشستگی دارند. ۸۶٫۵ درصد از افراد نمونه ساکن شهرها و ۱۳٫۵ درصد ساکن روستا هستند. بیشتر بازنشستگان (۶۳٫۶ درصد) همراه با همسر و فرزندان خویش زندگی می‌کنند. ۲۶٫۳ درصد از بازنشستگان با همسر خویش زندگی می‌کنند. همچنین، ۳ درصد از افراد نمونه اظهار داشتند که به‌تنهایی در حال زندگی هستند.

۵-۱. مصرف فرهنگی بازنشستگان

در سؤالی از بازنشستگان پرسیده شد: «به‌طور میانگین در طول یک هفته گذشته چند ساعت مطالعه کتاب یا روزنامه داشتید؟». یافته‌ها در جدول ذیل توصیف شده است:

مطالعه کتاب یا روزنامه	فراوانی	درصد
اصلاً	۲۶۸	۶۲,۵
کمتر از یک ساعت	۶۰	۱۴
بین یک تا ۳ ساعت	۷۰	۱۶,۳
بین ۳ تا ۵ ساعت	۱۳	۳
بیش از ۵ ساعت	۱۸	۴,۲
کل	۴۲۹	۱۰۰

جدول ۱. توزیع پاسخ‌گویان برحسب میزان مطالعه کتاب یا روزنامه

از مجموع پاسخ‌گویان ۶۲,۵ درصد اعلام کرده‌اند در طول یک هفته گذشته هیچ مطالعه‌ای نداشتند. ۱۴ درصد کمتر از یک ساعت، ۱۶,۳ درصد بین یک تا ۳ ساعت، ۳ درصد بین ۳ تا ۵ ساعت و ۴,۲ درصد بیش از ۵ ساعت را اعلام کرده‌اند.

مطالعه کتاب یا روزنامه		جنسیت %		محل سکونت %		گروه‌های سنی %			تحصیلات %			
مرد	زن	شهر	روستا	۴۰-۵۵	۵۶-۷۰	۷۱-۸۵	زیردیپلم	دیپلم	دانشگاهی	مرد	زن	مرد
۶۵	۴۸,۵	۶۰,۱	۷۷,۶	۵۳,۸	۶۴,۹	۶۶	۷۵,۷	۵۴,۲	۳۲,۹	۶۵	۴۸,۵	۶۵
۱۳,۵	۱۶,۷	۱۴	۱۳,۸	۱۷,۲	۱۴,۲	۴,۳	۱۱,۱	۱۸,۷	۱۶,۵	۱۳,۵	۱۶,۷	۱۳,۵
۱۴,۹	۲۴,۲	۱۷,۸	۶,۹	۱۹,۴	۱۴,۶	۲۱,۳	۱۰,۷	۱۵	۳۵,۴	۱۴,۹	۲۴,۲	۱۴,۹
۲,۵	۶,۱	۳,۵	۰	۵,۴	۲,۱	۴,۳	۱,۲	۵,۶	۵,۱	۲,۵	۶,۱	۲,۵
۴,۱	۴,۵	۴,۶	۱,۷	۴,۳	۴,۲	۴,۳	۱,۲	۶,۵	۱۰,۱	۴,۱	۴,۵	۴,۱
مقدار آزمون		۹,۱۱۱		۹,۹۵۳			۶۴,۱۶۸			۸,۲۳۲		
سطح معناداری		۰,۰۵۸		۰,۲۶۸			۰,۰۰۰			۰,۰۰۰		

جدول ۲. توزیع پاسخ‌گویان برحسب میزان مطالعه کتاب یا روزنامه به تفکیک متغیرهای زمینه‌ای

اطلاعات جدول فوق نشان می‌دهد مطالعه کتاب یا روزنامه با تحصیلات رابطه مستقیم دارد. افراد دانشگاهی بیش از سایر افراد مطالعه کتاب یا روزنامه دارند. گرچه زنان نسبت به مردان و افراد ساکن

در مناطق شهری نسبت به مناطق روستایی میزان مطالعه بیشتری دارند، اما این تفاوت چندان معنی دار نیست.

در سؤال دیگری از افراد نمونه پرسیده شد: «در طول سال گذشته (سال ۹۸) به طور میانگین چندبار سینما رفتید؟». نتایج در جدول ذیل آورده شده است:

رفتن به سینما	فراوانی	درصد
اصلاً	۳۹۷	۹۲,۵
یک بار	۱۰	۲,۳
دو بار	۸	۱,۹
سه بار	۷	۱,۶
چهار بار	۵	۱,۲
۵ بار و بیشتر	۲	۰,۵
کل	۴۲۹	۱۰۰

جدول ۳. توزیع پاسخ گویان برحسب رفتن به سینما در یک سال گذشته

از مجموع پاسخ گویان ۹۲,۵ درصد اعلام کرده اند در طول یک سال گذشته اصلاً سینما نرفته اند. ۲,۳ درصد هم فقط یک بار برای تماشای فیلم به سینما رفته اند.

مطالعه کتاب یا روزنامه	جنسیت %		محل سکونت %			گروه های سنی %			تحصیلات %		
	مرد	زن	شهر	روستا	۵۵-۴۰	۷۰-۵۶	۸۵-۷۱	زیردیپلم	دیپلم	دانشگاهی	
اصلاً	۹۳,۹	۸۴,۸	۹۱,۶	۹۸,۳	۸۴,۹	۹۴,۱	۹۷,۹	۹۵,۹	۹۰,۷	۸۴,۸	
یک بار	۲,۲	۳	۲,۷	۰	۵,۴	۱,۷	۰	۱,۶	۲,۸	۳,۸	
دو بار	۱,۷	۳	۱,۹	۱,۷	۲,۲	۲,۱	۰	۱,۲	۱,۹	۳,۸	
سه بار	۱,۱	۴,۵	۱,۹	۰	۴,۳	۱	۰	۰,۴	۲,۸	۳,۸	
چهار بار	۰,۸	۳	۱,۳	۰	۲,۲	۰,۷	۲,۱	۰,۴	۱,۹	۲,۵	
۵ بار و بیشتر	۰,۳	۱,۵	۰,۵	۰	۱,۱	۰,۳	۰	۱,۳	۰	۰,۴	
مقدار آزمون	۹,۴۵۷	۹,۱۱۱	۹,۱۱۱	۹,۱۱۱	۱۵,۱۵۷	۱۴,۱۵۷	۱۴,۱۵۷	۱۴,۱۵۷	۱۴,۱۵۷	۱۴,۱۵۷	
سطح معناداری	۰,۰۹۲	۰,۰۵۸	۰,۰۵۸	۰,۰۵۸	۰,۱۲۶	۰,۱۶۶	۰,۱۶۶	۰,۱۶۶	۰,۱۶۶	۰,۱۶۶	

جدول ۴. توزیع پاسخ گویان برحسب رفتن به سینما به تفکیک متغیرهای زمینه ای

اطلاعات جدول فوق نشان می دهد اگرچه زنان نسبت به مردان، افراد ساکن در شهرها نسبت به

روستائیان، افراد با تحصیلات دانشگاهی و جوان‌ترها در طول یک سال گذشته بیشتر به سینما رفته‌اند؛ اما تفاوت بین گروه‌های مختلف سنی، جنسی، تحصیلی و محل سکونت آنچنان شدید و معنادار نیست.

