

## بررسی عوامل مؤثر بر رضامندی مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی تهران

میثم موسایی<sup>۱\*</sup>، لقمان شوقی<sup>۲</sup>

۱ دانشیار دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران

۲ کارشناس ارشد رشته برنامه‌ریزی و رفاه اجتماعی

(تاریخ دریافت ۸۶/۶/۲۱، تصویب ۸۶/۹/۲۷)

### چکیده

افزایش تعداد مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی به دلایل متعدد از جمله افزایش امید به زندگی، کاهش نرخ زاد و ولد و پایین آمدن سن بازنستگی لزوم توجه به وضعیت این گروه را ضروری ساخته است. این مقاله درصدد است تا به این مسأله اساسی پاسخ دهد که مستمری‌بگیران سازمان تأمین اجتماعی تا چه اندازه از عملکرد سازمان تأمین اجتماعی رضایت دارند. مقاله حاضر نتیجه مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی با روش پیمایشی است. جامعه مورد مطالعه پژوهش، مستمری‌بگیران تحت پوشش اداره کل تأمین اجتماعی تهران (در حدود ۲۵۱۵۲۰ نفر) بوده و حجم نمونه با بهره‌گیری از فرمول کوکران ۲۱۰ نفر برآورد شده است. نتایج به دست آمده از مطالعه نشان می‌دهد که هر چند که مستمری‌بگیران از تعاملات گفتمانی با سازمان رضایت نسبی دارند اما از آن جایی که اکثریت آنان فاقد منبع درآمدی غیر از مستمری دریافتی هستند، از یک نوع عدم تعادل در مخارج زندگی به سر می‌برند. این عدم تعادل مبادله، موجب نارضایتی عمده مستمری‌بگیران از عملکرد سازمان تأمین اجتماعی شده است.

**واژگان کلیدی:** رضامندی، انتظارت، تأمین اجتماعی، مستمری‌بگیران، سازمان تأمین اجتماعی.

## مقدمه

ایجاد رفاه عمومی و برقراری عدالت و امنیت اجتماعی از دیرباز دغدغه اصلی بشر بوده است. در جوامع سنتی، فرزند زیاد بهترین تضمین ایام پیری بود. خویشاوندان و طایفه بعد از خانواده، فرد و سایر اعضای خانواده را تحت پوشش قرار می‌دادند. اعضای محله و شبکه‌های مذهبی در مراحل بعدی، حامی افراد محسوب می‌شدند. با گذشت زمان و با تغییر کارکرد خانواده در جوامع امروزی و تحول نظام خانواده از حالت گسترده به خانواده هسته‌ای، سیستم‌های مختلف تأمین اجتماعی برای کاهش آسیب‌های اجتماعی ناشی از تحولات شغلی و بر مبنای مشارکت کارفرما، دولت و نیروی کار شکل گرفتند و جایگزین مدل‌های رفاهی سنتی گردیدند. تضمین و جبران برخی از خسارات وارده بر کارگران و تأمین برخی از هزینه‌های درمانی آنان از اهداف اصلی این سیستم‌ها بشمار می‌آیند.

سراغاز بیمه‌های اجتماعی به شکل مدون در ایران را تصویب نامه مورخ ۱۳۰۹/۱۲/۳۰ هیئت دولت می‌دانند که به موجب آن صندوق احتیاط کارگران طرق و شوارع تشکیل گردید و با تغییر و تحولات گوناگون در تیر ماه ۱۳۵۴ قانون تأمین اجتماعی جایگزین بیمه‌های اجتماعی گردید و به موجب آن سازمان تأمین اجتماعی شکل گرفت. از اهداف اولیه این سازمان عمومی و غیر دولتی، استقرار بیمه‌های اجتماعی در جهت حفظ و صیانت از نیروهای مولد و فعال جامعه بوده است. عرضه خدماتی برای درمان بیماری‌ها و دوران بارداری، مقابله با سوانح یا از کار افتادگی، گذران دوران بیکاری و بازنشستگی و حمایت از بازماندگان، از جمله فعالیت‌های اصلی این سازمان است.

