

# **Presenting a Model for the Evaluation of the Effectiveness of Implementing the Five-Year Development Plan Policies of Islamic Republic of Iran in Social Security Organization**

**Sara Hajatpour**

PhD in Public Management, Expert of Social Security Organization, Tehran, Iran.

Modir\_2020@yahoo.com

**Hamidah Abbasi**

Corresponding author, PhD in Public Management, Department of Management, Toloo

Mehr Institute of Higher Education, Qom, Iran. Abbasi.59093@gmail.com

**Amanah Malmir**

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management, Farahan

Branch, Islamic Azad University, Farahan, Iran. Ameneh.malmir@yahoo.com

**Rasool Sarihi**

PhD in Public Management, Department of Accounting, Shamsipour Technical

University, Tehran, Iran. rasool.sarihi@gmail.com

## **Abstract**

This study aims at presenting a model for evaluating the effectiveness of implementing the Five-Year Development Plan Policies of Islamic Republic of Iran in Social Security Organization. As a combined method, quantitative methods (fuzzy inference system) and qualitative methods (interviews to determine fuzzy rules) have been used in different stages so that the implemented policies could be adequately evaluated. The statistical population of the study included the managers of the Social Security Organization and university professors who were selected through purposive sampling method. The theoretical framework used to evaluate the effectiveness of the policies implemented in this organization was a combination of the two models of Matland and Hill and Hope. The results of the study showed that the level of conflict and ambiguity in the policies of the Social Security Organization was relatively high and the highest weaknesses were in terms of evaluation and

accuracy in formulating the policies in this organization. The results of the dependence between the variables and the if-then rules indicate that if there are so many contradictions and ambiguities in the policies, if the level of using influence tools (use of force in the implementation of the policy), exchanging (use of bargaining and market-oriented view), and persuasion (cultural mechanisms) are too much, the policies will get ineffective. However, the final output of the Matland model indicated that due to the fuzzy nature of the model, the policies stood between the two functions of high and medium membership which shows low level of effectiveness.

**Keywords:** *Policy Evaluation, Policy Implementation, Fuzzy Inference System, Social Security Organization*



# ارائه مدل ارزیابی اثربخشی اجرای خط‌مشی‌های برنامه پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی ایران در سازمان تأمین اجتماعی<sup>۱</sup>

سارا حاجت پور

دکترای مدیریت دولتی، کارشناس سازمان تأمین اجتماعی، تهران، ایران. Modir\_2020@yahoo.com

حمیده عباسی

نویسنده مسئول، دکترای مدیریت دولتی، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی طلوع مهر، قم، ایران.  
Abbasi.59093@gmail.com

آمنه مالمیر

استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، واحد فراهان، دانشگاه آزاد اسلامی، فراهان، ایران  
Ameneh.malmir@yahoo.com

رسول صریحی

دکترای مدیریت دولتی، گروه حسابداری، دانشگاه فنی و حرفه‌ای شمسی پور، تهران، ایران  
rasool.sarihi@gmail.com

## چکیده

هدف از انجام این پژوهش ارائه مدل ارزیابی اثربخشی اجرای خط‌مشی‌های برنامه پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی ایران در سازمان تأمین اجتماعی بوده است. در این پژوهش به منظور ارزیابی خط‌مشی‌های اجرا شده از روش ترکیبی استفاده شده است به این شکل که در مراحل مختلف از روش‌های کمی (سیستم استنتاج فازی) و از روش‌های کیفی (مصاحبه برای تعیین قواعد فازی) بهره‌گیری شده است. جامعه آماری این پژوهش مدیران سازمان تأمین اجتماعی و اساتید دانشگاه بوده‌اند که با روش نمونه‌گیری هدفمند مورد انتخاب قرار گرفته‌اند. چارچوب نظری استفاده شده برای ارزیابی اثربخشی خط‌مشی‌های اجرا شده در سازمان تأمین اجتماعی، از ترکیب دو مدل متلند و هیل و هوپ بوده است. نتایج پژوهش نشان داده است که سطح تضاد و ابهام در خط‌مشی‌های سازمان تأمین اجتماعی نسبتاً بالا بوده است و بالاترین ضعف‌ها در خصوص ارزیابی و دقت در تدوین خط‌مشی‌ها بوده است. نتایج حاصل از وابستگی بین متغیرها و قواعد اگر

---

۱. این یک مقاله دسترسی آزاد تحت مجوز/ <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/> است.

- آنگاه نشان از آن دارد که اگر تضاد و ابهام در خطمشی زیاد باشد، اگر سطح استفاده از ابزارهای قدرت نفوذ (اعمال زور در اجرای خطمشی)، تبادل (استفاده از بده بستان و دید بازارمحور) و نیز متقاعدسازی (سازوکارهای فرهنگی) نیز زیاد باشد خطمشی غیر اثربخش می‌شود. با این وجود خروجی نهایی مدل متلند نشان از آن داشته است که با توجه به فازی بودن مدل، خطمشی‌ها در میان دو تابع عضویت زیاد و متوسط قرار گرفته‌اند که در این حالت می‌توان به حالت کمی اثربخش نیز دست یافت.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی خط مشی، اجرای خطمشی، سیستم استنتاج فازی، سازمان تامين اجتماعى

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۰/۰۲ تاریخ بازبینی: ۹۹/۱۱/۲۶ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۲۶

فصلنامه راهبرد اجتماعی - فرهنگی، سال ۱۰، شماره ۳۷، زمستان ۱۳۹۹، صص ۹۳-۱۲۴



## مقدمه

خط‌مشی‌گذاری را علم دولت و شاخه‌ای جدید از علم سیاست می‌دانند که با توجه به چندوجهی بودن مسائلی که خط‌مشی‌ها برای حل آن‌ها تدوین می‌شوند از علومی همچون حقوق، اقتصاد، جامعه‌شناسی و روان‌شناسی به تناوب و تناسب بهره‌مند می‌شود (Howlett, M; Mukherjee, I, 2017). برخی از صاحب‌نظران خط‌مشی‌گذاری، آن را مجموعه‌ای از اعمالی می‌دانند که به منظور دستیابی به هدفی به اجرا درمی‌آید و برخی آن را به معنای آنچه دولت‌ها انتخاب می‌کنند که انجام دهند یا انجام ندهند، تعریف کرده‌اند (Dye, 2017). در واقع خط‌مشی‌گذاری باید بهترین و مناسب‌ترین راه‌حل‌ها را برای حل مشکلات یا جلوگیری از آنها اتخاذ کند (Marsal, Llacuna & Segal, 2017). فرایند خط‌مشی‌گذاری با مراحل‌ی از قبیل شناخت و درک مسئله، طرح مسئله، تهیه و تدوین راه‌حل‌ها، قانونی‌کردن و مشروعیت‌بخشیدن به خط‌مشی، ابلاغ و اجرای خط‌مشی و ارزیابی خط‌مشی شناخته می‌شود (گرچی پور، خاشعی، اسلامبولچی، & اصغری صارم، ۱۳۹۸). یکی از مراحل فرایند خط‌مشی‌گذاری ارزیابی خط‌مشی است. ارزیابی خط‌مشی به مثابه اندازه‌گیری یک خط‌مشی با توجه به اثربخشی، کارایی و تناسب با اهداف آن تعریف شده است (Bundi, 2018). از سویی سازمان‌ها همواره در اجرای فرایند خط‌مشی‌گذاری به شکلی فعال مشارکت دارند. از سویی دیگر ظرفیت و توانمندی یک سازمان است که مشخص می‌کند کدام سازمان قابلیت این را دارد که بر مسائل و موضوعات مورد توجه مردم تاثیر گذار باشد و به خط‌مشی شکل دهد، بنابراین بحث ارزیابی خط‌مشی مطرح می‌شود (دانشفرد، ۱۳۹۵). اخیراً صاحب‌نظران و

خطمشی گذاران به مرحله ارزیابی خطمشی توجه ویژه نشان داده اند و بر خلاف گذشته تمایل و توجه به مرحله ارزیابی خطمشی سیر صعودی را می پیماید (الوانی & شلویری، ۱۳۹۵). ذی نفعان در بخش های مختلف فرایند خطمشی، به دنبال بررسی چگونگی اجرای خطمشی ها می باشند و آثار و پیامدهای خطمشی ها را ارزیابی می کنند تا چنانچه لازم باشد در آن تغییر ایجاد کنند، با آن به مخالفت بپردازند و یا از آن حمایت نمایند (Howlett, Ramesh, & Perl, 2003). یکی از مهم ترین روش های ارزیابی خطمشی ارزیابی توسط گروه ها و دسته های غیردولتی، رسانه های عمومی، مطبوعات و محققین می باشد، تشخیص و شناسایی مسائل عمومی و ارزیابی خطمشی یکی از وظایف محوری رسانه ها می باشد (دانایی فرد، جاوید، & فانی، ۱۳۹۱). از آنجاکه محیط و رخدادهای سیاسی در خطمشی گذاری تاثیرگذار هستند، رسانه ها نیز می کوشند، هم توسط اطلاع رسانی و هم توسط صحنه سازی به خطمشی ها شکل دهند (ایمانیان & دانایی فرد، ۱۳۹۴). خطمشی گذاری فرایندی سیاسی است، مرحله ارزیابی خطمشی نیز یک اقدام سیاسی به شمار می رود؛ اگر دولت ها بیم آن داشته باشند که با ارزیابی خطمشی آنها در موضع ضعف قرار می گیرند؛ آنگاه دولت ها از ارزیابی خطمشی به شکلی استفاده می کنند که از آن خطمشی تصویری مناسب تر ارائه دهند؛ و حقایق را پنهان می کنند. بخش قابل ملاحظه ای از فرایند ارزیابی خطمشی ها میان بازیگران خطمشی از طریق مذاکرات، بحث ها، توجیحات و مشاجرات شکل می گیرد (Howlett, Ramesh, & Perl, 2003). امروزه با توجه به نگاه کوتاه مدتی که دولت ها فارغ از خاستگاه سیاسی خود نسبت به امور و موفقیت در سیاست گذاری دارند با تنگناهای متعددی نیز در حوزه سیاست گذاری و تأمین منابع و سیاست های اتخاذی روبرو هستند، لذا از قدرت خود در تغییر سیاست ها و تخصیص منابع در بخش های مختلف استفاده کرده و ثبات را در رفتار خود از دست می دهند. در این حالت اثربخشی منابع و عدالت توزیعی که سازمان ها در افق های بلندمدت خود آن را تعقیب می کنند، در ابعاد افقی و عمودی آن مورد خدشه واقع می شود. اگرچه توانمندسازی قانونی عوامل اجرای دولتی و نهادها موجب می شود قوانینی که به شکل محلی تدوین شده اند مشروعیت قانونی پیدا

