

بررسی چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده‌پژوهی

باقر ساروخانی*، سید محمد سیدمیرزایی**، ام‌البین گیلان***

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۱۸ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۴/۹

چکیده

سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین سازمان ارائه‌دهنده بیمه‌های اجتماعی در کشور، مدام در حال تعامل با محیط درونی و بیرونی است. این موضوع، تأمین اجتماعی را به‌سوی تهیه و اجرای یک برنامه بلندمدت و بهینه رهنمون می‌کند. این تحقیق به دنبال ایجاد چشم‌اندازی نوین بر اساس تغییرات محیطی صورت پذیرفته و با دیدگاهی آینده‌پژوهانه است. تحقیق حاضر بر اساس نوع داده کمی - کیفی، با روش توصیفی - تحلیلی و بر اساس هدف تحقیق کاربردی است. جامعه آماری، خبرگان سازمان تأمین اجتماعی است که برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شد. با توجه به تعداد جامعه هدف، خبرگان سازمان ۱۳ نفر، انتخاب شده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش دلفی، رویه تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی و برای تعیین راهبرد نیز از روش SWOT دیوید استفاده شده است. ابزار آماری روش‌های یادشده نرم‌افزار SPSS است. نتایج تحقیق، ارائه یک چشم‌انداز نوین برای سازمان تأمین اجتماعی با در نظر گرفتن مؤلفه‌های ساختاری سازمان، ارتباط با ارباب‌رجوع، کیفیت زندگی کارکنان سازمان و توجه ویژه به آینده متغیر سازمان است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که این سازمان در بعد برون‌سازمانی به‌درستی چشم‌انداز خود را در دو بعد ساختاری و مشتری‌مداری تدوین نموده است در صورتی که به بعد درون‌سازمانی توجهی نشده است.

واژه‌های کلیدی: چشم‌انداز، سازمان، تأمین اجتماعی، آینده‌پژوهی

* استاد جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران (مسئول مکاتبات). sarokhani@ut.ac.ir

** استاد جمعیت‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران. seyedmirzaei@yahoo.com

*** دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

omgilan2012@gmail.com

بیان مسئله

سازمان‌ها برای حفظ و دستیابی به رشد و توسعه در محیط رقابتی بایستی به محیطی که در آن قرار دارند توجه خاص داشته باشند. محیط هر سازمان متشکل از اجزاء و عواملی است که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم بر سازمان تأثیر می‌گذارد این تأثیرات در غالب فرصت‌ها و تهدیدات محیطی ظهور می‌یابند و ابزار سازمان برای مواجهه با این تغییرات مدیریت راهبردی است و سازمان می‌کوشد بین توانمندی‌ها و ضعف‌های درونی خود و فرصت‌ها و تهدیدات محیطی توازن برقرار کند. برنامه‌ریزی استراتژیک با بررسی محیط خارجی و داخلی سازمان، فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی و قوت‌ها و ضعف‌های داخلی را شناسایی می‌کند و با در نظر داشتن مأموریت سازمان، اهداف بلندمدت برای سازمان تنظیم می‌کند و برای دستیابی به این اهداف، از بین گزینه‌های استراتژیک اقدام به انتخاب استراتژی‌هایی می‌کند که با تکیه بر قوت‌ها و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، ضعف‌ها را از بین برده و از تهدیدها پرهیز کند تا در صورت اجرای صحیح باعث موفقیت سازمان در میدان رقابت شود.

سازمان تأمین اجتماعی با گستردگی عملیاتی، تنوع کارکردها، فعالیت‌ها و قلمروها، حجم فعالیت‌های بسیار زیاد، در قلمرو اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور ایفاگر نقش بس مهمی است. این سازمان بزرگ طی هرروز و هر ساعت از فعالیت شبانه‌روزی خود دائم در تعامل و ارتباط گسترده با بیمه‌شدگان، بازنشستگان، بیماران، مراکز درمانی طرف قرارداد و واحدهای اقتصادی و کارفرمایی و... است. نظر به شرایط محیطی (درون و برون) حاکم بر ساختار و کارکردهای سازمان تأمین اجتماعی، لازم است این سازمان به‌صورت همه‌جانبه، مستمر و خودگردان و به‌صورت درون‌زا و برون‌زا، درصدد اصلاح امور، بازسازی و نوسازی در فرایندها، عملیات، برنامه‌ها، نظام‌های اداری، مالی، آماری و بودجه‌ای خود باشد. زیرا سازمانی می‌تواند ایفاگر نقش‌های بزرگ توسعه‌ای در شرایط محیطی کشور و جهان از یک‌طرف بوده و پاسخگوی مطالبات به‌حق بیمه‌شدگان و کارفرمایان از طرف دیگر باشد که قبلاً بتواند خود را از هر نظر بزرگ سازد.

سازمان تأمین اجتماعی، درصدد استفاده از تجارب گوناگونی از گردآوری برنامه و بررسی پیامدها و عواقب آن برنامه‌ها، است تا بتواند سند برنامه اجرایی نوینی را تدوین نماید تا ضمن

بررسی و مرتفع سازی آسیب‌های فرآیندها و برنامه‌های گذشته، زمینه مساعدی برای اجرای برنامه جدید، فراهم سازد. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان، مهم‌ترین پایه و اساس در بخش نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی کشور به شمار می‌رود، که بزرگ‌ترین سازمان بیمه‌کننده اجتماعی که وظیفه اصلی آن تحت پوشش درآوردن کارگران و صاحبان مشاغل و مشاغل آزاد و اختیاری است، محسوب می‌شود. «جمعیت تحت پوشش سازمان، بر اساس آمارهای اعلامی، شامل ۱۲ میلیون نفر بیمه‌شده اصلی و بیش از ۲/۲ میلیون نفر مستمری‌بگیر است که با افراد خانواده بیمه‌شدگان، جمعیت تحت پوشش آن برای خدمات درمانی، به بیش از ۴۰ میلیون نفر می‌رسد، که بدون تردید نشانگر حساسیت و اهمیت این سازمان و رسالت خطیر آن در پاسخگویی به تعهداتی که بر عهده دارد، هست.

چشم‌انداز، وضعیت آینده سازمان را تشریح می‌کند. در واقع مدیران ارشد سازمان آرزو دارند که سازمان در آینده چنین وضعیتی داشته باشد. چشم‌انداز، به نحوه دیگری هم تعبیر شده است؛ چشم‌انداز وضعیتی است که ما دوست داریم ذینفعان (مثل مردم، کارکنان، مشتریان و...) چنین نگرش و برداشتی از سازمان ما در ذهن خود داشته باشند. گروهی از اندیشمندان، که نسبتاً واقع‌گرا هستند، بر این باورند که چشم‌انداز، وضعیتی را معرفی می‌کند که سازمان پس از اجرای موفقیت‌آمیز استراتژی‌ها به آن دست خواهد یافت. تدوین برنامه‌ریزی در یک سازمان از جمله پیش‌نیازهای اصلی موفقیت آن سازمان به شمار می‌رود. چراکه انجام هر گونه فعالیت بدون در نظر گرفتن هدف و سرانجام آن به‌خصوص در ابعاد سازمانی، می‌تواند سازمان را از مسیر رشد منحرف نموده و سبب‌ساز رکود و شکست آن شود. در برنامه‌ریزی باید اهداف کلان و محدودیت‌های تحقق آن‌ها را مشخص نموده و با تحلیل نیازهای ذی‌نفعان و نقش سازمان در برآورده ساختن این نیازها و تحلیل نقاط قوت و ضعف درون سازمان و فرصت‌ها و تهدیدهای بیرونی سازمان، استراتژی‌هایی را تدوین نمود که تحقق رسیدن به چشم‌انداز ترسیم‌شده را آسان نماید.

از این‌رو مسئله ما این است که در جهان متحول و متغیر کنونی، عوامل و مؤلفه‌های بسیار زیادی در ارتباط با توسعه هر سازمانی مطرح است و به‌تبع تنوع و گستردگی سازمان تأمین اجتماعی، عوامل و مؤلفه‌های اثرگذار موصوف بر سازمان از تعدد و پیچیدگی بیشتری برخوردار است. بنابراین این سازمان چگونه باید با احصاء و شناخت دقیق و تقویت و جامع این عوامل،

مساعی و تلاش‌های مستمری را در جهت مقابله و تقلیل عوامل نامساعد و تقویت و بهره‌مندی از عوامل مساعد در آینده در تمامی سطوح به کاربرد و عملکرد سازمانی را بر اساس نقاط قوت و ضعف و فرصت و تهدید بهبود بخشید. و چگونه می‌توان با رویکرد آینده‌پژوهی و بر اساس فرصت‌ها، تهدیدات و نقاط ضعف و قوت در تأمین اجتماعی چشم‌انداز سازمان را ترسیم و تدوین نمود؟

سؤال اصلی تحقیق حاضر عبارت است از: چشم‌انداز آینده سازمان تأمین اجتماعی بر اساس رویکرد آینده‌پژوهانه چگونه خواهد بود؟ و بر اساس آن سؤالات فرعی شامل موارد زیر است:

- ۱- فرصت‌ها و نقاط قوت پیش روی سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
 - ۲- تهدیدات و نقاط ضعف پیش روی سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
 - ۳- عوامل مطرح‌شده در تدوین چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
 - ۴- شاخص‌های مطرح‌شده در تدوین چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
- با توجه به اکتشافی بودن تحقیق حاضر تنها به پاسخگویی به سؤالات اکتفا می‌شود.

