

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در محله نازی آباد تهران با استفاده از تفکر سیستمی

علی اصغر سعدآبادی*، ندا آرامی پور**، سیدمحمد محمودی***

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۰/۲۱ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۵/۱۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۱۵

چکیده

با توجه به کاهش سطح درآمد افراد و افزایش فقر، بسیاری از مردم برای تأمین برخی از نیازهای اولیه خود با مشکل مواجه شده‌اند و کمک‌های افراد یا سازمان‌های خیریه نتوانسته به خوبی این مشکل را برطرف نماید. استفاده از نوآوری اجتماعی در این راستا می‌تواند مؤثر واقع شود زیرا راهکاری مبتکرانه برای حل مشکلات اجتماعی است که نسبت به راهکارهای قبلی اثربخش‌تر است و برای کل جامعه ارزش ایجاد می‌کند. هدف پژوهش حاضر، ارائه راهکاری برای تحول در کمک‌های خیریه‌ای با استفاده از نوآوری اجتماعی و پاسخ به این سؤال است که راهکارهای تحول خدمت‌رسانی خیریه‌ها با استفاده از نوآوری اجتماعی چیست. به این منظور پس از بررسی ادبیات تحقیق، برای جمع‌آوری داده‌ها و ارائه راهکار از روش اقدام پژوهی و رویکرد تفکر سیستمی استفاده گردید. در این راستا با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی، ذینفعان انتخاب و با آن‌ها مصاحبه شده و جلسات متعددی با آن‌ها برگزار شد. سپس راهکار منتخب، توسعه داده شد و در نهایت پیشنهادها در دو بخش راهکار فوری و راه‌حل‌های بنیادی ارائه گردید. در بخش راهکار فوری، دیوار مهربانی مطرح گردید و در بخش راه‌حل‌های بنیادی، اشتغال، تأمین مالی جمعی و تخصیص وام‌های کوچک جزء نقاط اهرمی محسوب شدند.

واژگان کلیدی: تأمین مالی جمعی، تفکر سیستمی، دیوار مهربانی، مرکز نوآوری اجتماعی سلام.

* استادیار سیاست‌گذاری علم و فناوری دانشگاه شهید بهشتی، تهران. ایران. (نویسنده مسئول)

a_sadabadi@sbu.ac.ir

n.aramipour@ut.ac.ir

** دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها، دانشگاه تهران. تهران. ایران.

mahmoudi@ut.ac.ir

*** دانشیار مدیریت و حسابداری دانشگاه تهران. تهران. ایران.

طرح مسأله

یکی از چالش‌های جدی بر سر راه ساختار اجتماعی سیاسی دولت‌ها، تعریف فقر است. همیشه بر سر این مسأله که فقر چیست کشمکش وجود داشته، زیرا فقر مفهومی پیچیده و جنجالی است. به‌رغم این، دست‌کم یک تعریف کلی وجود دارد که بر طبق آن فقر در کانون سلامت و رفاه قرار دارد (Masoodipoor & Bagheri Nasrabadi, 2018). برداشتن گام‌های اساسی برای مبارزه با فقر نیازمند شناخت فقر و عوامل اثرگذار بر آن است. با توجه به گستره پهناور جغرافیایی ایران، شناخت استان‌های با شدت فقر بیشتر و متغیرهای اثرگذار بر سطح فقر برای اعمال سیاست‌های اقتصادی برای کاهش فقر ضروری است (Khodadad Kashi & Shamsi, 2012). نگاه صرف خیریه‌ای همیشه وابسته به کمک‌های خیریه است و در عین اینکه نتیجه دغدغه‌های ارزشمند و در برخی موارد ضروری است، نمی‌تواند برای حل تمام مشکلات مورد استفاده قرار بگیرد. از طرف دیگر، کمک خیریه در برخی شرایط، کمک‌گیرندگان را وابسته به کمک‌ها نگاه می‌دارد و این امر با حفظ کرامت انسانی سازگار نیست. در این میان نوآوری اجتماعی به‌عنوان راه‌حلی جدید برای تأمین نیازهای پیچیده اجتماعی به کمک آمده و از آن به‌عنوان جذابیتی جهانی نام برده شده است (Szi tarto, 2018). در حقیقت نهادهای غیردولتی، کارآفرینان و مؤسسات خیریه در سراسر جهان توجه ویژه‌ای نسبت به نوآوری اجتماعی به‌عنوان ابزاری جهت حل مشکلات متعدد مانند فقر و بی‌خانمانی تا تخریب محیط‌زیست نشان داده‌اند (Economist, 2013). در عصر حاضر خیریه‌های کلاسیک در جهان منسوخ شده‌اند و مدل‌های جدیدی از خیریه‌ها در جهان به وجود آمده که بحث نوآوری اجتماعی در آن‌ها مطرح شده است مانند بنیاد بیل و ملیندا گیتس^۱ که یکی از مطرح‌ترین خیریه‌های جهان است و از رویکرد نوآوری اجتماعی استفاده می‌کند. حوزه نوآوری اجتماعی، به مسائل پیچیده اجتماعی و نیازهای برطرف نشده از طریق فعالیت‌ها و خدمات جدید که باعث افزایش ارزش اجتماعی می‌شود، می‌پردازد (Dayson, 2017). نوآوری اجتماعی راهکاری مبتکرانه برای حل مشکلات اجتماعی است که نسبت به راهکارهای قبلی اثربخش‌تر، کارا تر و پایدارتر است و

۱. Bill & Melinda Gates بنیاد بیل و ملیندا گیتس، قدرتمندترین بنیاد خیریه خانوادگی در جهان است. این بنیاد در سال ۲۰۰۰ میلادی به‌دست بیل و ملیندا گیتس تأسیس گردید. هدف‌های اصلی این بنیاد افزایش تندرستی و کاهش تهی‌دستی در گستره جهان است و در آمریکا گسترش دادن شانس‌های آموزشی و دسترسی به تکنولوژی اطلاعات و داده‌ها است.

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۰۳

به جای افراد برای کل جامعه ارزش و منفعت خلق می کند (Schmit, 2015). سازمان‌های خیریه فعال در جامعه با نیت‌های خیرخواهانه به دنبال کمک به مردم هستند ولی تنها داشتن نیت خوب کافی نیست و عموماً برای مشکلات و مسائل اجتماعی راه‌حل‌هایی ارائه می‌دهند؛ غافل از اینکه داشتن چشم‌انداز کوتاه‌مدت چه بسا اثرات جبران‌ناپذیری بر جامعه و افراد مربوطه می‌تواند داشته باشد (Stroh, 2020). مواجه شدن با مسأله سیر صعودی فقر در محله‌ی نازی‌آباد تهران از یک‌طرف و اثربخش نبودن کمک‌هایی مردمی (آن‌چنان‌که باید) باعث شد تا تلاش شود این معضل اجتماعی در مرکز نوآوری اجتماعی سلام موردبررسی قرار گیرد. مرکز نوآوری اجتماعی سلام اولین و تنها مرکز نوآوری اجتماعی در ایران است که با هدف کاهش چالش‌های اجتماعی پا به عرصه ظهور گذاشته است و به صورت نوآوری در فکر، فرهنگ، جامعه و خدمت به صورت ابداع کار، تأمین امنیت و پشتیبانی و اجرای راه‌های جدید برای نیازهای اجتماعی و مشکلات، نمایانگر می‌شود. این مرکز بر تجربیاتی تمرکز دارد که ماحصل فعالیت‌های کارآفرینان اجتماعی، بشردوستان، رهبران کسب‌وکار، مسئولان منتخب و منصوب، دانشجویان و فعالانی است که در حوزه‌های خود، تغییراتی ایجاد می‌کنند و بر آن است تا دریابد که چگونه این کارآفرینان مدنی مانند تسریع‌کننده‌هایی عمل کنند که با به چالش کشیدن پیش‌فرض‌ها و مدل‌های موجود، راه‌حل‌های بهتری برای آینده بهتر ترسیم کنند. در این مرکز به افرادی که نیاز به کمک دارند به شکل یک مشکل نگاه نمی‌شود بلکه بر روی آن‌ها مدیریت صورت می‌گیرد و به دید انسان‌هایی با نیروها و استعدادهای بالقوه‌ی کشف نشده نگریسته می‌شوند که خود بخشی از راه‌حل نهایی هستند. مسئولیت پرداختن به مشکلات اجتماعی می‌تواند هر کدام به یک گروه یا بخش محول شود. فعالیت‌هایی گسترده در حوزه‌های گوناگون را مورد مطالعه قرار داده است که از آن جمله دپارتمان‌های علوم اجتماعی، روانشناسی، کم‌توان‌های جسمی، کم‌توان‌های ذهنی، توریست، بازاریابی، فرهنگی، فنی، ساختمانی، کامپیوتر، کاریابی، حسابداری، نظافت، زبان انگلیسی، آشپزی، سالمندان و بیمه را می‌توان نام برد. این مرکز بر سه گروه از شهروندان تمرکز می‌کند: افرادی که به کمک نیاز دارند، افرادی که قصد کمک دارند و افرادی که به نحوه‌ی پاسخگویی جامعه‌شان به چالش‌ها علاقه‌مند هستند. این پژوهش بر آن است تا برای حل این مسأله اجتماعی از طریق ارائه ایده‌های نوآورانه اجتماعی و استفاده از روش تفکر سیستمی، به ارائه راه‌حل‌های جایگزین و رفع چالش‌های پیش روی آن‌ها بپردازد و به دنبال آن خیریه‌ها بتوانند نسبت به گذشته و حال خود اثربخش‌تر و کارا تر فعالیت کنند و به جای افراد خاص، برای کل جامعه ارزش و منفعت

خلق کنند. محقق در این مطالعه به دنبال پاسخ این سؤال است که عوامل و راهکارهای تحول خدمت‌رسانی مؤسسات خیریه با استفاده از نوآوری اجتماعی چیست؟

۱- پیشینه تحقیق

فعالیت‌های خیرخواهانه در ایران باستان به شکل فردی و شخصی انجام می‌گرفته است و در میان زرتشتیان و کلیمیان نیز رایج بوده است. بهترین دلیل برای این امر آتشکده‌های به‌جامانده از گذشته است که برخی از آن‌ها در یزد و کرمان هنوز وجود دارند؛ طبق بررسی‌های تاریخی، پیروان زرتشت زمین‌های وقفی خود را در اختیار موبدان قرار می‌دادند تا از درآمدهای حاصله، هزینه هیزم آتشکده، مخارج زندگی موبدان و زائران و کشاورزان بی‌بضاعت را تأمین نمایند. پس از فتح ایران توسط مسلمانان اقدامات خیرخواهانه در قالب وقف گسترش یافت. توسعه موقوفات در کشور ایران در زمان امپراطوری صفوی به اوج خود رسید به طوری که شاه‌عباس اول همه اموال و املاک خود را وقف کرده و به تبعیت از پادشاه سایر ثروتمندان و حاکمان آن زمان نیز به این امر مبادرت ورزیدند. در دوره رضاشاه که مصادف با ایجاد صلیب سرخ جهانی و گسترش اقدامات خیرخواهانه در سطح بین‌المللی است، ایران نیز از این تحولات و تغییرات بی‌بهره نماند. با پیروزی انقلاب اسلامی اقدامات خیرخواهانه در قالب نهادهای شرعی مثل وقت فزونی گرفت. مؤسسات خیریه در ایران پس از انقلاب بیشتر در راستای اهداف انسان‌دوستانه و مذهبی تشکیل گردیدند و در زمینه‌های مختلف مانند رفع فقر، ارتقاء آموزش و یا ریشه‌کن کردن بی‌سوادی به فعالیت پرداختند. این مؤسسات وابستگی زیادی از لحاظ مالی به نهادهای دولتی داشتند و از آن‌ها می‌توان به کمیته امداد امام خمینی و سازمان بهزیستی اشاره نمود (Asghari, 2011: 32-34). اقدامات خیرخواهانه، مسأله‌ای انسانی و فراگیر است؛ مخصوص دین و ملت خاصی نیست و در تمامی جوامع و ادوار وجود داشته است. اقدامات خیرخواهانه در قالب مذهبی به صورت کمک به فقرا و ایتم عموماً در جهت کسب رحمت و بخشش الهی یا فرار از عذاب و مکافات الهی انجام می‌گرفته است. ولی به تدریج اقدامات خیرخواهانه از شکل سنتی خارج شده و به صورت سازمان‌یافته و منسجم در قالب مؤسسات خیریه انجام گردید. در این بین مؤسسات خیریه نقشی کلیدی در کمک‌رسانی به عهده گرفتند و به منظور اجرای اهداف خیرخواهانه، نقش کانال و مسیری برای رسیدن هدایای اهداکنندگان به دریافت‌کنندگان نیازمند ایفا نمودند. در اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم نهضت‌های مربوط به اصلاحات اجتماعی و سازمان‌های خیریه در اروپا و آمریکا توسعه پیدا کردند و در اواخر قرن نوزدهم بود که