۵-۲. سنجش سلامت بازنشستگان

در این بخش سلامت عمومی سالمندان مورد پرسش قرار گرفته است. نتایج در قالب جدول ۵ ارائه می‌شود:

سلامت	کم	تاحدودی	زیاد	بی‌پاسخ
در یک ماه گذشته از نحوه انجام کارهایتان احساس رضایت داشته‌اید؟	۳۲,۴	۴۶,۹	۲۰	۰,۳
در یک ماه گذشته قادر بوده‌اید از فعالیت‌های روزمره زندگی لذت ببرید؟	۴۹,۴	۳۶,۱	۱۴,۵	۰
در یک ماه گذشته احساس کرده‌اید که نقش مفیدی در انجام کارها به عهده دارید؟	۲۵,۶	۴۳,۱	۳۱	۰,۲
در یک ماه گذشته احساس کرده‌اید که حالتان خوب است و از سلامت خوبی برخوردارید؟	۲۹,۶	۴۲,۴	۲۸	۰
در یک ماه گذشته احساس کرده‌اید که به یک داروی نیرو بخش مؤثر احتیاج دارید؟	۵۲,۹	۲۳,۱	۲۳,۳	۰,۷
در یک ماه گذشته در سر خود احساس سنگینی یا فشار کرده‌اید؟	۵۲,۹	۲۲,۴	۲۴,۷	۰
در یک ماه گذشته احساس کرده‌اید که اعصابتان خراب است و نمی‌توانید کاری انجام دهید؟	۳۲,۹	۲۸	۳۹,۲	۰
در یک ماه گذشته فکر کرده‌اید که شخص بی‌ارزشی هستید؟	۶۴,۱	۲۳,۸	۱۰,۷	۱,۴
در یک ماه گذشته احساس کرده‌اید که زندگی کاملاً ناامیدکننده است؟	۵۲	۱۹,۸	۲۷,۷	۰,۵
نمره سلامت عمومی (۱۰۰۰)			۵۴,۷	

جدول ۵. درصد پاسخ‌گویان بر حسب میزان سلامت عمومی

اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد نمره سلامت عمومی در بازه صفر تا صد برابر با ۵۴,۷ است و این نشان می‌دهد بازنشستگان سازمان تأمین اجتماعی وضعیت سلامت خود را متوسط ارزیابی نموده‌اند.

مطالعه کتاب یا روزنامه	جنسیت %		محل سکونت %			گروه‌های سنی %			تحصیلات %		
	مرد	زن	شهر	روستا	۵۵-۴۰	۷۰-۵۶	۸۵-۷۱	زیردیپلم	دیپلم	دانشگاهی	
میانگین	۹،۹	۹،۵	۹،۸	۱۰،۱	۱۰،۳	۹،۶	۱۰،۲	۹،۵	۹،۸	۱۰،۶	
مقدار آزمون	۰،۵۵۱	۰،۵۳۱	۰،۵۳۱	۱،۳۶۶	۱،۷۳۸						
سطح معناداری	۰،۵۸۲	۰،۵۹۵	۰،۲۵۶	۰،۱۷۷							

جدول ۶. تفاوت گروه‌های پاسخ‌گویان در میزان سلامت عمومی

اطلاعات جدول نشان می‌دهد تفاوت معناداری در گروه‌های مختلف جنسی، سنی، تحصیلی و نیز محل سکونت از حیث نمره و میانگین سلامت وجود ندارد.

۵-۳. نیازهای فرهنگی و اجتماعی (اولویت بندی)

در سؤالی از بازنشستگان پرسیده شد «نیازهای فرهنگی و اجتماعی بازنشستگان چیست که سازمان تأمین اجتماعی باید آنها را برآورده سازد؟» پاسخ‌گو می‌توانست به سه گزینه اشاره کند. بنابراین جمع درصد، بیش از ۱۰۰ است.

نیازهای اجتماعی و فرهنگی	فراوانی	درصد
۱- اعزام بازنشستگان به سفرهای زیارتی	۲۶۹	۷۱،۷
۲- سفر به فضاها و مناطق طبیعی و تفریحی	۲۱۴	۵۷،۱
۳- مشاوره‌های پزشکی و بهداشتی	۱۴۴	۳۸،۴
۴- برگزاری مسابقات ورزشی	۹۴	۲۵،۱
۵- مشاوره‌های روان‌شناختی	۵۴	۱۴،۴
۶- برگزاری دوره‌های آموزشی مهارت‌آموزی و کسب‌وکار	۴۹	۱۳،۱
۷- رفتن به سینما، تئاتر و کنسرت	۴۴	۱۱،۷
۸- برگزاری رویدادهای فرهنگی مثل کتابخوانی، شعرخوانی و نمایش	۴۳	۱۱،۵
۹- سایر	۵	۱،۳

جدول ۷. اولویت‌بندی نیازهای اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان

یافته‌ها نشان می‌دهد «اعزام به سفرهای زیارتی» با ۷۱،۷ درصد در اولویت بازنشستگان است. «سفر به فضاها و مناطق طبیعی و تفریحی» با ۵۷،۱ درصد، «ارائه مشاوره‌های پزشکی و بهداشتی» با ۳۸،۴ درصد و «برگزاری مسابقات ورزشی» با ۲۵،۱ درصد در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

۴-۵. علائم و نشانه‌های سالمندی و شکست

از بازنشستگان در قالب پنج پرسش مختلف در خصوص احساس سالمندی و شکست سؤال شد. نتایج در قالب جدول ذیل آمده است:

علائم و نشانه‌های سالمندی	هرگز	به ندرت	گاهی	اغلب	همیشه	بی پاسخ
اکنون که بازنشسته شده‌ام، احساس اعتماد کمتری به خود می‌کنم.	۵۲,۲	۱۴	۱۵,۹	۸,۲	۹,۶	۰,۲
از نحوه کارم در زمان خدمت احساس پشیمانی می‌کنم.	۷۱,۸	۶,۵	۹,۶	۴	۷,۹	۰,۲
بیش از گذشته دچار اضطراب و استرس می‌شوم.	۴۲	۱۵,۴	۱۸,۹	۱۴,۲	۹,۶	۰
آنقدر بی حوصله شده‌ام که حال خریدن و پوشیدن لباس نو را ندارم.	۴۶,۶	۱۱,۹	۱۵,۴	۱۰	۱۶,۱	۰
فکرکردن به خاطرات گذشته دوران کاری برایم خوشایند است.	۱۰	۷,۵	۱۴,۷	۱۳,۱	۵۴,۵	۰,۲
نمره کل علائم سالمندی و شکست (۱۰۰-۰)						۲۷,۷

جدول ۸. توزیع پاسخ گویان بر حسب علائم و نشانه‌های سالمندی و شکست

اطلاعات جدول و نمره کل علائم سالمندی و شکست در بازه (۱۰۰-۰) نشان می‌دهد بازنشستگان تأمین اجتماعی به مقدار کمی احساس شکست و بطالت را در زندگی خود تجربه می‌کنند.

۶. شناخت مسائل و آسیب‌های طرح‌ها و برنامه‌های اجتماعی و فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی

اطلاعات حاصل از مصاحبه با مدیران ستادی (معاونت فرهنگی و اجتماعی) و مدیران ادارات اجتماعی و فرهنگی استان‌ها و نیز مدیران کانون‌های بازنشستگی کدگذاری و سعی شده است با توجه به اطلاعاتی که مدیران در اختیار پژوهشگر قرار دادند، مهم‌ترین تم‌ها و بحث‌های چالشی استخراج شود و در نهایت، از روند ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به بازنشستگان سازمان با توجه به نیازهای اجتماعی و فرهنگی آنها آسیب‌شناسی لازم صورت گیرد.