پیشینه پژوهش

چشم‌انداز عبارت است از آینده‌ای واقع‌گرایانه، محقق‌الوقوع و جذاب برای هر سازمانی (Novo, 2004: 14). چشم‌انداز که در یک مفهوم کاملاً عینی، یک تخیل است، در عین حال، نوع خاصی از تخیل است که بر مبنای اطلاعات و دانش بنانهاده می‌شود (Anuwichanont, 2010: 17). چشم‌انداز نمادی جذاب از تمام مسائلی است که برای سازمان امکان‌پذیر هست. سرنوشتی درخشان و راهی مشخص است که هیچ سازمان دیگری، حتی سازمانی که دقیقاً در همان کار فعالیت دارد، نمی‌تواند دارای همان چشم‌انداز باشد (آیت، ۱۳۸۵: ۱۲). یک چشم‌انداز دقیق، قلب تپنده هر کسب‌وکار موفق است (تحویلداری، ۱۳۸۸: ۱۴).

سازمان تأمین اجتماعی در طی عمر چند دهه‌ای خویش، همواره در معرض تغییرات ساختاری، حقوقی و سیاسی متعددی قرار گرفته است. از طرف دیگر حجم بالای افراد تحت پوشش بیمه‌ای در سازمان و جمعیت چند ده‌میلیونی، تأثیر بسزایی بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی آنان می‌گذارد، این سازمان به‌مثابه نماینده این جمعیت بزرگ، توان رایزنی بالایی بخشیده

بررسی چشم انداز سازمان تأمین اجتماعی...، ساروخانی و همکاران | ۵

است. در واقع این نقش در کنار درآمد ناشی از حق بیمه افراد تحت پوشش که به دلیل فاصله زمانی درآمد یادشده و تعهدات متقابل آن، سبب انباشت ثروت می‌شود، توجه بسیاری از کنشگران صاحب قدرت را به خود جلب کرده است. از طرفی پیاده‌سازی هر نوع سیاست‌گذاری اجتماعی و یا کوشش برای دستیابی به اهداف اجتماعی و نیز کوشش برای گریز از خطر بحران در منابع و تعهدات سازمان و پیش‌بینی آینده سازمان در گرو شناخت هر چه بیشتر کنشگران عمده و سازوکارهای مواجهه آن‌ها با سازمان تأمین اجتماعی است.

یکی از این اشکال شناخت هر چه بیشتر آن، که مهم‌ترین سازوکار سازمان تأمین اجتماعی به نظر می‌رسد رویکرد سه‌جانبه‌گرایی است. رویکرد سه‌جانبه‌گرایی در واقع بر تعامل میان برخی از مهم‌ترین کنشگران تأمین اجتماعی یعنی دولت، کارگر و کارفرما تأکید دارد. سه‌جانبه‌گرایی، یکی از مهم‌ترین اشکال گفتگوی اجتماعی و یکی از اصول پایه‌ای و ارزش‌های بنیادین سازمان بین‌المللی کار است. این مفهوم را می‌توان به‌مثابه تعامل میان دولت، کارفرمایان و کارگران، به‌عنوان شرکای برابر و مستقل به‌منظور یافتن راه‌حلی برای مسائل مرتبط با موضوعات مشترک تعریف کرد. به‌عبارت‌دیگر، سه‌جانبه‌گرایی به مفهوم درگیر شدن سازمان‌های کارفرمایی و کارگری، همراه با دولت در جایگاه برابر، در امر تصمیم‌سازی است (سازمان بین‌المللی کار، ۲۰۱۳ الف).

در ادامه به پیشینه پژوهش که مرتبط با موضوع بوده و در داخل و خارج انجام شده است اشاره می‌شود.

طبق مطالعه رحمانی و هاشمی (۱۳۹۷) با عنوان، حمایت‌های اجتماعی در کار شایسته با تأکید بر حمایت‌های بیمه اجتماعی و چالش‌های فراروی آن در نظام تأمین اجتماعی ایران، در شرایطی که دولت با محدودیت منابع شدید مواجه است، به دلیل تصویب قوانین حمایتی و معافیت‌های بیمه‌ای در سال‌های اخیر، بدهی معوقه دولت به سازمان تأمین اجتماعی به‌طور تصاعدی در حال افزایش بوده است و پیش‌بینی می‌شود که طی سال‌های آینده به سطحی «غیرقابل‌وصول» برسد، مگر آن‌که در اولین فرصت، قوانین تعهدآور اصلاح و جلوی رشد این بدهی‌ها گرفته شود.

کاردگر و دیگران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان ارائه مدل فازی تدوین و اولویت‌بندی استراتژی‌های شرکت‌ها بیمه با استفاده از روش فازی با شناسایی عوامل داخلی و خارجی مؤثر بر فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک و با استفاده از روش فازی و فازی نمودن ماتریس‌های عوامل داخلی و خارجی و ماتریس ارزیابی کمی، برخی از ابهامات در تدوین استراتژی‌ها را مرتفع نموده است. بر اساس نتایج این پژوهش، یکی از نقاط ضعف در برنامه‌ریزی استراتژیک استفاده از نظرات افراد تصمیم‌گیرنده با طبیعت ذهنی بودن نظرات، در نظر نگرفتن ابهام و دوپهلوی بودن عوامل داخلی و خارجی که یک عامل داخلی می‌تواند هم قوت باشد و هم ضعف یا یک فرصت خارجی می‌تواند تهدید باشد و برعکس که می‌تواند باعث ایجاد خطا در تدوین و اولویت‌بندی استراتژیک گردد.

مازندرانی (۱۳۹۶) در بررسی رابطه بین تصویرسازمانی و رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان، نشان داد که سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های اجتماعی ایران، برای تحقق توسعه اجتماعی، باید با تکیه بر برنامه‌ریزی و طراحی چشم‌انداز بلندمدت بپیماید تا بتواند تقاضاهای رو به گسترش اجتماعی ناشی از توسعه اجتماعی در کنش‌های متقابل جامعه و مناسبات اجتماعی باشد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هویت‌سازمانی بر رضایت مشتریان تأثیر معناداری دارد و همچنین نتایج نشان می‌دهد که نمادها و علائم ملموس بر رضایت مشتریان تأثیر معناداری دارد.

امیری و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان، بررسی نظری - تطبیقی نظام‌های تأمین اجتماعی: مسیریابی توسعه نظام سه لایه تأمین اجتماعی ایران، با مرور ادبیات نظری و تحلیل محتوای اسناد ملی و بین‌المللی مرتبط با تأمین اجتماعی، به مسیریابی نظری توسعه نظام تأمین اجتماعی پرداخته و به این نتایج رسیدند که، نظام تأمین اجتماعی ایران نیازمند طراحی و اجرای دودسته سیاست‌های برنامه‌ای سازگار با مختصات اقتصادی و سیاست‌های حکمرانی خوب نظام تأمین اجتماعی است تا موفقیت آن در رسیدن به اهداف مبارزه با فقر و ارتقای عدالت اجتماعی، در گذار به نظام تأمین اجتماعی پویت حاصل گردد.

طاهری دمنه و نادری خورشیدی (۱۳۹۳) آینده‌نگاری منابع در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با استفاده از روش تلفیقی سناریو پردازی و تحلیل اثرات متقاطع را دنبال کرده‌اند. افق زمانی این تحقیق سال ۱۴۰۴ شمسی است. در انتهای این پژوهش دو سناریوی قوی و ۱۶

بررسی چشم انداز سازمان تأمین اجتماعی...، ساروخانی و همکاران | ۷

سناریوی باورکردنی بر اساس ۱۲ وضعیت محتمل مربوط به چهار پیشران کلیدی استخراج شده است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که، روندهای حاکم بر این سناریو حاکی از وجود جامعه رو به رشدی نیست. مطابق با این سناریو هم چنان نیروی انسانی کارها را انجام می‌دهد و فناوری خیلی کم جای انسان را می‌گیرد، تجارت الکترونیک در ایران رشد محدودی خواهد داشت، فناوری ورود پایین و کم‌رمقی به حوزه‌های اجتماعی و اقتصادی خواهد داشت و شهرنشینی تا حدودی رشد خواهد داشت.

نتایج پژوهش امینی رشتی و قربانی (۱۳۹۲)، با عنوان، نقش نظام تأمین اجتماعی بر توسعه انسانی در ایران، نشان می‌دهد که، گسترش پوشش‌های بیمه‌ای و حمایتی و نظام تأمین اجتماعی سبب افزایش امید به زندگی، بهبود وضعیت و کیفیت زندگی افراد، افزایش سطح فرهنگی و بهداشتی، کاهش فقر و متعادل نمودن توزیع درآمد، کاهش ریسک و نا اطمینانی نیروی کار در سال‌های آتی (بازنشستگی) و تأثیر کلی آن در عرصه‌های مختلف زندگی (اقتصادی - اجتماعی) می‌شود. شاخص نسبت تعداد بیمه‌شدگان بیمه‌های اجتماعی به جمعیت فعال اقتصادی و نسبت مددجویان تحت پوشش به جمعیت فعال، دارای تأثیر مثبت و معناداری بر شاخص توسعه انسانی بوده است و همچنین سایر عوامل تأثیرگذار (سرمایه انسانی و تولید ناخالص داخلی) نیز دارای تأثیر مثبت و معنادار بر شاخص توسعه انسانی هستند. بنابراین تأمین اجتماعی می‌تواند در کنار سایر عوامل در جامعه به بهبود شاخص توسعه انسانی کمک نماید.

روهربرگ^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در مقاله‌ای تحت عنوان "آینده‌نگری شرکت: یک زمینه در حال ظهور با یک سنت غنی" با محوریت آینده‌نگری شرکتی، ارائه یک نمای کلی از آخرین چالش‌های عمده و شناسایی مسیرهای پیشرفت و توسعه را دنبال می‌کند. بر اساس نتایج این پژوهش، چهار موضوع اصلی را شناسایی شد. "سازمان‌دهی آینده‌نگری شرکتی"، و "شناخت فردی و جمعی"، و دو موضوع در حال ظهور "آینده‌نگری شرکتی در سازمان‌های شبکه‌ای"، و "کمی سازی مشارکت‌های ارزشی". آن‌ها در انتها، برای ایجاد آینده‌نگری شرکتی به عنوان یک جریان تحقیقاتی جداگانه که می‌تواند مبانی نظری مختلفی را از تعدادی از سنت‌های تحقیقاتی مدیریت عمومی اتخاذ کند، پیشنهاد می‌کنند.