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۰۵

کارکنان مؤسسات خیریه دریافتند که کمک‌های غیرمنظم افراد نمی‌توانند باری اساسی از دوش نیازمندان بردارد و حتی کمک‌های این سازمان‌ها شاید به نیازمندان واقعی ارائه نمی‌شده است. به علاوه عدم همکاری مؤسسه‌های خیریه مختلف، عدم کاربرد روش صحیح مدیریتی و اجرایی و آشفتگی و تکرار خدمات در بین خیریه‌ها باعث اتلاف وقت و سرمایه این مؤسسات شده و به ندرت خدمات به شکل صحیح عرضه می‌گردیده است. این آگاهی به تدریج مؤسسات خیریه را متوجه این نکته کرد که مدل خدمت‌رسانی باید تغییر کند و این خدمات به صورتی ارائه شود که موجب بازتوانی نیازمندان و مددجویان گردد؛ در این برهه تلاش در راستای انجام امور خیرخواهانه شد که هدفشان رفع فقر به شکل کامل در بین نیازمندان بود به این ترتیب نگرش نسبت به اقدامات خیرخواهانه مؤسسات خیریه تغییر کرد (Halloran, 1999: 15-16). یک نکته اساسی وجود دارد و آن این است که مؤسسات خیریه ابتدا برای پاسخ به موضوع تشکیل می‌شوند ولی به مرور خودشان وابسته به موضوع می‌شوند. جامعه‌شناسان این روزها دغدغه این را دارند که آیا به‌راستی مؤسسات نیکوکاری توانایی تأثیرگذاری بر بهبود احوال جامعه را دارند؟ یا تنها قادرند همانند مسکن، درد را به‌طور مقطعی تسکین دهند؟ مردم اغلب خیریه را مکانی برای انجام کارهای خدایسندانه و کمک به اقشار آسیب‌پذیر و نیازمند می‌دانند. فعالیت‌هایی که برای آن‌ها اجر اخروی به همراه خواهد داشت و شرایط اقشار نیازمند را تا حدودی بهبود خواهد داد؛ اما کارشناسان به‌خصوص در سال‌های اخیر معتقدند که آن‌ها در عمل بدون توجه به ساختاری که در حال بازتولید فقر و محرومیت در جامعه است، برای برطرف کردن عوارض و معلول‌ها تلاش می‌کنند. در جدول ۱، خیریه‌های مهم و فعال در ایران همراه با نوع فعالیتشان درج شده‌اند:

جدول ۱. مؤسسات خیریه مهم فعال در ایران

Table 1. Important active charities in Iran

نام خیریه	نوع فعالیت
کمیته امداد امام خمینی	امدادرسانی و رسیدگی به وضعیت معیشت امور محرومان و خانواده‌های نیازمند
سازمان بهزیستی	رسیدگی به امور کودکان بی‌سرپرست، زنان بی‌سرپرست و سرپرست خانوار، مسئولیت سلامت روان جامعه، امور مربوط مهدهای کودک، سالمندان، معلولان، کودکان کار و خیابانی، زنان آسیب‌دیده و در معرض آسیب، کاهش طلاق، مشاوره، آموزش‌های پیش از ازدواج

نام خیریه	نوع فعالیت
محک	حمایت از کودکان مبتلا به سرطان (تا سقف ۱۶ سال) و خانواده‌های آن‌ها، خدمات مددکاری، روان‌شناختی، مراکز اقامتی (به همراهان بیمار) و بیمارستان
خیرین مدرسه‌ساز ایران	ساختن مدرسه‌های جدید و نیز بازسازی، بهسازی و تجهیز مدارس موجود
ستاد دیه	رسیدگی به امور دیه و کمک به زندانیان نیازمند
بنیاد احسان	اهدای جهیزیه به نیازمندان و یا کاشت حلزون گوش برای آنان، ارائه خدمات در حوزه سلامت
نیکوکاری امید کمال	حمایت از دانش‌آموزانی که علی‌رغم داشتن علاقه و استعداد تحصیلی، به دلیل محرومیت از امکانات آموزشی و عدم دسترسی به مدرسه در روستاهای محروم محل سکونت خود، از ادامه تحصیل بازمی‌مانند
جمعیت طلوع بی‌نشان‌ها	مقابله با معضل کارتن‌خوابی و فعالیت در هفت حوزه جذب، درمان، سرپناه، آموزش، اشتغال، بازگشت به خانواده و بازگشت به بدنه جامعه
خیریه بهنام دهش پور	کمک و مساعدت جهت تأمین هزینه‌های درمانی بیماران مبتلا به سرطان
خیریه زنجیره امید	خدمات درمانی خود را با کمترین هزینه به کودکان زیر ۱۸ سال، بدون در نظر گرفتن دین، نژاد و ملیت در زمینه‌های قلب، ارتوپدی و ترمیمی
کهریزک	آسایشگاه معلولین و سالمندان با بخش‌های بهداشتی، درمانی، توان‌بخشی، آموزشی و امور فرهنگی و ورزشی برای مددجویان
خانه خورشید	مرکز ارائه غذای گرم لباس و پوشاک، دارودرمانی و آموزش دادن به زنان آسیب‌دیده

در مطالعه‌ای که در سال ۱۳۹۱ در خصوص عوامل مؤثر بر کمک‌های خیریه در استان‌های کشور از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۸۷ با استفاده از روش داده‌های تابلویی انجام شد، مشخص شد زن سرپرست خانوار، بعد خانوار تأثیر معناداری بر نسبت کمک‌های خیریه در درآمد خانوارها ندارند اما درآمد سرانه تأثیری منفی بر روی کمک‌های خیریه نسبت به درآمد دارد و همچنین سابقه خیرات اثر مثبت بر درآمد خانوارها دارد (Ekhtiary Amiri, 2012). حق دوست نیز در پژوهشی به بررسی تطبیقی نقش ارتباطات میان فردی و ارتباطات جمعی در گرایش کمک به خیریه‌ها در میان خیرین شهر تهران پرداخت که نتایج تحقیق نشان داد که بین ارتباطات میان فردی و مؤلفه‌های آن (ارتباط کلامی و غیرکلامی، بازدید از یک خیریه، ارتباط میان فردی در گروه دوستان و خانواده، ارتباط میان فردی با واسطه

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۰۷

شبکه‌های اجتماعی) با گرایش نیکوکاران به کمک خیریه‌ای، رابطه معناداری وجود دارد (Haghdooost, 2015). در پژوهش دیگری جایگاه انفاق و خاستگاه اجتماعی و اقتصادی آن در شهر بهبهان مورد بررسی قرار گرفت که نتایج تحقیق نشان داد که درصد قابل توجهی از افراد انفاق‌های واجب و مستحب خود را پرداخت می‌کنند و این با درآمد و تحصیلات رابطه معنادار مثبتی دارد (Musaei, 2008). کیا الحسینی عوامل مؤثر بر هزینه‌های مذهبی دهک‌های درآمدی خانوارهای شهری ایران در دوره زمانی ۱۳۶۱ تا ۱۳۸۴ را با روش داده‌های تابلویی و یک تابع نمایی بررسی کرده است و در آن مطالعه مخارج مذهبی تابعی از درآمد، درجه ایمان و سن سرپرست‌خانوار فرض شد. نتایج نشان‌دهنده این بود که درآمد و بعد خانوار و جنگ تحمیلی اثری مثبت و تورم اثری منفی بر پرداخت‌های مذهبی داشته است (Kia-alhosseini, 2009). برای تحقق هدف پژوهش و بررسی موضوع در ابتدا افرادی که بیشتر در این دسته قرار می‌گیرند را باید مورد مطالعه قرار داد. طراحی برای افراد طبقات پایین جامعه نه تنها داشتن ذهن باز برای یافتن راهکارهای بالقوه، بلکه برای یافتن علت مشکل را نیز ایجاب می‌کند و نتایج نشان می‌دهد که باید روی مدل‌های تکرارپذیر و انعطاف‌پذیر تمرکز کرد (Osburg and Schmidpeter, 2013). جوامع مختلف تلاش می‌کنند تا با حل مسائل و آسیب‌های اجتماعی موجود در جامعه، سطح رفاه و عدالت را در جوامع خویش افزایش دهند. در راستای پر کردن این شکاف خیریه‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد در تلاش هستند تا با استفاده از نوآوری و ارائه راه‌حل‌های بدیع و مؤثر، شکست دولت‌ها در پاسخگویی به مسائل اجتماعی را جبران کنند. در این مسیر اثرگذاری خیریه‌ها به میزان مشارکت مردم وابسته است. در واقع مادامی که میزان مشارکت مردم در نوآوری‌های اجتماعی در حال افزایش باشد، نرخ حل مسائل اجتماعی نیز افزایش خواهد یافت. آگاه‌سازی، تقویت هویت و انسجام اجتماعی جامعه، تسهیل و جذاب نمودن مشارکت داوطلبانه، یادگیری و مهارت‌افزایی، اعتمادسازی و بهبود تعامل و ارتباط کنشگران اصلی به‌عنوان ابعاد اصلی جلب مشارکت مردمی در نوآوری‌های اجتماعی بیان شدند که به‌کارگیری آن‌ها زمینه‌ساز مشارکت حداکثری افراد در استقرار نوآوری اجتماعی و به‌دنبال آن حل مسائل اجتماعی می‌شود (Chitsazian & Sadeghikia, 2019).

می‌توان بیان کرد که دو فرهنگ یا دو دیدگاه در جامعه وجود دارند که گاهی در تضاد با یکدیگر هستند: یکی فرهنگ صدقه و انجام کار خیر (نیکوکاری) و دیگری فرهنگ حل مسأله. فرهنگ دیرینه نیکوکاری با قلب افراد گره خورده است و در ادیان و سنت‌های اخلاقی در سراسر جهان غوطه‌ور است. از سوی دیگر فرهنگ مدرن‌تری برای حل مسأله

وجود دارد که به‌عنوان بخشی از عصر علمی، صنعتی و کارآفرینی ظهور می‌کند. نیکوکاری در تمام ادیان، از بودا تا زرتشت، مسیحیت و اسلام وجود داشته است و تمامی ادیان افراد را به این فضیلت دعوت می‌کنند. نیکوکاری اقدامی فداکارانه به نفع افراد دیگر است. اشخاص در این کار تمایل به بخشیدن منابع خود دارند و از روی عشق و عطف این کار را انجام می‌دهند. در مقابل آن فرهنگ حل مسأله وجود دارد که به‌جای اینکه یک فضیلت باشد نوعی مهارت است. افرادی که به دلیل فقر آسیب دیده‌اند، نیازمند برنامه‌ای برای حل مشکل خود هستند. کردار نیک، با توجه به نتایج ارزیابی می‌شوند اما برتری حل مسأله به‌عنوان یک مهارت، با توجه به سودمندی فرایند تولید نتایج یا تولید دانش ارزیابی می‌شود که اقدامات آینده را بهبود می‌دهد. در مجموع خوبی نتایج و برتری روش‌ها، برای ارزیابی راهکار رویکرد خاص حل مسأله استفاده می‌شود (Dees, 2012). مدل فناوری و راه‌حل‌های اکوتوریسم بورنو (بست)^۱، یکی از مدل‌های بکار گرفته‌شده در کشور مالزی در جهت کاهش فقر با استفاده از نوآوری اجتماعی است. این مدل دربردارنده چهار مؤلفه است و با اجماع جامعه آغاز می‌شود و در ادامه مراحل قطع وابستگی، ایجاد ظرفیت (مثل راهنماهای محلی) و توسعه کارآفرینی اجتماعی (Murphy, Teo, Murphy & Liu, 2017). در یکی از پژوهش‌های نوآوری اجتماعی، توانمندسازی شغلی و اجتماعی ساکنین دو محله حاشیه‌نشین و محروم تهران (فرحزاد و خاورشهر) با هدف قطع چرخه فقر در میان خانواده‌های فقیر انجام گرفت. توصیف چرخه نوآوری از مرحله نخست آن یعنی درک نیازها تا مرحله آخر یعنی یادگیری و سپس تکامل در بخش حاشیه‌نشین شهر تهران با رعایت اصول اقدام پژوهی مشارکتی انجام گردید. نوآوری اجتماعی خودکفایی مرگی با فراهم‌سازی منابع موردنیاز اولیه از قبیل امکانات و آموزش به مددجویان به آن‌ها به‌عنوان دریافت‌کنندگان خدمت نگاه نکردند؛ بلکه خود مددجویان نقش‌آفرینان اصلی در فرآیند تغییر بودند. درنهایت نه‌تنها مسأله بیکاری مددجویان هر شد بلکه بخشی از نیاز متقاضیان محصولات ارگانیک نیز برطرف گردید. با توجه به اینکه ریشه بیکاری در نداشتن مهارت و توانایی لازم برای انجام کار است، در این پژوهش محققان از ابتدا به دنبال آموزش مهارت‌های ساده و سطح پایینی چون پرورش مرغ و فروش تخم‌مرغ‌ها به مددجویان بودند تا بتوانند با یادگیری این مهارت‌ها برای خود کسب درآمد کنند. در این طرح مددجویانی که می‌توانستند راندمان بالاتری داشته باشند از مزایای دیگر از قبیل نگهداری سایر