کنند، اما در همین راستا ممکن است این توانمندسازی؛ افزایش اختیار مجریان را به شکل دلخواه فراهم سازد (Howlett, Ramesh, & Perl, 2003). تأمین اجتماعی خصوصاً در کشورهای در حال توسعه یکی از اجزای لاینفک برنامه‌های توسعه اجتماعی محسوب می‌شود که در پی تحقق اهدافی همانند کاهش فقر، کمک به خروج از چرخه فقر، بالا بردن کیفیت توسعه با تأکید بر توسعه سرمایه‌ی انسانی، افزایش بهره‌وری و کاهش آسیب‌پذیری شهروندان در مقابل مخاطرات بوده است. به طور کلی متغیرهای موثر در طرح‌های بیمه اجتماعی محدود به متغیرهای اقتصادی نیستند و متغیرهای جمعیتی، اجتماعی و متغیرهای مالی نیز در آن موثرند. بنابراین در مطالعه یک طرح تأمین اجتماعی، باید علاوه بر مطالعه وضع موجود و مرتبط با شاخص‌های بیمه‌ای، مطالعه وضع موجود متغیرهای کلان کشور که در طرح تأمین اجتماعی اثرگذار هستند نیز مورد مطالعه قرار گیرد. تحولات جمعیتی، ارتباط تنگاتنگی با آینده یک طرح تأمین اجتماعی دارد. سالمندشدن جمعیت علاوه بر تاثیرگذاری در طرح‌های بازنشستگی، طرح‌های مرتبط با سلامت را نیز تحت‌تاثیر خود قرار می‌دهد که می‌تواند ناشی از کاهش میزان باروری همراه با افزایش امید به زندگی باشد. افزایش امید به زندگی در جامعه به معنای افزایش مدت پرداخت مستمری‌های بازنشستگی و نیز افزایش هزینه‌های درمانی در آن زمان است.

در دوره هشتاد و چهار ساله سازمان تأمین اجتماعی در ایران، بار مالی تعهدات قانونی مستقیماً توسط بیمه‌پردازان تأمین شده و سهم منابع دولتی در آن بسیار ناچیز و کم‌رنگ بوده است؛ اما دولت و مجلس فارغ از همه تکالیف سازمان، از هر فرصتی حداکثر استفاده را کرده و با بردن لایحه یا تصویب طرحی، به فکر چاره‌ای برای حل مشکلات کلان‌تر در سطح جامعه بدون در نظر گرفتن شرایط سازمان بوده‌اند. برابر اطلاعات و آمارهای موجود، ضریب پشتیبانی سازمان که در دهه چهل و پنجاه بیش از بیست نفر بوده است؛ در حال حاضر به حدود شش نفر رسیده است و با ادامه این روند نزولی، زنگ هشدار برای پایداری صندوق‌های بیمه‌ای به صدا درمی‌آید. از طرفی، یکی از شاخص‌های مهمی که در ارتباط با اشتغال و همین‌طور تأمین اجتماعی وجود دارد، نرخ مشارکت اقتصادی است. در حال حاضر این نرخ در ایران، چه در

مردان و چه در زنان و در همه گروه‌های سنی، از میانگین جهانی پایین‌تر است. نرخ مشارکت اقتصادی از شاخص‌های کلیدی بازار کار است که از آن برای تدوین سیاست‌های اشتغال و برنامه‌ریزی‌ها استفاده می‌شود. پایین بودن نرخ مشارکت اقتصادی در ایران چالش بزرگی را پیش‌روی دولتمردان قرار داده است. شاخص فلاکت که به عنوان مجموع تورم و بیکاری تعریف می‌شود، شاخص خوبی است که می‌تواند در ارتباط با سازمان تامین اجتماعی کارایی داشته باشد. افزایش شاخص فلاکت به معنی افزایش هم‌زمان تورم و بیکاری است. این امر نشان‌دهنده آن است که از یک سو به علت تورم، هزینه‌های تامین اجتماعی افزایش می‌یابد و از سوی دیگر به سبب افزایش بیکاری، کاهش درآمدها به وقوع می‌پیوندد. ضمن اینکه افزایش بیکاران مشمول صندوق، می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های صندوق از طریق پرداخت بیمه بیکاری شود. طی یک بررسی که در میان ۹۰ کشور جهان صورت پذیرفته است، کشور ژاپن پایین‌ترین مقدار این شاخص را دارد و ایران بعد از کشور ونزوئلا بالاترین مقدار را در این شاخص داراست. پس از پیروزی انقلاب اسلامی به علت وقوع جنگ تحمیلی، اولین برنامه توسعه کشور در سال ۱۳۶۸ هجری شمسی به تصویب رسید. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران طی اصول ۳، ۲۱، ۲۹، ۲۳، ۴۴ و ۷۵ به موضوع تامین اجتماعی پرداخته است و در سند چشم‌انداز بیست ساله نظام جمهوری اسلامی ایران نیز بر خورداری از سلامت، رفاه، امنیت غذایی، رفع فقر و تامین اجتماعی آورده شده است. علاقه به ارزیابی عقلایی عملکرد با توجه به گذشته، به سنجش پیامدها و آثار اجرای خط‌مشی‌ها می‌پردازد، و برای کمک به تصمیم‌گیری‌های آینده خط‌مشی‌گذاری سودمند می‌باشد. لذا، با توجه به هدف سازمان تامین اجتماعی در ایجاد امنیت اجتماعی، اقتصادی، توزیع عادلانه درآمد و کاهش فقر، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که: مدل ارزیابی اثربخشی اجرای خط‌مشی‌های برنامه پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی ایران در سازمان تامین اجتماعی کدام است؟

## ۱. مبانی نظری تحقیق

### ۱-۱. ارزیابی خط‌مشی

بعد از اجرای خط‌مشی اظهارنظر و داوری کردن در مورد آن آغاز می‌شود، این اظهار



نظرها ممکن است مربوط به چگونگی اجرای هر خطمشی و یا مربوط به پیامدها و آثار خطمشی‌ها باشند (دانشفرد، ۱۳۹۵). مطالعات جدید در عرصه ارزیابی خطمشی‌ها، مشخصاً بر قضاوت‌های هنجاری در مورد نهادهای سیاسی و خطمشی‌های اجتماعی تأکید دارند. ارزیابی خطمشی‌های عمومی به عنوان ابزاری تعریف شده است که شامل دو وظیفه است؛ اول کندوکاو و تفحص ارزیابی، دوم ارزیابی به عنوان یک مرحله از فرایند خطمشی‌گذاری (Wagner & Wollmann, 1991). افزون بر این، ارزیابی‌هایی که از سوی بیرون دولت صورت می‌گیرند، همواره برای بهبود خطمشی طراحی نشده است بلکه اغلب، ارزیابی‌ها برای انتقاد از دولت و بهره‌برداری سیاسی از آن طراحی می‌شوند تا بتوانند از این موقعیت امتیازی به دست آورند (Chomsky, 1995). ارزیابی برنامه وقتی انجام می‌شود که خطمشی قانونی شده و غیرقابل تغییر باشد. برای ارزیابی مبتنی بر روش علمی و محققانه، ساچمن مراحل را پیشنهاد می‌کند: هدف‌هایی که باید ارزیابی شوند را شناسایی کنیم؛ مشکلات و مسائلی که در فرایند ارزیابی باید مورد حل و فصل قرار گیرند را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهیم؛ فعالیت‌هایی که باید انجام شوند را توصیف و استاندارد کنیم؛ جایگاه و سطحی که تغییرات و دگرگونی‌ها باید صورت پذیرند را شناسایی و اندازه‌گیری کنیم و برای تداوم خطمشی‌ها شواهدی را ارائه دهیم (الوانی & شریف زاده، ۱۳۹۴).

## ۲-۱. اجرای خطمشی

اجرای خطمشی‌ها را می‌توان مترادف یک تصمیم دولتی دانست (Paudel, NR, 2009). با وجود اینکه فرایند اجرای خطمشی و پیامد آن در عمل با یکدیگر پیوند و آمیختگی دارند، اما محققان بسیاری تفاوت قائل شدن بین این دو مفهوم را مفید دانسته‌اند (James, O' M Bowman, Goggin, & O' Toole, 1987). در اجرای خطمشی سه رویکرد اصلی پایین به بالا و رویکرد بالا به پایین و ترکیب این دو رویکرد وجود دارد پس از ناکامی رویکردهای بالا به پایین و پایین به بالا، نویسندگان مختلفی به طرح رویکرد ترکیبی ترغیب شده‌اند (Guba & Lincoln, 2004). این رویکرد که عمدتاً از دهه ۱۹۸۰ میلادی مطرح شده، مشخصاً بر نقاط قوت رویکردهای قدیمی تر استوار بوده است (منوریان، ۱۳۹۵). رویکرد ترکیبی