۶-۱. معیشت و درمان نیازهای اساسی بازنشستگان

مازلو نیازها را به صورت سلسله‌مراتبی در نظر می‌گیرد و آنها را به پنج دسته نیاز فیزیکی (زیستی)، نیاز به امنیت، نیاز به تعلق، نیاز به احترام و نیاز به شکوفایی دسته‌بندی می‌کند. تا زمانی که نیازهای سطح پایین در حد معقولی برآورده نشوند، نیازهای سطح بالا نمی‌توانند ارضا گردند (شولتز، ۱۳۹۲):

۳۵۶). نیازهای زیستی اولین سازندگان سلسله‌مراتب نیازها هستند و بیشترین تأثیر را بر رفتار فرد دارند. نیازهای زیستی، یعنی خوراک، پوشاک و مسکن نیازهای ضروری آدمی برای حیات هستند. تا زمانی که نیازهای اساسی برای فعالیت‌های بدن به حد کافی مرتفع نشده‌اند، عمده فعالیت‌های شخص احتمالاً در این سطح است و بقیه نیازها انگیزش کمی ایجاد خواهد کرد. بازنشستگان در حال حاضر به لحاظ معیشتی، درمانی و خدمات رفاهی که به‌نوعی مرتبط با نیازهای اساسی است، در تنگنا قرار دارند.

مدیران کانون‌های بازنشستگی بر این باورند که در صورت اجرای قوانین تأمین اجتماعی، چالش‌های مالی و معیشتی آنها حل خواهد شد. طبق ماده ۱۱۱ قانون تأمین اجتماعی، حداقلی‌بگیران برابر نرخ افزایش حداقل حقوق و دستمزد باید مشمول افزایش مستمری شوند. همچنین، طبق ماده ۹۶ افزایش مستمری باید برابر افزایش هزینه‌های زندگی و نرخ تورم برای سایر سطوح مستمری بگیری باشد.

- اگر ماده ۱۱۱ و ۹۹ را نگاه کنید، بر مبنای آنها هنوز رسیدگی نشده است؛ ما از این ور هم می‌بینیم که صندوق در حال ورشستگی است. تعادل را بین بازنشستگان و تأمین اجتماعی برقرار کردیم که نه تأمین اجتماعی ما سوخته شود نه بازنشسته ما برود تحسن کند. تا اینجا توانستیم با هماهنگی همدیگر و با ریش سفیدی مسایل را حل کنیم (رئیس کانون بازنشستگی).

- همان‌طور که می‌دانید، تورم روزبه‌روز در حال افزایش است و هرچقدر هم حقوق بازنشسته‌ها را که امسال هم خیلی خوب کار کردیم، بیشتر می‌کنیم؛ ولی تورم باز جلو می‌زند و این تورم در معیشت سالمندان تأثیر مستقیم گذاشته است؛ به‌طوری که زندگی کردن در تهران خیلی سخت شده است. برای همین، اکثر کسانی که به ما مراجعه می‌کنند، برای گرفتن وام است (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- با توجه به اینکه تورم در جامعه خیلی بالا رفته و حقوق بازنشستگان کم است، بیشتر مراجعه‌ها به کانون در رابطه با افزایش حقوق، وام، درمان و... است (مدیر کانون بازنشستگی).

- معمولاً کسانی که به کانون ما مراجعه می‌کنند، از درآمد پایه بیمه بهره‌مند هستند و در این شرایط که تورم بیداد می‌کند، بیشتر به‌دنبال وام و هزینه‌های درمانشان هستند و بیشترین انتقادی که می‌کنند این است که هزینه‌های درمان بالاست و با داشتن دفترچه هم باید کلی برای درمانشان هزینه کنند (مدیر کانون بازنشستگی).

رؤسای کانون‌های بازنشستگی استان‌ها و کارشناسان تأمین اجتماعی بر نیازهای رفاهی بازنشستگان (مسکن، وام، کارت منزلت) تأکید دارند که این مطالبات رفاهی به نوعی از کمبود یا برآورده‌نشده نیازهای اساسی ناشی می‌شود.

- ببینید تمام بازنشستگان ما دنبال وام قرض الحسنه هستند؛ ولی بودجه‌ای که به ما می‌دهند هر چند ماه ۶۵۰ میلیون تومان است. خب این ۶۵۰ میلیون به چند نفر می‌رسد و چند نفر می‌توانند از این وام بهره مند شوند؟ با توجه به اینکه ما ۵۰ هزار نفر عضو داریم و این وام شامل همه نمی‌شود، شاید بعضی‌ها هم چندسال در نوبت وام باشند، ولی هنوز موفق به گرفتن آن نشده‌اند (مدیر کانون بازنشستگی).

- مشکلات بازنشستگان ما چهار مقوله است: ۱. بحث معیشت و حقوق زندگانی است؛ ۲. درمان است؛ ۳. سفرهای بیشتری در نظر گرفته شود؛ چون بازنشستگان ما عاشق سفرهای زیارتی و سیاحتی هستند؛ ۴. کارت منزلت است که بتوانند از تمام امکانات سازمان استفاده کنند (مدیر کانون بازنشستگی).

۲-۶. عدم تناسب خدمات فرهنگی و اجتماعی با مطالبات بازنشستگان

طرح نسیم سلامت (المپیاد ورزشی بازنشستگان)، کرامت رضوی (تور زیارتی مشهد مقدس) و طرح رفاهی وام قرض الحسنه به‌عنوان مهم‌ترین خدمات فرهنگی و اجتماعی کانون بازنشستگی استان‌ها و شهرستان‌ها به شمار می‌رود که سالانه به بخشی از بازنشستگان ارائه می‌شود. با این حال، میزان خدمات فرهنگی، اجتماعی و رفاهی مذکور متناسب با تعداد بازنشستگان و مطالبات آنها نیست؛ به‌طوری که بخش قابل توجهی از ذی‌نفعان بنابر شرایط جسمانی توانایی استفاده از طرح نسیم سلامت (المپیاد ورزشی) را ندارند و سهم کانون‌های بازنشستگی استان‌ها و شهرستان‌ها از طرح کرامت رضوی (تور زیارتی مشهد مقدس) بسیار محدود است که بازنشستگان شاید بتوانند بعد از سال‌ها انتظار از آن استفاده کنند.

- سالی ۳۰ هزار نفر فقط از طرح کرامت رضوی بهره‌مند شده‌اند که آمار بسیار بزرگی است؛ ولی در برابر جمعیت سه‌ونیم میلیون نفری به چشم نمی‌آید. امیدواریم این طرح را با کمک سازمان توسعه بدهیم (مدیر کانون بازنشستگی).

- در استان تهران ما ۱۲۰ هزار مستمری بگیر داریم. خب سهمیه‌هایی که اختصاص پیدا می‌کند محدود است و افرادی که استفاده می‌کنند، رضایتمندی دارند و آنهایی که استفاده نمی‌کنند، قطعاً ناراضی هستند و انتظار دارند این خدمات برای آنها هم اتفاق بیفتد (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- شما یک جامعه ۷۰ هزار نفری دارید، ولی تورهایی که می‌گذارید برای جامعه ۵۰۰ نفری است. قاعدتاً بالای ۶۰-۵۰ هزار نفر هستند که بفهمند، اعتراض می‌کنند و می‌گویند من الان ده سال است که نتوانستم یک سفر بروم، ولی فردی بین شما هست که بیش از سه بار از این تورها

استفاده کرده است (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- در زمینه وام ما ۱۲۰ هزار نفر بازنشسته داریم، ولی ما فقط به ۱۰ هزار نفر از آنها می‌توانیم در سال وام بدهیم. خب ۱۱۰ هزار نفر نمی‌توانند دریافت کنند و در این زمینه اعتراض می‌کنند و می‌گویند شما پارتی بازی می‌کنید (مدیر کانون بازنشستگی).