## بیان مسأله

در قرن اخیر در نتیجه پیشرفت‌های اجتماعی و اقتصادی، بهداشتی و درمانی و نظیر آن، از میزان مرگ و میر کاسته شده و امید به زندگی بهبود یافته است. علاوه بر آن، تصویب قوانین بازنشستگی پیش از موعد و سخت و زیان‌آور، تعداد مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی را افزایش و نسبت وابستگی را کاهش داده و به تبع آن مشکلات و چالش‌هایی را برای مستمری بگیران این سازمان به وجود آورده است. به موازات افزایش کمی مستمری بگیران نقش و اهمیت اجتماعی آنان در جامعه افزون‌تر از هر زمان دیگر شده است. لذا با افزایش در خور ملاحظه تعداد مستمری بگیران سازمان، لزوم توجه به وضعیت این گروه را از نظر برنامه‌ریزی و تدارک امکانات برای رفع مشکلات و بهبود وضعیت زندگی آنان، افزون‌تر از پیش می‌سازد.

مسأله عمده مقاله، این است که مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی چه انتظاری از سازمان دارند و تا چه میزان از خدمات و تعهدات و فعالیت‌های انجام گرفته در جهت مرتفع کردن

## بررسی رضامندی مستمری بگیران تامین اجتماعی تهران بزرگ

نیازهایشان رضایت دارند. بر این اساس درصدد هستیم تا با مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی و با روش پیمایشی، میزان رضایت آن‌ها و عملکرد سازمان تأمین اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن را مورد بررسی قرار دهیم.

### ضرورت تحقیق

بشر در طول تاریخ در پی به دست آوردن امنیت فردی و اجتماعی بوده است. در دنیای پرتلاطم و ریسک‌های گوناگون، افراد تلاش می‌نمایند خود و بستگان خود را در مقابل انواع خطرات اجتماعی و اقتصادی که زندگی آن‌ها را به ویژه در دوران پیری و سالخوردگی مورد تهدید قرار می‌دهد محافظت نمایند. در چنین شرایطی، نظام‌های تأمین اجتماعی نقش بسیار حساسی در تأمین امنیت رسمی و قانونی برای نیروی کار فعال و همچنین مستمری بگیران جامعه به عهده دارند. یکی از وظایف سازمان تأمین اجتماعی اجرای تعهدات مقرر در قانون تأمین اجتماعی از جمله پرداخت مزایا و مستمری‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت و نیز ارائه خدمات درمانی به شیوه‌های مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد.

یکی از راه‌های سنجش و ارزیابی سازمان‌ها میزان رضامندی مشتریان و دریافت‌کنندگان خدمات است. در واقع، رضایت اقشار مستمری‌بگیر را می‌توان به عنوان ملاکی برای ارزیابی عملکرد یک سازمان در قالب جامعه‌شناسی سازمان‌ها مورد مطالعه قرار داد. به عبارت دیگر، چنانچه خواسته باشیم میزان موفقیت سازمان تأمین اجتماعی را در رسیدن به اهداف اساسی‌اش بسنجیم، ناچاریم که به بررسی میزان رضایت افرادی بپردازیم که به گونه‌ای با این سازمان در ارتباط هستند (صبوری، ۱۳۷۴: ۱۵۶). یکی از اقشاری که با این سازمان در ارتباط تنگاتنگ هستند، مستمری بگیران این سازمان هستند. میزان رضایت این افراد از سازمان تأمین اجتماعی سهم بسزایی در گسترش روحیه عدالت و امنیت در جامعه دارد. بنابراین اگر سازمان تأمین اجتماعی مستمری بگیران را راضی نگه دارد؛ تا حدی توانسته به اهداف مورد تعقیبش جامه عمل بپوشاند و از طرف دیگر باعث گسترش روحیه عدالت و برابری در جامعه می‌شود. با مطالعه میزان رضایت‌مندی مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی مشخص می‌شود که این سازمان تا چه حد توانسته به اهدافش دست یابد و چگونه می‌تواند با ارائه راهکارهای مناسب، میزان رضایت‌مندی این قشر را افزایش دهد.