دارای دیدگاه‌های مرادده‌ای است که بر فرایندهای دشوار مباحثه و مناظره بین بازیگران خط‌مشی در تمام سطوح فرایند خط‌مشی‌گذاری تاکید می‌کند (Baretts, 2004). طبق نظریه اشنايدر و اینگرام (Schneider & Ingram, 1993) چندین تعریف قابل قبول از اجرای موفق وجود دارد: سازمان‌ها، رهنمودهای حکومت‌ها را اجابت کنند، سازمان‌ها برای رسیدن به موفقیت پاسخگو شوند، اهداف حکومت محقق، اهداف محلی حاصل شوند و بهبود در جو سیاسی برنامه‌ها و خط‌مشی‌ها وجود داشته باشد. برای سنجش اثربخشی اجرای خط‌مشی‌ها ابتدا باید آن‌ها را اندازه‌گیری کرد، چرا که اندازه‌گیری عملکرد به عنوان ابزار عقلایی در مدیریت است. با توجه به اینکه سنجش اجرای سیاست‌ها نوعی ارزیابی عملکرد تعبیر می‌شود بنابراین برای خط‌مشی‌گذاری اندازه‌گیری عملکرد مهم است. اندازه‌گیری عملکرد در کنار فرضیات نظری، علاقمند به اندازه‌گیری ارزیابی بر اساس شواهد و عملکرد هستند (Krogstrup, 2011). در پژوهش حاضر مدل ارزیابی خط‌مشی‌های اجراشده در سازمان تامین اجتماعی بر اساس دو نظریه متلند<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) و هیل و هوپ<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) شکل گرفته است و در ادامه به تشریح این دو مدل پرداخته می‌شود:

### ۱-۳. مدل متلند

متلند (۱۹۹۵) یک مدل اقتضایی را در باب اجرای خط‌مشی ارائه داده است. بر اساس این مدل، همواره میزانی از ابهام و تعارض در فرایند اجرای خط‌مشی وجود دارد. چهار نوع رویکرد سیاسی، نمادین، تجربی و اداری (اجرایی) را می‌توان نسبت به اجرا اتخاذ کرد. رویکرد سیاسی زمانی استفاده می‌شود که تعارض بالا و ابهام کم باشد. رویکرد نمادین زمانی استفاده می‌شود که هم تعارض و هم ابهام بالا باشند. رویکرد اداری (اجرایی) مربوط به زمان‌هایی است که هم تعارض و هم ابهام پایین باشند. رویکرد تجربی در شرایط ابهام بالا و تعارض پایین استفاده می‌شود (Matland, 1995).

1. Matland

2. Hill & Hupe

#### ۴-۱. مدل هیل و هوپ

میچل هیل و پیتر هوپ (۲۰۰۲) به ارائه مدلی پرداختند که با در نظر گرفتن سه بعد ساختار خط‌مشی، تشکیلات نهادی و ساختار خرد، نوع و شکل حاکمیت دولت را در اجرای خط‌مشی‌ها مشخص می‌کنند. آنها سه حالت از حاکمیت را در اجرای خط‌مشی‌ها پیشنهاد می‌دهند: حاکمیت از طریق اعمال قدرت و نفوذ دولتی، حاکمیت از طریق تفویض به بخش خصوصی و حاکمیت از طریق جامعه‌ی مدنی (Hill & Hupe, 2004).

#### ۵-۱. تامین اجتماعی در ایران

نظام رفاه و تامین اجتماعی دارای پیشینه‌ای یکصد ساله در کشور ماست، که همسو با شکل‌گیری پارادایم نظام تامین اجتماعی در جهان با افتوخیزهای مختلف متحول شده است. عمده تحولات این نظام در دوران پهلوی اول و دوم متمرکز بر نهادسازی در حوزه نظام تامین اجتماعی، حمایت سازمان‌یافته از نیروی کار، کمک به گروه‌های اقشار آسیب‌پذیر، تامین بیمه مناسب برای کارگران، برخورداری کارکنان دولت از تسهیلات بیمه‌ای، تامین شرایط زندگی اقشار نیازمند روستایی و حمایت از کشاورزان، تامین خدمات اجتماعی و رفاهی و توان‌بخشی برای نیازمندان جامعه بوده است (اکبری، ۱۳۹۵). حوزه رفاه، فصل مشترکی از سیاست‌های عمومی و اجتماعی است که آموزش‌وپرورش، مسکن، بهداشت، بیمه‌ها، امور امدادی و حمایتی را شامل می‌شود (منصور، ۱۳۸۶). پس از انقلاب اسلامی در ادامه اصول نهادسازی، ضابطه‌مندی، ساماندهی متناسب با ارزش‌های جدید پس از انقلاب تامین و گسترش و بهبود نظام تامین اجتماعی، حمایت از ایثارگران و بسیجیان و رزمندگان و اقشار آسیب‌پذیر، تامین و گسترش بیمه خدمات‌درمانی در سطح اقشار و گروه‌های مختلف جامعه و از این قبیل موارد در دستور کار دولت‌های مختلف قرار گرفته است (گرگی پور، ۱۳۹۵). در واقع سازمان تامین اجتماعی ایران به عنوان یک نهاد عمومی غیردولتی، با هویت اجتماعی - اقتصادی در گستره عمومی، جامع‌ترین و محوری‌ترین ارائه‌دهنده حمایت‌های قانونی تامین اجتماعی مبتنی بر اصول بیمه‌های اجتماعی است که

دارای استقلال مالی و اداری بوده و بر اصل سه‌جانبه‌گرایی - کارفرما، کارگر و دولت - اتکا دارد، این سازمان با اجرا، تعمیم و گسترش انواع بیمه‌های اجتماعی و درمانی در چارچوب الزامات قانونی و مبتنی بر محاسبات بیمه‌ای، نقشی اساسی در پشتیبانی نیروی کار در فرایند توسعه پایدار کشور، براساس الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت، تعمیق و احساس امنیت اجتماعی - اقتصادی به عهده دارد.

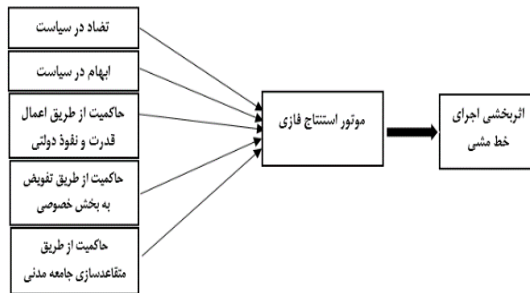
## ۲. پیشینه‌ی تجربی پژوهش

در ادامه به نزدیک‌ترین پژوهش‌ها به پژوهش حاضر در خصوص ارزیابی خط‌مشی در قالب جدول ۱ پرداخته می‌شود:

جدول ۱. خلاصه مطالعات و تحقیقات انجام‌گرفته در ارتباط با موضوع پژوهش

عنوان	پژوهشگر
الگوی ارزشیابی فرایند خط‌مشی‌گذاری فرهنگی با رویکرد مطالعه کیفی اسناد فرهنگی جمهوری اسلامی ایران	(گرچی پور، خاشعی، اسلامبولچی، & اصغری صارم، ۱۳۹۸)
ارزیابی پیاده‌سازی حاکمیت سیاسی: تطبیق جمهوری اسلامی ایران با چارچوب مثلث نظام ملی ارزیابی؛ نیاز میرم فرایندهای قانون‌گذاری و برنامه‌ریزی جمهوری اسلامی ایران	(حائری یزدی & ملکی، ۱۳۹۸) (سلطانی، ۱۳۹۸)
ارزیابی مؤلفه‌های اجرای سیاست جنایی ایران در سازماندهی کنتسگران عرصه‌ی پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی	(غلامی، موزن زادگان، & مرجانی، ۱۳۹۸)
چگونگی ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش‌شناسی ترکیبی	(دانایی فرد، شکر، خیرگو، & فانی، ۱۳۹۷)
ارائه الگوی ارزیابی خط‌مشی‌های توسعه منابع انسانی کارکنان دولت	(حمیدی، احمدی، دانشفرد، & سیف، ۱۳۹۷)
اجرای خط‌مشی، مبانی مفهومی، دانش متراکم و جهت‌گیری‌های جدید	(Mugambwa, Nabeta, Rudaheeranwa, Kaberuka, & Munene John, 2018)
بازگردن اصولی رابطه بین مدل و روش‌شناسی: یک روش پیشنهادی برای ارزیابی پیامدهای ناخواسته	(Morell, 2018)
رویکرد ارزیابی نتایج ناخواسته: یک روش قابل قبول برای ارزیابی نتایج ناخواسته برای برنامه‌ریزان توسعه اجتماعی	(Jabeen, 2018)
مدل‌سازی شبکه‌ای اجرای خط‌مشی‌ها و ارزیابی آن در سازمان‌های مدیریت منابع طبیعی	(Seth D, Bone, & Moseley, 2016)
ارزیابی اجرا و نفوذ سیاست‌ها در سیستم‌های پژوهش و نوآوری حمایت از سلامت در موزامبیک، سنگال و تانزانیا	(Mugwagwa, Edwards, & de Haan, 2015)

با بررسی ادبیات و مطالعه دیدگاه اندیشمندان و صاحب‌نظران حوزه پژوهش، چارچوب نظری برای هدایت این پژوهش در شکل ۱ به مثابه مدل مفهومی پژوهش ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

در این پژوهش جهت ارزیابی خط‌مشی‌های اجرا شده از روش آمیخته استفاده شده است. روش آمیخته (کمی-کیفی) در این پژوهش شامل: نخست طراحی پرسش‌نامه به منظور تعیین قواعد فازی (کیفی)، و دوم استفاده از سیستم استنتاج فازی (کمی) بوده است. پس از شناسایی مساله و بررسی مقدماتی ادبیات موضوع و واکاوی جنبه‌های آن، مطالعات کتابخانه‌ای پژوهش آغاز شده است، که مشتمل بر مرور مبانی نظری و پژوهش‌های پیشین از منظر ارزیابی خط‌مشی و مطالعات آرشیوی در برنامه‌های توسعه سازمان تامین اجتماعی (مجموعه بایگانی اداره‌ها و شعب سازمان تامین اجتماعی و گزارش‌های مربوط به برنامه‌های توسعه سازمان تامین اجتماعی) بوده است. در ابتدا ۳۸ خط‌مشی از برنامه‌های توسعه سازمان تامین اجتماعی استخراج شده است. پس از مصاحبه با خبرگان معین شد که تعداد ۱۲ خط‌مشی از ۳۸ خط‌مشی سازمان به صورت کامل به اجرا درآمده است و برخی دیگر از خط‌مشی‌های توسعه، اجرایی نشده یا نیمه‌تمام مانده است. لذا در این پژوهش ۱۲ خط‌مشی سازمان که به صورت کامل اجرایی شده‌اند، مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. خط‌مشی‌های مورد بررسی به شرح جدول ۲ هستند.