۳-۶. تخصصی بودن طرح نسیم سلامت (المپιάد ورزشی)

طرح نسیم سلامت یا المپιάد ورزشی یکی از مهم‌ترین طرح‌های ورزشی کانون‌های بازنشستگی است که با هدف تقویت روحیه، افزایش نشاط و انگیزه تحرک‌پذیری بازنشستگان انجام می‌پذیرد. با این حال، ذی‌نفعان کانون‌های بازنشستگی بر این باورند که طرح نسیم سلامت یا المپιάد ورزشی یک برنامه تخصصی است و تنها بازنشستگانی که توانایی جسمانی بالایی دارند، می‌توانند در آن مشارکت داشته باشند و بخش قابل توجهی از بازنشستگان که در گروه سنی سالمندی قرار دارند، از توانایی جسمانی و شناختی برای مشارکت در این طرح برخوردار نیستند.

کسی می‌تواند در المپιάد شرکت کند که ورزشکار باشد (مدیر ستادی).

در قسمت ورزشی هم المپιάد ورزشی وجود دارد که البته در سطح پایین نیست و کسانی از آن استفاده می‌کنند که آمادگی جسمانی قبلی داشته‌اند که با برگزاری مسابقات مقدماتی و انتخاب نفرات برتر برای اعزام به این المپιάد همراه است (مدیر کانون بازنشستگی).

ما در برنامه‌های نظیر نسیم سلامت می‌توانستیم وارد یک گستره بزرگی از فعالیت ورزش‌های همگانی بشویم و می‌توانستیم با تعاملی که با فدراسیون ورزش‌های همگانی و شهرداری‌ها صورت می‌گرفت، این را از حالت نمادین یک یا دو جلسه در سال خارج کرده و صرفاً المپιάد ورزشی را به یک حرکت مسابقه‌ای و موردی بدل نکنیم (کارشناس ستادی).

همچنین، در حوزه ورزشی، کانون‌های بازنشستگی فاقد سالن ورزشی هستند و یا بودجه موردنیاز برای اجاره سالن‌های ورزشی در شهرستان‌ها را ندارند. رؤسای کانون بازنشستگی بر این باورند که ارائه خدمات و امکانات ورزشی می‌تواند بازنشستگان را به کانون جلب کند، با این حال با توجه به تخصصی بودن المپιάد ورزشی و عدم دسترسی به امکانات ورزشی، بخش قابل توجهی از بازنشستگان از کانون‌ها استقبال نمی‌کنند.

از ورزش‌هایی بیشتر استقبال می‌کنند که با شرایط سنی آنها بخواند مثل پینگ پنگ ولی آن هم مکانی را لازم دارد مثلاً در شهر کرج باید حداقل ۶۰-۵۰ نقطه این مدلی داشته باشیم (مدیر کانون بازنشستگی).

اگر امکاناتی گذاشته شود، تمام اقشار بازنشسته‌ها استقبال می‌کنند؛ ولی متأسفانه ما امکاناتی نداریم. مثلاً ما یک سالنی نداریم که بتوانیم در پینگ پنگ، شطرنج و ورزش‌های سبک انجام دهند. اگر سازمان سالن ورزشی در شهر اصفهان در اختیار ما قرار دهد، مسلماً خیلی استقبال بیشتر می‌شود (مدیر کانون بازنشستگی).

۴-۶. عدم سیاست‌گذاری بر اساس زمینه‌های فرهنگی منطقه

ایران کشوری با زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی متنوع و متفاوت است و باید در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی فرهنگی به این گزاره توجه خاصی مبذول نمود. ارائه یک برنامه فرهنگی ثابت برای همه مناطق جغرافیایی با زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی متنوع و متفاوت ممکن است همراه با چالش‌ها و سوگیری‌هایی باشد و بازنشستگان با توجه به زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی نتوانند از برنامه‌های سیاحتی و زیارتی استفاده کنند. برای نمونه در برخی از استان‌های کشور (کردستان، سیستان و بلوچستان، گلستان و...) اکثر بازنشستگان اهل سنت هستند یا در برخی استان‌ها (آذربایجان غربی، اصفهان، یزد و...) بخش قابل توجهی از بازنشستگان از اقلیت‌های مذهبی هستند. بنابراین ارائه برنامه‌های فرهنگی یکسان برای همه مناطق جغرافیایی کشور از سوی معاونت فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی ممکن است جامع نباشد. این سازمان باید با مشارکت کانون‌های بازنشستگی استان‌ها و شهرستان‌ها سیاست‌گذاری فرهنگی و اجتماعی کند.

- به نظر من باید این مسایل را به دست رؤسای کانون هر استان بسپاریم که برای آن استان چه کاری انجام دهند بهتر است؛ چون هر استان از لحاظ جغرافیا و فرهنگ با هم فرق می‌کند و شاید یک طرح در یک استان جواب دهد، ولی در استان دیگر آن طرح جواب‌گو نباشد. برای همین بهتر است که بودجه‌ای در اختیار کانون‌های استان‌ها قرار دهیم تا خود رؤسای آن کانون‌ها نسبت به منطقه جغرافیا و بازنشستگان آن منطقه کارهای موردنیاز را انجام دهد (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- از نظر طرح کرامت رضوی ما سهمیه کم داریم. همان‌طور که می‌دانید، در استان ما اهل تسنن زیاد هستند؛ ولی ما کاری که کردیم این اهل تسنن را با خود برای زیارت امام رضا(ع) همراه می‌کنیم، به‌طوری که ذهنیتشان نسبت به خیلی از مسائل عوض شده است و استقبال خوبی برای زیارت می‌کنند. به‌خاطر اهل سنت و به‌خاطر کوپری‌بودن استان که ما جنگل، درخت و پارک نداریم، اگر این سهمیه را بیشتر کنند، خیلی خوب می‌شود (مدیر کانون بازنشستگی).

- استان ما سنت‌های خاص خودش را دارد و بر اساس همین سنت، خانم‌ها نمی‌توانند زیاد در اجتماعات شرکت کنند؛ البته در کانون خانم‌ها هستند، ولی نسبت به آقایان خیلی کم‌ترند (مدیر

کانون بازنشستگی).

- سازمان استان ما را از سایر استان‌ها جدا کند؛ چون در استان ما سه اقلیت وجود دارند و برای هر کدام باید برنامه‌ای جداگانه از لحاظ سفر داشته باشیم و حداقل یک مبلغ مجزا بدهند و حمایت غیربرنامه‌ای برای اقلیت‌ها انجام دهند؛ چون استان ما ۶۰ درصدش اقلیت هستند (مدیر کانون بازنشستگی).

۵-۶. توزیع ناعادلانه خدمات از سوی کانون بازنشستگی و احساس بی‌اعتمادی

رؤسای کانون‌های بازنشستگی بر این باورند که پنداشت بازنشستگان این است که هیئت‌مدیره کانون بازنشستگی استان‌ها خدمات فرهنگی، اجتماعی و رفاهی را به صورت ناعادلانه بین بازنشستگان توزیع می‌کنند. در واقع این پنداشت موجب تنزل اعتماد به کانون بازنشستگی و در نتیجه، کاهش سرمایه اجتماعی کانون بازنشستگی در سطح خرد می‌شود.