پرندگان (مانند بلدرچین، کبک و غیره) نیز برخوردار شدند (Sadabadi, Rahimi Rad, 2019). از طریق وبسایت سازمان‌های خیریه نیز می‌توان کمپین‌های خیریه‌ای برگزار کرد. وبسایت مهریانه نیز یک پلتفرم تأمین مالی جمعی فعال در ایران است، به جمع‌آوری حمایت‌های مالی برای پروژه‌های نیکوکاری و مسئولیت اجتماعی می‌پردازد. همچنین در این وبسایت‌ها می‌توان به مردم در مورد پروژه‌های قبلی و میزان کمک‌های اهدایی اطلاع‌رسانی نمود، زیرا تحقیقات نشان داده است که وقتی کمک‌های مالی اخیر به‌طور مستمر در حال افزایش باشد، احتمال اینکه مقدار کمک مالی اهداکننده بعدی با میزان کمک‌های قبلی مطابقت داشته باشد، افزایش می‌یابد (Sasaki, 2019). پژوهشی که در سال 2006 توسط پیتر استرو و مایکل گودمن^۱ و گروهی متشکل از رهبران جوامع مختلف در میشیگان برای توسعه یک برنامه ده‌ساله به‌منظور پایان دادن به بی‌خانمانی آغاز شد و این طرح، یک تغییر پارادایمی در نگرش جامعه نسبت به نقش پناهگاه‌های موقت با خود به همراه داشت. یافته‌های این مطالعه که با استفاده از روش تفکر سیستمی چهار مرحله‌ای انجام گرفت نشان داد تا زمانی که مردم به استفاده از پناهگاه‌ها، خیابان‌ها، اتاق‌های اورژانس و زندان‌ها تمایل دارند، تأمین سرپناه موقت کافی نیست و علاوه بر این بسیاری از مردم امنیتی را می‌خواهند که با مسکن دائمی مقرون‌به‌صرفه به دست آید (Stroh, 2020). در سال ۱۳۹۶ در مطالعه‌ای عوامل مؤثر بر کمک‌های خیریه در ۲۲ استان منتخب کشور از سال ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۳ با استفاده از روش داده‌های تابلویی با اثرات ثابت، بررسی گردید و نتایج تحقیق نشان داد که درآمد خانوار تأثیر مثبت و معنادار و سن سرپرست و بعد خانوار تأثیر منفی و معنادار بر کمک‌های خیریه‌ای دارد (Hesami Azizi, Hakim Abadi & Ekhtiary, 2017). در همین راستا پژوهش دیگری در ژاپن در سال 2019 که با هدف بررسی بخشش یا اهدا بر اساس زیرساخت تأمین مالی جمعی در ژاپن انجام شد و نتایج پژوهش نشان داد که افراد خیر عموماً به میزان کمک مالی اهداشده توسط دیگر خیرین توجه می‌کنند. این مطالعه با بررسی تجربی و از طریق تجزیه و تحلیل پانل پویا، تأثیرات ۹۹۸۹ کمک مالی انجام‌شده در وبسایت ژاپن گیوینگ^۲ را مورد بررسی قرارداد، و دریافت که اگر میزان دو کمک مالی آخر تقریباً یکسان باشند، میزان کمک مالی اهداکننده بعدی احتمالاً مطابق با آخرین کمک مالی انجام‌شده خواهد بود؛ و وقتی میزان کمک‌های

1. Peter Stroh & Michael Goodman

2. Japan Giving

مستمر جدید افزایش پیدا کند این احتمال افزایش می‌یابد. همچنین اگر دامنه‌ی میزان کمک‌ها مقادیر پایینی را شامل شود و فرد اهداکننده بتواند این اطلاعات را مشاهده کند، احتمال اینکه کمک وی نیز در همان دامنه قرار بگیرد، افزایش می‌یابد (Sasaki, 2019). همچنین در پژوهش دیگری یکی از زیرساخت‌های تأمین مالی جمعی در ایتالیا را مورد بررسی قرار گرفت و نشان داد که مجموعه روابط نوظهور باعث ایجاد اکوسیستم تجاری تأمین مالی اجتماعی می‌شود که سکوی جمع‌آوری سرمایه به‌عنوان کانونی برای به اشتراک‌گذاری دانش و ارائه خدمات به مجموعه‌ای از افراد مختلف عمل می‌کند. بعلاوه، قدرت پیش‌فرض‌ها وابسته به جهت‌گیری مشتری یا نیاز آن‌ها به کنترل در تصمیم‌گیری است و داشتن پیش‌فرض برای اهدا کردن یا انجام کار خیر ناشی از احساس عاطفه است؛ بنابراین با تقویت احساس عاطفه افراد می‌توان آن‌ها را برای انجام کار خیر تشویق نمود (Crow, Mathmann & Greer, 2019). مطالعه حاضر به دنبال استفاده از نوآوری اجتماعی برای یافتن راهکاری جهت تحول در خدمت‌رسانی مؤسسات خیریه است. پژوهش‌های انجام‌شده بیشتر به تأثیرات کمک‌های خیرخواهانه یا بعضاً ارائه ایده‌های نوآورانه در محصولات برای افراد فقیر و حتی استفاده از روش‌های تأمین مالی جهت رفع این معضل پرداخته‌اند. گرچه این راهکارها می‌توانند مؤثر واقع شوند ولی نقطه تمایز تحقیق حاضر دخیل کردن خود ذینفعان جهت دستیابی به راهکار کارآمد برای همه افراد مرتبط (همان نوآوری اجتماعی) و بهره گرفتن از راهکارهای کارآمد کوتاه‌مدت و بلندمدت (استفاده از تفکر سیستمی چهارمرحله‌ای) می‌باشد.

۲- مبانی نظری

در این بخش ابتدا به توضیح مختصری در خصوص نوآوری اجتماعی پرداخته می‌شود و سپس به بیان سه واژه کلیدی دیگر تأمین مالی جمعی، تفکر سیستمی و مدل فرآیند تغییر اجتماعی چهار مرحله‌ای می‌پردازیم:

نوآوری اجتماعی^۱: نوآوری تبدیل خلاقیت و ایده‌های نو به عمل و نتیجه است. پشتوانه اصلی نوآوری در همه ابعاد آن داشتن و ارائه ایده‌های نو است (He & Wong, 2004). به‌طور کلی نوآوری یک فرایند خلاقانه است که منابع و ایده‌ها منجر به ارائه راه‌حل‌های

جدید می‌شود. هیچ توافق قطعی و مشترکی در مورد اصطلاح نوآوری اجتماعی وجود نداشته و طیف وسیعی از تعریف‌ها و تفسیرها در این خصوص وجود دارد (Mobini & Dehkordi & Keshtkar Haranaki, 2015). همان‌طور که مشکلات اجتماعی به‌طور فزاینده‌ای پیچیده و درهم‌تنیده می‌شود، نیاز به راه‌حل‌های پویا به وجود می‌آید (Chaw et al, 2019) و نوآوری اجتماعی یکی از راهکارهایی است که برای مشکلات اجتماعی می‌تواند مناسب باشد. نوآوری اجتماعی منابعی را شناسایی و استفاده می‌کند که در صورت عدم استفاده هدر می‌رفتند، یا به شکلی درست مورد استفاده قرار نمی‌گرفتند (Osburg & Schmidpeter, 2013). بررسی مطالعات منابع حاکی از آن است که برخی از مباحث بر فرایندی بودن نوآوری اجتماعی، برخی دیگر بر هدف و خروجی بودن نوآوری اجتماعی و برخی دیگر بر این باورند که نوآوری اجتماعی یک چارچوب ترکیبی از فرایندها، نتایج و دستاوردها است. نوآوری‌های اجتماعی، نوآوری‌های انسانی است، معلول انسان‌ها، برای انسان‌ها، در تعامل با آن‌ها و بر مبنای ارزش‌های انسانی و اخلاقی است؛ اما سیاستمداران، مدیران یا سایر رهبران بر این باور هستند که از نیازهای افراد آگاه هستند و به‌خوبی می‌دانند که چه چیز باید ایجاد شود یا تغییر کند. در هیچ‌یک از نوآوری‌های اجتماعی صرفاً دغدغه‌های اقتصادی مطرح نیست بلکه همواره در این دغدغه‌ها ارزش‌های اجتماعی قرار دارد (Howaldt & Schwarz, 2010). غالباً نوآوری اجتماعی افراد مختلف را به هم ارتباط می‌دهد تا در کنار هم قادر باشند راهکارهای جدیدی ایجاد کنند که در این میان ممکن است با معیارهای متعدد و گاهی متضاد مواجه شوند و سنجش ارزش اجتماعی آن‌ها مشکل باشد (Mulgun, 2010). در این نوآوری، راه‌حل‌های جدید به‌طور هم‌زمان نیازهای اجتماعی را پاسخ داده و منجر به بهبود و یا ایجاد قابلیت‌ها، روابط جدید و استفاده بهتر از دارایی‌ها و منابع می‌شود و به‌بیان‌دیگر، علاوه بر اینکه مطلوب جامعه است، باعث ارتقاء ظرفیت اجتماعی برای عمل می‌گردد (Grice, 2012). همچنین آرمان جمعی ما را با بهره‌وری و دانش فنی چگونگی انجام کار ترکیب می‌کند و باعث می‌شود ما به تغییر مؤثر در جامعه امیدوار شویم. در کل نوآوری اجتماعی به‌عنوان چتری برای حل چالش‌های اجتماعی، به شیوه خلاق و مثبت است (Keshtkar, 2017). این نوع از نوآوری می‌تواند به کاهش تضاد منافع و رفتارهای فرصت طلبانه کمک کند. این نوآوری، نظریه کاربردی نوآوری است که جزء اجتماعی-هنجاری به آن اضافه شده است (Osburg & Schmidpeter, 2013). فرآیند نوآوری اجتماعی شامل چند مرحله است و با شناسایی مشکل اجتماعی و تدوین کار آغاز می‌شود. مرحله اول با هدایت افرادی پیشبرده می‌شود

که اشتیاقی وصف‌نشدنی دارند. تمرکز نوآوری اجتماعی بر مشکل است و طرز عمل اصلی آن از نوع آزمایشگری است که احتمالاً با چرخه‌ی تکراری شکست و بازخورد همراه است که دائماً در راهکار تجدیدنظر شده ادغام می‌گردد. زمانی که اثرگذاری احتمالی راهکار اثبات می‌شود، به مرحله بعد یعنی خلق مدل پایدار و تکرارپذیری برای آن راهکار، هدایت می‌شود (Sadabadi, Poor Ezat, Mokhtarzadeh, Elyasi 2016).

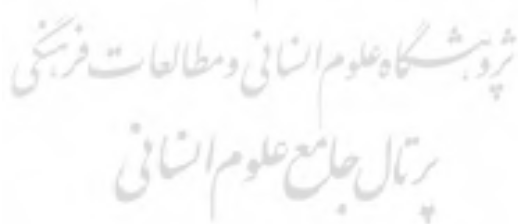
تأمین مالی جمعی: تأمین مالی جمعی روشی نوین و اینترنت محور برای جذب منابع مالی است. در این روش، منابع مالی از تعداد زیادی از افراد جمع‌آوری می‌شود، که این منابع را یا در قالب اهداء یا در ازای پاداش مالی یا غیرمالی در اختیار صاحبان ایده قرار می‌دهند (De Buysere et al, 2012). در حقیقت جمع‌آوری کمک‌های خیریه‌ای را می‌توان به دو بخش تقسیم کرد: تأمین مالی رابطه‌ای و تأمین مالی جمعی. در تأمین مالی رابطه‌ای پول با ارزش بالا و میزان و مقدار پایین تأمین می‌شود. در تأمین مالی جمعی فرایند تأمین بودجه، با جمع‌آوری پول به میزان زیادی از افراد با مبالغ کم و ناچیز است. در تأمین مالی جمعی، درست است که پول عمدتاً با مبالغ پایین نسبت به تأمین مالی رابطه‌ای اهدا می‌شود ولی حجم آن بالا است و می‌توان آن را به‌عنوان یک نوآوری انقلابی و روشی جایگزین برای روش‌های سنتی تأمین اعتبار به حساب آورد (Assenova et al., 2016؛ Gajda & Walton, 2013). این شکل جدید واسطه‌گری، نقش مهمی در ارتباط میان اعانه جمع کن‌ها و سرمایه‌گذاران یا خیرین ایفا می‌کند (Zvilichovsky et al., 2013).