جدول ۲. خط‌مشی‌های اجرا شده در سازمان تامین اجتماعی

ردیف	خط مشی
۱	پایداری صندوق‌های تامین بیمه‌ای اجتماعی و اصلاحات منطقی در مبانی محاسبانی آن تشکیک در محاسبه نرخ بازنستگی دو سال آخر
۲	تخفیف در میزان حق بیمه سهم کارفرما
۳	گسترش و تعمیق نظام جامع تامین اجتماعی
۴	ادغام بخش‌های بیمه‌ای کلیه صندوق‌های ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۵ قانون حسابات عمومی کشور در بیمه سلامت

۵	برقراری حقوق بازنشستگی بیمه‌شده بر مبنای میانگین حقوق و دستمزد پنج سال آخر
۶	دیده شدن بار مالی در بودجه
۷	برقراری بیمه تکمیلی بازنشستگی و افتتاح حساب انفرادی خصوصی برای بیمه‌شدگان
۸	برقراری و استقرار نظام جامع تأمین اجتماعی چندلایه
۹	سیستم امتیازدهی بازنشستگی (مشاغل غیرتخصصی)، ترکیب و نوع نرخ حق بیمه، شرایط احراز و زمان بازنشستگی، تعیین شغل سخت و زیان‌آور
۱۰	کاهش وابستگی این صندوق‌ها به کمک محل بودجه عمومی
۱۱	ممنوعیت ایجاد هرگونه تعهد بیمه‌ای و بار مالی خارج از ارقام مقرر در جداول قوانین بودجه سنواتی برای صندوق‌ها
۱۲	ایجاد ثبات، پایداری و تعادل بین منابع و مصارف صندوق‌های بازنشستگی

پس از استخراج عناصر مدل برای ارزیابی اثربخشی خط‌مشی‌ها از مدل هیل و هوپ و متلند در قالب ۵ مولفه ابهام؛ تضاد؛ قدرت نفوذ؛ تبادل و متقاعدسازی استفاده شده است. در پژوهش حاضر برای عملیاتی کردن متغیرها از پژوهش میشل استفاده شده است. میشل (Michael, 2006) در رساله دکتری خود تحت عنوان «به‌کارگیری و ارزیابی مدل اقتضایی برای اجرای خط‌مشی یادگیری آن‌لاین در تحصیلات عالی» برای ارزیابی خط‌مشی‌ها از مدل متلند استفاده کرده است. میشل متغیر تضاد و ابهام را در قالب ۸ معیار تعریف کرده است. در این پژوهش جهت بررسی متغیر تضاد چهار معیار تمایل فکری؛ حمایت؛ تغییر و هزینه-منفعت در نظر گرفته شده است.

### جدول ۳. تعریف عملیاتی متغیر تضاد

معیار	تعریف معیار
بی‌میلی فکری	بی‌میلی فکری، به مسائل تخصصی و نمادین مرتبط به درک از کار و نقش خود فرد اشاره دارد. این تضاد زمانی افزایش پیدا می‌کند که یک خط‌مشی عجیب و غریب وجود داشته باشد و این با تعهد یک فرد به حرفه و اصولی که ساخته است، متناقض باشد.
حمایت	حمایت، به میزان برانگیختگی و کمک‌رسانی به مجریان خط‌مشی اشاره دارد.
تغییر	تغییر به تأثیری که خط‌مشی جدید بر الگوی رفتاری کارکنان، وظایف شغلی، انتظارات یک سازمان و حتی ساختار و عملیات سازمانی می‌گذارد، اشاره دارد.
سود و زیان	بررسی سود و زیان با اولویت‌دادن به وسایل و تخصیص منابع و سود ادراک شده مرتبط است. تضاد زمانی زیاد می‌شود که منابع، کمیاب و گران بوده و سود حاصله نیز کم باشد.

و جهت بررسی متغیر ابهام، چهار معیار؛ دقت، ارزیابی، ابزار و اختیار در نظر گرفته شده است.

### جدول ۴. تعریف عملیاتی متغیر ابهام

معیار	تعریف معیار
دقت	دقت در خط‌مشی اشاره به جایگاه فعلی آن خط‌مشی در حکومت دارد (هرچه به سیاست‌های کلان نزدیک‌تر باشد از ابهام کمتری برخوردار است).
ارزیابی	ارزیابی نیز به ارزیابی خط‌مشی با توجه به پیامد و انطباق با نیازهای فعلی اشاره می‌کند (هرچه به پیامدها و نیازها نزدیک‌تر باشد ابهام کمتر است).
ابزار	ابزار می‌تواند شامل اعطای برنامه‌ها و وظایف جدید و یا تغییر در امکانات از سوی خط‌مشی‌گذاران باشد (هرچه امکانات و ابزار فراهم باشد ابهام کمتر است).
اختیار	اختیار، به میزان درگیر کردن سازمان در فرایند خط‌مشی‌گذاری اشاره دارد (هرچه اختیار بیشتری داده شود ابهام کمتر است).

در ادامه جهت شناسایی تضاد و ابهام در اجرای خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی از تکنیک دلفی استفاده شده است. یکی از رموز موفقیت روش دلفی، دقت در انتخاب شرکت‌کنندگان آن است. از آنجا که نتایج تکنیک دلفی، وابسته به میزان دانش و معلومات اعضای گروه است، دعوت از افرادی که گمان می‌رود نظریات گران‌بهایی دارند، ضروری است (Wagner & Wollmann, 1991). لذا حلقه اعضای دلفی در یک پژوهش، بر اساس تخصص و آگاهی شرکت‌کنندگان از موضوع موردنظر انتخاب می‌شوند.

(Linstone & Murray, 2002). از جمله مخاطبان مناسب می‌توان به هیئت علمی دانشگاه‌ها، محققان کارآزموده و کارشناسان خبره در مسئله موضوع تحقیق اشاره کرد (Kiwi & Kampnood, 2019). بنا بر موارد ذکرشده داده‌های تابلویی دلفی در این تحقیق اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های در دسترس شامل پنج دانشگاه؛ تهران، علامه طباطبایی، قم، قزوین و اهواز (۷ نفر) و مدیران سازمان تامین اجتماعی (۹ نفر) و در مجموع شامل (۱۶ نفر) بوده‌اند. مبنای انتخاب دانشگاه‌ها و مدیران به این صورت بوده است که، در ابتدا با اساتید در دانشگاه‌های مختلف و مدیران سازمان تماس و تعاملاتی به شکل حضوری، تماس تلفنی و مکاتبه‌ای (الکترونیک) صورت گرفته است، پس از دریافت بازخورد از خبرگان، برای محقق محرز شد که کدام‌یک از اساتید و مدیران از ابتدا تا انتهای مراحل دلفی مایل به همکاری هستند. آنگاه نمونه‌گیری صورت پذیرفته است. اعضای این جامعه کسانی هستند که حداقل دارای یکی از ویژگی‌های زیر بوده‌اند: ۱- اساتیدی که دکترای مدیریت داشته باشند و حداقل دارای مرتبه استادیاری باشند. ۲- با مقوله ارزیابی و اجرای خط‌مشی عمومی آشنایی داشته و تألیف، تحقیق و مقالاتی در این زمینه داشته‌اند. و ۳- مدیرانی که دارای سابقه مدیریت بالای پنج سال در زمینه اجرا و ارزیابی خط‌مشی‌های سازمان تامین اجتماعی بوده‌اند. روش نمونه‌گیری جهت اخذ نقطه‌نظرات خبرگان، روش نمونه‌گیری هدفمند بوده است. در نمونه‌گیری هدفمند، شرکت‌کنندگانی که دارای ویژگی‌های مشخصی یا غنی از اطلاعات در مورد مسئله پژوهش هستند، آگاهانه انتخاب می‌شوند (جلالی،

(۱۳۹۱). نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت غیراحتمالی هدفمند و با استفاده از روش گلوله برفی انجام شده است و پس از کسر افراد انصراف داده، تعداد ۱۶ نفر برای مشارکت در پژوهش انتخاب شده‌اند. در ادامه، پرسش‌نامه‌ای در قالب ۱۲ عامل و ۹۶ گویه در خصوص تضاد و ابهام دسته‌بندی شده و در اختیار ۱۶ خبره قرار گرفته است. اجرای دلفی در این پژوهش در سه دور انجام پذیرفته است. در دور سوم با در نظر گرفتن پراکندگی پاسخ‌ها، کمترین انحراف از معیار به دست آمده است، که این نشان از اتفاق نظر در بین خبرگان داشته است. در پژوهش حاضر برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای داده‌های تابلویی از ضریب هماهنگی کندال استفاده شده است. ضریب کندال نشان می‌دهد، افرادی که چند مفهوم را بر مبنای میزان برتری نسبت به سایر مفاهیم مرتب کرده‌اند، جهت داوری در مورد برتری هریک از مفاهیم معیارهای مشابهی داشته‌اند و با یکدیگر هم نظر می‌باشند. لازم به ذکر است هرچه ضریب توافقی کندال به یک نزدیک‌تر باشد، اتفاق نظر بین خبرگان بیشتر است. جدول ۵ نتایج محاسبات ضریب کندال را در سه دور دلفی را نشان می‌دهد.

جدول ۵. نتایج محاسبات ضریب کندال برای پانل دلفی

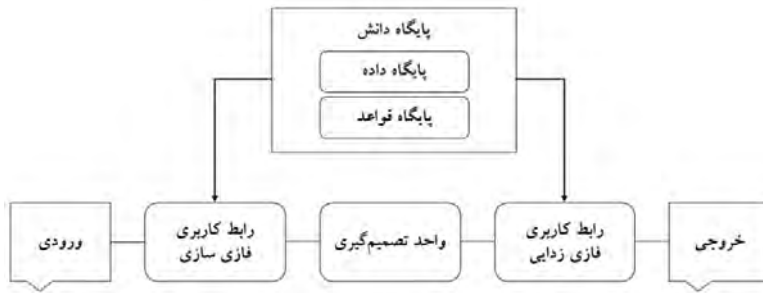
دور سوم دلفی	دور دوم دلفی	دور اول دلفی	ضریب توافقی کندال
۰/۷۱۱	۰/۵۰۵	۰/۴۴۱	

و در ادامه برای شناسایی اثربخشی خط‌مشی‌ها از قواعد فازی اگر-آنگاه استفاده شده است و مدل سیستم استنتاج فازی از طریق نرم افزار متلب (MATLAB) اجرا شده است.