### اهداف تحقیق

شناخت میزان رضایت قشر مستمری‌بگیر از سازمان تأمین اجتماعی و خدمات آن؛

شناخت نوع تعاملات و روابط بین قشر مستمری‌بگیر و سازمان تأمین اجتماعی؛ شناخت ویژگی‌های فردی و اجتماعی قشر مستمری‌بگیر؛ شناخت رابطه بین انتظارات قشر مستمری‌بگیر و میزان رضایت آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی؛ مشخص کردن سهم و میزان تأثیر متغیر تأمین نیازهای قشر مستمری‌بگیر از سوی سازمان تأمین اجتماعی و میزان رضایت آن‌ها از این سازمان؛  
ارایه راهکارهای مناسب به منظور افزایش میزان رضایتمندی مستمری‌بگیران از سازمان تأمین اجتماعی.

### پیشینه تحقیق

برخی از آثار منتشرشده صرفاً به مسائل تئوریک بازنشستگی پرداخته‌اند و تئوری‌هایی را برای انطباق وضعیت سالمندان با دوران بازنشستگی مطرح کرده‌اند. از جمله تئوری‌های مطرح شده عبارتند از: تئوری نقش و ایفا، نظریه رهایی از قیود یا فراغت، نظریه فعالیت و کار، نظریه مداومت و اتصال و نظریه بحران (اردبیلی، ۱۳۷۹: ۶۷ و ۷۲).

حسین جودکی (۱۳۷۷) در رساله کارشناسی ارشد خود، میزان رضامندی مستمری‌بگیران تأمین اجتماعی شهرستان درود از خدمات ارایه شده را سنجیده و ارتباط مستقیم بین میزان مستمری دریافتی با رضامندی مستمری‌بگیران را از یک سو و وضعیت درمان مستمری‌بگیران با رضامندی آن‌ها را از سوی دیگر مورد تأیید قرار داده است.

سیدعبدالحسین ثابت در سال ۱۳۷۸ و با هدف شناخت ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان و مسائل و مشکلات آن‌ها، وضعیت اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان استان تهران را بررسی کرده است. بالا بودن هزینه‌های زندگی، عدم استفاده از تجربه بازنشستگان، بالا بودن بار تکفل خانواده، اشتغال به مشاغل که در شأن بازنشستگان نیست، کمبود امکانات ورزشی و سرگرمی، ناکارآمدی کانون‌های بازنشستگی عمده‌ترین مسائل و مشکلات بازنشستگان ذکر گردیده‌اند.

موسایی در مقاله‌ای تحت عنوان مشکلات اجتماعی - اقتصادی اعضای هیأت علمی بازنشسته دانشگاه تهران، با بررسی وضعیت معیشتی اعضای هیأت علمی بازنشسته دانشگاه تهران به این نتیجه رسید که برای جبران کاهش قدرت خرید این افراد در طول دو دهه اخیر باید دریافتی آنان حداقل دو و نیم برابر افزایش یابد (موسایی، ۱۳۸۳ الف: ۱). در مقاله دیگر، موسایی آثار اجتماعی و روحی بازنشستگی اعضای هیأت علمی دانشگاه تهران را مورد بررسی قرار داده است و بر اساس یافته‌های

### بررسی رضامندی مستمری بگیران تامین اجتماعی تهران بزرگ

این تحقیق، اعضای هیأت علمی بازنشسته علاوه بر مشکلات معیشتی و اجتماعی دارای مشکلات متعدد روحی و روانی هستند (موسایی، ۱۳۸۳ ب: ۱).