- بله ۱۰۰ درصد نسبت به ثبت‌نام و دادن امکانات طرح‌ها مثل طرح کرامت رضوی بی‌عدالتی می‌شود؛ چون تمام بازنشسته‌های ما از وجود کانون بازنشستگی خبر ندارند و نمی‌دانند اصلاً کار کانون‌های بازنشستگی چیست. با تقویت کانون‌های بازنشستگی و دعوت مستقیم از بازنشستگان جهت مشارکت بیشتر در فعالیت‌های کانون، این ضعف پایه قابل رفع می‌باشد (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- طرح نسیم کرامت را بیشتر اعضای هیئت‌مدیره خود کانون‌ها استفاده می‌کنند و نه بازمندگان و نه بازنشستگان ما استفاده‌ای ندارند. چون این امکانات را فقط و فقط خود هیئت‌مدیره و آن چند نفر اعضای کانون که رابطه‌های بهتری دارند از آن استفاده می‌کنند، مثلاً کانون عالی کشور سیاست‌گذاری می‌کند و هیچ نظارتی به کانون‌های بازنشستگی استان‌ها ندارد (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- مثلاً همان المپیاد ورزشی که برگزار می‌شود، چند نفر شرکت می‌کنند؟ یک عده محدودی استفاده می‌کنند. فقط و فقط بیشتر اعضای کانون‌ها استفاده می‌کنند که آن هم نسبت به چهارمیلیون بازنشسته استان آذربایجان شرقی خیلی کم است (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- یک وام چند درصدی که واگذار می‌شود، کانون‌ها می‌آیند به افرادی می‌دهند که شناخت نسبت به آنها یا رابطه کاری با آنها دارند یا در انتخابات به آنها رأی داده‌اند. متأسفانه این وضعیت در کانون‌های استان ما هست. یکی از اعتراضات بازنشستگان این بود که این وام‌هایی که سازمان یا کانون عالی کشور به بازنشستگان می‌دهند، اصلاً به ما نمی‌رسد و به افراد وابسته به خودشان پرداخت می‌شود (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- قطعاً بی‌عدالتی وجود دارد و خیلی زیاد هم هست. البته به اعتقاد من در توزیع خدمات رفاهی، فرهنگی و اجتماعی سازمان بین بازنشستگان و مستمری‌بگیران باید عدالت وجود داشته باشد که در حال حاضر وجود ندارد. آن هم بنا به میزان سهمیه‌ها که واگذار می‌شود به استان‌ها از طریق کانون‌های بازنشستگی که در مراکز استان‌ها و شهرستان‌ها فعال هستند توزیع و کار انجام می‌شود (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

۶-۶. عدم نهادینگی کانون بازنشستگی

نهادینگی یا به رسمیت شناخته شدن در سطح ذی‌نفعان، نهادها و سازمان‌ها و در سطح کلان سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه اجتماعی برای کانون بازنشستگی به شمار می‌رود. نهادینگی همراه با توانمندی و قدرت اجرایی است. رؤسای کانون‌های بازنشستگی بر این باورند که کانون‌های بازنشستگی نهادینه نشده‌اند و قدرت اجرایی و سیاست‌گذاری ندارند.

- در مقابل تشکل‌های کارگری، کارفرمایی و کانون‌های بازنشستگی ما نماینده در استان‌ها نداریم. روابط عمومی است که خیلی سخت به کارهای خودش می‌رسد، چه برسد به کارهای معاونت فرهنگی. به نظر من یک نماینده در استان‌ها فرستاده شود و برنامه‌ها را به استان ابلاغ کنند و اجرای آن را از استان بخواهند (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی پدر ما حساب می‌شود، اگر قرار است کاری انجام شود، از طریق سازمان تأمین اجتماعی انجام شود. کانون‌ها دستشان باز نیست که بتوانند به بازنشسته‌ها خدمات بدهند (عضو کانون بازنشستگی استانی).

- کانون‌ها با توجه به اینکه ساختمان، بودجه، امکانات ندارند، در زمان آقای احمدی‌نژاد آمدند مصوبه مسکن خانه مهر تأمین اجتماعی ساختمانی ساختند و به کانون‌های استان دادند؛ ولی کانون‌های شهرستان‌ها ما با توجه به اینکه می‌توانند فعالیت گسترده‌ای انجام بدهند ندارند (عضو کانون بازنشستگی استان).

۶-۷. اطلاع‌رسانی ناصحیح و کاهش سرمایه اجتماعی

یکی از چالش‌های اصلی کانون‌های بازنشستگی اطلاع‌رسانی ناصحیح مدیران سازمان تأمین اجتماعی و وزارت رفاه و نحوه ابلاغ آن در رسانه‌ها است. به‌طوری که مدیران سازمان تأمین اجتماعی و وزارت رفاه سیاست‌هایی را اتخاذ می‌کنند که تنها بخشی از بازنشستگان را شامل می‌گردد، یا منابع و تسهیلات به‌قدری اندک است که امکان ارائه خدمات و تسهیلات به همه بازنشستگان نیست. اطلاع‌رسانی نادرست مدیران موجب افزایش انتظارات و مطالبات بازنشستگان می‌شود؛ در حالی که منابع کافی برای پوشش همه وجود ندارد.

- با توجه به اینکه مسؤلان قبل از انجام هر کاری آن مورد را رسانه‌ای می‌کنند و قول‌هایی به بازنشسته‌ها می‌دهند و بازنشسته به کانون می‌آید و ما هم از طرف آنها قول می‌دهیم، ولی بعداً این کار انجام نمی‌شود و در حد حرف باقی می‌ماند، مثلاً امسال گفتند وام‌های پرداختی ۱۱ برابر می‌شود و ما هم به اعضای خود گفتیم و در باغ سبز به آنها نشان دادیم؛ ولی متأسفانه هیچ اتفاقی نیفتاد. برای همین بازنشسته ما بدبین می‌شود (عضو کانون بازنشستگی استان).

- معاونت فرهنگی و اجتماعی به‌عنوان مثال یک بودجه‌ای برای طرح کرامت رضوی دارند برای مشهد مقدس؛ فقط تنها آن بودجه را می‌دهند و کارهای بعدی بر عهده کانون‌هاست، از قبیل جمع کردن نیرو و اعزام به مشهد. معاونت فقط پول هتل و ماشین را حساب می‌کند. از نظر اطلاع‌رسانی خیلی ضعیف عمل می‌کنند (مدیر کانون بازنشستگی).

- صداوسیما اعلام می‌کند پنج میلیون وام می‌دهیم و به سایت‌ها مراجعه کنید. بازنشسته‌های ما به کانون‌ها می‌آیند، ولی از آن وام خبری نیست. خب این بازنشسته کجا باید برای ثبت‌نام مراجعه کند؟ سازمان برود یا به بانک یا به کانون‌ها مراجعه کند؟ (مدیر کانون بازنشستگی).

- کانون عالی به ما دستور می‌دهد به ۱۰۰ نفر وام بدهیم و ما بیشتر از این اختیار نداریم، ولی آنها می‌گویند وزیر گفته همه بروند وام بگیرند یا مدیرعامل می‌گوید همه بروند وام بگیرند و باور نمی‌کنند که درباره مسائل وام محدودیت نفر داریم و ما را چوپان دروغگو می‌گویند (مدیر کانون بازنشستگی).

۸-۶. رهاشدگی کانون بازنشستگی

هیئت‌مدیره کانون‌های بازنشستگی استان‌ها بر این باورند که سازمان تأمین اجتماعی به‌لحاظ ساختاری کانون‌ها را ایجاد کرده و در نهایت، به‌لحاظ محتوایی و عملکردی آنها را رها کرده است؛ به‌طوری که هیچ حمایت مالی و بودجه‌ای از آن نمی‌کند.

متأسفانه الان خود سازمان تأمین اجتماعی تنها سازمانی است که اصلاً به فکر کانون‌های خودش نیست و هیچ بودجه‌ای برای کانون اختصاص نمی‌دهد. ما ۴۸۴ کانون در سطح کشور داریم. به همه این کانون‌ها نگاه کنیم، یکی از این کانون‌ها نیست که سازمان تأمین اجتماعی آمده باشد و بگوید که این ۱۰۰ میلیون را ما می‌دهیم، یک طبقه بخیرید برای ۲۸ استان که در استان‌ها بگوییم چنین جایگاهی داریم (مدیر کانون بازنشستگی).