#### ۴. تجزیه و تحلیل اطلاعات

یکی از محاسبات سودمند که مبتنی بر قواعد اگر-آنگاه است، سیستم استنتاج فازی می باشد. این سیستم شامل پنج مرحله است.





شکل ۲. فرآیند سیستم استنتاج فازی

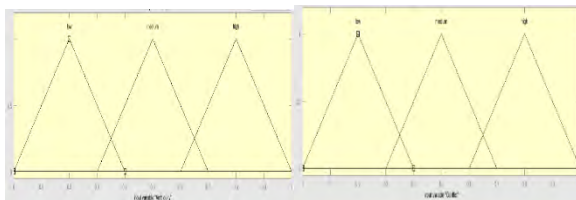
### گام اول: شناسایی تابع عضویت و مجموعه فازی

در این پژوهش، مولفه تضاد و ابهام از مدل متلند و سطح قدرت نفوذ، تفویض و تبادل از مدل هیل و هوپ مورد بررسی قرار گرفته است و به عنوان ورودی‌های سیستم پیش‌بینی‌کننده فازی در نظر گرفته شده است. مدل سیستم استنتاج فازی در این پژوهش شامل پنج متغیر به عنوان متغیرهای ورودی و یک متغیر به عنوان متغیر خروجی اثربخشی اجرای خط‌مشی بوده است. تابع عضویت همه متغیرها در جدول ۶ تعریف شده است.

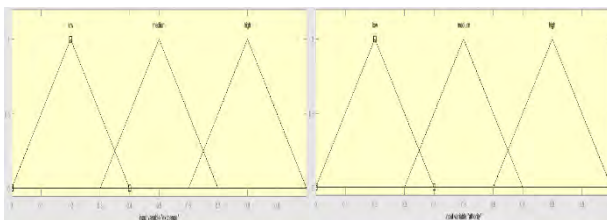
جدول ۶. تابع‌های متغیرهای ورودی و خروجی و متغیرهای زبانی

متغیرها	نوع سنجه	تابع عضویت
اثربخشی اجرای خط‌مشی	خروجی	«غیر اثربخش» «کمی اثربخش» «نسبتاً اثربخش» «اثربخش»
تضاد	ورودی	«زیاد» «متوسط» «کم»
ابهام	ورودی	«زیاد» «متوسط» «کم»
قدرت نفوذ	ورودی	«زیاد» «متوسط» «کم»
تفویض	ورودی	«زیاد» «متوسط» «کم»
مقاعدسازی	ورودی	«زیاد» «متوسط» «کم»

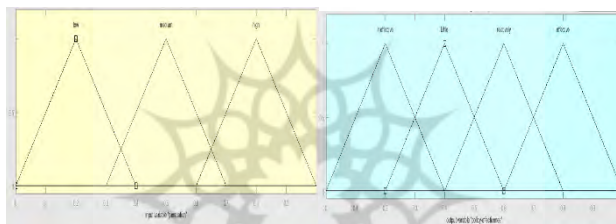
در این پژوهش پارامترهای ورودی به نرم افزار شامل (تفویض، مقاعدسازی، قدرت نفوذ، ابهام و تضاد) بوده است، این پارامترها ممکن است در سازمان در یکی از حالت‌های «زیاد»، «متوسط» و «کم» باشند. همچنین پارامتر خروجی نرم افزار (اثربخشی اجرای خط‌مشی) نیز ممکن است در سازمان در یکی از حالت‌های «اثربخش»، «نسبتاً اثربخش» و «غیر اثربخش» باشد.



شکل ۳. تابع عضویت تضاد      شکل ۴. تابع عضویت ابهام



شکل ۵. تابع عضویت قدرت نفوذ      شکل ۶. تابع عضویت تبادل



شکل ۷. متقاعدسازی      شکل ۸. اثربخشی اجرای خطمشی

### گام دوم: ساختن قواعد فازی

در گام دوم به منظور قاعده‌نویسی از روش میدانی استفاده شده است. برای سوال این پژوهش ۳۸ قاعده استخراج شده است که در جدول ۷ به آن‌ها اشاره شده است.

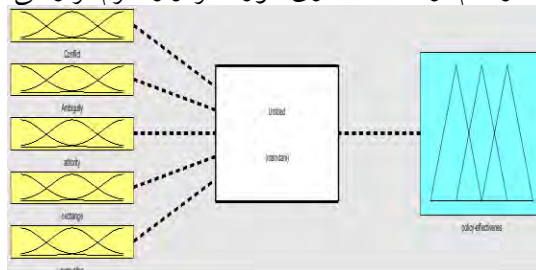
جدول ۷. استفاده از روش میدانی جهت قاعده‌نویسی

ردیف	ورودی (اگر)		خروجی (آنگاه)	
	تضاد	ابهام	قدرت نفوذ	تفویض
۱	کم	کم	متوسط	متوسط
۲	کم	کم	زیاد	زیاد
۳	کم	کم	کم	کم
۴	کم	کم	زیاد	کم
۵	کم	کم	زیاد	متوسط
۶	متوسط	کم	زیاد	زیاد
۷	متوسط	کم	کم	کم
۸	متوسط	کم	زیاد	کم
۹	متوسط	کم	زیاد	زیاد
۱۰	متوسط	کم	کم	زیاد
۱۱	متوسط	متوسط	زیاد	زیاد

۱۲	متوسط	متوسط	متوسط	زیاد	نسبتاً اثربخش
۱۳	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	کمی اثربخش
۱۴	متوسط	متوسط	کم	کم	غیر اثربخش
۱۵	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	کمی اثربخش
۱۶	زیاد	متوسط	زیاد	زیاد	کمی اثربخش
۱۷	زیاد	متوسط	متوسط	زیاد	غیر اثربخش
۱۸	زیاد	متوسط	متوسط	متوسط	غیر اثربخش
۱۹	زیاد	متوسط	متوسط	کم	غیر اثربخش
۲۰	زیاد	متوسط	متوسط	کم	غیر اثربخش
۲۱	زیاد	متوسط	کم	زیاد	غیر اثربخش
۲۲	زیاد	زیاد	کم	کم	غیر اثربخش
۲۳	زیاد	زیاد	کم	متوسط	غیر اثربخش
۲۴	زیاد	زیاد	کم	زیاد	غیر اثربخش
۲۵	زیاد	زیاد	متوسط	زیاد	غیر اثربخش
۲۶	زیاد	زیاد	متوسط	متوسط	غیر اثربخش
۲۷	زیاد	زیاد	متوسط	کم	غیر اثربخش
۲۸	زیاد	زیاد	زیاد	زیاد	کمی اثربخش
۲۹	زیاد	زیاد	زیاد	متوسط	غیر اثربخش
۳۰	زیاد	زیاد	زیاد	کم	غیر اثربخش
۳۱	متوسط	زیاد	زیاد	زیاد	کمی اثربخش
۳۲	متوسط	زیاد	متوسط	متوسط	کمی اثربخش
۳۳	متوسط	زیاد	متوسط	کم	غیر اثربخش
۳۴	متوسط	زیاد	متوسط	کم	غیر اثربخش
۳۵	متوسط	زیاد	کم	کم	غیر اثربخش
۳۶	متوسط	زیاد	کم	متوسط	غیر اثربخش
۳۷	متوسط	زیاد	کم	متوسط	غیر اثربخش
۳۸	متوسط	زیاد	کم	زیاد	غیر اثربخش

### گام سوم: فازی سازی

در این گام مقادیری که به شکل کریسپ هستند به دلایل مختلفی مانند غیر دقیق بودن و غیر شفاف بودن سنج‌ها (در پژوهش حاضر با توجه به اینکه داده‌ها کیفی بوده است، نمی‌توان مقادیر دقیقی به آنها اختصاص داد بنابراین سنج‌ها مبهم و غیر دقیق هستند) به شکل فازی بیان می‌شوند و آنگاه با توجه به هر یک از حالات ذکر شده در گام اول اعداد فازی مورد نظر وارد نرم‌افزار می‌شوند.



شکل ۹. مدل نهایی وارد شده به سیستم استنتاج فازی

### گام چهارم: فازی زدایی

در این پژوهش از روش سنتروید به منظور فازی زدایی استفاده شده است، این روش توجه به مرکز ثقل دارد، از آنجاکه در روش سنتروید توازن و سازگاری بیشتری نسبت به سایر روش ها وجود دارد، در پژوهش حاضر از این روش استفاده شده است. بنابراین به منظور فازی زدایی و به دست آوردن خروجی از فرمول (۱) استفاده شده است.

$$x' = \frac{\int \mu(x)x dx}{\int \mu(x) dx} \quad \text{رابطه (۱)}$$

در ادامه، مدل برای سه حالت به صورت آزمایشی به اجرا درآورده می شود. وقتی که تضاد زیاد، ابهام کم، سطح قدرت نفوذ زیاد، سطح تبادل زیاد و سطح متقاعدسازی زیاد باشد، خروجی نرم افزاز مطلب شکل ۱۰ را نشان داده است.



شکل ۱۰. اجرای سیستم استنتاج فازی

یافته های حاصل از خروجی نرم افزاز مطلب برای حالتی که تضاد زیاد، ابهام کم، سطح قدرت نفوذ، سطح تبادل و سطح متقاعدسازی زیاد باشد، به صورت جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. خروجی سیستم استنتاج فازی

خروجی	ورودی				
	تضاد	ابهام	قدرت نفوذ	تبادل	متقاعدسازی
اثربخشی خطامشی	زیاد	کم	زیاد	زیاد	زیاد
کمی اثربخش	زیاد	کم	زیاد	زیاد	زیاد

وقتی که تضاد و ابهام کم باشد، سطح قدرت نفوذ، سطح تبادل و سطح متقاعدسازی متوسط باشد، خروجی نرم افزاز مطلب شکل ۱۱ را نشان داده است.