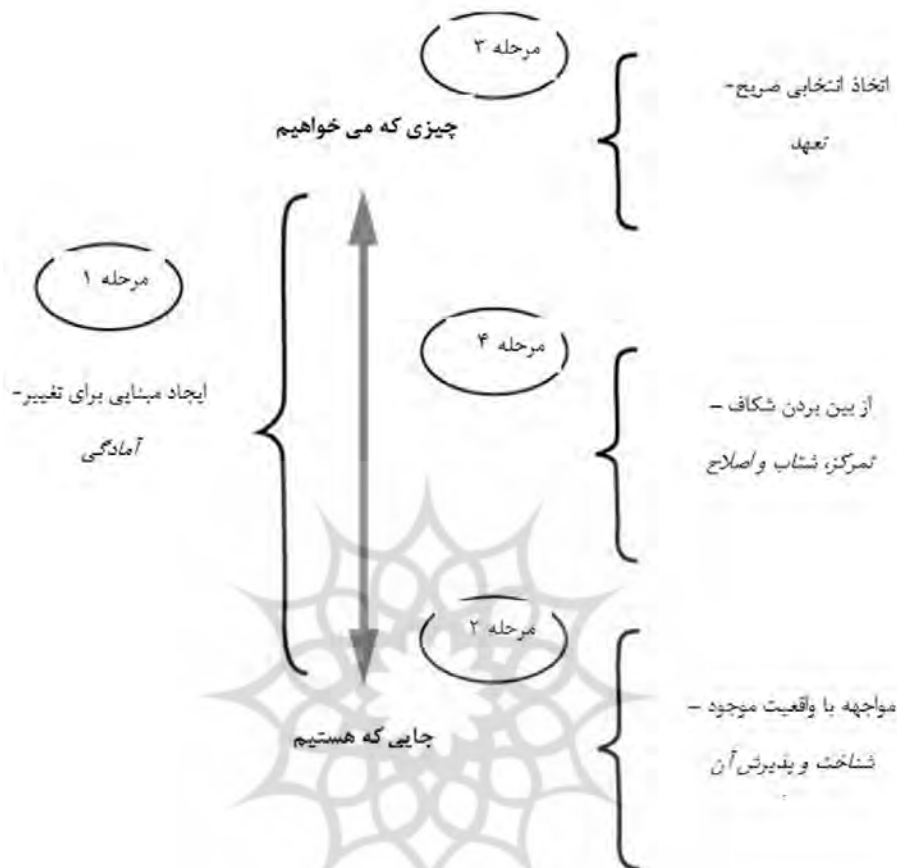
تفکر سیستمی^۱: این شیوه تفکر، روش‌شناسی مؤثری را برای سیستم‌های اجتماعی در محیط آینده از پیچیدگی ارائه می‌دهد. در تفکر سیستمی، صرفاً به اجزاء و جزئیات یک سیستم نگاه نمی‌شود بلکه چگونگی تعامل بین اجزاء و نیز برهم‌کنش اجزاء و محیط بررسی می‌شود. تفکر سیستمی، در قالب کلیت و تمامیت سیستم دیده می‌شود و به‌این‌ترتیب از سطح به عمق و از جزء به کل گذر می‌شود (Binesh, 2015). تفکر متعارف برای حل مشکلات پیچیده مزمن اجتماعی و زیست‌محیطی مناسب نیست و از طرفی به‌کارگیری اصول و ابزار تفکر سیستمی به ما کمک می‌کند تا با داشته‌های (منابع) کمتر با روش‌های پایدارتر به نتایج بهتری برسیم. این‌گونه از مشکلات را باید با مدل دیگری از سیستم‌های

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۱۳

فکری حل نمود (Stroh, 2020). تفکر سیستمی مبتنی بر نوعی کلی‌نگری است که با تحلیل، قابل‌درک نیست و صرفاً به اجزاء یک سیستم نگاه نمی‌شود بلکه چگونگی تعامل بین اجزاء و نیز برهم‌کنش اجزاء و محیط نیز بررسی می‌شود (Meadows, 2008).

مدل فرآیند تغییر اجتماعی چهار مرحله‌ای: این فرایند متناسب با مدل "تنش خلاق"^۱ معرفی شده توسط پیتر سنگه در کتاب فرمان پنجم، بنا شده است و توضیح می‌دهد که اگر مردم نسبت به آنچه می‌خواهند چشم‌انداز داشته باشند و ضمناً به‌طور مشخص بدانند کجا هستند، آنگاه تنش ایجاد شده تمایل به حل موضوع به نفع آنچه آن‌ها می‌خواهند را دارد (شکل ۱) و در ۴ مرحله طی می‌شود: مبنایی برای تغییر ایجاد شده و افراد آمادگی خود را برای تغییر اعلام می‌کنند، واقعیت کنونی را مشخص کرده و مسئولیت مربوط به ایجاد آن را می‌پذیرند، انتخاب صریحی به نفع آرمان‌هایشان انجام می‌دهند و در نهایت شروع به پر کردن این شکاف با تمرکز بر نقاط اهرمی، جذب دینفعان بیشتر و یادگیری از تجارب خود می‌کنند (Stroh, 2020).





شکل ۱. رهبری تغییر اجتماعی چهار مرحله‌ای

Figure 1. Leading Social Change in Four Steps

۳- روش تحقیق

اقدام پژوهی مناسب‌ترین رویکرد روش‌شناختی برای درک و تحلیل نوآوری اجتماعی است (Moulaert, 2013). نوآوری اجتماعی و اقدام پژوهی هر دو به تغییر از طریق یادگیری سازنده و ایجاد مهارت‌های جدید برای رسیدگی به چالش‌های مشترک می‌پردازند و در نتیجه به‌طور ذاتی یک رویکرد فرآیندی توسط آن‌ها در نظر گرفته می‌شود. یک اقدام پژوهی خوب طراحی شده و خوب اجرا شده می‌تواند فرصت‌هایی مشترک از چالش‌های فردی و اجتماعی و راهکارهای احتمالی آن‌ها فراهم آورد (Mazigo, 2017). با توجه به اینکه هدف عمده پژوهش‌های کیفی درک فرآیندها و پدیده‌های اجتماعی است، در این پژوهش

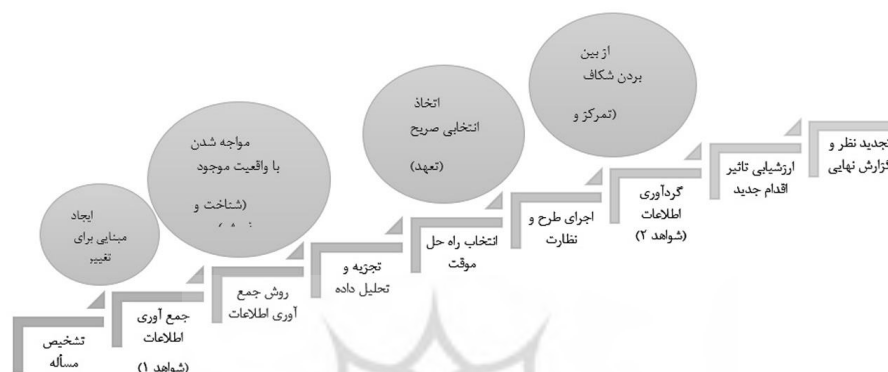
رویکرد اقدام پژوهی که ریشه در هرمونیک و اگزستانسیالیسم دارد، مورد استفاده قرار گرفت و مداخلات لازم بر اساس تفکر سیستمی (مدل چهار مرحله‌ای) صورت پذیرفت. مورد مطالعه خیریه دیوار مهربانی است که به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های مرکز سلام قرار دارد. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد و از تعدادی ذینفع که صاحب‌نظر بوده و از معیارهای لازم برخوردار بودند، مصاحبه را آغاز کرده و ضمن مصاحبه از آن‌ها خواسته شد تا سایر افراد صاحب‌نظر در آن حوزه را معرفی نمایند؛ بنابراین به‌جز چند نفر نخست که بر اساس معیارهای موردنظر توسط محقق انتخاب شدند، سایر افراد بر اساس مصاحبه‌شوندگان اولیه انتخاب شدند. از طرفی کفایت نمونه‌گیری با روش نمونه‌گیری مبتنی بر هدف محقق شده است. در نمونه‌گیری مبتنی بر هدف، مصاحبه عمیق با افراد تا جایی پیش می‌رود که به اشباع نظری برسد؛ که این روش مستلزم هم‌زمانی و انتخاب متوالی داده‌ها و تحلیل آن‌ها است. افراد نمونه و تحت بررسی شامل افرادی اجرایی که احتمالاً تحت تأثیر فرایندها و روش‌های ناکارآمد قرار گرفته‌اند (مانند افرادی از دپارتمان مربوطه در سازمان بهزیستی و مرکز سلام)، افرادی که در جهت رفع مشکل تلاش می‌کنند (تعدادی از خیرین، برخی از معتمدین و بزرگان محله تحت پژوهش) و ذینفعان نهایی (افراد نیازمند). در این پژوهش ۱۵ نفر تحت مصاحبه قرار گرفتند و این گروه شامل ۲ نفر از سازمان بهزیستی، ۲ نفر از مرکز نوآوری اجتماعی سلام، ۴ نفر از خیرین، ۳ نفر از معتمدین و بزرگان محله تحت پژوهش و ۴ نفر از افراد نیازمند می‌شدند. داده‌های به‌دست‌آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. مدت‌زمان مصاحبه نیز برحسب شرایط و تمایل شرکت‌کنندگان بین ۴۰ تا ۸۰ دقیقه به طول انجامید. در زمان انجام مصاحبه فقط مشارکت‌کنندگان و محقق در محل برگزاری مصاحبه حضور داشتند. محل مصاحبه نیز مرکز سلام در نظر گرفته شد. روش گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی است و ابزار گردآوری اطلاعات آمار و ارقام موجود در اسناد، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و گروه‌های کانونی است. همچنین جمع‌آوری اطلاعات تا زمانی ادامه می‌یابد که به نقطه اشباع برسیم؛ جایی که داده‌های جدید با داده‌هایی که قبلاً جمع‌آوری شده، تفاوتی نداشته باشد. برای این مطالعه پاسخ به سؤالات زیر مدنظر قرار گرفته است:

۱. عوامل و راهکارهای تحول خدمت‌رسانی مؤسسات خیریه با استفاده از نوآوری

اجتماعی چیست؟

۲. ارتباط مؤلفه‌ها با یکدیگر در راهکار پیشنهادی چگونه است؟

در پژوهش حاضر از روش تفکر سیستمی (مدل ۴ مرحله‌ای دیوید پیتر استرو) برای طراحی و تحلیل مداخلات بهره گرفته شد. مراحل اقدام پژوهی با توجه به مدل کوگلان و برنیک^۱ به شرح زیر بود. در این مطالعه برای تفکر سیستمی از روش ۴ مرحله‌ای تغییر اجتماعی استفاده شد که در گام‌های اقدام پژوهی به آن‌ها نیز اشاره شده است (شکل ۲).