کانون یک محلی برای بازنشستگان است که اما اثربخشی آن دست سازمان است که به این کانون‌ها بها داده و با آنها همکاری‌های لازم را انجام دهند. صرفاً یک کانون را تشکیل ندهند و رها بشود. وزارت کار باید محل و بودجه لازم را به کانون بدهد، نه اینکه یک کانون را راه‌اندازی و آن

را به امان خدا رها کند (مدیر کانون بازنشستگی).

وقتی کانون‌ها مشکلات بازنشسته‌ها را پیگیری کنند، از طریق مراجع و مسؤولین دولتی، کشوری، استانی، خود سازمان تأمین اجتماعی پیگیری می‌کنند و نتیجه نمی‌دهد، آنها گلایه‌مند می‌شوند (مدیر کانون بازنشستگی).

در کلان موضوع خیلی از برنامه‌ها و راهبردهایی که در حوزه بازنشستگی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی شده، خیلی در طول ۲-۳ سال اخیر به‌طور جدی شاید پیگیری نشده است (کارشناس ستادی).

۶-۹. ضرورت تقویت بخش فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی

به‌لحاظ ساختاری، جامعه آماری سه‌ونیم میلیون نفری تأمین اجتماعی با احتساب افراد خانواده خود (حدود هفت میلیون نفر) بزرگ‌ترین جامعه آماری بازنشستگان و مستمری‌بگیران را تشکیل می‌دهند. بدیهی است سیاست‌گذاری، تدوین راهبردها و خط‌مشی‌های متناسب با این جامعه هدف باید توأم با اجرای طرح‌ها و برنامه‌هایی با رویکرد فرهنگی و اجتماعی و هم‌سو با نیازها و مطالبات به‌روز این قشر در کنار برقراری ارتباط و تعامل سازنده از طریق تشکلات و کانون‌های بازنشستگی که در حوزه کارگران بازنشسته و مستمری‌بگیر بالغ بر ۳۶۰ کانون شهرستانی و استانی است باشد. در بُعد محتوایی، ظهور پدیده سالمندی و افزایش امید به زندگی در بین بازنشستگان و سالمندان مستلزم معرفی سبک زندگی جدید همراه با برنامه‌های فراغتی برای این قشر است. بنابراین، تقویت معاونت فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی و ایجاد بخش فرهنگی و اجتماعی در کانون‌های بازنشستگی استان‌ها و شهرستان‌ها از ضرورت‌ها است.

- چند سالی بود که این حوزه مسکوت مانده بود و به‌نوعی ارتباط کانون‌ها و تشکلات بازنشستگی دچار مشکل شد؛ اما در سال‌های اخیر اهمیت وجودی این معاونت بیشتر احساس شد و حتی با تغییرات جدید معاونت امور استان‌ها هم به تشکیلات معاونت فرهنگی و اجتماعی اضافه شد (مدیر کانون بازنشستگی).

- خب بازنشسته‌های تأمین اجتماعی وقتی به سن بازنشستگی که معمولاً بیشتر از ۶۰ سال است، رسیدند نیاز به یک‌سری خدمات فرهنگی در چارچوب بسته‌های فرهنگی دارند که معاونت فرهنگی ارائه می‌کند، از جمله سفرهای زیارتی، درمان، اقامتشان در مراکز تفریحی که برایشان پیش‌بینی می‌شود (مدیرکل استانی تأمین اجتماعی).

- در خصوص نقاط قوت سازمان می‌شود گفت با وجود احیاء و تقویت ساختاری تشکیلات فرهنگی و اجتماعی پس از چند سال و تعامل، همراهی و مشارکت تشکلات و کانون‌های

بازنشستگی نیازمند آنیم تا سازوکار مؤثری در راستای تعامل و همکاری بین بخشی این معاونت با سایر معاونت‌ها و حوزه‌هایی که به‌نحوی تعالی و پیشبرد اهداف مدنظر را از طریق بهره‌مندی از ابزارها و زیرساخت‌های فرهنگی و اجتماعی در نظر داشته باشند، ایجاد کنیم (کارشناس ستادی).

- این مطلب باید عنوان شود که اساساً معاونت فرهنگی به‌عنوان یک حلقه مفقوده، در ساختار سازمان ایجاد شده تا در حوزه ایجاد اعتماد و رضایت بین مخاطبین و شرکای اجتماعی و همچنین، در بخش سلامت و آگاهی مخاطبین از طریق ابزارهای مختلف انجام وظیفه کند که این معاونت اساساً با این نگاه تشکیل شده است (کارشناس ستادی).

۷. نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات

وظیفه ارائه خدمات اجتماعی و رفاهی به‌طور ویژه بر عهده معاونت فرهنگی و اجتماعی سازمان تأمین اجتماعی است. سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی به‌صورت متمرکز در معاونت انجام می‌شود و کانون‌های بازنشستگی وظیفه اجرایی کردن آن را در سطح استان‌ها و شهرستان‌های کشور بر عهده دارند. نکته‌ای که حائز اهمیت است، توجه به نیازها و اولویت‌های سالمندان و بازنشستگان در سیاست‌ها با توجه به مختصات و ویژگی‌های جامعه ایرانی است. به بیان دیگر، سازمان تأمین اجتماعی و نهادهای سیاست‌گذار و برنامه‌ریز در حوزه اجتماعی و فرهنگی حسب وظایف و رسالت خود و برای سیاست‌گذاری کارآمد و مؤثر و نیز جهت تدوین برنامه‌های اثربخش نیازمند شناخت نیازها و ویژگی‌های اجتماعی، جمعیتی، فرهنگی و مطلع‌شدن از نگرش‌های بازنشستگان هستند. از این‌رو اتخاذ تصمیمات مطلوب و مدیریت مناسب و راهبردی نیازمند داشتن اطلاعات دقیق از وضعیت اجتماعی- فرهنگی آن است. از این فرایند می‌توان با عنوان «سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد» نام برد. سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد با قراردادن بهترین شواهد و مدارک موجود در قالب توسعه و اجرای سیاست کمک می‌کند که تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد سیاست‌ها، برنامه‌ها و پروژه‌ها اخذ شود (داویس، ۲۰۰۴؛ به نقل از نامداریان، ۱۳۹۵: ۶۰۲).

پژوهش حاضر نیز همین رویکرد را دنبال کرده و سعی داشته است ضمن فراهم کردن شواهد و مستندات پژوهشی و آماری، مهم‌ترین نیازهای اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان را احصاء و اولویت‌بندی نماید. در واقع پژوهش حاضر تلاش کرده است ضمن دسته‌بندی و تعیین اولویت‌های اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان تأمین اجتماعی در سطح ملی، با مطالعه کیفی خلأها و تنگناهایی که سازمان و کانون‌های بازنشستگی در حوزه ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به شهروندان با آن مواجه هستند را مشخص سازد.