پایا^۱ (۲۰۱۸) تحقیقی با موضوع عقلانیت انتقادی به عنوان یک چارچوب نظری برای مطالعات آینده و پیش‌بینی انجام دادند. در این پژوهش به معرفی یک چارچوب فلسفی جدید و چارچوب روش‌شناختی برای مطالعات آینده و تمرین پیش‌بینی پرداخته می‌شود و به‌طور انتقادی تعدادی از چارچوب‌های روش‌شناختی مورد ارزیابی و مقایسه قرار می‌گیرد. نتایج این پژوهش حاکی از این است که، این رشته دارای نظریه غنی است. پایگاهی که می‌تواند در آموزش آینده مورد تأکید قرار گیرد و بیشتر توسعه یابد. بسیار مهم است که بازیگران حوزه آینده از نظریه‌هایی که آن‌ها را راهنمایی می‌کند آگاه هستند زیرا نظریه‌های تأثیرگذار در ساختن آینده شرکت کنید.

مبانی نظری تحقیق

با رجوع به تبیین‌های تئوریک نظریه‌های مختلف در زمینه آینده‌پژوهی و سازمان، به نظر می‌رسد که هر یک از آن‌ها با منطق علی ویژه‌ای درصدد تبیین چشم‌انداز برای برنامه‌ریزی بلندمدت می‌باشند و هر کدام از زاویه خاصی، بخش‌هایی از واقعیت‌های مربوط به چشم‌انداز آینده را تبیین می‌کنند. در تحقیق حاضر، ما به نظریه‌های تأمین و رفاه اجتماعی و سپس به چارچوب نظری چشم‌انداز سازمان خواهیم پرداخت.

نظریه‌های حمایت اجتماعی: «کسلر^۲ و همکاران بین دو نوع از حمایت اجتماعی تمایز قائل می‌شوند: حمایت اجتماعی ساختاری و حمایت اجتماعی کارکردی. حمایت اجتماعی ساختاری بر جنبه‌های ساختاری روابط اجتماعی دلالت می‌کند. این جنبه‌ها به‌طور کلی عبارت‌اند از ترتیب و برنامه زندگی (بدین معنی که آیا شخص به‌تنهایی زندگی می‌کند یا با دیگران)، فراوانی تعاملات اجتماعی، مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی یا درگیری در شبکه اجتماعی (گروهی از افراد که ممکن است سطوح متنوعی از تماس با یکدیگر داشته باشند). حمایت اجتماعی کارکردی نیز اصولاً به کارکردهای متعددی که حمایت ممکن است فراهم کند اشاره دارد. از جمله این نوع حمایت می‌توان به ابراز حالات روانی مثبت یا حمایت عاطفی، اظهار موافقت با عقاید و یا احساسات شخص، ابراز احساس تشویق‌آمیز و دلگرم‌کننده و یا کارکردهای دیگر مانند تأمین مشورت، ارائه اطلاعات و تأمین کمک‌های اطلاعاتی اشاره کرد» (Kessler, 1985: 122).

1. Paya
2. Kessler

نظریه رفاه اجتماعی: یک نظام عدالت محور باید برای خود پشوانه و تأییدیه‌ای فراهم آورد. به عبارت دیگر، یک نظام عادلانه باید به گونه‌ای ساماندهی شود که درک یکسان و شفافیت از عدالت در ذهن افراد و اعضای خود بیافریند. امروزه حکومت‌ها، درصدد ایجاد رفاه نسبی برای افراد و شهروندان خود می‌باشند و در تلاش‌اند با پرداخت حقوق مستمری به خانواده‌ها و حمایت یا تحت تکفل درآوردن هزینه‌های درمانی بیماران و هزینه‌های ابتدایی بیکاران، جامعه را به یک سطح رفاه نسبی هدایت نمایند. نظریه رفاه اجتماعی، یکی از نظریات تبیین‌گر این پدیده به شمار می‌رود.

«رفاه اجتماعی به مفهوم فراهم ساختن آسایش جسمی، روحی و فکری زندگی انسان‌ها است که کلیه جنبه‌های مادی و معنوی آحاد جامعه را با دامنه‌ای بسیار گسترده در برمی‌گیرد، همچنان که مسائلی از قبیل امنیت جان و مال، تأمین شغل، بهداشت و درمان، آموزش و پرورش، تأمین مسکن و مانند این‌ها را نیز شامل می‌شود. هرچند تعاریف مختلفی را برای تأمین اجتماعی می‌توان بیان نمود، لیکن مفهوم اصلی آن این است که در مواردی که معضلاتی در تحصیل و کسب درآمد افراد جامعه به عللی، از جمله بیماری، بیکاری، ازکارافتادگی و سالمندی پدید آید، در آن صورت حمایت افراد از منظر تأمین یا جبران درآمد آنان، به عهده نهاد تأمین اجتماعی است. بر این اساس در تعریف مقاله نامه شماره ۱۰۲ سازمان بین‌المللی کار آمده است: تأمین اجتماعی به منزله حمایتی است که جامعه در قبال پریشانی‌های اجتماعی و اقتصادی پدید آمده به واسطه قطع یا کاهش شدید درآمد افراد، ناشی از بیماری، بارداری، حوادث و بیماری‌های ناشی از کار، سالمندی، بیکاری، ازکارافتادگی، فوت و همچنین ناشی از افزایش هزینه‌های درمان و نگهداری خانواده (عائله‌مندی) به اعضای زیر پوشش خود ارائه می‌دهد» (امینی رشتی و قربانی، ۱۳۹۲: ۸۸).

بر مبنای نظریه رفاه اجتماعی؛ «این دولت است که مسئول ارائه حمایت‌ها است. بدین معنا که دولت تکلیف کلی برقراری نظام جامع تأمین اجتماعی را بر عهده دارد. در عمل، دولت به ندرت به صورت مستقیم اقدام به ارائه این حمایت‌ها می‌کند و این کار را از طریق نهادهای بیمه‌ای، حمایتی، امدادی و... به انجام می‌رساند. اصل ۲۹ قانون اساسی و نیز تبصره ۱ ماده ۱ قانون ساختار متضمن این معناست. تکلیف دولت به ارائه این حمایت‌ها در برابر حق ملت در الزام دولت به انجام این تکلیف قرار می‌گیرد. این اصل به

اصل همبستگی نیز شهرت یافته است و وجه تسمیه آن نمایندگی دولت از آحاد ملت است. برای نمونه و در جهت تبیین آثار اصول پیش گفته وفق قانون بیمه بیکاری ۱۳۶۹ دولت تکلیفی به پرداخت حق بیمه بیکاری یا هرگونه وجهی جهت تأمین منابع مالی صندوق بیمه بیکاری ندارد.

با وجود این چنانچه صندوق مذکور در پرداخت مقرری بیمه بیکاری دچار مشکل شود، دولت مکلف است منابع لازم را در اختیار این صندوق قرار دهد، به موجب اصل همبستگی اجتماعی، دولت خطراتی را که در انتظار برخی اقشار مانند پیران و از کار افتادگان است، بین تمامی افراد جامعه تقسیم کند؛ اصل تضمین تعهدات سازمان‌های بیمه‌ای از سوی دولت، نتیجه اصل تکلیف دولت به برقراری حمایت‌های تأمین اجتماعی است» (خالق پرست و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۱). بنابراین، اهداف تأمین اجتماعی باید در راستای رسیدن به حمایت اجتماعی از آحاد مردم به‌ویژه قشر آسیب‌پذیر و نیز، افزایش رفاه اجتماعی جامعه باشد.

آینده‌پژوهی مطالعه نظام‌مند آینده‌های ممکن، محتمل و مرجح و دیدگاه‌ها و جهان‌بینی‌ها و اسطوره‌های بنیادین هر آینده است. آینده‌پژوهی از نیروهای خارجی تأثیرگذار بر آینده طالع بینی و پیش‌گویی به سمت ساختار (الگوهای تاریخی تغییر؛ ظهور و سقوط ملت‌ها و نظام‌ها) و عامل انسانی (مطالعه و خلق تصاویر مرجح آینده) حرکت کرده است (عنایت‌ا...، ۱۳۸۸: ۷). آینده‌پژوهی توسط گروه‌های برنامه‌ریزی سازمان‌ها و کشورها مشتاقانه پذیرفته شده است با این حال تفاوت‌های آشکاری بین چارچوب‌های برنامه‌ریزی و آینده‌پژوهی وجود دارد. برنامه‌ریزی به دنبال کنترل و بستن آینده است درحالی‌که آینده‌پژوهی به دنبال گشودن و آشکارسازی آینده و حرکت از آینده "محتمل" به آینده‌های بدیل است (همان). روش‌های متعددی جهت درک آینده وجود دارد که به‌عنوان مثال می‌توان به تحلیل موضوع‌های نوپدید تحلیل گروه سنی و تحلیل لایه‌لایه‌ای علت‌ها و سناریوها اشاره کرد این روش‌ها از انواع مختلف آینده‌پژوهی هستند.

جوزف وروس با ارائه مدل لایه‌های واقعیت رویدادهای مختلف را به کمک روندها، نظام‌های اجتماعی و ساختار، جهان‌بینی و گفتمان‌ها و نیز نیروهای تاریخی، مورد تحلیل قرار می‌دهد. او معتقد است رویدادها برآمده از روندهای خرد و کلان می‌باشند و سطح قابل مشاهده و

ملموس مسائل را تشکیل می‌دهند رویدادها، قابل‌رؤیت هستند و امکان اندازه‌گیری و رصد آنها، به‌راحتی مقدور است. در سطح عمیق‌تر، روندها و الگوها قرار دارند که موجب پدید آمدن رویدادها می‌شوند. این لایه نیز، معمول لایه‌ای عمیق‌تر شامل نظام‌ها و علل اجتماعی و سیاست‌ها هست. آنچه بر نظام‌های اجتماعی اثرگذار است و موجب پدید آمدن ساختارها و نظامات مختلف اجتماعی می‌شوند، جهان‌بینی و مدل‌های ذهنی و گفتمان‌ها و استعاره‌ها و اسطوره‌ها و نمادها هستند و در نهایت در عمیق‌ترین لایه، عوامل و نیروهای تاریخی و بلندمدت حضور دارند که شاکله فرهنگ‌ها و تمدن‌ها را می‌سازند. وروس مدعی است که این مدل، برگرفته از استعاره کوه یخ سیستم‌ها، لایه‌بندی اسلاتر، تحلیل لایه‌ای علت‌های (سهیل عنایت‌الله)، پژوهش‌های مربوط به خودآگاه انسان (گراوس، گاردنر و ویلبر)، دورنماهای تغییر اجتماعی و تاریخ کلان (گالتونگ و عنایت‌الله...) است (Vorous, 2008: 43).