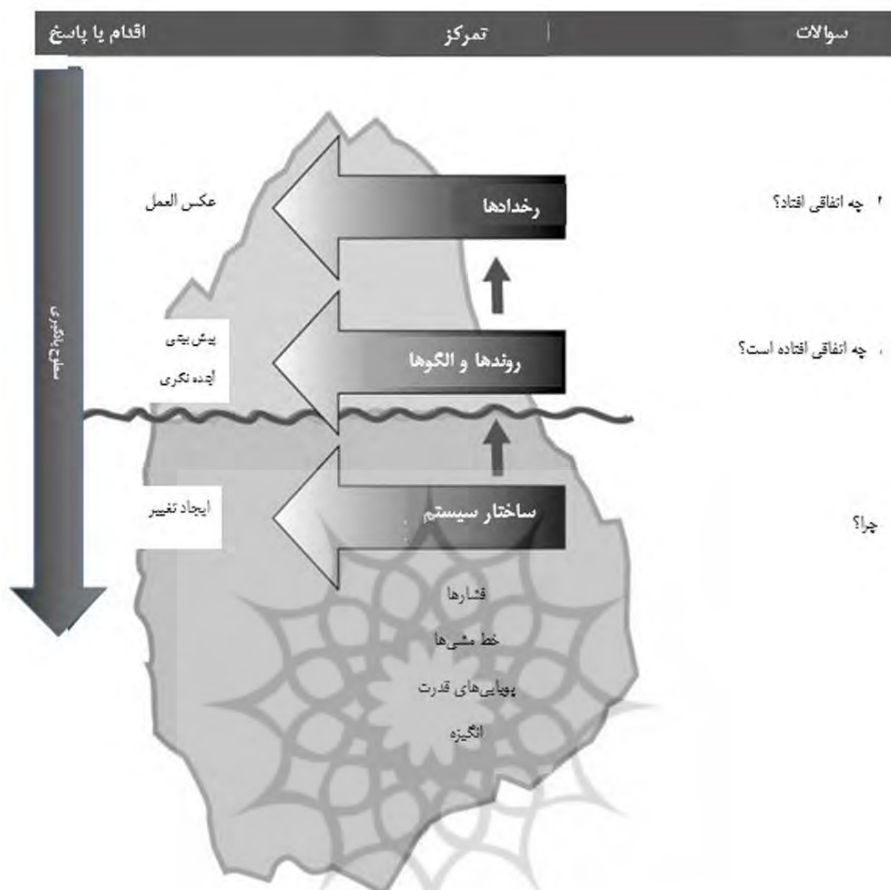
شکل ۲. مراحل اقدام پژوهی با استفاده از تفکر سیستمی چهار مرحله‌ای

Figure 2. Stages of action research using four-step systems thinking

همان‌طور که در شکل ملاحظه می‌شود ایجاد مبنایی برای تغییر یا همان آمادگی برای تغییر وضعیت، در مرحله اول اقدام پژوهی یعنی تشخیص مسأله انجام می‌شود و افراد با شناخت مسأله پیش‌رو، نوعی آمادگی برای تغییر پیدا می‌کنند. سپس با واقعیت موجود روبرو می‌شوند؛ این که چرا مشکل اجتماعی حاضر به وجود آمده است و آن را می‌پذیرند که در این مرحله از شناخت از کوه یخ استفاده می‌شود و این اقدام نیز در گردآوری اطلاعات اقدام پژوهی رخ می‌دهد. پس از جمع‌آوری اطلاعات، برای تجزیه و تحلیل آن‌ها از طرح و نمودار سیستمی استفاده می‌شود که در این مرحله نقاط اهرمی نمودار مشخص شده و افراد برای تغییر و پذیرش آماده می‌شوند و سپس با توجه به نقاط اهرمی مشخص شده، راه‌حل موقتی اتخاذ می‌شود. افراد و ذینفعان جهت دستیابی به آنچه مطلوب است و با مقایسه مزایا و هزینه‌های تغییر و عدم تغییر، انتخابی صریح انجام می‌دهند و شکاف بین جایی که هستند و آنچه می‌خواهند بدان دست یابند را با تمرکز و تغییر مدل‌های ذهنی خود و نیز پایبندی به نقاط اهرمی، پر می‌کنند. در نهایت با گردآوری مجدد اطلاعات، ارزیابی اقدام جدید صورت می‌گیرد و با توجه به نتایج، گزارش نهایی تهیه می‌گردد.

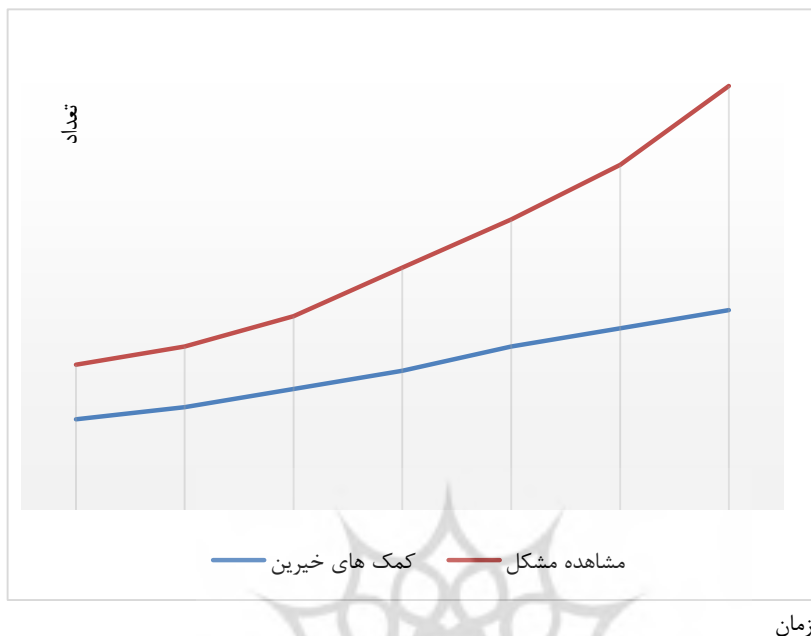
۱- **تشخیص مسأله:** نگاهی مختصر به نیازمندان جامعه، لزوم شکست فقر را به همگان نشان می‌دهد. محله نازی‌آباد یکی از محلات قدیمی تهران است که شاید گذر از آنجا یا دیگر محله‌های قدیمی و جنوب شهر پایتخت، سیر صعودی فقر را بیشتر نشان دهد. از سوی دیگر بسیاری از افراد وسایل یا پوشاکی دارند که بلااستفاده باقی‌مانده است. در این مرحله پس از تشخیص مسأله مشکل در خدمت‌رسانی مؤسسات خیریه، تلاش شد تا تصویری از آنچه که هست ترسیم شود.

۲- **جمع‌آوری اطلاعات و شواهد در مرحله اول:** با بررسی نگرش و تجربه افراد ذینفع (۴ نفر از خیرین و ۴ نفر از افراد نیازمند، ۳ نفر از معتمدین و بزرگان محل، ۲ نفر از سازمان بهزیستی و ۲ نفر از مرکز سلام) شروع به توصیف وضع موجود کرده و نظر آن‌ها را در مورد تغییر با هدف بهبود و اصلاح وضعیت فعلی جویا شدیم. با افراد به‌صورت گروهی و فردی مصاحبه شد و مفاهیم و اطلاعات بر اساس تجربه دست‌اول مشارکت‌کنندگان در زمینه بهبود وضعیت موجود جمع‌آوری شد. سؤال محوری "چگونه می‌توان به افرادی نیازمند کمک کرد؟" مطرح شد تا نوعی تنش خلاق برای تغییر در افراد ایجاد شود. سپس به افراد کمک شد تا نه‌تنها درک مشترکی از آنچه اتفاق می‌افتد و چرایی آن داشته باشند، بلکه مسئولیت خودشان (هرچند ناخواسته) را در ایجاد این مشکل بپذیرند. برای درک شرایط موجود از کوه یخ استفاده گردید (شکل ۳). در سطح اول کوه یخ (رخدادها)، با افزایش آمار مراجعات به مسجد محل یا معتمدین برای رفع برخی از نیازهای افراد نیازمند، مواجه شدیم.



شکل ۳. کوه یخ (برگرفته از کتاب تفکر سیستمی برای تغییر اجتماعی، Stroh, 2020)
 Figure 3. Iceberg (reprinted from Systems Thinking for Social Change, Stroh 2020)

در سطح دوم گرافی رسم گردید تا مشاهده شود در طول زمان چه اتفاقی افتاده است. پس از رسم نمودار مشاهده شد که با وجود تلاشها در جهت برآورده کردن کاهش فقر از سوی دولت، خیریه‌های متعدد و افزایش کمک‌های مردم، مشکل کماکان باقی است (شکل ۴).



شکل ۴. گراف مقایسه مشاهده مشکل و کمک های مردمی * برگرفته از مستندات موجود در کمیته امام خمینی، خیریه پویندگان مهراندیش و مرکز سلام)

Figure 4. Comparison graph of the problem and donations
* Taken from documents of Imam Khomeini Committee, Pooyandegan Mehrandish Charity and Salam Center

۳- روش جمع آوری اطلاعات: در این پژوهش ابزارهای اطلاعات عموماً مصاحبه نیمه ساختاریافته، بحث گروهی متمرکز بودند. بدین منظور به جز برگزاری جلسات فردی، چهار جلسه گروهی با افراد تحت مطالعه نیز برگزار شد و پس از به وجود آوردن یک بستر مشترک میان افراد، از آنها خواسته شد تا در مورد موضوع صحبت کرده و نظرات خود را اعلام نمایند. در این بخش در کنار سؤالات محوری، سؤالات دیگری نیز پرسیده شد:

• الگوی کمک های خیریه ای که در ده تا بیست سال گذشته در شهرهایی مانند تهران مشاهده کرده اید چیست؟

- به عقیده شما دلیل اصلی این مشکل چیست؟
- پیامدهای افزایش فقر چیست؟ اگر برای پاسخ دادن به این معضل کاری انجام

نشود چه اتفاقی در طول زمان خواهد افتاد؟

- سازمان یا خود شما چه کارهایی برای حل مشکل انجام داده است؟ کدام موفق بوده است؟
- چه کار متفاوتی می‌توانید انجام بدهید و چه چیزی مانع شما از انجام این کار شده است؟
- به نظر شما، با توجه به اینکه همه خواهان پایان دادن به این معضل اجتماعی هستند، چرا مشکل همچنان پابرجا است؟

گردآوری داده‌ها و اطلاعات نیز از طریق بررسی مطالعات پیشین و مصاحبه با تعدادی از افراد ذینفع در خصوص مشکل، برخی از خیرین مرتبط با موضوع، افراد دست‌اندرکار و مربوطه در سازمان بهزیستی و مرکز سلام و خیریه فعال دیگر در این حوزه، انجام شد و سپس با ایجاد تصاویر اولیه از آنچه که می‌خواهند و جایی که در حال حاضر هستند و همچنین بررسی مزایای تغییر و هزینه‌های عدم‌تغییر زمینه مشترکی بین افراد ایجاد گردید.

جدول ۲. مقایسه مزایای تغییر و هزینه‌های عدم‌تغییر

Table 2. Comparing the benefits of change and the costs of not changing

مزایای تغییر	هزینه‌های عدم‌تغییر
<ul style="list-style-type: none">• دست یافتن تعداد بیشتری از افراد به نیازهایشان مانند پوشاک و غذا و غیره• افزایش احساس رضایت و امید به زندگی در افراد نیازمند• داشتن حس خوب جمعی به دلیل رفع نیازهای اولیه افراد نیازمند	<ul style="list-style-type: none">• افزایش روزافزون تعداد افراد نیازمند• افزایش هزینه‌های دولت برای سروسامان دادن افراد نیازمند• رکود اقتصادی به دلیل کیفیت پایین زندگی

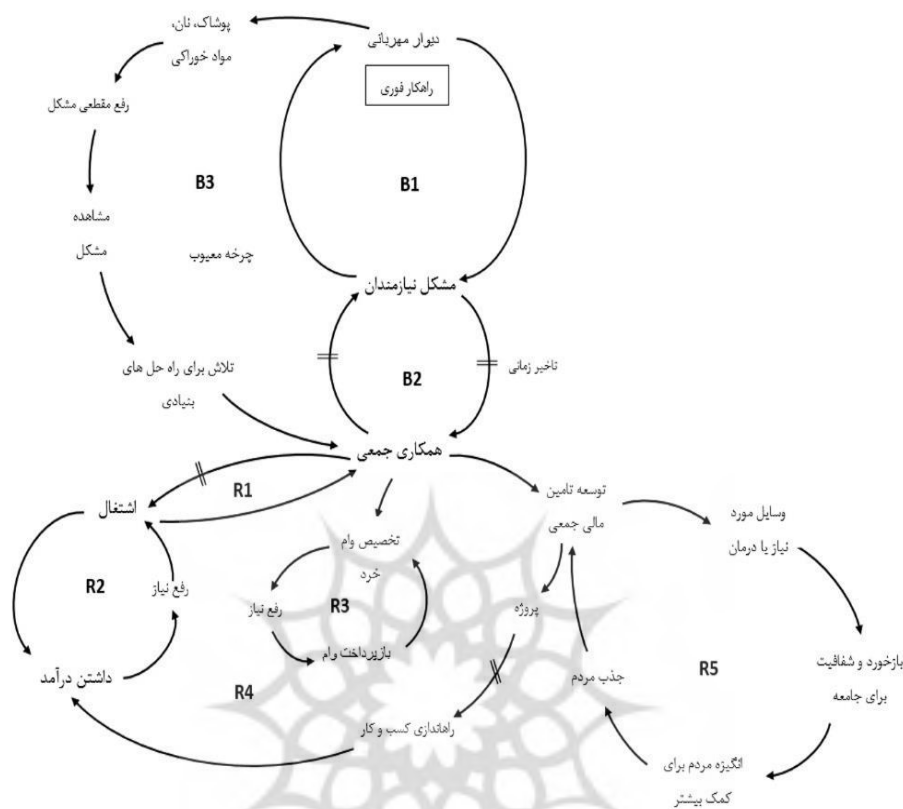
ذینفعانی که به دنبال همکاری باهم هستند، باید حذف تفاوت‌ها و تعامل را جهت دستیابی به تغییر اجتماعی یاد بگیرند و دریابند که چگونه نیت‌ها و اقداماتشان، به‌طور ناخواسته در مشکلاتی که می‌خواهند حل نمایند، دخیل هستند.