۷-۱. ارائه پیشنهادات سیاستی و اجرایی

در ادامه مهم‌ترین یافته‌ها و نتایج و نیز چالش‌هایی که سازمان تأمین اجتماعی در ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به سالمندان و بازنشستگان با آن مواجه است با توجه به خروجی پژوهش در بخش کمی و کیفی اشاره می‌شود و متناسب با آنها پیشنهادات سیاستی و اجرایی ارائه می‌گردد:

الف. گردشگری و سفر، مطالبه بازنشستگان

یافته‌ها و نتایج بخش کمی نشان می‌دهد رفتن به سفرهای زیارتی و رفتن به فضاهای تفریحی و طبیعی در صدر اولویت‌های بازنشستگان است و رتبه اول را دارد. به نظر می‌رسد الگو یا طرح «کرامت رضوی» (اعزام بازنشستگان به سفر زیارتی مشهد مقدس) مورد استقبال بازنشستگان بوده است و از آن رضایت دارند. علاوه بر سفرهای مذهبی و زیارتی، بازنشستگان سفر به فضاهای تفریحی و طبیعی را مهم می‌دانند و در اولویت بعدی خود قرار داده‌اند.

ب. مصرف فرهنگی و بی تفاوتی بازنشستگان

به طور کلی آمار و اطلاعات پژوهش نشان می‌دهد، ۶۲٫۵ درصد از بازنشستگان طی یک هفته گذشته (در زمان اجرای پژوهش) اصلاً کتاب یا روزنامه مطالعه نکرده‌اند. ۱۴ درصد هم فقط یک بار در هفته گذشته مطالعه داشته‌اند. این میزان برای مردان و بازنشستگان با تحصیلات پایین وضعیت بدتری دارد. همچنین، ۹۲٫۵ از بازنشستگان اعلام کردند که در یک سال گذشته اصلاً سینما نرفته‌اند. مردان و افراد ساکن در روستاها کمتر به سینما رفتند. آمار و اطلاعات حاکی از مصرف بسیار پایین کالاهای فرهنگی بین افراد و بازنشستگان است. اما نکته جالب توجه اینجاست که علی‌رغم مصرف پایین کالاهای فرهنگی در بین بازنشستگان، رفتن به سینما و تئاتر و نیز برگزاری رویدادهای فرهنگی مثل کتابخوانی و شعرخوانی در اولویت هفتم و هشتم بازنشستگان بعد از سفرهای زیارتی و تفریحی، مشاوره‌های بهداشتی، برگزاری مسابقات ورزشی و... محسوب می‌شوند. به بیان دیگر، اگر چه مصرف فرهنگی پایین است؛ اما بازنشستگان ترجیح می‌دهند کمتر از کالاهای فرهنگی استفاده کنند و موارد دیگر در اولویت قرار دارد.

ج. بهداشت و سلامت مسئله‌ای مهم و حیاتی

یافته‌ها و نتایج پژوهش نشان می‌دهد مشاوره‌های بهداشتی و سلامت و نیز برگزاری مسابقات ورزشی در رتبه سوم و چهارم نیازهای بازنشستگان قرار دارد. همچنین، نمره سلامت بازنشستگان در بازه (۰-۱۰۰) برابر با ۵۴٫۷ محاسبه شده است. به بیان دیگر، بازنشستگان به وضعیت سلامت خود نمره متوسط را دادند. همچنین، ۴۳٫۸ درصد از بازنشستگان و نیز ۳۴ درصد به ترتیب گفتند از بیماری جسمانی و روانی رنج می‌برند. بیماری در بین زنان و افراد ساکن در شهرها بیشتر است. بنابراین،

یافته‌ها به‌خوبی نشانگر این است که معاونت فرهنگی و اجتماعی حتماً برنامه‌ها و طرح‌های مرتبط با سلامت (دوره و کارگاه‌های آموزشی در حوزه سلامت مانند نسیم سلامت و برگزاری مسابقات ورزشی) را باید پیگیری کند و سیاست جدی در این حوزه، خصوصاً برای بانوان اتخاذ نماید و طرح‌های فعلی را توسعه دهد.

د. سهم قابل قبول مشارکت اجتماعی غیررسمی

اطلاعات و یافته‌ها و نمره کل علائم سالمندی و شکست در بازه (۰-۱۰۰) نشان می‌دهد، بازنشستگان تأمین اجتماعی به مقدار کمی (۲۷,۷ از ۱۰۰) احساس شکست و بطالت را در زندگی خود تجربه می‌کنند. همچنین، نتایج دیگر پیمایش نشان داد میزان مشارکت اجتماعی غیررسمی بالا است. این آمارها نشانگر آن است افراد به‌لحاظ ذهنی کمتر با بحران‌های دوران سالمندی و علائم بطالت و شکست مواجه هستند. از سوی دیگر، در انجمن‌ها و گروه‌های خویشاوندی و مذهبی عضو هستند و تاحدودی مشارکت می‌کنند. بنابراین سیاست سازمان و معاونت اجتماعی تشویق و حمایت حداکثری از گروه‌های اولیه و انجمنی باید باشد و در این زمینه و در ارتباط با مساجد و گروه‌های مذهبی محله‌ای می‌تواند تسهیلات و خدماتی ارائه دهد.

۷-۲. شناسایی و خوشه‌بندی بازنشستگان (سیاست‌گذاری محلی و منطقه‌ای)

در کشورهای توسعه‌یافته حکومت‌های محلی (شورای محلی و شهرداری‌ها) به شناسایی سالمندان می‌پردازند و آنها را بر اساس شرایط زندگی (وضعیت خانوادگی، وضعیت اقتصادی، وضعیت اجتماعی)، سن، بیماری، میزان توانایی (وضعیت فیزیکی، روانی، شناختی، ذهنی) و وابستگی گروه‌بندی می‌کنند. با گروه‌بندی سالمندان می‌توان در زمینه ارائه خدمات رفاهی و بهداشتی مدیریت داشت. در ایران شناخت کافی از شرایط زندگی، بیماری، میزان توانایی و میزان وابستگی سالمندان وجود ندارد. کشور ما در چند دهه آتی وارد سالخوردگی می‌شود و شناخت شرایط سالمندان می‌تواند سیاست‌گذاری در این زمینه را تسهیل نماید. بهتر است سازمان تأمین اجتماعی بر اساس ظرفیت‌ها و توانمندی‌های استانی، شرایط و نیازهای بازنشستگان، وضعیت کانون‌های بازنشستگی و ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بازنشستگان، خوشه‌بندی یا دسته‌بندی انجام دهد و سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها در حوزه‌های ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی بر اساس ویژگی‌های آن استان یا خوشه صورت پذیرد. طبیعی است هر خوشه، گروه یا استان باید ویژگی‌ها و نیازهای متفاوتی نسبت به سایرین داشته باشد.

الف. تمرکززدایی در حوزه خدمات اجتماعی و فرهنگی

در نظام مدیریت و ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به بازنشستگان حکومت‌های محلی (شهرداری و شوراهای محلی) هیچ جایگاهی ندارند. این در حالی است که در کشورهای توسعه‌یافته حکومت‌های

محلی و شهرداری‌ها به‌عنوان مجری سیاست‌ها و استراتژی‌های دولت به شمار می‌روند و کشورهای در حال توسعه نیز بر اهمیت حکومت‌های محلی و شهرداری‌ها تأکید دارند. حکومت‌های محلی و شهرداری‌ها در سطح کوچک می‌توانند اثربخشی بیشتری داشته باشند؛ چراکه می‌توانند اطلاعات کاملی از سالمندان و وضعیت بازنشستگان فراهم سازند. بنابراین ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی به دلیل وجود سرمایه اجتماعی، تعامل و اعتماد اجتماعی بالا میان شهروندان (بازنشستگان) و مقامات محلی آسان‌تر است. تمرکززدایی در ارائه خدمات و توانمندسازی سازمان‌ها و نهادهای محلی می‌تواند به فهم تفاوت‌ها و شکاف‌ها منجر شود و نیز سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی محلی را سرعت بخشد.