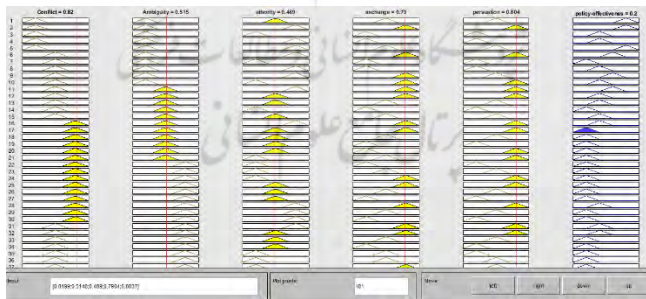
شکل ۱۱. اجرای سیستم استنتاج فازی

یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار متلب وقتی که تضاد کم، ابهام کم، سطح قدرت نفوذ متوسط، سطح تبادل متوسط و سطح متقاعدسازی متوسط باشد، به صورت جدول ۹ ارائه شده است.

جدول ۹. خروجی سیستم استنتاج فازی

خروجی	ورودی				
	تضاد	ابهام	قدرت نفوذ	تبادل	متقاعدسازی
اثربخشی خط‌مشی	کم	کم	متوسط	متوسط	متوسط
اثربخش	کم	کم	متوسط	متوسط	متوسط

وقتی که تضاد زیاد باشد، ابهام و سطح قدرت نفوذ متوسط باشد، سطح تبادل و سطح متقاعدسازی زیاد باشد، خروجی نرم‌افزار متلب شکل ۱۲ را نشان داده است.



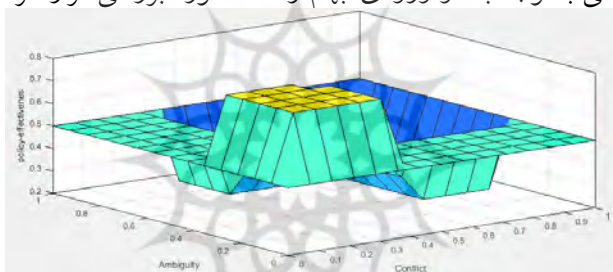
شکل ۱۲. اجرای سیستم استنتاج فازی

یافته‌های حاصل از خروجی نرم‌افزار متلب وقتی که تضاد زیاد، ابهام متوسط، سطح قدرت نفوذ متوسط، سطح تبادل زیاد و سطح متقاعدسازی زیاد باشد، به صورت جدول ۱۰ ارائه شده است.

جدول ۱۰. خروجی سیستم استنتاج فازی

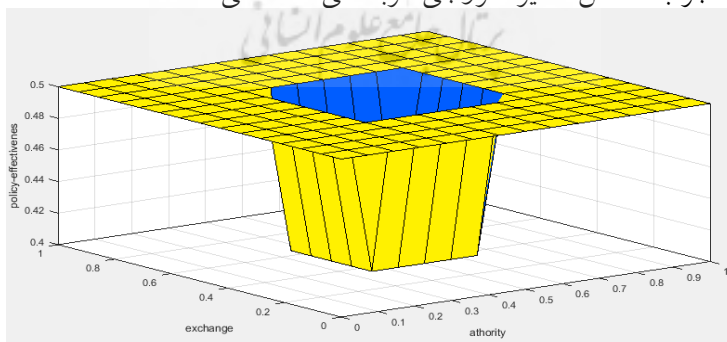
خروجی	ورودی			
	متقاعدسازی	تبادل	قدرت نفوذ	ابهام
اثربخشی خطمشی	زیاد	زیاد	متوسط	متوسط
غیر اثربخش	زیاد	زیاد	متوسط	متوسط

پس از وارد کردن اطلاعات به نرم افزار، با در نظر گرفتن اعداد فازی ورودی و خروجی و مقیاسی که برای آنها تعیین شده است با تعیین یک مقدار در شرایط غیرفازی برای ورودی‌ها یک مقدار غیرفازی نیز برای خروجی تعیین شده است. با توجه به نظرات خبرگان (دلفی) و آنچه که از خروجی پرسش نامه‌های پژوهش در بخش‌های قبلی ارائه شده است، می‌توان گفت دو عامل تضاد و ابهام بیشترین تاثیر را در تحریر قواعد فازی داشته‌اند، بنابراین می‌توان گفت که حالت‌های مختلف آنها در اثربخشی خطمشی بسیار موثر بوده است. در ادامه تجزیه و تحلیل‌های اثربخشی اجرای خطمشی با توجه به دو ورودی ابهام و تضاد مورد بررسی قرار گرفته است.



شکل ۱۳. نتیجه تاثیر دو متغیر ابهام و تضاد بر اثربخشی خطمشی

همان‌گونه که در شکل ۱۳ ملاحظه می‌شود، افزایش دو متغیر ورودی ابهام و تضاد، منجر به کاهش متغیر خروجی اثربخشی خطمشی شده است.



شکل ۱۴. نتیجه تاثیر دو متغیر قدرت نفوذ و تبادل بر اثربخشی خطمشی

همانطور که در شکل ۱۴ نشان داده شده است، چنانچه دو متغیر تبادل و قدرت نفوذ افزایش یابد موجب افزایش متغیر خروجی اثربخشی اجرای خطمشی خواهند شد.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در پژوهش حاضر، ابتدا با توجه به بررسی نظریه‌های مختلف، چارچوب نظری پژوهش بر اساس دو مدل متلند و هیل و هوپ شکل گرفته است. سپس با استفاده از نظرات خبرگان قواعد فازی و در نهایت با استفاده از سیستم استنتاج فازی برای وضعیت‌های مختلف، سطح اثربخشی خطمشی مورد ارزیابی قرار گرفته است. جهت بررسی وضع موجود از آزمون میانگین استفاده شده است، نتایج ارزیابی خطمشی‌های مورد بررسی، در باب تضاد و ابهام با استفاده از آزمون میانگین در قالب جدول ۱۱ تشریح شده است.

جدول ۱۱. نتایج ارزیابی خطمشی

ابهام			تضاد				
اختیار	اِبرار	ارزیابی	دقت	سود و زیان	تغییر	حمایت	بی‌میلی فکری
۲/۰۵	۳/۸۱۷	۴/۰	۴/۰۱۷	۳/۸۵	۳/۶۱۷	۳/۶۸۳	۲/۷۵۶

خروجی تضاد و ابهام خطمشی‌های اجراشده در سازمان تامین اجتماعی در قالب شکل ۱۵ به تصویر کشیده شده است.



شکل ۱۵. تضاد و ابهام خطمشی‌های سازمان تامین اجتماعی

نتایج فوق نشان از آن دارد که سطح تضاد و ابهام در خطمشی‌های سازمان تامین اجتماعی نسبتاً بالا بوده است و بالاترین ضعف‌ها نیز در خصوص ارزیابی و دقت در

تدوین خط‌مشی‌ها بوده است. یعنی ارزیابی خط‌مشی‌ها با توجه به پیامدها و انطباق با نیازهای فعلی سازمان تامین اجتماعی شکل نگرفته است و نیز جایگاه فعلی خط‌مشی‌ها به سیاست‌های کلان دولت نزدیک نبوده است. نتایج حاصل از وابستگی بین متغیرها و قواعد اگر - آنگاه، نشان از آن دارد که اگر تضاد و ابهام در خط‌مشی زیاد باشد، همچنین اگر سطح استفاده از ابزارهای قدرت نفوذ یا اعمال زور در اجرای خط‌مشی بالا بوده و اگر سطح تبادل یا استفاده از بده‌بستان و دید بازارمحور در اجرای خط‌مشی بالا بوده و همچنین متقاعدسازی جامعه‌ی مدنی یا سازوکارهای فرهنگی نیز زیاد باشد، خط‌مشی غیر اثربخش می‌شود. ولی خروجی نهایی مدل مثلند نشان از آن داشته است که با توجه به فازی بودن مدل، خط‌مشی‌ها در میان دو تابع عضویت زیاد و متوسط قرار گرفته‌اند که در این حالت دستیابی به حالت کمی اثربخش نیز وجود دارد.

نتایج حاصله از این پژوهش نشان از وجود ابهام و تضاد زیاد در خط‌مشی‌ها داشته است. در این بخش با توجه به یافته‌های حاصل از میانگین متغیرهای به دست آمده در جدول ۱۲ به ارائه راهکارهای عملی در هر بخش پرداخته شده است.

جدول ۱۲. ارائه راهکارهای عملی

نام متغیر	میانگین	راهکار
بی‌میلی فکری	۲,۵۶۷	- جلوگیری از برخورداری مضاعف از خدمات و تمهیدات سازمان. - اجرای تصمیمات دولت و مجلس در ارتباط با سازمان، منوط به تأمین بار مالی. - شفاف‌سازی در تعاملات مالی میان دولت و سازمان. - اصلاح کسری نقدینگی سازمان ناشی از افزایش بی‌رویه تمهیدات قانونی دولت و عدم پرداخت بار مالی ناشی از آن. - اصلاح در جهت کاهش و رفع قوانین حمایتی. - تأکید بر حفظ و تداوم استقلال مالی و اداری و شخصیت حقوقی سازمان. - استفاده از مدرن‌ترین فناوری‌های روز در ارائه خدمات. - بازبینی و اصلاح ساختارها و فرآیندها در بهبود کمی و کیفی خدمات.
حمایت	۳,۶۸۳	- استفاده از متخصصان سازمانی در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های استراتژیکی و حاکمیتی و عملیاتی کردن تصمیمات. - ایجاد خزانه‌های تصمیم‌گیری و اجرایی. - تعادل بین بخشی. - ارتقای کیفیت تعاملات با مراجع تصمیم‌ساز و تصمیم‌گیر و اجرایی کلان کشور.
تغییر	۳,۶۱۷	- سرمایه‌گذاری در تولید کالاها و خدمات خاص و استراتژیکی. - گسترش بازارهای هدف. - کاهش نسبت مصارف به منابع در جهت پایداری مالی و بهبود بهره‌وری و اثربخشی. - جایگزینی اقلام داخلی در زمینه خدمات و محصولات دارویی به‌جای موارد خارجی (حدائق در برخی موارد).
سود و زیان	۳,۸۵	- هوشمندسازی سیستم‌های مکانیزه و جلوگیری از پرداخت‌های غیر عادلانه و برخورداری مضاعف از خدمات. - محوریت ارباب‌رجوع به عنوان مشتری و جلب رضایت آنها با استفاده از مکانیزم طراحی و اجرای اصلاحات سازمانی. - افزایش و بهبود سطح تعاملات سازمان جهت استفاده از رویکردهای نوین در ارتقای خدمات.
دقت	۴,۰۱۷	- ایجاد زمینه بازبینی و بازنویسی و اصلاح قوانین و مقررات. - حرکت در راستای اسناد بالادستی (قانون اساسی، سند چشم‌انداز و سیاست‌های کلان کشور) و مأموریت‌های قانونی سازمان. - تعیین عوامل تأثیرگذار بر عدم تعادل و ناپایداری صندوق بیمه تأمین اجتماعی. - راهبردها به صورت روشن، صریح و بدون ابهام باشند، منابع کافی به آنها اختصاص داده شوند و در ظرف زمانی قابل اجرا باشند. - سیاست‌های اجرایی و راهکارهای مناسب برای اجرای احکام و راهبردها پس از تصویب پیش‌بینی شده باشد.