۴- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: ابزار تجزیه و تحلیل در این مطالعه کدگذاری و تفسیر مصاحبه‌ها است. تجزیه و تحلیل اطلاعات در حین مطالعه پیش رفت و کلمات عامل اصلی

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۲۱

تجزیه و تحلیل اطلاعات ذهنی بودند. در این مطالعه از روش نافل و وبستر^۱ (۱۹۸۸) استفاده شد که در آن ابتدا مصاحبه‌ها بر روی کاغذ پیاده شدند و پس از بررسی هر قسمت، جمله مهم آن انتخاب (کد توصیفی) و به توصیف‌های به دست آمده عنوان کد تفسیری داده شده و در نهایت کدهای تفسیری به کد تبیینی کاهش داده شدند و نتایج بر اساس کدهای تبیینی گزارش نویسی شدند. در مرحله تفسیر و تحلیل داده‌ها لازم است به این سؤالات پاسخ داده شود که چگونه می‌توان از این داده‌ها در حل مسأله و مشکل استفاده نمود؟ بهترین راه حل مشکل چیست؟ در این روش پژوهشگر با سازمان‌دهی داده‌های خام، در قالب طبقات مفهومی، موضوعات یا مفاهیمی به وجود آورد و از آن‌ها برای تحلیل داده استفاده نمود. با استفاده از تفکر سیستمی تلاش شد تا راهکار مناسب اتخاذ گردد، زیرا مشاهده تأثیر عملکرد و تصمیم‌گیری افراد ذینفع در بلندمدت (نه تنها تأثیرات مثبت کوتاه‌مدت اقداماتشان)، مقایسه مزایا و معایب شرایط موجود با شرایط جدید و در نهایت داشتن انتخابی صریح، پایبند بودن به آن و قبول مسئولیت خودشان در انتخاب صورت گرفته، مستلزم استفاده از تفکر سیستمی است. در این مطالعه برای تفکر سیستمی از روش ۴ مرحله‌ای تغییر اجتماعی استفاده گردید (شکل ۱). سپس این موضوع پرداخته شد که چرا مشکل رخ داده است و چگونه می‌توان آن را حل کرد. برای بررسی این مورد از طوفان فکری استفاده شد. پس از ترغیب افراد به گفتگو و تجزیه و تحلیل، داده‌ها سازمان‌دهی شدند و مدل‌های ذهنی که بر رفتارشان تأثیر داشتند استخراج شدند. سپس تحلیل سیستمی انجام شد و نمودار سیستمی رسم گردید (شکل ۵).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۵. طرح سیستمی
Figure 5. System design

۵-انتخاب راه جدید به صورت موقت: پس از انجام مراحل فوق نوبت به انتخاب راه جدید و موقت رسید. پس از بررسی مجدد مزایا و هزینه‌های تغییر و عدم تغییر (جدول ۳)، در نهایت انتخاب صریحی انجام گرفت و تصمیم بر آن شد تا ذینفعان به طور آگاهانه برای دستیابی به جامعه‌ای که بتوانند از عموم مردم برای مشارکت در کمک به نیازمندان بهره گیرند، تلاش کنند و نسبت به تحقق آن متعهد شوند. دیوار مهربانی برای راه حل فوری و تأمین مالی جمعی، ایجاد شغل، تخصیص وام‌های خرد به عنوان راهکار بنیادی پیشنهاد گردید. برای اولین بار، دیوار مهربانی در محله‌ی نازی‌آباد به شکلی ساده‌تر و بدون عنوان "دیوار مهربانی" ایجاد شد. دیوار نارنجکی که تا قبل از این، ماه‌ها سیاهی نارنجک‌های چهارشنبه‌سوری را به خود می‌دید، رنگ شده و با مضمون عبارتی تبدیل به دیوار مهربانی

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۲۳

شد: " به فرودست خود رحم کن تا فرادستت به تو رحم کند ". اوج کمک‌رسانی‌ها و توجه به این دیوار محرم‌هایی بود که حسینیه‌ی قدیمی محل، پر از سینه‌زنانی می‌گردید که از آن محل رفته بودند و اکنون به جایگاه‌های اجتماعی بالاتری رسیده بودند. به برخی از افراد که مورد اعتماد بزرگان و معتمدین محل بودند، نیز وام‌های کوچکی داده شد؛ همچنین به افراد نیز اطلاع داده شد که در صورتی نیاز به سرمایه برای شروع کسب‌وکارشان، به معتمد محل مراجعه کنند. برخی از آن‌ها در دپارتمان‌های مختلف مرکز سلام (بخش مراقبت و پرستاری و نظافت توسط بانوان خودسرپرست) استخدام شدند.

جدول ۳. مقایسه مزایا و هزینه‌های تغییر و عدم تغییر

Table 3. Comparison of benefits and costs of changing and not changing

نمونه برای تغییر	نمونه برای وضعیت حال حاضر
<p>مزایای تغییر</p> <ul style="list-style-type: none"> • تأمین آسان‌تر نیازهای افراد • دست یافتن تعداد بیشتری از افراد به نیازهایشان مانند پوشاک و غذا و ... • افزایش احساس رضایت و امید به زندگی در افراد نیازمند • اختصاص یافتن کمک‌های خیرین به رفع نیازهایی که هزینه‌ی زیادی را می‌طلبد مانند بخش سلامت یا آموزش • داشتن حس خوب جمعی به دلیل رفع نیازهای اولیه افراد نیازمند 	<p>مزایای عدم تغییر</p> <ul style="list-style-type: none"> • حل شدن مشکل برخی از نیازمندان به‌طور مقطعی • عدم مشاهده عمق و شدت مسأله
<p>هزینه‌های عدم تغییر</p> <ul style="list-style-type: none"> • افزایش روزافزون تعداد افراد نیازمند • افزایش هزینه‌های دولت برای سروسامان داد افراد نیازمند • رکود اقتصادی به دلیل کیفیت پایین زندگی 	<p>هزینه‌های تغییر</p> <ul style="list-style-type: none"> • تخصیص سرمایه برای آموزش افراد • جهت سرمایه‌گذاری جمعی • سرمایه‌گذاری در تغییر نگرش کمک‌های نقدی جامعه • رویارویی با نگرانی مردم از اثربخش بودن دیوارمهربانی

گام آخر تفکر سیستمی شامل شناسایی نقاط اهرمی و ایجاد روندی برای یادگیری پیوسته و تعامل گسترده است. همچنین تغییر جهت مدل‌های ذهنی که وضعیت فعلی را در جامعه تقویت کرده بودند حائز اهمیت است مانند اینکه تنها با کمک مالی به خیریه‌ها می‌توان به نیازمندان کمک کرد، کمک‌های ما تأثیری در زندگی افراد نیازمند نمی‌گذارد، تنها دولت موظف به حل این مشکل است و شهروندان عادی در این زمینه نباید دخالتی کنند، تعداد

افراد نیازمند به حدی افزایش یافته که دیگر از دست کسی کاری برنمی‌آید و غیره. پس از آن، نقاط اهرمی را مشخص شدند؛ اشتغال، توسعه تأمین مالی جمعی و تخصیص وام‌های خرد، نقاط اهرمی در پژوهش حاضر به حساب می‌آیند که با سرمایه‌گذاری بر روی این نقاط اهرمی می‌توان به صورت بنیادی این معضل اجتماعی را حل کرد.

۶- اجرای طرح جدید و نظارت بر آن: یک راهکار در مراحل اولیه باید در پرتو اطلاعات جدید، بازبینی، اصلاح یا رد شود. در همین راستا برای حل نواقص و ایرادات ایده اولیه راهکارهایی به آن اضافه شد. مثل تعیین موقعیت دیوارهای مهربانی در محلی که تحت نظارت باشد، نظارت بر ساعات حضور در محل کار افراد استخدام‌شده و ارائه گزارش روند کار از سوی افرادی که تأمین سرمایه جمعی شده بودند.

۷- جمع‌آوری اطلاعات (شواهد مرحله ۲): در مرحله ارزیابی و قضاوت سعی گردید تا مشخص شود آیا راه‌حل‌های پیشنهادی مؤثر بوده است؟ این مرحله با استفاده از روش مشاهده و گفتگوها با افراد شرکت‌کننده انجام شد. همچنین اظهارات افراد ذینفع و اطلاعات کسب‌شده از مصاحبه‌ها، گزارش‌های ثبت‌شده، مشاهدات به‌عنوان منبع گردآوری اطلاعات قرار گرفتند.

۸- ارزشیابی تأثیر اقدام جدید و تعیین اعتبار آن: در این بخش طی جلسه‌ای که با افراد ذینفع صورت گرفت، راهکارهای پیشنهادی مورد ارزیابی قرار گرفتند. ارزیابی برحسب موارد زیر انجام گردید: آیا تشخیص اولیه صحیح بوده است؟ تشخیص اولیه در این پژوهش توسط ذینفعان و افراد مرتبط انجام شد و در تحلیل نهایی عمده‌تأ عدم توانایی تأمین نیازها به‌عنوان مهم‌ترین معضل زندگی نامبرده شد. در این پژوهش برخی از افراد توانستند با استفاده از راهکار دیوار مهربانی نیازهای خود را تأمین نمایند. ایده دیوار مهربانی به‌عنوان یک فرآیند نوآورانه خدماتی به‌طور غیررسمی، گسترش پیدا کرد اما با وجود استقبال مردمی داخلی و خارجی، باگذشت زمان با مشکلاتی مواجه گردید؛ مثلاً وجود سودجویانی که بخش زیادی از لباس‌ها را بدون نیاز به آن‌ها برمی‌داشتند و سپس آن‌ها را می‌فروختند که در راستای حل این مشکل، وجود نهاد حمایتی مانند سازمان‌های مردم‌نهاد، انجمن‌های مردمی و یا وجود رقابت میان سازمان‌های نظارتی بر این ایده نوآورانه لازم است. مشکل دیگر شرایط نامناسب خود دیوارها بود که نمی‌توانستند لباس‌ها را از گزند آلودگی‌ها یا برف

و باران حفظ کنند و این مشکل با ایجاد سایه بان در برخی از شهرها یا اضافه کردن کاوهای لباس در کنار آن‌ها و تعبیه سبدهای پلاستیکی جهت جلوگیری افتادن آن‌ها می‌توانند کارساز باشند. همچنین برخی از نیازمندان به دلیل ترس از آبرو، حاضر نبودند سمت دیوار مهربانی بروند که در این مورد نیز جهت حفظ کرامت انسانی آنان می‌توان از اطلاعات شورایاری‌ها یا کمک به خیریه‌های مناطق بهره گرفت. در این جلسه برای ارزیابی راهکار، از افراد درباره روند بهبود سطح زندگی‌شان سؤالاتی نیز پرسیده شد. آن‌ها بیان کردند که بسیاری از نیازهای مادی آن‌ها (مانند غذا و پوشاک) از طریق دیوار مهربانی برطرف شده است (به دلیل آویزان کردن لباس‌ها روی دیوار و گذاشتن غذا در یخچال تعبیه‌شده کنار دیوار، بسیاری از افراد نیازمند می‌توانستند لباس یا غذای خود از این راه تأمین نمایند)؛ با استفاده از راهکارهای بنیادی ۴ نفر از آن‌هایی که درآمد حاصل از اشتغال (در مرکز سلام) را داشتند احساس رضایت بالایی داشتند، زیرا با اشتغال، وابستگی آن‌ها به مؤسسات خیریه تا حدی کاهش یافت و امیدوار به تأمین نیازها از محل درآمد خودشان شدند. همچنین اعطای وام خرد به آن‌ها، توانسته بود برخی از نیازهای آن‌ها را رفع کند و افراد در تلاش بودند تا با بازپرداخت به موقع اقساط به‌عنوان افراد خوش حساب تلقی شوند تا بتوانند در مراحل بعد نیز مجدداً از این وام‌ها استفاده نمایند. با توجه به بررسی شرایط افراد متقاضی، به ۵ نفر وام خرد داده شد که ۲ نفر از آن‌ها توانستند بازپرداخت وام را سرموعد مقرر انجام دهند و ۴ نفر کالاهای سرمایه‌ای خریداری نمودند. همچنین تأمین مالی جمعی نیز با استقبال خوبی مواجه گردید. در ابتدا با کمک خیرین مبلغی تهیه و به افراد نیازمند که مورد تأیید معتمدین محل بودند پرداخت شد و در نوبت‌های پس‌از آن افراد بیشتری مشارکت کردند و با مشاهده اثربخشی تأمین مالی گذشته، سعی در کمک‌رسانی به هم‌نوع خود را داشتند. همچنین با افزایش مبالغ اهدایی، افراد خیر نیز سهم خود از این کار نیک را افزایش دادند. مبالغی نیز از سوی افراد خیر به برخی افراد برای راه‌اندازی کسب‌وکار پرداخت شد (دو زن سرپرست خانوار ایده فروش ترشی و رب خانگی، دوتن از افراد، راه‌اندازی گلخانه در روستای زادگاهشان).

