

آینده مطلوب روندهای تحول در سازوکارهای سازمانی و اجرایی

سازمان تأمین اجتماعی^۱

محبوبه خلفی^۲، روح اله بیات^۳

چکیده

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

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

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

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

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

mahboobeh.khalafi@gmail.com

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

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

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



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



۱. مقدمه

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

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

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

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

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

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

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



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

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

۲. چهارچوب نظری پژوهش

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

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

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

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



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

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

۲-۱. نظریه رفاه اجتماعی:

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

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

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

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

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

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

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

۲-۲. نظام‌های تأمین اجتماعی:

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

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

۲-۲-۱. نظام تورهای ایمنی

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



۲-۲-۲. نظام کف‌های حفاظت اجتماعی

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

الف) دسترسی به مراقبت‌های درمانی مثل بارداری و زایمان

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

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

د) تأمین درآمد پایه برای اشخاص کهن‌سال.

۲-۲-۳. نظام حفاظت اجتماعی

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

۲-۲-۴. نظام تأمین اجتماعی پویا

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

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

۲-۲-۵. استراتژی حفاظت اجتماعی و کار

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

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

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

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

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



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

لایه اول: مساعدت اجتماعی مشتمل بر خدمات حمایتی و توانمندسازی

لایه دوم: بیمه‌های اجتماعی پایه^۱ شامل مستمری‌های پایه و بیمه‌های درمانی پایه

لایه سوم: بیمه‌های مکمل بازنشستگی و درمان.

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

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

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

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

عمر این نظام کمک کند.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

۳. روش‌شناسی پژوهش

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

۱- شناسایی پرسش اصلی

۲- شناسایی عوامل کلیدی اثرگذار

۳- تحلیل آثار برگذار عوامل کلیدی

۴- ایجاد چهارچوب منطقی بر اساس عدم قطعیت‌های شناسایی شده

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

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

۴. یافته‌ها

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



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



شکل ۱. فضای کلی سناریوها

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



شکل ۲. سناریو مطلوب

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

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

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

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

- ایجاد امنیت درآمد پایه از طریق تعیین حداقل سطح درآمدی واقعی متناسب با ارزش ریالی مجموعه‌ای از کالاها و خدمات ضروری، خط فقر ملی، آستانه درآمد برای کمک‌های اجتماعی یا سایر آستانه‌های مشابه و تصویب و طی نمودن مسیر قانونی
- ایجاد طرح‌های مزایای همگانی به‌منظور حمایت اجتماعی
- به‌کارگیری سیاست‌هایی شامل تدارکات عمومی، مقررات اعتباری دولتی، بازرسی کار، سیاست‌های بازار کار و مشوق‌های مالیاتی، ارتقای آموزش، آموزش حرفه‌ای، مهارت‌های تولیدی و اشتغال‌زایی در فعالیت‌های اقتصادی مولد و اشتغال رسمی
- در نظر گرفتن بسته‌های مشوق‌های شایسته برای کارآفرینی و شرکت‌های دانش‌بنیان
- اجرای مؤثر تعهدات مالیاتی و مشارکتی توسط دولت
- اولویت‌بندی مجدد هزینه‌ها یا پایه درآمدی گسترده‌تر و به‌اندازه کافی
- بهره‌گیری ظرفیت‌های اقتصادی و مالی در سطح بین‌المللی برای پوشش طبقات ملی حمایت اجتماعی
- بهره‌گیری از هویت اجتماعی، اقتصادی، قانونی سازمان به‌منظور استفاده از روش‌های نوین ارائه خدمات بین‌المللی
- استفاده از مشاغلی که تحت پوشش سازمان نیستند به‌منظور افزایش منابع متعدد درآمدی
- حرکت به سمت سهام‌داری به‌منظور افزایش منابع متعدد درآمدی
- استفاده از بانک اطلاعاتی وسیع به‌منظور توسعه حوزه‌های اقتصادی جدید و تثبیت اقتصادی سازمان
- استفاده از تفکیک اقتصادی به‌منظور تقویت استقلال مالی و تبدیل شدن به اولین تولیدکننده و ارائه‌دهنده خدمات درمان
- اولویت‌بندی اجرای طبقات حمایت اجتماعی
- فراهم کردن سطوح بالاتری از حمایت که منعکس‌کننده ظرفیت‌های اقتصادی و مالی است
- حفظ و ایجاد تدریجی سیستم‌های تأمین اجتماعی جامع و کافی منسجم با اهداف سیاست ملی و هماهنگ‌سازی سیاست‌های تأمین اجتماعی با سایر سیاست‌های عمومی



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

۵. بحث و نتیجه‌گیری

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

منابع

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



dex.htm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی
پرتال جامع علوم انسانی