روش تحقیق

این تحقیق از حیث هدف کاربردی و از حیث روش انجام تحقیق توصیفی-تحلیلی با رویکرد کمی هست. جامعه آماری تحقیق شامل خبرگان آینده‌پژوهی در سازمان تأمین اجتماعی بوده و تعداد نمونه تحقیق ۱۳ نفر هست که به روش قضاوتی انتخاب گردیده‌اند. قلمرو مکانی تحقیق، اداره کل و شعب تأمین اجتماعی کشور هست. با توجه به نوین بودن پژوهش تصمیم گرفته شد از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با تأکید بر رویکرد اکتشافی استفاده شود که هدف از آن شناسایی چارچوب کلی و ایده‌های اولیه و عمیق برای بسط الگوهای نظری برای پژوهش‌های آتی کیفی و مشابه بود. با توجه به زمان پیش‌بینی شده و منابع مالی و انسانی قابل‌دسترس، برای انجام ابتدا از روش دلفی استفاده شد.

روش دلفی به‌طور عمده باهدف کشف ایده‌های خلاقانه و قابل‌اطمینان و یا تهیه اطلاعاتی مناسب به‌منظور تصمیم‌گیری است. روش دلفی فرآیندی ساختاریافته برای جمع‌آوری و طبقه‌بندی دانش موجود در نزد گروهی از کارشناسان و خبرگان است که از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی در بین این افراد و بازخور کنترل‌شده پاسخ‌ها و نظرهای دریافتی صورت می‌گیرد. معمولاً مسؤل

فرآیند دلفی پاسخ اعضای گروه به پرسش‌ها را جداگانه و به‌طور ناشناس جویا می‌شود تا تأثیرهای اجتماعی به کمترین میزان ممکن برسد.

در تحقیق حاضر از این روش در جای‌جای تحقیق استفاده شده است. در اولین استفاده از این روش برای شناسایی عوامل اولیه تأثیرگذار بر چشم‌انداز جلسه‌ای با حضور ۱۳ نفر از خبرگان سازمان تشکیل که عوامل اصلی تحقیق که شامل عوامل درون‌سازمانی (پرداخت مناسب، شرایط کاری امن، ایجاد فرصت برای رشد، حقوق افراد و مسئولیت اجتماعی) و برون‌سازمانی (عوامل ساختاری، مشتری‌مداری) بود مورد تأیید قرار گرفت. در جلسه دوم پس از شناسایی شاخص‌های هر کدام از عوامل توسط محقق، این شاخص‌ها در قالب یک پرسشنامه تقدیم خبرگان گردید که پس از دریافت نقطه نظرات ایشان و در قالب تعیین CVR مربوط به شاخص‌ها، شاخص‌هایی حذف و شاخص‌های نهایی در جلسه دوم خبرگی مورد تأیید اعضا قرار گرفت. پس از تأیید شاخص‌ها توسط خبرگان، این شاخص‌ها در قالب پرسشنامه اول بین نمونه آماری توزیع و جمع‌آوری گردید. شاخص‌ها توسط محقق در قالب ۴ مؤلفه نقاط ضعف، قوت، تهدیدات و فرصت‌ها تقسیم گردید و در قالب پرسشنامه SWOT نزد خبرگان ارسال و پس از دریافت پرسشنامه‌های ارسالی و تحلیل CVR شاخص‌ها در این ۴ مؤلفه تقسیم گردید که در جلسه سوم خبرگی شاخص‌ها مورد تأیید قرار گرفته و در قالب پرسشنامه نهایی SWOT بین نمونه آماری توزیع گردید.

بر اساس نقطه نظرات خبرگان در خصوص ۴ مؤلفه اساسی تحلیل محیطی یعنی نقاط قوت، نقاط ضعف، تهدیدات و فرصت‌ها به بیان و ارائه وضعیت موجود سازمان تأمین اجتماعی پرداخته شد. بر اساس نقاط ضعف و قوت، تهدیدات و فرصت‌های پیش رو و بیان شده ماتریس تهدیدات فرصت‌ها نقاط ضعف و نقاط قوت و همچنین ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک آماده شده است که در ماتریس اول در سطر و ستون اول فرصت‌ها، ضعف‌ها، تهدیدات و فرصت‌های پیش روی سازمان نوشته شده است که بر اساس این موارد راهبردهای دودویی نگارش شده است. در ماتریس دوم انواع استراتژی‌های پیش روی یک سازمان نگارش شده است که بر اساس وضعیت فعلی سازمان تأمین اجتماعی، استراتژی تنوع جهت رقابت‌پذیری با سایر رقبا در نظر گرفته شود که از طریق شناخت دقیق نقاط آسیب‌پذیر و نقاط ضعف سازمان صورت خواهد گرفت.

یافته‌های تحقیق

در این بخش با ارائه چارچوب خام و اولیه جهت بررسی چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده‌پژوهی که مبتنی بر بستر تئوریک مطالب قبلی هست، فرآیندی تحلیلی بر این چارچوب خواهیم داشت تا با پشت سر گذاشتن مراحل حذف و اضافه، چکیده‌سازی، دسته‌بندی، اولویت‌دهی به تائید چارچوب نهایی شاخص‌های توسعه نیز برسیم. با توجه به فرم مصاحبه طراحی شده بر اساس دیدگاه خبرگان، ابعاد، عوامل و شاخص‌های تحقیق استخراج شد. در این روش از خبرگان خواسته می‌شود تا احتمال وقوع رویدادهای گوناگون را برآورد نمایند و علاوه بر آن احتمال وقوع هر رویداد را به شرط وقوع رویداد دیگر، نیز تخمین بزنند. توجه این روش به زنجیره‌ای از علتهاست، الف بر ب و ب بر پ اثر می‌گذارد و به این ترتیب ماتریسی از احتمال‌های شرطی شکل می‌گیرد و این ماتریس از طریق ریاضیات مورد تحلیل واقع می‌شود تا احتمال وقوع هر یک از رویدادها را ارائه دهد.

جدول ۱- ابعاد، عوامل و شاخص‌های تحقیق

| ردیف | ابعاد | عوامل | گویه‌ها |
|------|--------------|---------------------|--|
| ۱ | درون‌سازمانی | حقوق | بین حقوق دریافتی‌ام با معیارهای یک زندگی اجتماعی معمول، تناسب وجود دارد. |
| ۲ | | | من در برابر کاری که انجام می‌دهم، حقوق متناسب با آن می‌گیرم |
| ۳ | | | در موعد مقرر به من پرداخت صورت می‌گیرد (مطابق قوانین کار) |
| ۴ | | رابطه کاری | محیط کاری من با توجه به اصول بهداشتی طراحی شده است. |
| ۵ | | | محیط کاری من با توجه به اصول ایمنی طراحی شده است. |
| ۶ | | | ساعت کاری من منطقی و عادلانه است. |
| ۷ | | | من احساس امنیت شغلی می‌کنم. |
| ۸ | | | من بدون ترس از مافوق ابراز نظر می‌کنم. |
| ۹ | | | شغل من امکان رشد ظرفیت‌های بالقوه‌ام را فراهم می‌کند. |
| ۱۰ | | ایجاد فرصت برای رشد | من در شغلم امکان به‌کارگیری مهارت‌های آموخته‌شده جدید را دارم. |
| ۱۱ | | | از لحاظ کاری، من این اجازه را دارم که ادامه تحصیل بدهم. |
| ۱۲ | | | من در محیط کاری، مورد حمایت همکاران قرار می‌گیرم. |
| ۱۳ | | | شغل من طیف وسیعی از مهارت‌ها را طلب می‌کند. |