۹- تجدیدنظر و دادن گزارش نهایی: پس از اعتباربخشی، سند علمی آن آماده شد و ضمن ارائه به مسئولان ذی‌ربط، مقدمات انتشار آن با در نظر گرفتن جوانب به‌عنوان آخرین مرحله اقدام پژوهی انجام پذیرفت.

تکنیک‌های روایی و پایایی پژوهش

تکنیک‌های آزمون اعتبار در این پژوهش عبارت‌اند از تعیین قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال و قابلیت تأیید یا اعتبار سازه‌ای. برای اعتبارپذیری از روش مثلث‌سازی^۱ استفاده گردید. هدف مثلث‌سازی، غلبه بر سوگیری‌های ذاتی است که ناشی از بکار گرفتن یک روش یا یک تئوری در مطالعات می‌باشد. بکار بردن رویکردهای متعدد در یک مطالعه می‌تواند منجر به افزایش اعتماد و اعتبار اطلاعات گردد زیرا قدرت یک روش، ضعف روش دیگر را پوشش می‌دهد و به این طریق می‌توان داده‌های معتبرتری فراهم کرد (Streubert Speziale & Rinaldi Carpenter, 2011). در این مطالعه از مصاحبه، گروه متمرکز و اعتبار توسط مصاحبه‌شوندگان استفاده شده است. همچنین نظر شرکت‌کنندگان در پژوهش را در خصوص اعتبار یافته‌ها و تفسیرها جویا شدیم که گوبا و لینکلن^۲ (1994) آن را حیاتی‌ترین کنترل برای تثبیت اعتبار می‌دانند. برای این کار یافته‌ها و نتایج پژوهش در گروهی کانونی متشکل از شرکت‌کنندگان در پژوهش مورد قضاوت قرار گرفت. علاوه بر این موارد خود بازمینی محقق در طی پروسه جمع‌آوری و تحلیل داده توانست به افزایش قابلیت اعتبار پژوهش منجر شود. جهت رسیدن به انتقال‌پذیری توصیف غنی از مجموعه داده‌های مطالعه مورد نظر در طول مرحله گردآوری داده‌ها توانست پتانسیل‌های قابلیت انتقال را افزایش دهد. تأییدپذیری یا اعتبار سازه‌ای از طریق جمع‌آوری داده از منابع متعدد که مقیاس‌های مختلفی را برای این پدیده اجتماعی فراهم می‌کند، میسر گردید. همچنین برای بررسی پدیده مورد نظر تنها به یک سؤال اکتفا نکرده و چندین سؤال برای رسیدن به مفاهیم استفاده گردید. جهت رسیدن به پایایی در پژوهش، جریان مصاحبه برای گردآوری داده‌ها به‌طور دقیق هدایت گردید و همچنین در مصاحبه با ذینفعان از فرایندهای ساختار یافته استفاده شد که به آنها اشاره گردیده است.

اصول اخلاقی در پژوهش

اصول اخلاقی در پژوهش حاضر در ارتباط با شرکت‌کنندگان به‌صورت زیر رعایت گردید:
- اصل رضایت آگاهانه: تلاش گردید تا دو عنصر تمایل و آگاهی شرکت‌کنندگان به مشارکت در مطالعه رعایت شود.

1. Triangulation
2. Guba & Lincoln

اقدامات مرکز نوآوری اجتماعی سلام در...؛ سعدآبادی و همکاران ۱۲۷

- حریم خصوصی و محرمانه ماندن: از آنجایی که این مطالعه به دنبال حل یک مشکل اجتماعی در جامعه است، تلاش شد تا افراد نگران منتشر شدن اطلاعات شخصی خود نباشند و محقق هویت شرکت کنندگان را پنهان نگه داشت.
- حفاظت در برابر آسیب: محقق تلاش نمود هیچ‌گونه مشکلی برای شرکت کنندگان (از جمله کاهش عزت نفس و احساس شرمساری) برای شرکت کنندگان ایجاد نشود.

یافته‌های تحقیق

راه‌حل‌های پیشنهادی در دو بخش راهکارهای فوری و راه‌حل‌های بنیادی مطرح شدند. در بخش راهکار فوری دیوار مهربانی ولی به شکل بسیار منسجم‌تر و سازمان‌یافته‌تر توصیه گردید و برای راه‌حل‌های بنیادی اشتغال، یکی از نقاط اهرمی بسیار مهم محسوب می‌شود زیرا با داشتن شغل فرد می‌تواند درآمد داشته باشد و با داشتن درآمد قطعاً بسیاری از نیازها تأمین می‌شود. همچنین توسعه تأمین مالی جمعی و تخصیص وام‌های خرد، دیگر نقاط اهرمی در پژوهش ما به حساب می‌آیند. با تخصیص وام‌های کوچک به افراد، آن‌ها می‌توانند بخشی از نیازها برآورده کنند، سپس با بازپرداخت اقساط وام می‌توان این وام را مجدد به افراد دیگری تخصیص داد. همچنین می‌توان خرده وام‌ها را با شرایط زیر پرداخت کرد: مثلاً وام به گروه‌ها تخصیص یابد نه به افراد، زیرا اگر وام به گروه‌های کوچک داده شود، وجود احساس مسئولیت جمعی در برابر وام‌ها، نظم پرداخت اقساط وام‌ها را به شدت افزایش می‌دهد؛ و یا تخصیص وام به بانوان؛ زیرا زنان به‌طور میانگین تمایل بیشتری برای اختصاص هزینه برای بهبود استانداردهای زندگی خانواده و یا تحصیل و سلامت فرزندان دارند. وام‌های مرحله‌ای نیز گزینه خوبی است زیرا افراد قرض‌گیرنده می‌توانند با وام‌های کوچک شروع کنند و با بازپرداخت منظم اقساط این وام‌ها، وام‌هایی با مبالغ بیشتر بگیرند. در نهایت دسترسی به وام‌های بانکی کوچک، در بسیاری از موارد، می‌تواند گزینه‌های خوبی برای خانوارهای کم‌درآمد محسوب شوند. همچنین با تأمین مالی جمعی برای راه‌اندازی کسب کار یا تأمین بخشی از مایحتاج مربوط به وسایل زندگی یا کمک هزینه درمان و بخش سلامت افراد نیازمند می‌توان مشکل را از میان برداشت.

بحث و نتیجه‌گیری

رفع هر مسأله‌ای در گرو شناخت جامع و کامل از ابعاد مختلف آن است. پژوهش حاضر به منظور دستیابی به نوعی تحول در کمک‌های مؤسسات خیریه با استفاده از نوآوری

اجتماعی انجام گردید و با توجه به شرایط خاص ساختاری، فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی و ارائه راهکارهای بنیادین جهت حل این معضل اجتماعی، کاری جدید در نوع خود است. همچنین از نظر روش، طی بررسی‌های انجام‌شده، جز معدود کارهای انجام‌شده در پیوند بین دو حوزه اقدام پژوهی و تفکر سیستمی انجام شده است. در این پژوهش محقق درصدد پاسخ به این سؤال بود که عوامل و راهکارهای تحول خدمت‌رسانی مؤسسات خیریه با استفاده از نوآوری اجتماعی چیست؟ یافته‌هایی که از پژوهش حاضر به دست آمد، شامل یک سری راهکارها در دو بخش راهکارهای فوری و راه‌حل‌های بنیادی مطرح شدند: بخش راهکار فوری، دیوار مهربانی را شامل می‌شود و راه‌حل‌های بنیادی شامل توسعه تأمین سرمایه جمعی و تخصیص وام‌های خرد و مهم‌تر از همه اشتغال‌زایی می‌شود. تأمین سرمایه جمعی فرصتی ارزشمند برای تأمین مالی امور خیریه محسوب می‌شود که طرح‌ها به‌وسیله مبالغ کم ولی توسط افراد زیادی تأمین مالی می‌شود که با یافته‌های بون و بیک^۱ (2016) مطابقت دارد. از سویی نتایج نشان‌دهنده این موضوع بود که در صورت افزایش کمک‌های مالی و خیرخواهانه، افراد خیر نیز تمایل پیدا می‌کنند تا میزان کمکشان با کمک‌ها قبلی مطابقت داشته باشد که این موضوع مطابق با یافته‌های ساساکی^۲ (2019) است؛ بنابراین می‌توان از طریق اطلاع‌رسانی برخط به مردم، میزان کمک‌ها را افزایش داد. اعطای وام‌های خرد به افراد کم‌درآمد و نیازمند، حرکتی مثبت برای کاهش فقر و خودکفایی مالی و شغلی کامل بخشی از فقرا به حساب می‌آید که حتماً باید مدنظر قرار گیرد و با نتایج پژوهش کوربرت و فیکرت^۳ (2009) مطابقت دارد. امید است با همکاری دولت و مردم، برای رفع نیاز فقرا و افراد نیازمند این راهکارها به شکل تأثیرگذاری اجرا شوند و به دنبال آن شاهد کاهش چشمگیری در مشکلات این قشر از جامعه باشیم.

پیشنهادها برای تحقیقات آتی: برای تحقیقات آینده نیز چندین مسیر پیشنهاد می‌گردد. اول اینکه این مطالعه در شهر تهران انجام‌شده است، بنابراین پیشنهاد می‌گردد از لحاظ حیطه جغرافیایی و جامعه آماری دیگر مناطق نیز پژوهشی مشابه انجام گردد. دوم، در این مطالعه بر روی تأمین مالی جمعی به‌عنوان راهکار تمرکز شد، درحالی‌که چارچوب‌های متفاوتی از تأمین مالی جمعی باقابلیت‌های مختلف وجود دارد (Choy &

1. Bone and Baeck
2. Sasaki
3. Corbett & Fikkert

گسترده‌تری مورد بررسی قرار گیرند؛ و یا بهره‌وری تأمین مالی جمعی برخط را مورد مطالعه قرارداد. همچنین تبیین نقش و جایگاه کارآفرینی در نوآوری اجتماعی می‌تواند مورد پژوهش قرار گیرد. در نهایت پیشنهاد می‌گردد اثربخشی راهکارهای بنیادی در بلندمدت نیز مجدد مورد ارزیابی قرار گیرد.

نقاط قوت و محدودیت تحقیق: نقطه قوت این مطالعه مصاحبه عمیق گروهی است که شامل همه ذینفعان گردیده و به شرکت‌کنندگان این امکان داده شد تا در مورد موضوعی که برایشان مهم بود تأمل کنند. با توجه به ماهیت حساس بودن اطلاعات مورد بحث، مصاحبه چهره به چهره نیز انجام گردید که شاید سطح بالایی از اعتماد متقابل را فراهم نکند (Denzin & Lincoln, 2000). محدودیت احتمالی انجام مصاحبه گروهی، به‌جای مصاحبه فردی، ممکن است باعث شود شرکت‌کنندگان از اشتراک‌گذاری اطلاعات حساس با سایر افراد خودداری کنند. با این وجود، درجه بالایی از همگن بودن گروه برای کاهش چنین اثراتی شناخته شده است (Carey, 2016) و با انتخاب گروه همگن از افراد مرتبط یا ذینفع بر این مسأله غلبه گردید و نتیجه مثبتی گرفته شد. محدودیت دیگر جمع‌آوری ذینفعان، جلب اعتماد و گفتگو با آنها بود. بعلاوه در این پژوهش محدودیت‌هایی از حیث گستردگی جامعه آماری، کمبود منابع تحقیق و پیشینه پژوهشی، عدم شناخت یا شناخت کم افراد مصاحبه‌شونده با روش‌های سیستمی و تفکر سیستمی، جمع‌آوری ذینفعان و ملاقات با آنها و سپس جلب اعتماد و گفتگو با آنها و گاهی عدم همکاری پاسخ‌دهندگان وجود داشت. علی‌رغم وجود رویکرد جستجوی سیستمی، ممکن است مواردی وجود داشته باشند که در ادبیات و پیشینه تحقیق لحاظ نشده باشند.