فریده شریفی، بکارگیری منابع صندوق بازنشستگی را به عنوان راه‌حلی برای خروج از مشکلات معیشتی بازنشستگان ارایه کرده است (شریفی، ۱۳۸۱: ۱۴۶). خانم شهلا اکوی محصل، در تحقیق خود تنگناها و دشواری‌های معیشتی بازنشستگان را در یک مطالعه پیمایشی مطالعه کرده و نتیجه گرفته که وضع بازنشستگان در سال‌های اخیر از لحاظ درآمد، اوقات فراغت، درمان، تغذیه و مسکن بدتر شده است (اکوی محصل، ۱۳۷۷: ۴۲). صفری دلایل اصلی مشکلات صندوق‌های بازنشستگی را در بازنشستگی زودرس می‌داند و معتقد است باید به سمت استقلال مالی صندوق‌های بازنشستگی حرکت کرد (صارم صفری، ۱۳۷۷: ۵۷). شجاع‌الدین طایفه مشکلات مادی و اقتصادی بازنشستگان را بررسی کرده و تقبل کامل هزینه‌های درمان به وسیله دولت، پرداخت وام، معافیت از پرداخت بهای آب، برق و سوخت را از جمله راهکارهای ضروری برای حل مشکلات مادی آن‌ها برشمرده است (طایفه، ۱۳۷۷: ۱۰۲).

در مطالعه دیگری محمدعلی محمدی در سال ۱۳۷۶-۷۷ در رساله کارشناسی ارشد و با هدف شناخت عوامل اقتصادی و اجتماعی در اشتغال مجدد بازنشستگان و مشخص کردن میزان همبستگی بین اشتغال فعلی آن‌ها و حرفه و شغل قبلی، به بررسی عوامل اقتصادی و اجتماعی اشتغال مجدد بازنشستگان تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی پرداخته است. در یک جمع‌بندی کلی، رابطه بین متغیرهای مستقل (سطح تامین مادی، طول مدت سابقه پرداخت حق بیمه، تخصص، حفظ موقعیت و پایگاه اجتماعی بازنشستگان) و اشتغال مجدد آن‌ها تایید شده و همچنین عمده‌ترین خواسته‌های بازنشستگان به شرح زیر اعلام گردیده است: افزایش حقوق مستمری، اعطاء وام، درمان رایگان، ایجاد امکانات رفاهی و تفریحی، توزیع به موقع بن کارگری و افزایش آن، فروش سهام کارخانجات به بیمه شدگان، تأسیس کانون یا اتحادیه بازنشستگان. مقایسه نگرش کارکنان شاغل و بازنشسته دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان اصفهان پیرامون جوانب مثبت و منفی دوران بازنشستگی موضوع تحقیق رساله کارشناسی ارشد مدیریت دولتی آقای مجتبی خندان در سال ۱۳۷۹ بوده است و در یک جمع‌بندی کلی از نتایج تحقیق معنی‌دار بودن تفاوت بین نگرش کارکنان شاغل و بازنشسته از نظر ابعاد اقتصادی، اجتماعی و خانوادگی مورد تأیید قرار گرفته است.

رزیتا امانی (۱۳۷۹) در رساله کارشناسی ارشد خود به بررسی تأثیر شناخت درمان‌گروهی بر افزایش سطح سازگاری بازنشستگان پرداخته و به این نتیجه رسیده است که میزان سازگاری جسمانی افرادی که از شناخت درمان‌گروهی بهره‌مند بوده‌اند از میزان سازگاری جسمانی افرادی که از این امر

بهره‌ای نداشته‌اند بیشتر بوده و همچنین میزان سازگاری اجتماعی افرادی که از شناخت درمان‌گروهی بهره برده‌اند بیشتر بوده است.

مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی در سال ۱۳۷۶ و با هدف شناخت وضعیت فردی، اجتماعی، اقتصادی مستمری بگیران بازنشسته تحت پوشش صندوق بازنشستگی سازمان تأمین اجتماعی مطالعه وضعیت اقتصادی اجتماعی مستمری بگیران بازنشسته این صندوق را انجام داده است. برخی از یافته‌های این تحقیق عبارت است از: ۹۴٪ از جمعیت مورد بررسی شاغل نبوده‌اند. ۸۰٪ از افراد مورد بررسی کمتر از ۲۵۰ هزار ریال دریافت می‌کرده‌اند. ۸۰٪ از جمعیت مورد مطالعه صاحب مسکن شخصی بوده‌اند. نیمی از افراد بازنشسته، کمتر از ده درصد هزینه‌های خوراکی خود را از طریق بن خواربار تأمین می‌کرده‌اند. مستمری دریافتی از سازمان برای ۷۰٪ افراد مورد بررسی، تنها نیمی از ماه را کفایت می‌کرده و ۹۶ درصد از آن‌ها هیچ پس‌اندازی نداشته‌اند.

بازنشستگی، ویژگی‌ها و مسائل آن از دیدگاه تأمین اجتماعی موضوع تحقیق دیگری است که محمد زاهدی اصل در سال ۸۱-۸۰ انجام داده است و در نهایت الگوی ارتباطی مؤثر بازنشستگان با سازمان و همچنین سازمان با کانون‌های بازنشستگی پیشنهاد شده است.

در پژوهشی دیگر، زاهدی‌اصل (۱۳۸۳)، به بررسی مسائل و نیازهای فرهنگی و اجتماعی بازماندگان در ارتباط با سازمان تأمین اجتماعی پرداخته و در یک جمع‌بندی به این نتیجه رسیده که اکثریت قابل توجهی از بازماندگان را زنان و گروه‌های سنی بالای ۴۰ سال و در عین حال بی‌سواد و کم‌سواد تشکیل می‌دهند که قریب به ۴۰ درصد آن‌ها از یک بیماری رنج می‌برند. در معرفی اولویت اول نیازها، مستمری متناسب با هزینه‌های زندگی، مسکن، سلامتی، اشتغال و آرامش و امنیت مطرح شده و مشکلات اقتصادی به شکل‌های مختلف با رقم ۷۰/۲ درصد در رأس مهمترین مشکل معرفی شده است.

بررسی مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که تنها یک مورد از این مطالعات مربوط به رضامندی مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی می‌باشد که انواع مستمری بگیران (بازنشسته، بازمانده، از کار افتاده) سازمان تأمین اجتماعی را در سال ۱۳۷۵ مورد بررسی قرار داده است. تحقیق حاضر، رضامندی مستمری بگیران اداره کل تأمین اجتماعی تهران بزرگ را مورد بررسی قرار می‌دهد و اهداف و فرضیات این مطالعه با تحقیقات پیشین متفاوت است. این تحقیق بر آن است که میزان رضایت، نوع تعاملات، ویژگی‌های فردی و اجتماعی، انتظارات مستمری بگیران سازمان تأمین اجتماعی را مورد بررسی قرار دهد که در مطالعات پیشین به آن پرداخته نشده است.