| ردیف | ابعاد | عوامل | گویه‌ها | |
|------|---|---------------|---|---|
| ۱۴ | برون‌سازمانی | رهبری | در سازمان، سلطه قانونی وجود دارد، نه سلطه انسانی. | |
| ۱۵ | | | سازمان من نسبت به حفظ محیط‌زیست احساس مسئولیت می‌کند. | |
| ۱۶ | | | در محیط کاری، مدیران به قوانین و مقررات احترام می‌گذارند. | |
| ۱۷ | | | میزان اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر در محیط کاری من بسیار زیاد است. | |
| ۱۸ | | | در محیط کاری من، از اعمال تبعیض جلوگیری می‌شود. | |
| ۱۹ | | | من احساس می‌کنم در محیط کاری با کارکنان منصفانه رفتار می‌شود. | |
| ۲۰ | | مسئولیت‌پذیری | من درک صحیحی از اهداف و مقاصد سازمانی دارم. | |
| ۲۱ | | | بین زندگی شخصی و زندگی کاری‌ام توازن وجود دارد. | |
| ۲۲ | | | شغل من به گونه ایست که می‌توانم در سایر مسئولیت‌های اجتماعی هم ایفای نقش کنم. | |
| ۲۳ | | | شغل من، زمینه خودگردانی و خودکنترلی را فراهم می‌کند. | |
| ۲۴ | | | من در شغلم، دسترسی به اطلاعات مرتبط و موردنیازم را دارم. | |
| ۲۵ | | مشتری‌مداری | | سازمان مشوق‌هایی برای ارباب‌رجوع فعلی جهت جذب ارباب‌رجوع بالقوه فراهم می‌کند. |
| ۲۶ | | | | سازمان سیستمی برای تعامل با ارباب‌رجوع دارد. |
| ۲۷ | | | | سازمان سعی می‌کند یک ارتباط تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع داشته باشد. |
| ۲۸ | | | | سازمان تلاش دارد ارتباط بلندمدت با ارباب‌رجوع برقرار کند. |
| ۲۹ | | | | سازمان یک سیستم رسمی برای شناسایی ارباب‌رجوع دارد. |
| ۳۰ | | | | مدیران ارشد از فعالیت‌های ارتباط با ارباب‌رجوع حمایت می‌کنند. |
| ۳۱ | | | | سازمان از پیش‌بینی نیاز ارباب‌رجوع لذت می‌برد. |
| ۳۲ | | | | به همه ارباب‌رجوع توجه ویژه می‌شود. |
| ۳۳ | | | | مشکل همه ارباب‌رجوع برای ما اهمیت دارد. |
| ۳۴ | | | | خدمات موردتوجه ارباب‌رجوع به‌موقع انجام می‌گیرد. |
| ۳۵ | | | | مشکل همه ارباب‌رجوع برای سازمان بااهمیت است. |
| ۳۶ | | | | سازمان به تنوع اقلیمی جامعه توجه دارد. |
| ۳۷ | | | | سازمان با سایر مقامات دولتی هماهنگی دارد. |
| ۳۸ | سازمان امکان دسترسی آسان و سریع به خدمات را برای جامعه فراهم نموده است. | | | |
| ۳۹ | سازمان نسبت به الکترونیکی نمودن خدمات اقدامات مناسبی انجام داده است. | | | |
| ۴۰ | سازمان با افزایش منابع مالی پایگاه اقتصادی مطمئنی به وجود آورده است. | | | |
| ۴۱ | سازمان توسعه پوشش بیمه‌ای خود را افزایش داده است. | | | |
| ۴۲ | سازمان چتر حمایتی خود را برای اقشار مختلف جامعه گسترش داده است. | | | |

بررسی چشم انداز سازمان تأمین اجتماعی... ، ساروخانی و همکاران | ۱۵

| ردیف | ابعاد | عوامل | گویه‌ها |
|------|-------|-------|--|
| ۴۳ | | | سازمان جامعه به استفاده از خدمات بیمه‌ای ترغیب نموده است. |
| ۴۴ | | | سازمان به دنبال بازسازی و نوسازی فرآیندهای خود با توجه به تغییرات محیطی است. |
| ۴۵ | | | سازمان قدرت پاسخگویی بالایی در مقابل اتفاقات به وجود آمده را دارد. |
| ۴۶ | | | سازمان انعطاف‌پذیری بالایی در مقابل اتفاقات به وجود آمده را دارد. |
| ۴۷ | | | سازمان به دنبال امانت‌داری و پاک دستی در بین جامعه است. |
| ۴۸ | | | سازمان توجه ویژه‌ای به کرامات انسانی دارد. |
| ۴۹ | | | سازمان اخلاق‌گرایی را سرلوحه کار خود قرار داده است. |
| ۵۰ | | | سازمان به دنبال بهبود مستمر و به‌روز هست. |

در جدول شماره (۲)، به محورهای چون، ۹ نقطه قوت، ۱۴ رده شاخص نقطه‌ضعف، ۶ شاخص فرصت و ۱۰ شاخص تهدید اشاره شده است. با توجه به ابعاد و شاخص‌های یادشده نقاط ضعف، قوت، تهدیدها و فرصت‌های سازمان تأمین اجتماعی به شرح زیر خواهد بود.

جدول ۲- چالش‌ها، فرصت‌ها، نقاط ضعف و قوت سازمان

| ردیف | عوامل | گویه‌ها |
|------|-------|--|
| ۱ | قوت | امکان رشد ظرفیت‌های بالقوه کارکنان |
| ۲ | | پرداخت حقوق مناسب در موعد مقرر |
| ۳ | | امنیت شغلی برای کارکنان |
| ۴ | | وجود مشوق‌هایی برای ارباب‌رجوع فعلی |
| ۵ | | وجود یک سیستم رسمی برای شناسایی ارباب‌رجوع |
| ۶ | | امکان دسترسی آسان و سریع به خدمات برای جامعه |
| ۷ | | انعطاف‌پذیری بالا در مقابل اتفاقات |
| ۸ | | رواج امانت‌داری و پاک دستی در جامعه |
| ۹ | | اهمیت دادن به ارباب‌رجوع |
| ۱ | تهدید | عدم رعایت اصول بهداشتی در محیط کار |
| ۲ | | ساعت کاری غیرمنطقی و ناعادلانه |
| ۳ | | عدم ابراز نظر در برابر مافوق |

| ردیف | عوامل | گویه‌ها | |
|------|--------------------------------|---|--------------------------------------|
| ۴ | | عدم به‌کارگیری مهارت‌های آموخته‌شده در کار | |
| ۵ | | وجود تبعیض در محیط کاری بین کارکنان | |
| ۶ | | عدم وجود یک ارتباط تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع | |
| ۷ | | عدم پیش‌بینی نیازهای ارباب‌رجوع | |
| ۸ | | عدم توازن بین زندگی شخصی و زندگی کاری کارکنان | |
| ۹ | | عدم هماهنگی با سایر مقامات دولتی | |
| ۱۰ | | عدم وجود پایگاه اقتصادی مطمئن با افزایش منابع مالی | |
| ۱۱ | | عدم گسترش چتر حمایتی سازمان برای اقشار مختلف جامعه | |
| ۱۲ | | عدم توجه بازسازی و نوسازی فرآیندهای سازمان با توجه به تغییرات محیطی | |
| ۱۳ | | عدم توجه به اخلاق‌گرایی در سرلوحه کارهای سازمان | |
| ۱۴ | | عدم توجه به بهبود مستمر و به‌روز | |
| ۱ | | توسعه | اجازه ادامه تحصیل به کارکنان |
| ۲ | | | حمایت از کارکنان |
| ۳ | | | برقراری ارتباط بلندمدت با ارباب‌رجوع |
| ۴ | الکترونیکی شدن خدمات ارائه‌شده | | |
| ۵ | توسعه پوشش بیمه‌ای | | |
| ۶ | توجه ویژه به کرامات انسانی | | |
| ۱ | پشتیبانی | وجود سلطه انسانی و نه سلطه قانونی در سازمان | |
| ۲ | | عدم اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر | |
| ۳ | | عدم درک صحیح کارکنان از اهداف و مقاصد سازمانی | |
| ۴ | | خدمات موردتوجه ارباب‌رجوع به‌موقع انجام می‌گیرد. | |
| ۵ | | دخالت کارکنان در سایر مسئولیت‌های اجتماعی | |
| ۶ | | عدم حمایت از فعالیت ارباب‌رجوع | |
| ۷ | | تنوع اقلیمی در شغل | |
| ۸ | | عدم ترغیب جامعه به استفاده از خدمات بیمه‌ای | |
| ۹ | | وجود سایر رقبای بیمه‌ای و فعالیت زیاد آنها | |
| ۱۰ | | عدم پاسخگویی در مواقع ضروری به ارباب‌رجوع | |

تحلیل محیطی تحقیق (swot)

در این بخش از تحقیق بر اساس نقطه نظرات خبرگان در خصوص ۴ مؤلفه اساسی تحلیل محیطی یعنی نقاط قوت، نقاط ضعف، تهدیدات و فرصت‌ها به بیان و ارائه وضعیت موجود سازمان تأمین اجتماعی و همچنین راهبردهای پیشنهادی پرداخته شده است.

- ماتریس ارزیابی عوامل داخلی

در این بخش نقاط قوت و ضعف سازمان تأمین اجتماعی و ضریب اهمیت و نمره هر کدام از این نقاط در قالب جدول شماره ۳ بیان شده است. برای تعیین میزان ضریب اهمیت هر کدام از مؤلفه‌ها ضریب اهمیت آن بر میانگین کل تقسیم شده و میزان اهمیت هر کدام به دست خواهد آمد.

جدول ۳- ماتریس ارزیابی عوامل داخلی

| نمره نهایی | نمره ۱-۴ | ضریب اهمیت | عوامل داخلی |
|------------|----------|------------|---|
| نقاط قوت: | | | |
| ۰/۲۸ | ۴ | ۰/۰۷ | ۱. ارتباط بلندمدت با مشتریان |
| ۰/۲۴ | ۴ | ۰/۰۶ | ۲. توجه ویژه به همه مشتریان |
| ۰/۲۱ | ۳ | ۰/۰۷ | ۳. طراحی سیستمی برای تعامل با مشتریان |
| ۰/۱۵ | ۳ | ۰/۰۵ | ۴. ارتباط تعامل دوسویه با مشتریان |
| ۰/۲۱ | ۳ | ۰/۰۷ | ۵. وجود سیستم رسمی برای شناسایی مشتریان |
| ۰/۲۴ | ۴ | ۰/۰۶ | ۶. اهمیت مشکل همه مشتریان برای سازمان |
| ۰/۱۲ | ۳ | ۰/۰۴ | ۷. پیش‌بینی نیاز مشتریان |
| نقاط ضعف: | | | |
| ۰/۱۰ | ۲ | ۰/۰۵ | ۱. عدم ابراز نظر در برابر مافوق |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۲. عدم به‌کارگیری مهارت‌های آموخته‌شده در کار |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۳. عدم گسترش چتر حمایتی سازمان برای اقشار مختلف جامعه |

| | | | |
|------|---|------|--|
| ۰/۰۸ | ۲ | ۰/۰۴ | ۴. عدم توجه بازسازی و نوسازی فرآیندهای سازمان با توجه به تغییرات محیطی |
| ۰/۱۰ | ۲ | ۰/۰۵ | ۵. عدم توجه به اخلاق‌گرایی در سرلوحه کارهای سازمان |
| ۰/۱۰ | ۲ | ۰/۰۵ | ۶. عدم توجه به بهبود مستمر و به‌روز |
| ۰/۱۰ | ۲ | ۰/۰۵ | ۷. عدم توازن بین زندگی شخصی و زندگی کاری کارکنان |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۸. عدم هماهنگی با سایر مقامات دولتی |
| ۰/۰۸ | ۲ | ۰/۰۴ | ۹. ساعت کاری غیرمنطقی و ناعادلانه |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۱۰. وجود تبعیض در محیط کاری بین کارکنان |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۱۱. عدم وجود پایگاه اقتصادی مطمئن با افزایش منابع مالی |
| ۲/۳۱ | - | ٪۱۰۰ | جمع |

در این بخش فرصت‌ها و تهدیدات سازمان تأمین اجتماعی و ضریب اهمیت و نمره هر کدام از این نقاط در قالب جدول بیان شده است.