تشکر و سپاسگزاری

مقاله حاضر مرهون ارشاد بی‌دریغ جناب آقای دیوید پیتر استرو، عضو هیئت علمی آکادمی برای تغییر سیستم‌ها و نویسنده کتاب تفکر سیستمی برای تغییر اجتماعی است که با در اختیار قرار دادن برخی منابع و همفکری، کمک بسیاری نمودند.

References

- Asghari, M., (2011). *A Criminological Approach to the Charities Crimes*, A Thesis For the degree of Master, Tarbiat Modares University [In Persian].
- Assenova, V., Best, J., Cagney, M., Ellenoff, D., Karas, K., Moon, J., Neiss, S., Suber, R., Sorenson, O., (2016). "The present and future of crowdfunding", *Calif. Manag. Rev.* 58 (2), 125–135.
- Bagheri, A., Chitsazan, H., & Ebrahimi, A., (2019). "Crowdfunding motivations: A focus on donors' perspectives", *Technological Forecasting & Social Change*, 146, 218–232
- Binesh, J., (2015). "Barriers to systems thinking", *Automobile industry*, 158, 24-28 [In Persian].
- Bone, J. & Baeck, P., (2016). *Crowdfunding Good Causes*, Report of Nesta, Available at: <https://www.nesta.org.uk/report/crowdfunding-good-causes>.
- Carey, M. A. (2016). "Focus Groups—What Is the Same, What Is New, What Is Next?" *Qualitative Health Research*, 26(6), 731–733.
- Cheng, F., Chen, T., and Chen, Q., (2019). "Matching donations based on social capital in Internet crowdfunding can promote cooperation", *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications, Elsevier*, 531(C).
- Chitsazian, A., Sadeghikia, M., (2019). Public Participation in Social Innovation. *Innovation Management Journal*, 8(1), 1-20.
- Chow, J.C.C., Ren, C., Mathias, B., & Liu, J., (2019). "InterBoxes: A social innovation in education in rural China", *Children and Youth Services Review*, 101, 217-224.
- Choy, K., Schlagwein, D., (2016). "Crowdsourcing for a better world". *Inf. Technol. People* 29 (1), 221–247.
- Coghlan, D. & Brannick, T. (2009). *Doing action research in your own organization*. New York, Sage.
- Corbett, S & Fikkert, B., (2009). *When Helping Hurts: How to alleviate poverty without hurting the poor and yourself*, Chicago Moody publishing.
- Crow, K., Mathmann F., Greer, D., (2019). "Got a dollar? Locomotion orientation decreases the effect of defaults on charitable giving", *Retailing and Consumer Services*, 48, 1-6.
- De Buysere, K., O. Gajda, R. Kleverlaan, and D. Marom. (2012). *A Framework for European crowdfunding*. Retrieved from www.crowdfundingframework.com.
- Dees, J.G. (2012). A Tale of Two Cultures: Charity, Problem Solving, and the Future of Social Entrepreneurship. *J Bus Ethics*. 111, 321–334.

- Denzin, N. and Lincoln, Y.S. (2000). *The Discipline and Practice of Qualitative Research*. In: *Denzin*, Handbook of Qualitative Research, Sage, Thousand Oaks, 1-32.
- Edwards-Schachter, M. E., Matti, C. E. & Alcántara, E., (2012). "*Fostering Quality of Life through Social Innovation: A Living Lab Methodology Study Case*", Review of Policy Research, 29: 672–692.
- Ekhtiary Amiri, N. (2012). *Factors Affecting Charitable Aid in Iranian Provinces*, Master Thesis, Allameh Mohaddes Nouri Non-Profit Higher Education Institute [In Persian]
- Fontan, J., Harrison, D., & Klein, J., (2013). "*Partnership-based research: coproduction of knowledge and contribution to Social Innovation*". The international handbook on social innovation: Collective action, social learning and transdisciplinary research, 308-320.
- Gajda, O., Walton, J., (2013). *Review of crowdfunding for development initiatives*. In: *IMC Worldwide for Evidence on Demand*. UK Department for International Development, London.
- Goldsmith, S., (2010). *Power of social innovation*, Jossey-Bass.
- Gras, D., Nason, R.S., Lerman, M., Stellini, M., (2017). "Going offline: broadening crowdfunding research beyond the online context". Venture Capital. *International Journal of Entrepreneurial Finance*, 19 (3), 217–237.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing paradigms in qualitative research*. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), Handbook of qualitative research (p. 105–117). Sage Publications, Inc.
- Haghdoo, s. . (2015). *Comparative Study of Interpersonal and Mass Communications in Donors' Tendency to Support the Charitable Organizations in Tehran*, Master Thesis, Islamic Azad University [In Persian]
- Halloran SP. Editorial Guidelines (1991). *Annals of Clinical Biochemistry*, 28(6):531-531.
- He, Z. & Wong, P., (2004). Exploration vs. Exploitation: An Empirical Test of the Ambidexterity Hypothesis. *Organization Science*. 15 (4) 481-494.
- Hesami Azizi, B., Hakim Abadi, M., Ekhtiary, N., (2017). Determinants of Charitable Giving in Selected Provinces of Iran: Panel Data Approach, *Islamic Economics & Banking*, 6(19), 7-30. [In Persian].
- Higginbottom GM. (2004). "Sampling issues in qualitative research", *Nurse Research*; 12(1), 7-19.
- Horton, R., (2015). *Transparency and Trust in the Charity Sector*, Centre for Social Innovation.
- Howaldt, J., & Schwarz, M. (2010). *Social Innovation: Concepts, research fields and international trends*: Sozialforschungsstelle Dortmund.

- Jessop, B., Moulaert, F., Hulgard, L., & Hamdouch, A., (2013). *Social innovation research: a new stage in innovation analysis*. The international handbook on social innovation: Collective action, Social learning and transdisciplinary research, 110-130.
- Jian, L., Shin, J., (2015). "Motivations behind donors' contributions to crowd-funded journalism". *Mass Commun. Soc*, 18 (2), 165–185.
- Keshtkar Haranaki, M. (2017). Designing the Strategic Model of Social Innovation in the Islamic Republic of Iran with Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Entrepreneurship Development*, 9(4), 671-690. [In Persian].
- Khodadad Kashi, F; Shamsi, S; (2012). "Investigation the Impact of Supportive Policies on Reducing Poverty in Iran", *Quarterly Journal of Quantitative Economics*, 9(2), 153-171, [In Persian]
- Kia alhosseini, z., (2009). Factors affecting the religious costs of income deciles of urban households in Iran Islamic Economics, 9(35), 193-216 [In Persian].
- Lettice, F. & Parekh, M., (2010). "The Social Innovation Process: Themes, Challenges and Implications for Practice", *International Journal of Technology Management*, 51(1).
- Masoodipoor, S., Bagheri Nasrabadi, M. (2018). The Prioritizing the key issues in the regulation of the relationship between the public sector and NGOs in the field of charities. *Public Policy*, 4(3), 141-158. [in Persian].
- Mazigo, A.F., (2017). "Promoting social innovation through action research: evidence from an empirical study in the fisheries sector of Ukerewe District in Tanzania", *Human Development and Capabilities*, 18(2), 239-257.
- Meadows, D., (2008). *Thinking in systems: a primer*, Chelsea Green Publishing.
- Meftahi, H., vafae, F., namamian, F., vaise, S. (2019). Designing a Comprehensive Model of Entrepreneurial Opportunity Window In the supply chain using meta-synthesis method. *Journal of Entrepreneurship Development*, 12(3), 421-440. [In Persian].
- Mobini Dehkordi, A., & Keshtkar Haranaki, M., (2016). "Transformation of social innovation models", *Social Development & Welfare Planning*, 7(26), 101-138.
- Mobini Dehkordi, A., Keshtkar Haranki, M. (2015). Social Innovation: An Exploration of Conceptualization Based on the Content Analysis of Definitions. *Innovation Management Journal*, 4(2), 115-134. [In Persian].
- Mohammadkhani, K., Reshadatjoo, H., Rohani, M. (2012). Investigate the relationship between systems thinking and creativity of secondary

- school Girls' Education in Tehran and its impact on futures. *Future study Management*, 23(23), 51-63. [In Persian].
- Moulaert, F. & MacCallum, D. & Mehmood, A. & Hamdouch, A. (2014). *THE international handbook on social innovation: Collective action*, social learning and transdisciplinary research, 21: 377-381.
- Mulgan, G. & Tucker, S. & Ali, R. & Sanders, Ben. (2007). *Social Innovation: What It Is, Why It Matters and How It Can Be Accelerated*, Young Foundation.
- Murphy, J., Teo, A., Murphy, C., & Liu, E. (2017). *The BEST Society: From charity to social entrepreneurship*. In P. J. Sheldon & R. Daniele (Eds.), *Social entrepreneurship and tourism: Philosophy and practice*. 237-249. Cham: Springer International Publishing.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., Mulgan G., (2010), *The open book of social innovation*. The Foundation/NESTA, London.young.
- Musaei, M., (2008). The place of the event and its socio-economic origin (Case study: Behbahan city). *Islamic Economics*, 8(30), 39-68. [In Persian].
- Osburg, T., Schmidpeter, R. (2013). *Social innovation: solutions for a sustainable future*, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Pervez, T., Maritz, A., Waal, A., (2013). "Innovation and Social Entrepreneurship at the Bottom of the Pyramid - A conceptual framework", *SAJEMS Special Issue*, 16, 54-66.
- Peters, D. (2014). "The application of systems thinking in health: why use systems thinking?", *Health Research Policy & Systems*, 12(51).
- Presenza, A., Abbate, T., Cesaroni, F., Paolo Appio, F., (2019). "Enacting Social Crowdfunding Business Ecosystems: The case of the platform Meridonare", *Technological Forecasting & Social Change*, 143, 190-201.
- Sadabadi, A., Rahimi Rad, Z. (2019). Understanding the effect of participatory action research on empowerment of marginalized people in Tehran with a social innovation approach (Farahzad and Khavarshahr). *A Research Journal on Social Work*, 6(20), 43-81.
- Sadabadi, A; Poor Ezat, A; Mokhtarzadeh, N., Elyasi, M. (2016). The Life Cycle of Social Innovations. *Journal of Technology Development Management*, 4(3), 69-95. [In Persian].
- Sasaki, S., (2019). "Majority size and conformity behavior in charitable giving: Field evidence from a donation-based crowdfunding platform in Japan", *Journal of Economic Psychology*, 70, 36-51.
- Schmitt, J., (2015). *Social Innovation for Business Success: Shared Value in the Apparel Industry*, Translated into Persian by Ali Asghar Sadabadi, Armin Golchin & Hossein Moghaadasian. Tehran: Iran Institute Company Publication.

- Streubert Speziale H, Rinaldi Carpenter D, (2011). *Qualitative Research in Nursing: Advancing the Humanistic Imperative*. Fifth edition, Lippincott wiliams & wilkins co.
- Stringfellow, E., (2016). "Applying Structural Systems Thinking to Frame Perspectives on Social Work Innovation", *SAGE journals*, 27 (2), 154-162.
- Stroh, D.P., (2020). *Systems thinking for Social Change*, Translated into Persian by Ali Asghar Sadabadi & Neda Aramipour, Teheran: Imam Sadegh University
- Szjarto, B., (2018). "On the Evaluation of Social Innovations and Social Enterprises: Recognizing and integrating two solitudes in the empirical knowledge Base". *Evaluation and Program Planning*, 66, 20-32.
- Tepsie. (2014). *Social Innovation Theory and Research: A Guide for Researchers*. www.tepsie.eu.
- Zvilichovsky, D., Inbar, Y., Barzilay, O., (2013). "Playing both sides of the market: success and reciprocity on crowdfunding platforms", *SSRN Electronic Journal*, 4.