### چارچوب نظری تحقیق

#### ۱- نظریه نظام شخصیت<sup>۱</sup> و تعاملات اجتماعی<sup>۲</sup> پارسونز<sup>۳</sup>

از نظریه پارسونز می‌توان به منظور بررسی سیستم اجتماعی و تأثیر آن بر جهت‌گیری کنش‌های فردی مستمری بگیران و سازمان تأمین اجتماعی استفاده کرد. یعنی می‌توان که نحوه جهت‌گیری کنش‌های طرفین (در اینجا سازمان تأمین اجتماعی و قشر مستمری بگیران) که خود متأثر از سیستم اجتماعی می‌باشند را در بحث متغیرهای الگویی می‌توان بررسی کرد. «تحلیل متغیرهای الگویی در تعیین وجود تشابه و افتراق فرهنگ‌ها بکار برده می‌شود و می‌توان آن را در شناخت جنبه‌هایی از یک خرده نظام یا جامعه بکار برد. انسان‌هایی که در موقعیت خاص ناظر به مقصود خود قرار می‌گیرند، در روابط خود با دیگران ناگزیر به انتخاب هستند. پارسونز حق انتخاب ارزش‌ها را واقعیت‌هایی می‌داند که جنبه جهانی و عام دارند. در حقیقت، متغیرهای الگویی فرایند کنش افراد را نسبت به موقعیت خود بیان می‌کنند و شرایط ساختی کنش اجتماعی محسوب می‌شوند. به بیان دیگر، منظور از متغیر الگویی این است که عامل یا کنشگر قبل از عمل و قبل از اینکه معنای موقعیت بر او معلوم باشد و بخواهد دست به عمل بزند، باید یکی از دو حالت را برگزیند (توسلی، ۱۳۷۶: ۱۴۷) «اینک بینیم منظور از هر یک از این پنج جفت متغیرهای الگویی چیست؟

**در نوع اول:** کنشگر با این دو انتخاب روبرو است که یا بروز احساساتش را آزاد بگذارد و عاطفی باشد یا احساساتش را کنترل کند.

**در نوع دوم:** کنشگر موقعیت، و یا کنشگران دیگر را برحسب معیارهای عمومی جامعه قضاوت می‌نماید، یا این که براساس معیارهای شخصی و خاص، آن موقعیت و یا کنشگر دیگر را ارزیابی می‌نماید.

**در نوع سوم:** کنشگر یا بر اساس اهدافی که پاسخگوی نفع شخصی وی است ارزیابی می‌نماید و یا بر اساس اهدافی که پاسخگوی منافع جمع و دیگران می‌باشد قضاوت می‌کند.

**در نوع چهارم:** کنشگر، کنشگران دیگر را یا بر اساس ویژگی‌های محلی‌شان (مثلاً محل عوامل مربوط به شخصیت‌شان) مورد قضاوت قرار می‌دهد و یا بر اساس یک ویژگی و یا جنبه‌ای از کل اعمال وی (نظیر بخش خاص از شخصیت او) مورد ارزیابی قرار می‌دهد و بالاخره **در نوع پنجم**، کنشگر در قبل این دو انتخاب قرار می‌گیرد که آیا با کنشگران دیگر بر اساس ویژگی‌های ارثی نظیر جنس، سن، پایگاه خانوادگی، مذهبی، ... ارتباط برقرار کند یا بر پایه خصوصیات اکتسابی. بنابراین هر

1. Personal System
2. Social Interaction
3. Parsons

فرد جهت‌گیری کنشی ویژه‌ای با توجه به سیستم اجتماعی و جامعه دارد. همچنین این جهت‌گیری یا سمت و سوگیری در دو وجه رخ می‌دهد و فرد در درون این الگو دست به انتخاب می‌زند. لذا سازمان تأمین اجتماعی در برابر مستمری بگیران می‌تواند یکی از این دو روش عمل را در پیش گیرد و به یکسو متمایل شود. حال زمانی که مستمری بگیران این‌گونه شیوه عمل را فقط در مورد خود صادق بینند احساس نابرابری می‌کنند و در نتیجه از میزان رضایت آنان نسبت به سازمان کاسته می‌شود. علاوه بر این زمانی که سازمان تأمین اجتماعی شق دوم الگوها (بیشتر ابزاری) را در برابر مستمری بگیران اعمال کند از میزان رضایت مستمری بگیران کاسته می‌شود.