جدول ۴- ماتریس ارزیابی عوامل خارجی

| نمره نهایی | نمره ۱ > ۴ | ضریب اهمیت | عوامل خارجی |
|------------|------------|------------|--|
| فرصت‌ها: | | | |
| ۰/۲۴ | ۳ | ۰/۰۸ | ۱. برقراری ارتباط بلندمدت با مشتریان |
| ۰/۲۷ | ۳ | ۰/۰۹ | ۲. الکترونیکی شدن خدمات ارائه شده |
| ۰/۱۸ | ۳ | ۰/۰۶ | ۳. توسعه پوشش بیمه‌ای |
| ۰/۱۵ | ۳ | ۰/۰۵ | ۴. اجازه ادامه تحصیل به کارکنان |
| ۰/۲۴ | ۳ | ۰/۰۸ | ۵. توجه ویژه به کرامات انسانی |
| تهدیدات: | | | |
| ۰/۰۸ | ۱ | ۰/۰۸ | ۱. وجود سلطه انسانی و نه سلطه قانونی در سازمان |
| ۰/۰۸ | ۱ | ۰/۰۸ | ۲. عدم اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر |

| | | | |
|------|---|------|--|
| ۰/۰۹ | ۱ | ۰/۰۹ | ۳. دخالت کارکنان در سایر مسئولیت‌های اجتماعی |
| ۰/۰۷ | ۱ | ۰/۰۷ | ۴. عدم ترغیب جامعه به استفاده از خدمات بیمه‌ای |
| ۰/۰۷ | ۱ | ۰/۰۷ | ۵. عدم درک صحیح کارکنان از اهداف و مقاصد سازمانی |
| ۰/۰۸ | ۱ | ۰/۰۸ | ۶. انجام به‌موقع خدمات موردتوجه مشتریان |
| ۰/۰۸ | ۱ | ۰/۰۸ | ۷. عدم پاسخگویی در مواقع ضروری به مشتریان |
| ۰/۰۵ | ۱ | ۰/۰۵ | ۸. تنوع اقلیمی در شغل |
| ۰/۰۴ | ۱ | ۰/۰۴ | ۹. وجود سایر رقبای بیمه‌ای و فعالیت زیاد آن‌ها |
| ۱/۷۲ | - | ٪۱۰۰ | جمع |

شناسایی راهبردهای تحقیق بر اساس تحلیل SWOT

الف) راهبردهای قوت - فرصت (SO)

این دسته از راهبردها، بهترین حالت را دارند. در این حالت سازمان تأمین اجتماعی با چند فرصت محیطی مناسب روبروست و قوت‌های زیادی که سبب می‌شود، بتواند از فرصت‌ها به بهترین شکل استفاده نماید. جدول (۵) راهبردهای قوت - فرصت را نشان می‌دهد.

جدول ۵- راهبردهای قوت - فرصت (S-O)

| ۴. استناد | راهبردهای قوت - فرصت |
|-----------------------------------|--|
| ۶. قوت: ۱،۴،۳،۲ ۷. فرصت: ۳،۲،۱ | ۵. تعامل گسترده، دوسویه، سازنده و مداوم با مشتریان با استفاده از نظام‌های اطلاعاتی نوین |
| ۹. قوت: ۶،۵،۷ ۱۰. فرصت: ۵، ۳ | ۸. شناسایی و پیش‌بینی نیاز مشتریان بر اساس حفظ کرامات انسانی با استفاده از نظام‌های رسمی و غیررسمی |
| ۱۲. قوت: ۴،۷ ۱۳. فرصت: ۴،۲ | ۱۱. ارتقای سطح بهره‌وری کارکنان |

ب) راهبردهای قوت - تهدید (ST)

در این حالت سازمان تأمین اجتماعی دارای قوت‌های کلیدی هست ولی با محیط نامطلوب روبروست. در چنین وضعیتی از قوت‌ها برای از بین بردن و یا کاهش اثرات تهدیدهای موجود استفاده می‌شود. جدول (۶) راهبردهای قوت- تهدید سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.

جدول ۶- راهبردهای قوت - تهدید (ST)

| استناد | ۱۴. راهبردهای قوت - تهدید |
|--|---|
| ۱۶. قوت: ۱،۳،۴،۵ ۱۷. تهدید: ۶،۷،۸،۹،۱ | ۱۵. استفاده از فناوری اطلاعات در جهت توسعه پوشش بیمه‌ای |
| ۱۹. قوت: ۱،۲،۳،۵،۶،۷ ۲۰. تهدید: ۴،۶،۷،۸،۹ | ۱۸. شناسایی مزیت‌های رقابتی سازمان نسبت به رقبای |
| ۲۲. قوت: ۳،۴ ۲۳. تهدید: ۱،۲،۳،۵ | ۲۱. توجه ویژه به کارکنان سازمان |

پ) راهبردهای ضعف - فرصت (WO)

در این حالت سازمان تأمین اجتماعی تلاش می‌کند با بهره‌گیری از فرصت‌های موجود در محیط بیرونی، نقاط ضعف درونی خود را برطرف نماید. جدول (۷) راهبردهای ضعف - فرصت سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.

جدول ۷- راهبردهای فرصت - ضعف (WO)

| استناد | راهبردهای ضعف - فرصت |
|-------------------------------------|---|
| ضعف: ۳،۷،۹،۱۰،۱۱ فرصت: ۲،۳ | ۲۴. توسعه خدمات بیمه‌ای با توجه ویژه به کارکنان |
| ضعف: ۲،۳،۷،۸،۹،۱۰،۱۱،۱ فرصت: ۴،۵ | ۲۵. افزایش وابستگی شغلی کارکنان سازمان |
| ضعف: ۶،۴،۵ فرصت: ۴،۵ | ۲۶. مهندسی مجدد فرآیندهای خدمات سازمان |

ت) راهبردهای ضعف - تهدید (WT)

این حالت بدترین وضعیت است که در آن سازمان تأمین اجتماعی دارای ضعف‌هایی بوده و با تهدیدهای محیطی نیز روبروست و در موضعی مخاطره‌آمیز قرار دارد. در این حالت سازمان تأمین اجتماعی تلاش می‌کند نقاط ضعف درونی خود را کاهش داده و یا برطرف نماید و از تهدیدهای ناشی از محیط بیرونی پرهیز نماید. جدول (۸) راهبردهای ضعف - تهدید سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.

جدول ۸- راهبردهای تهدید- ضعف (WT)

| استناد | راهبردهای تهدید- ضعف |
|-------------------------------------|--|
| ضعف: ۲،۳،۵،۶،۷،۹،۱۰ تهدید: ۲،۳،۵ | ۲۷. افزایش میزان تعهد کارکنان جهت اجرای مأموریت سازمان |
| ضعف: ۳،۶،۸،۱۱ تهدید: ۱،۲،۷،۸،۹ | ۲۸. یکپارچه‌سازی فرآیندهای سازمانی در کل کشور |
| ضعف: ۱،۲،۴،۶ تهدید: ۲،۳،۹ | ۲۹. توجه به نوآوری، خلاقیت در سازمان |

بر اساس نقاط ضعف و قوت، تهدیدات و فرصت‌های پیش رو و بیان شده ماتریس تهدیدات فرصت‌ها نقاط ضعف و نقاط قوت و همچنین ماتریس ارزیابی موقعیت و اقدام استراتژیک آماده شده است که در ماتریس اول در سطر و ستون اول فرصت‌ها، ضعف‌ها، تهدیدات و فرصت‌های پیش روی سازمان نوشته شده است که بر اساس این موارد راهبردهای دودویی نگارش شده است. در ماتریس دوم انواع استراتژی‌های پیش روی سازمان نگارش شده است که بر اساس وضعیت فعلی سازمان تأمین اجتماعی، استراتژی تنوع جهت رقابت‌پذیری با سایر رقبا در نظر گرفته شود که از طریق شناخت دقیق نقاط آسیب‌پذیر و نقاط ضعف سازمان صورت خواهد گرفت.

نتیجه گیری

در این بخش از پژوهش، با بهره گیری از یافته‌های تحقیق، به سؤالات چهارگانه پژوهش، به اختصار پاسخ داده می‌شود.

سؤال اصلی: چشم‌انداز آینده سازمان تأمین اجتماعی بر اساس رویکرد آینده‌پژوهانه چگونه خواهد بود؟

چشم‌انداز این سازمان بر اساس ابعاد، عوامل و شاخص‌های مؤثر بر آینده و بر اساس در نظر گرفتن راهبردهای مستخرج از بررسی نقاط ضعف، قوت، تهدیدات و فرصت‌های بررسی شده توسط خبرگان این سازمان استخراج شد. برای تدوین این چشم‌انداز سازمان در دو بعد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. عواملی که در بعد درون‌سازمانی مورد نظر قرار گرفت شامل پرداخت مناسب به کارکنان، شرایط کاری امن، ایجاد فرصت برای رشد کارکنان، حقوق افراد و مسئولیت اجتماعی و عواملی که در بعد برون‌سازمانی مورد بررسی قرار گرفت شامل مشتری‌مداری و مباحث ساختاری سازمان هست.