ارزیابی	۴	<p>-ارزیابی خط‌مشی با توجه به پیامدها و انطباق با نیازهای فعلی.</p> <p>-ضمانت دولت در مقابل تعهدات سازمان به‌جای بیمه اتکایی صرف به منابع سازمانی.</p> <p>-برقراری تعادل و پایداری سازمان از طریق اصلاحات پارامتریک، اصلاحات ساختاری، اصلاح نظام‌های مدیریتی و ...</p> <p>-تقسیم کار معین و اصولی و شفاف‌سازی وظایف و فعالیت‌ها و مأموریت‌ها و اهداف و رسالت سازمان.</p>
ایزار	۳۸۱۷	<p>- اصلاح و بهبود دیدگاه‌های محیطی نسبت به عملکرد سازمان.</p> <p>- ایجاد بهره‌وری و استفاده از پارانهاها و سایر منابع ناشی از سیاست‌های جبرانی.</p> <p>-عدم تصویب تعهدات جدید، اصلاح و حذف تدریجی تعهدات از قوانین مصوب‌شده قبل، تلاش در تسویه بدهی‌های جاری و بدهی‌های معوق.</p>

با اقتباس از ادبیات تحقیق و باتوجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق

پیشنهادهای زیر بر اساس اولویت عوامل آسیب‌زا ارائه می‌شود:

ایجاد زمینه اعمال اصل عدالت و ترویج فرهنگ بیمه‌ای، نقش‌آفرینی در توسعه اقتصادی کشور و صیانت از نیروی کار، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان با استفاده از دیدگاه‌های نوین مدیریت سازمانی، ارتقای سیستم‌ها و هوشمندسازی و بهبود سطح تعاملات سازمانی از طریق بومی‌سازی، استفاده از مدرن‌ترین فناوری‌های روز در ارائه خدمات، بررسی عوامل تأثیرگذار بر ورود و خروج جمعیت در سازمان (بررسی شاغلان رسمی و غیررسمی، افراد تحت پوشش بیمه اجباری، بررسی سن ورود افراد به صندوق و بررسی چگونگی نحوه بازنشستگی بیمه‌شدگان اعم از عادی، سخت و زبان‌آور، اصلاح ساختاری، مصلحتی، بیکاری)، استفاده از مشوق‌های بازنشستگی دیرتر از موعد، حذف حمایت‌های غیرموجه در بازنشستگی‌های پیش از موعد، تلاش در تغییر رویکرد بازنشستگی پیش از موعد و اتخاذ راهبرد «بازنشستگی دیررس» با توجه به افزایش سن امید به زندگی، اصلاح ساختار و قوانین مرتبط با تغییر میزان مستمری‌ها (به علت افزایش ناگهانی مستمری‌ها و همسان‌سازی‌های متعدد، اکثر نرخ رشد دستمزدها در سال کمتر از رشد مستمری هستند که نرخ مصارف سازمان را افزایش می‌دهند)، جلوگیری از همپوشانی و برخورداری مضاعف از خدمات، مشروط‌شدن خدمات و تعهدات جدید به تأمین بار مالی، پرداخت مطالبات صندوق از دولت براساس ارزش واقعی سال پرداخت، تصریح حکم اموال عمومی بودن وجوه و ذخایر سازمان و شفاف‌سازی در تعاملات مالی مابین دولت و سازمان، نظام‌مند کردن نرخ تعرفه‌های تشخیصی و درمانی (رشد بی‌رویه تعرفه‌های تشخیصی و درمانی نسبت به تعرفه‌های عمومی در سال‌های گذشته سبب افزایش مصارف سازمان شده است)، آسیب‌شناسی علل افزایش هزینه‌های سالانه حوادث ناشی از کار و سوانح جاده‌ای، بازبینی و اصلاح ساختارها و فرایندها در

راستای افزایش بهره‌وری و تولید اقلام دارویی خاص و ارائه خدمات دارویی و بهبود کیفیت خدمات، سرمایه‌گذاری در جهت افزایش بهره‌وری در بنگاه‌های اقتصادی زیرمجموعه سازمان با رویکرد تقویت عوامل تولید، تمرکز بر تولید اقلام خاص و استراتژیک به خصوص در زمینه دارویی و کاهش وابستگی به واردات خارج از کشور یا از نهادهای داخلی، استفاده از ظرفیت اجرای هدفمندسازی یارانه‌ها با هدف توسعه شاخص عدالت اجتماعی و تقلیل پرداخت از جیب جمعیت تحت پوشش و تمرکز بر افزایش جمعیت تحت پوشش به صورت برنامه‌های سالانه.

در انتها، آنچه مبرهن است، رفع موانع پیش روی هر پژوهش علمی، زیرساخت پژوهش‌های علمی آینده را فراهم می‌کند و موجب می‌شود رفته رفته شکوفایی و درخشش علمی تحقق یابد. یکی از موانع چنین تحقیقاتی، همکاری ضعیف برخی مدیران در انتقال اطلاعات است. از آنجا که در این پژوهش به ارزیابی بر اساس رویکرد درونی پرداخته شده است، لذا پیشنهاد می‌شود با دیدی کلان‌تر و در تحقیقاتی گسترده‌تر مدل این پژوهش در سایر دستگاه‌های ملی و محلی مورد بررسی و آزمون قرار گیرد، تا ضمن برآورد نقاط ضعف و قوت، قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نیز افزایش یابد.

## منابع و ماخذ

- اکبری، م. (۱۳۹۵). رفاه اجتماعی در ایران معاصر. تهران: موسسه عالی پژوهش تامین اجتماعی.
- الوانی، م؛ شریف‌زاده، ف. (۱۳۹۴). فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- الوانی، م؛ شلویری، م. (۱۳۹۵). اجرای خط‌مشی عمومی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- ایمانیان، ز؛ دانایی‌فرد، ح. (۱۳۹۴). حکمرانی شبکه‌ای و بررسی موقعیت و چالش‌های آن در ایران. کنفرانس ملی مدیریت دولتی ایران. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
- جلالی، ر. (۱۳۹۱). نمونه‌گیری تحقیق کیفی. تحقیقات کیفی در علوم بهداشتی، ۳۱۰-۳۲۰.
- حائری‌یزدی، ا؛ ملکی، ع. (۱۳۹۸). ارزیابی پیاده‌سازی حاکمیت سیاسی: تطبیق جمهوری اسلامی ایران با چارچوب متلند. سیاست‌گذاری عمومی، ۱۸۹-۲۰۸.
- حمیدی، ک؛ احمدی، ع؛ دانش‌فرد، ک؛ سیف، ا. (۱۳۹۷). ارائه الگوی ارزیابی خط‌مشی‌های توسعه منابع انسانی کارکنان دولت. مدیریت فردا، ۶۷-۸۲.
- دانایی‌فرد، ح؛ جاوید، د؛ فانی، ع. (۱۳۹۱). ارتقای ظرفیت‌گردشگری جمهوری اسلامی ایران: تحلیلی بر ابزارهای خط‌مشی‌گذاری ملی گردشگری. مطالعات مدیریت گردشگری، ۱-۲۴.
- دانایی‌فرد، ح؛ شکری، ز؛ خیرگو، م؛ فانی، ع. (۱۳۹۷). چگونگی ارزشیابی کیفیت خط‌مشی‌های عمومی در ایران: پژوهشی اکتشافی مبتنی بر روش‌شناسی ترکیبی. مدیریت سازمان‌های دولتی، ۷۹-۹۴.
- دانش‌فرد، ک. ا. (۱۳۹۵). فرایند خط‌مشی‌گذاری عمومی. تهران: انتشارات صفار.
- سلطانی، ع. (۱۳۹۸). نظام ملی ارزیابی؛ نیاز مبرم فرایندهای قانون‌گذاری و برنامه‌ریزی جمهوری اسلامی ایران. سیاست‌گذاری عمومی، ۱۳۷-۱۵۴.
- غلامی، ح؛ موذن‌زادگان، ح؛ مرجانی، س. (۱۳۹۸). ارزیابی مؤلفه‌های اجرای سیاست‌جنایی ایران در سازماندهی کنشگران عرصه پیشگیری و مقابله با مفاسد اقتصادی. سیاست‌گذاری عمومی، ۱۴۱-۱۶۳.
- گرچیور. (۱۳۹۵). اسناد سیاسی نظام تامین اجتماعی چندلایه کشور. تهران: موسسه پژوهش تامین اجتماعی.

گر جی پور، ح؛ خاشعی و اسلامبولچی، ع؛ اصغری صارم، ع. (۱۳۹۸). الگوی ارزشیابی فرایند خط‌مشی‌گذاری فرهنگی با رویکرد مطالعه کیفی اسناد فرهنگی جمهوری اسلامی ایران. مدیریت دولتی، ۴۷-۵۲.