ب. احساس محرومیت نسبی و بی‌اعتمادی در میان بازنشستگان

توزیع ناعادلانه خدمات اجتماعی و فرهنگی از سوی کانون‌های بازنشستگی، اطلاع‌رسانی ناقص و گزینشی در خصوص ارائه خدمات و تسهیلات، طرد شدن زنان و شهروندان ساکن در شهرهای دورافتاده نسبت به مراکز استان‌ها و نیز روستاها و نیز عدم تناسب بین نیازمندی‌ها و تعداد بازنشستگانی که تمایل دارند از خدمات اجتماعی و فرهنگی استفاده کنند و میزان بودجه و سهم در نظر گرفته شده باعث بروز ناعدالتی و احساس محرومیت نسبی و بی‌اعتمادی در بین بازنشستگان شده است.

ج. همگانی‌سازی ورزش (بازنگری در طرح نسیم سلامت)

ذی‌نفعان کانون‌های بازنشستگی بر این باورند که طرح نسیم سلامت یا المپیاد ورزشی یک برنامه تخصصی است و تنها بازنشستگانی که توانایی جسمانی بالایی دارند می‌توانند در آن مشارکت داشته باشند و بخش قابل توجهی از بازنشستگان که در گروه سنی سالمندی قرار دارند، توانایی جسمانی و شناختی برای مشارکت در این طرح را ندارند و در نتیجه طرد می‌شوند. بنابراین ذی‌نفعان، بازنشستگان و به‌ویژه مدیران کانون‌های بازنشستگی استان‌ها و کارشناسان تأمین اجتماعی بر همگانی‌سازی بخش ورزشی برنامه‌ها تأکید دارند. ارائه برنامه‌های تفریحی و ورزشی همگانی می‌تواند مخاطبان بیشتری را جذب کند و بازنشستگان زیادی از فواید این برنامه سود جویند.

۷-۳. پیوست رسانه‌ای برنامه‌های اجتماعی

یکی از چالش‌های اصلی کانون‌های بازنشستگی اطلاع‌رسانی ناصحیح مدیران سازمان تأمین اجتماعی و وزارت رفاه و نحوه ابلاغ آن در رسانه‌ها است. به‌طوری که مدیران سازمان تأمین اجتماعی و وزارت رفاه سیاست‌هایی را اتخاذ می‌کنند که تنها بخشی از بازنشستگان را شامل می‌گردد یا منابع و تسهیلات به قدری اندک است که امکان ارائه خدمات و تسهیلات به همه بازنشستگان نیست. اطلاع‌رسانی نادرست مدیران موجب افزایش انتظارات و مطالبات بازنشستگان می‌شود، در حالی که منابع کافی برای پوشش همه وجود ندارد. تهیه یک پیوست رسانه‌ای برای سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های آتی در حوزه اجتماعی

و فرهنگی لازم است. همچنین، ارائه خدمات در کانون بازنشستگی از طریق ابزارهای نوین ارتباطی و اینکه بتوان کانون را به یک نهاد مشتری‌مدار یا شهروندمدار تبدیل کرد، برای اصلاح این فرایندها و برای بهبود این ساختارهای ارائه خدمات، چه کمی و چه کیفی به ذی‌نفعان و افزایش شفافیت باید در این قضیه برنامه‌ها را بازبینی کرد.

۷-۴. اجرای تحقیقات افکار عمومی و ارزیابی

یکی از ابزارهای مؤثر و کارآمد در شناخت وضعیت موجود و احصاء مسائل و مشکلات و آسیب‌شناسی حوزه معاونت اجتماعی و فرهنگی سازمان تأمین اجتماعی توجه به تحقیقات ارزیابی اجتماعی و فرهنگی است. از این‌رو نیازمند توسعه تحقیقات کمی و کیفی و نیز تحقیقات ارزیابی (نیازسنجی، رضایت‌سنجی، ارزشیابی طرح‌ها، بررسی پیامدهای اجتماعی طرح‌ها و...) و نگاه اجتماعی نسبت به مسئله سالمندی و بازنشستگی هستیم. متأسفانه طی سال‌های گذشته بُعد اجتماعی و فرهنگی در سازمان تأمین اجتماعی کمتر مورد توجه بوده و بیشتر نگاه اقتصادی و سرمایه‌ای سهم داشته و نقش ایفا نموده است. توسعه تحقیقات افکار عمومی و نظرسنجی از بازنشستگان و ذی‌نفعان به‌همراه استفاده از تحقیقات ارزیابی و ارزشیابی و نیز توجه به تجارب موفق جهانی در حوزه اجتماعی و فرهنگی می‌تواند سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مبتنی بر شواهد علمی، تجربی و آماری را محقق سازد و در توسعه سازمان، مفید و راهگشا باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

- بزرگمهری، طاهره و همکاران (۱۳۸۶) «ساخت و اعتباریابی مقیاس نشانگان در آستانه بازنشستگی»، دانش و پژوهش در روانشناسی. شماره ۳۴: ۱۱۶-۹۳.
- بیکر، ترز، ال (۱۳۹۱) نحوه انجام تحقیقات اجتماعی. ترجمه هوشنگ نائی، تهران: نشر نی.
- حوله‌ای، محمدرضا (۱۳۹۳) برآورد تأثیر افزایش تدریجی سن بازنشستگی بر منابع و مصارف سازمان تأمین اجتماعی. تهران: انتشارات معاونت فنی و درآمد سازمان تأمین اجتماعی.
- شولتز، دوان (۱۳۹۲) نظریه‌های شخصیت. ترجمه یوسف کریمی و همکاران، تهران: نشر ارسباران.
- غیاثوند، احمد (۱۳۹۳) بررسی و شناسایی نیازهای مطالعه‌ای و رفتار کتاب‌خوانی ساکنین محلات شهر تهران. دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
- فلیک، اووه (۱۳۹۷) درآمدی بر تحقیق کیفی. ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.
- کوزر، لوئیس (۱۳۹۶) زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۹۷) پیام‌های مدرنیت. ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر نی.
- مارشال، کاترین و راسمن، گرچن (۱۳۹۵) روش تحقیق کیفی. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی، تهران: انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- نامداریان، لیلیا (۱۳۹۵) «سیاست‌گذاری مبتنی بر شواهد و نقش آمار و اطلاعات در آن»، پژوهش‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره ۳۱، شماره ۶۲۹-۶۰۱.
- یین، رابرت. کی (۱۳۸۷) کاربرد تحقیق موردی. ترجمه محمد رحمانی و همکاران، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- Bocquaire, E (2016) Long-Term Care Coverage in Europe. Translated by Etienne Dupourqué, This article is excerpted from a longer paper that can be found on www.soa.org/ltc
- Costa-Font, J & Patxot, Concepció (2004) European Study of Long-Term Expenditure. chapter: "Long-term Care for Older People in Spain", Report to the European Commission, Employment and Social Affairs DG.
- Green, A (1990) "What Do We Mean by User Needs?", British Journal of Academic Librarianship, Vol. 5, No 2.
- Gutierrez, L. F & El (2010) The Long-Term Care System for the Elderly in Spain, Report: Assessing Needs of Care in European Nations.
- Gutierrez, L. F & El (2010) The Long-Term Care System for the Elderly in Spain, Report: Assessing Needs of Care in European Nations.
- Kinsella, K & Phillips, David R (2005) "Global Aging: The Challenge of Success", Population Bulletin, Vol. 60, No. 1, pp 3-40.
- Kronfol, N.M & El (2015) "Ageing and Intergenerational Family Ties in Arab Countries", Eastern Mediterranean Health Journal, Vol. 21, No. 11, pp 835-843.
- Varies, M (2003) "The Retirement Syndrome: The psychology of Letting Go", European Management Journal, Vol 21(6), pp 707-16.