سؤال اول: فرصت‌ها و نقاط قوت پیش روی سازمان تأمین اجتماعی کدام‌اند؟

با توجه نتایج مستخرج از تحقیق حاضر سازمان تأمین اجتماعی فرصت‌های زیر را پیش رو خواهد داشت. ۱. برقراری ارتباط بلندمدت با ارباب‌رجوع ۲. الکترونیکی شدن کلیه خدمات ارائه شده ۳. توسعه پوشش بیمه‌ای ۴. اجازه ادامه تحصیل به کارکنان ۵. توجه ویژه به کرامات انسانی. با توجه نتایج مستخرج از تحقیق حاضر نقاط قوت سازمان تأمین اجتماعی به شرح زیر خواهد بود. سازمان سیستمی برای تعامل با ارباب‌رجوع دارد. ۲. سازمان سعی می‌کند یک ارتباط تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع داشته باشد. ۳. سازمان یک سیستم رسمی برای شناسایی ارباب‌رجوع دارد. مشکل همه ارباب‌رجوع برای سازمان اهمیت دارد. ۵. سازمان از پیش‌بینی نیاز ارباب‌رجوع لذت می‌برد.

سؤال دوم: تهدیدات و نقاط ضعف پیش روی سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
با توجه نتایج مستخرج از تحقیق حاضر سازمان تأمین اجتماعی تهدیدات زیر را پیش
رو خواهد داشت.

۱. وجود سلطه انسانی و نه سلطه قانونی در سازمان ۲. عدم اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر ۳. دخالت کارکنان در سایر مسئولیت‌های اجتماعی ۴. عدم ترغیب جامعه به استفاده از خدمات بیمه‌ای ۵. عدم درک صحیح کارکنان از اهداف و مقاصد سازمانی ۶. عدم ارائه خدمات موردتوجه ارباب‌رجوع و عدم پاسخگویی در مواقع ضروری به ارباب‌رجوع ۷. تنوع اقلیمی در شغل ۸. وجود سایر رقبای بیمه‌ای و فعالیت زیاد آنها.

با توجه نتایج مستخرج از تحقیق حاضر نقاط ضعف سازمان تأمین اجتماعی به شرح زیر خواهد بود.

۱. عدم ابراز نظر در برابر مافوق ۲. عدم به‌کارگیری مهارت‌های آموخته‌شده در کار ۳. وجود تبعیض در محیط کاری بین کارکنان ۴. عدم وجود یک ارتباط و تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع ۵. عدم پیش‌بینی نیازهای ارباب‌رجوع ۶. عدم توازن بین زندگی شخصی و زندگی کاری کارکنان ۷. عدم هماهنگی با سایر مقامات دولتی ۸. عدم وجود پایگاه اقتصادی مطمئن با افزایش منابع مالی ۹. عدم گسترش چتر حمایتی سازمان برای اقشار مختلف جامعه ۱۰. عدم توجه بازسازی و نوسازی فرآیندهای سازمان با توجه به تغییرات محیطی ۱۱. عدم توجه به اخلاق‌گرایی در سرلوحه کارهای سازمان ۱۲. عدم توجه به بهبود مستمر و به‌روز.

سؤال سوم: عوامل مطرح‌شده در تدوین چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟
با توجه نتایج مستخرج از تحقیق حاضر ابعاد سازمان تأمین اجتماعی شامل دو بعد
درون‌سازمانی و برون‌سازمانی خواهد بود.

الف- ابعاد درون‌سازمانی:

۱. پرداخت مناسب ۲. شرایط کاری امن ۳. ایجاد فرصت برای رشد ۴. حقوق افراد ۵. مسئولیت اجتماعی
- ب- ابعاد برون‌سازمانی:
 ۱. ساختاری ۲. مشتری مداری

سؤال چهارم: شاخص‌های مطرح‌شده در تدوین چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی کدام‌اند؟

با توجه به نتایج مستخرج از تحقیق حاضر شاخص‌های عوامل سازمان تأمین اجتماعی در دو بعد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی به شرح زیر خواهد بود.

الف- شاخص‌های عامل ساختاری

۱. توجه به تنوع اقلیمی جامعه ۲. فراهم نمودن امکان دسترسی آسان و سریع به خدمات برای جامعه ۳. ایجاد پایگاه اقتصادی مطمئن با افزایش منابع مالی ۴. افزایش توسعه پوشش بیمه‌ای ۵. گسترش چتر حمایتی خود برای اقشار مختلف جامعه ۶. ترغیب جامعه به استفاده از خدمات بیمه‌ای ۷. ایجاد قدرت پاسخگویی بالا در مقابل اتفاقات ۸. گسترش امانت‌داری و پاک دستی در بین جامعه ۹. توجه ویژه‌ای به کرامات انسانی ۱۰. قرار دادن اخلاق‌گرایی در سرلوحه کار خود ۱۱. بهبود مستمر و به‌روز ۱۲. هماهنگی با سایر سازمان‌های دولتی

ب- شاخص‌های عامل مشتری مداری

۱. فراهم کردن مشوق‌هایی برای ارباب‌رجوع فعلی جهت جذب ارباب‌رجوع بالقوه ۲. ایجاد سیستمی برای تعامل با ارباب‌رجوع ۳. ایجاد ارتباط تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع ۴. ایجاد ارتباط بلندمدت با ارباب‌رجوع ۵. ایجاد یک سیستم رسمی برای شناسایی ارباب‌رجوع ۶. توجه ویژه به همه ارباب‌رجوع ۷. اهمیت دادن به مشکل همه ارباب‌رجوع ۸. انجام به‌موقع خدمات موردتوجه ارباب‌رجوع

پ- شاخص‌های عامل پرداخت مناسب

۱. تناسب بین حقوق دریافتی کارکنان با معیارهای یک زندگی اجتماعی معمول ۲.
پرداخت حقوق متناسب با کار ۳. پرداخت مطابق قوانین کار

ت- شاخص‌های عامل شرایط کاری امن

۱. طراحی محیط کاری سازمان با توجه به اصول بهداشتی ۲. طراحی محیط کاری سازمان با توجه به اصول ایمنی ۳. منطقی و عادلانه بودن ساعت کاری کارکنان ۴. ایجاد احساس امنیت شغلی در سازمان ۵. ابراز نظر در سازمان بدون ترس از مافوق

ث- شاخص‌های عامل ایجاد فرصت برای رشد

۱. فراهم نمودن امکان رشد ظرفیت‌های بالقوه در شغل برای کارکنان ۲. امکان به‌کارگیری مهارت‌های آموخته‌شده جدید در شغل برای کارکنان ۳. اجازه ادامه تحصیل به کارکنان ۴. موردحمایت قرار گرفتن توسط همکاران ۵. فراهم نمودن طیف وسیعی از مهارت‌ها جهت انجام شغل

ج- شاخص‌های عامل حقوق افراد

۱. ایجاد سلطه قانونی به‌جای سلطه انسانی. ۲. احساس مسئولیت نسبت به حفظ محیط‌زیست ۳. احترام مدیران به قوانین و مقررات ۴. افزایش میزان اعتماد کارکنان نسبت به یکدیگر در محیط کاری ۵. جلوگیری از اعمال تبعیض در محیط کاری ۶. رفتار منصفانه با کارکنان در محیط کاری

چ- شاخص‌های عامل مسئولیت اجتماعی

۱. درک صحیحی از اهداف و مقاصد سازمانی ۲. توازن بین زندگی شخصی کارکنان و زندگی کاری ۳. ایفای نقش در سایر مسئولیت‌های اجتماعی ۴. فراهم کردن زمینه خودگردانی و خودکنترلی ۵. امکان دسترسی به اطلاعات مرتبط و موردنیاز در سال‌های اخیر با تغییرات شگفت‌آوری که سازمان‌ها را احاطه کرده است، مدیران به فراست دریافته‌اند که با تعیین و تبیین اهداف و مأموریت‌های سازمان در درازمدت، بهتر می‌توانند برنامه‌های خود را به ثمر رسانند. از این‌رو برنامه‌ریزی و آینده‌نگری به‌عنوان یک ضرورت در سازمان‌ها مطرح گردیده است. بر مبنای تئوری تغییر، یک عامل تغییر وجود

دارد و عامل تغییر ممکن است از درون سازمان یا بیرون سازمان باشد و به‌عنوان مشاور و علل تغییر به سازمان وارد شود. سازمان تأمین اجتماعی از جمله سازمان‌هایی است که با تغییرات و تحولات پرشتاب امروز ناچار است با برنامه‌ریزی آینده‌ساز درصدد همگام‌سازی با محیط خارجی سازمان، قدم بردارد.

این تحقیق با پژوهش سعید مازندرانی (۱۳۹۶) در بررسی رابطه بین تصویرسازمانی و رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان همسو هست به نظر این محقق، سازمان تأمین اجتماعی، به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های اجتماعی ایران، برای تحقق توسعه اجتماعی، باید بیش از گذشته راه شفاف‌سازی، پاسخگویی و کارآمدی را با تکیه بر برنامه‌ریزی و طراحی چشم‌انداز بلندمدت ببیند تا بتواند تقاضاهای رو به گسترش اجتماعی ناشی از توسعه اجتماعی در کنش‌های متقابل جامعه و مناسبات اجتماعی باشد. بر اساس این پژوهش و تدوین و شناسایی سناریوهای امکان‌پذیر، و مصاحبه با خبرگان، کارکنان و مشتریان سازمان تأمین اجتماعی، مهم‌ترین محرک‌های کلیدی در تحلیل چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی در افق زمانی بیش از ۵ سال در دودسته عوامل کلیدی، عدم قطعیت برون‌سازمانی و عدم قطعیت درون‌سازمانی به شرح زیر هست.