منصور، ج. (۱۳۸۶). قوانین و مقررات کار رفاه و تامین اجتماعی. تهران: دوران.  
منوریان، ع. (۱۳۹۵). اجرا و ارزیابی خط‌مشی عمومی. تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر.

Michael , E. (2006). *Micro-clusters and Networks: The Growth of Tourism*. Amsterdam: Elsevier.

Barett , S. (2004). *Implementation Studies. Time four a Revival? Personal Ref lections on 20 Year of Implementation Studies*. Public Administration, 249-262.

Berman, P. (n.d.).

Berman, P. (1980). *Thinking about programmed and adaptive implementation: matching strategies to situations*. Berman, P. (1980) "Thinking about programmed and adaptive implementation: matching stratWhy Policies Succeed or Fail, pp. 205-230.

Bundi, P. (2018). *Parliamentarians strategies for policy evaluations*. Evaluation and Program Planning, 130-138.

Chomsky, N. (1995). *Deterring Democracy*. London: Vintage.

Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy (15th ed.)*. Florida State University.: Pearson.

Guba, E., & Lincoln, Y. (2004). *F ourth generation evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Hill, M., & Hupe , P. (2004). *Implementing public policy: In theory and practice*. London Thousand Oaks New Delhi: SAGE Publications.

Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2003). *Studying public policy*. Toronto: Oxford, university press.

Howlett, M; Mukherjee, I. (2017). *Policy formulation: where knowledge meets power in the*. In *Handbook of policy formulation*: Edward Elgar Publishing.

Jabeen, S. (2018). *Unintended outcomes evaluation approach: Aplausible to evaluate unintended outcomes of social development programmers*. Evaluation and Program Planning, 262-274.

James , L., O' M Bowman , A., Goggin, M., & O' Toole , L. (1987). *Public policy implementation: evolution of the field and agenda for future*

- research. *Rev Policy Res*, 200-216.
- Kiwi , R., & Kampnood , L. (2019). *The Social Science Research Method*. Translated by: Abdul Hussain Nick Gohar: Totia.
- Krogstrup, H. (2011). *Kampen omevidens-resultatmalinger, effektevalueringog evident*. Kobenhaven: Hans Reitzels (endnu ikke udkommet.)
- Linstone, H., & Murray, T. (2002). *The Delphi Method, Techniques and Applications*. Melbourne: Addison Wesley Publishing Company.
- Marsal-Llacuna, M., & Segal, M. (2017). The Intelligent Method (II) for “smarter” urban policymaking and regulation drafting. *Cities*, 83-95.–
- Matland, R. (1995). Synthesising the implementation literature: the ambiguityconflict model of policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 145-174.
- Morell, J. (2018). Systematic iteration between model and methodology: A proposed approach to evaluating unintended consequences. *Evaluation and Program Planning*, 243-252.
- Mugambwa , J., Nabeta , N., Rudaheranwa, N., Kaberuka, W., & Munene John, C. (2018). Policy Implementation: Conceptual Foundations, Accumulated Wisdom and New Directions. *Journal of Public Administration and Governance*, 211-232.
- Mugwagwa , J., Edwards , D., & de Haan, S. (2015). Assessing the implementation and influence of policies that support research and innovation systems for health: the cases of Mozambique, Senegal, and Tanzania. *Health Research Policy and Systems*, 13-21.
- Paudel, NR. (2009). A critical account of the policy implementation theories: status and. *Nepalese J Public Policy*, 36-54.
- Schneider, A., & Ingram , H. (1993). "Social construction of target populations: Implications for politics and policy. *American Political Science Review*, 334-347.
- Seth D, K., Bone, C., & Moseley, C. (2016). A network modeling approach to policy implementation in natural resource management agencies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 155-177.
- Wagner, P., & Wollmann, H. (1991). *Beyond Serving State and Bureaucracy: Problem-oriented Social Science in (West) Germany*. *Knowledge and Policy*, 46-88.

## References

- Akbari, MA. (2016). Social Welfare in Contemporary Iran, Tehran: Higher Institute for Social Security Research 2016. (In Persian)
- Alvani, M; Shalviri, M .(2016) .Public Policy Implementation, Tehran, Government Management Training Center, first edition. (In Persian)
- Alvani, M; Sharifzadeh , F .(2015). The Process of Public Policy Making. Tehran. Allameh Tabatabaee University Press. (In Persian)
- Barett , S. (2004). Implementation Studies. Time four a Revival? Personal Ref lections on 20 Year of Implementation Studies. Public Administration, 249-262.
- Bundi, P. (2018). Parliamentarians strategies for policy evaluations. Evaluation and Program Planning, 130-138.
- Chomsky, N. (1995). Deterring Democracy. London: Vintage.
- Danae fard , H; shokri, Z; Kheyrgu, M; Fani AA .(2018). How to evaluate the quality of public policies in Iran: Exploration's Mixed Methodology Research. Quarterly Journal of Public Organizations Management, 6(2), 79-94. (In Persian)
- Danee Fard , H ; Javid, D ; Fani , AA .(2012).Improving the Tourism Capacity of the Islamic Republic of Iran: An Analysis of National Tourism Policy Tools, Tourism Management Studies, Fall, No. 19, 1-24. (In Persian)
- Daneshfard, K. (2016). The Process of Public Policy. Tehran. Saffar Publications. (In Persian)
- Dye, T. R. (2017). Understanding Public Policy (15th ed.). Florida State University.: Pearson.
- Eimaniyan, Zahra; Monavariyan, Abbas .(2015). Network Governance and Investigating its Situation and Challenges in Iran, First National Conference on Public Administration of Iran, Tehran, Faculty of Management, University of Tehran. (In Persian)
- Gholami, H., Moazenzadegan, H., Marjani, S. (2019).Evaluation the Implementation Components of Iran's Criminal Policy in Organizing of Actors in the Field of Prevention and Fight against Economic Corruptions. Public Policy, 5(3), 141-163. (In Persian)
- Gorjipour, E. (2016). Political Documents of the "Multi-Layer Social Security System of the Country" Social Security Research Institute. (In Persian)

- Gorjipour, H ; khashei ,V; Eslambolchi , A ; Sarem , AA .(2019).Developing the Evaluative Model for Cultural Policy Making Process based on Qualitative Study of Cultural Documents of Islamic Republic of Iran. Journal of Public Administration Volume 11, Issue 1,Pages 47-72 . ( In Persian)
- Guba, E., & Lincoln, Y. (2004). F ourth generation evalvation. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Haieri Yazdi, A; Maleki, A. (2019). Assessing the Implementation of Political Governance: Islamic Republic of Iran and Matland Implementation Framework. Public Policy, 5(3), 189-208. (In Persian)
- Hamidi, k; Ahmadi , AA ; Daneshfard , K ; Seyf, A .(2018).A model for evaluation of human resource development policies of government employees.Modirate Farda Journal,57.67-82. (In Persian)
- Hill, M., & Hupe , P. (2004). Implementing public policy: In theory and practice. London Thousand Oaks New Delhi: SAGE Publications.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2003). Studying public policy. Toronto: Oxford, university press.
- Howlett, M; Mukherjee, I. (2017). Policy formulation: where knowledge meets power in the. In Handbook of policy formulation: Edward Elgar Publishing.
- Jabeen, S. (2018). Unintended outcomes evaluation approach: Aplausible to evaluate unintended outcomes of social development programmers. Evaluation and Program Planning, 262-274.
- Jalali, R.(2012). Qualitative research Sampling. Journal of Qualitative Research in Health Sciences. 1 (4): 310-320. (In Persian)
- James, L., O' M Bowman, A., Goggin, M., & O' Toole, L. (1987). Public policy implementation: evolution of the field and agenda for future research. Rev Policy Res, 200-216.
- Kiwi, R., & Kampnood, L. (2019). The Social Science Research Method. Translated by: Abdul Hussain Nick Gohar: Totia.
- Krogstrup, H. (2011). Kampen omevidens-resultatmalinger, effektevalueriog evident. Kobenhaven: Hans Reitzels (endnu ikke udkommet).
- Linstone, H., & Murray, T. (2002). The Delphi Method, Techniques and Applications. Melbourne: Addison Wesley Publishing Company.
- Mansour, J. (2007).Welfare and Social Security Labor Laws and Regulations. Doran Publisher. (In Persian)

- Marsal-Llacuna, M., & Segal, M. (2017). The Intelligent Method (II) for “smarter” urban policymaking and regulation drafting. *Cities*, 83-95.
- Matland, R. (1995). Synthesising the implementation literature: the ambiguity-conflict model of policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 145-174.
- Michael, E. (2006). *Micro-clusters and Networks: The Growth of Tourism*. Amsterdam: Elsevier.
- Monavariyan, A. (2016). *Implementation and evaluation of public policy*. Tehran, Mehraban Publishing Book Institute Publications. First Edition. (Persian)
- Morell, J. (2018). Systematic iteration between model and methodology: A proposed approach to evaluating unintended consequences. *Evaluation and Program Planning*, 243-252.
- Mugambwa, J., Nabeta, N., Rudaheeranwa, N., Kaberuka, W., & Munene John, C. (2018). Policy Implementation: Conceptual Foundations, Accumulated Wisdom and New Directions. *Journal of Public Administration and Governance*, 211-232.
- Mugwagwa, J., Edwards, D., & de Haan, S. (2015). Assessing the implementation and influence of policies that support research and innovation systems for health: the cases of Mozambique, Senegal, and Tanzania. *Health Research Policy and Systems*, 13-21.
- Paudel, NR. (2009). A critical account of the policy implementation theories: status and. *Nepalese J Public Policy*, 36-54.
- Schneider, A., & Ingram, H. (1993). "Social construction of target populations: Implications for politics and policy. *American Political Science Review*, 334-347.
- Seth D, K., Bone, C., & Moseley, C. (2016). A network modeling approach to policy implementation in natural resource management agencies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 155-177.
- Soltani, A. (2020). National Evaluation System; a Missing Link in the Legislation and Planning System of the Islamic Republic of Iran. *Public Policy*, 5(4), 13-14. (In Persian)
- Wagner, P., & Wollmann, H. (1991). Beyond Serving State and Bureaucracy: Problem-oriented Social Science in (West) Germany. *Knowledge and Policy*, 4