تحولات حیرت‌آور عصر حاضر، ناشی از دگرگونی‌های شگفت در حوزه فناوری با سرعتی دوچندان در حال تغییر هست. تحول در فناوری عمده‌ترین نقش را در ایجاد فضایی جدید ایفا نموده است. سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان بزرگ‌ترین سازمان ارائه‌دهنده بیمه‌های اجتماعی در کشور، با ۴۰ میلیون نفر بیمه‌شده، مدام در حال تعامل با محیط درونی و بیرونی است. سازمان تأمین اجتماعی با گسترده‌گی عملیاتی، تنوع کارکردها، فعالیت‌ها و قلمروها، حجم فعالیتی بسیار زیاد، در قلمرو اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور نقش بس مهمی ایفا می‌کند. این سازمان طی هرروز و هر ساعت از فعالیت شبانه‌روزی خود دائم در تعامل و ارتباط گسترده با بیمه‌شدگان، بازنشستگان، بیماران، مراکز درمانی طرف قرارداد و واحدهای اقتصادی و کارفرمایی و ... هست. نظر به شرایط محیطی (درون و برون) حاکم بر ساختار و کارکردهای سازمان تأمین اجتماعی، این سازمان به‌صورت

همه‌جانبه، مستمر و خودگردان و به‌صورت درون‌زا و برون‌زا، به اصلاح امور، بازسازی و نوسازی در فرایندها، عملیات، برنامه‌ها، نظام‌های اداری، مالی، آماری و بودجه‌ای خود می‌پردازد.

بدین منظور همواره در حال تعامل با محیط درونی و بیرونی خود جهت بهره‌برداری از دانش فنی و اجتماعی مربوط به حوزه علمی خویش است و تلاشی منظم در جهت اتخاذ تصمیم‌ها و مبادرت به اقداماتی بنیادی می‌نماید و به‌صورت روزمره به بهبود سیستم‌ها و روش‌ها، بهینه‌سازی فرآیندها و اصلاح، توسعه و تعالی سازمانی، ارتقاء مستمر کیفیت خدمات و در یک کلام پاسخگویی سازمانی و تکریم و احترام به ذینفعان می‌پردازد. سازمان تأمین اجتماعی، سازمانی پایدار، پویا، چابک سرآمد در پاسخ‌گویی با فرایندهای هوشمند ارائه خدمات کیفی و بهنگام تأمین اجتماعی هست. بر اساس نتایج تحقیق مشخص می‌شود که این سازمان در بعد برون‌سازمانی به‌درستی چشم‌انداز خود را در دو بعد ساختاری و مشتری‌مداری تدوین نموده است در صورتی که به بعد درون‌سازمانی توجهی نشده است.

پیشنهادها

چشم‌انداز این سازمان با توجه به ابعاد، عوامل و شاخص‌های تحقیق حاضر به شرح زیر خواهد بود:

سازمانی است نوآور، پیشرو، پاسخگو، امانت‌دار، اخلاق‌مدار، مطمئن، بروز، در تعامل دوسویه با ارباب‌رجوع جهت ارائه خدمات کیفی سریع و آسان با رعایت کرامات انسانی ارباب‌رجوع با ایجاد کیفیت بالای زندگی کاری برای کارکنان که برای رسیدن به این چشم‌انداز، بهتر است راهبردهای زیر را مدنظر قرار دهد: ۱. تعامل گسترده، دوسویه، سازنده و مداوم با ارباب‌رجوع با استفاده از نظام‌های اطلاعاتی نوین ۲. شناسایی و پیش‌بینی نیاز ارباب‌رجوع بر اساس حفظ کرامات انسانی با استفاده از نظام‌های رسمی و غیررسمی ۳. ارتقای سطح بهره‌وری کارکنان ۴. استفاده از فناوری اطلاعات در جهت توسعه پوشش

بیمه‌ای ۵. شناسایی مزیت‌های رقابتی سازمان نسبت به رقبای ۶. توجه ویژه به کارکنان سازمان ۷. توسعه خدمات بیمه‌ای با توجه ویژه به کارکنان ۸. افزایش چسبندگی شغلی کارکنان سازمان ۹. مهندسی مجدد فرآیندهای خدمات سازمان ۱۰. افزایش میزان تعهد کارکنان جهت اجرای مأموریت سازمان ۱۱. یکپارچه‌سازی فرآیندهای سازمانی در کل کشور ۱۲. توجه به نوآوری و خلاقیت در سازمان ۱۳. استفاده از خدمات الکترونیک و غیرحضوری شدن خدمات سازمان. پیشنهادهای زیر باعث افزایش قابلیت سازمان در انجام بهتر چشم‌انداز خود خواهد شد. بنابراین برای تکمیل کار در این راستا پیشنهادهای زیر ارائه شده است.

۱. شناسایی عوامل کلیدی موفقیت و پیاده‌سازی سامانه‌های اطلاعاتی در سازمان تأمین اجتماعی از طریق تعامل گسترده، دوسویه، سازنده و مداوم با ارباب‌رجوع، که برای تحقق این پیشنهاد می‌توان از برگه‌های نظرسنجی ارباب‌رجوع و کارکنان، استفاده نمود.

۲. ارزیابی آمادگی سازمان تأمین اجتماعی جهت ارائه خدمات الکترونیکی و غیرحضوری با استفاده از فناوری اطلاعات. این پیشنهاد تا حد زیادی هم‌اکنون عملیاتی شده است.

۳. ارتقاء الگوی کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان تأمین اجتماعی با ارتقای سطح بهره‌وری کارکنان، که از طریق شناسایی کارکنان پرتلاش و مشوق‌های مادی و معنوی می‌توان این پیشنهاد را عملی نمود.

۴. ارائه الگوی مشتری‌مداری برای سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از خدمات الکترونیک و غیرحضوری شدن خدمات سازمان.

منابع

- آیت، مهدی. (۱۳۸۵)، تحقیقی پیرامون تأثیر ارتباط با مشتری بر وفاداری ارباب رجوع: مطالعه مورد مجتمع صنایع قائم رضا، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.
- امیری، مجتبی؛ محمودی، وحید؛ راغفر، حسین و پروندی، یحیی. (۱۳۹۵)، بررسی نظری تطبیقی نظام‌های تأمین اجتماعی: مسیریابی توسعه نظام سه لایه تأمین اجتماعی ایران، فصلنامه علمی پژوهشی سیاست‌گذاری عمومی، دوره ۲، شماره ۴: ۹-۲۸.
- خالقی پرست؛ حسین؛ راسخ، محمد و نعیمی، عمران. (۱۳۹۶)، تحلیل حقوقی تأمین اجتماعی ایران در پرتو اصول و الگوهای نظام تأمین اجتماعی مطلوب، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال هفدهم، شماره ۶۴: ۹-۳۷.
- رحمانی، علی و هاشمی، سید محمد. (۱۳۹۷)، حمایت‌های اجتماعی در کار شایسته (با تأکید بر حمایت‌های بیمه اجتماعی و چالش‌های فراروی آن در نظام تأمین اجتماعی ایران)، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال هجدهم، شماره ۶۹: ۴۹-۵۴.
- عنایت ا...، سهیل. (۱۳۸۸)، پرسش از آینده به مثابه ابزار تحول سازمانی و اجتماعی، مترجم مسعود منزوی، مرکز آینده‌پژوهی علوم و فناوری دفاعی.
- امینی رشتی، ناریس و قربانی ولیک چالی، عاطفه. (۱۳۹۲)، نقش نظام تأمین اجتماعی بر توسعه انسانی در ایران، فصلنامه اقتصاد مالی، دوره ۷، شماره ۲۳: ۸۸-۱۱۰.
- تحویل‌داری، مهرگان. (۱۳۸۸)، تحلیل عوامل مؤثر بر جذب مشتری (مطالعه موردی بانک توسعه صادرات ایران)، مجله بانک و اقتصاد، ۹۰: ۴۸-۴۴.
- طاهری دمنه، محسن و نادری خورشیدی، علیرضا. (۱۳۹۳)، آینده‌نگاری منابع انسانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران با استفاده از روش تلفیقی سناریو پردازی و تحلیل اثرات متقاطع. فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا، دوره ۵، شماره ۳۶: ۵۵-۶۸.

- کاردگر، ابراهیم؛ سلیمانی، فرهام؛ فارغ، فهیمه؛ حسینی، حسین و جلیلود، زهرا. (۱۳۹۶)، ارائه مدل فازی تدوین و اولویت‌بندی استراتژی‌های شرکت‌های بیمه با استفاده از روش فازی، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، شماره ویژه کنفرانس بین‌المللی مدیریت اقتصاد و علوم انسانی.
- مازندرانی، سعید. (۱۳۹۶)، بررسی رابطه بین تصویرسازمانی و رضایت مشتریان در سازمان تأمین اجتماعی استان گلستان، مدیریت فردا، شماره ۵۳ علمی: ۱۲۵-۱۴۰.
- نادری درشوری، وحید. (۱۳۹۴)، چگونه یک مدیر کامل شویم، تهران: انتشارات: مانز، جلد ۲.

- Anuwichanont J. (2010). Examining The Relationship Between Commitment And Airline Loyalty And The Moderating Effect Of Uncertainty Avoidance, *Journal Of Business & Economics Research*. Vol. 8, No.9,127-137.
- Kessler, R. C., Price, R. H. & C. B. Worthman m(1985). "Social Factor in Psychology: Stress, Social Support and Coping Processes", *Annual Review Psychology*, No 36: 120-141.
- Novo J. (2004). *Drilling down: turning customer data into profits with a spreadsheet*. 3 editions, Saint Petersburg: Book locker. Com, Inc.
- Paya, Ali. (2017). *Critical Rationalism as a Theoretical framework for Futures studies and Foressight*, Futures <https://doi. Org/ 10.1016/j.futures. 2017.12.005>.
- Rohrbeck rene. (2015). *Battistella cinzia, Huizingh eelko. Corporate foresight: An emerging field with a rich tradition*. Technological Forecasting and Social Change, Volume 101, December 2015, Pages 1-9.
- Voros, J. (2008). "Integral Futures: An approach to futures inquiry." *Futures* 40(2): 190201.