مسعود چلبی نیز در راستای دیدگاه تعاملات اجتماعی پارسونز، به ارایه نظراتی راجع به موضوع “تعامل اجتماعی” پرداخته است. از نظریه چلبی می‌توان به منظور بررسی نوع و چگونگی تعاملات سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران و میزان رضامندی مستمری بگیران از این سازمان استفاده کرد. بدین‌گونه که هر چه نوع تعامل سازمان تأمین اجتماعی نسبت به قشر مستمری بگیران از نوع تعاملات اظهاری باشد، میزان رضامندی آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی افزایش پیدا می‌کند، ولی هر چه نوع تعامل سازمان تأمین اجتماعی نسبت به مستمری بگیران از نوع تعاملات مبتنی بر قدرت و نیز ابزاری باشد، میزان رضایت‌مندی آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی کاهش خواهد یافت. به منظور مشخص شدن مفهوم این دو بعد از تعاملات اجتماعی در ادامه به تعاریف هر کدام از آن‌ها خواهیم پرداخت:

**الف) بعد اظهاری تعامل:** این بعد از تعامل به صورت رابطه‌ای گرم، با اطمینان و صمیمی می‌باشد که ماهیت آن تعامل برای نفع جمعی، انسجام‌دهنده و پاداش‌دهنده است و عموماً این نوع رابطه، با دوام و ماندگار و به یاد ماندنی است. بعد اظهاری تعامل خود دارای سه بعد گفتمانی، عاطفی و مبادله‌ای می‌باشد.

**ب) بعد ابزاری تعامل:** این بعد از تعامل، نوعی تعامل و کنش متقابل مبتنی بر خشونت، زور و پافشاری کردن نسبت به دیدگاه‌های مشخصی است که عموماً غیرعقلانی می‌باشند. ماهیت این نوع از تعامل، سرد، تفرقه‌انگیز، حسابگرانه، بی‌اعتمادی به طرف مقابل، بدبین بودن به خواسته‌ها و انتظارات و بهره‌جویی از قدرت برای کنترل فرد مقابل و غیرمشارکت‌جو و خودخواهانه است (چلبی، ۱۳۷۶: ۱۰۵).



۲- نظریه مبادله<sup>۱</sup> و رویکردهای جورج هومنز<sup>۲</sup> و پیتر بلاو<sup>۳</sup>

از نظریه مبادله و رویکرد صاحب نظران آن به منظور بررسی و ارزیابی مبادله بین سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران این سازمان استفاده می‌شود. بدین گونه که نظریه مبادله، تعاملات و ارتباطات افراد را با فرایند پاداش و هزینه مورد بررسی قرار می‌دهد، یعنی افراد خواهان آن هستند که پاداش‌های خود را به حداکثر و هزینه‌های خود را به حداقل برسانند اما در این میان بعضاً ممکن است بین هزینه‌های پرداختی از سوی فرد و دریافت پاداش‌ها نابرابری و عدم تعادل ایجاد گردد. طرفی که هزینه بیشتری کرده ولی در عوض پاداش کمتری دریافت نموده در واقع برای خوشایند کردن طرف دیگر هزینه نموده است که نمی‌تواند آن را جبران کند و این یعنی عدم تعادل و تقارن در مبادله که باعث ناخرسندی فردی که به نفع دیگری هزینه کرده می‌شود (توسلی، ۱۳۷۶: ۴۰۰). در رابطه بین سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران این سازمان نیز افراد به محاسبه هزینه‌ها و پاداش‌ها می‌پردازند و چنانچه در این مبادله احساس کنند که هزینه بیشتری نسبت به دریافتی‌های خود، پرداخت کرده‌اند احساس نارضایتی می‌کنند.

۳- نظریه محرومیت نسبی<sup>۴</sup> یا فرضیه ناکامی - پرخاشگری<sup>۵</sup>

از این نظریه که خود به نوعی بخشی از نظریه و قضایای رویکرد مبادله می‌باشد به منظور بررسی سطح توقعات و انتظارات مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی استفاده خواهد شد که در این بین ویژگی‌های فردی مستمری بگیران (همچون میزان تحصیلات و پایگاه اقتصادی - اجتماعی) تأثیر بسزایی بر میزان رضامندی آنان دارد. بدین گونه که زمانی که میان توقعات ارزشی فرد با قابلیت‌های ارزشی محیط اختلاف ایجاد شود، عدم پذیرش و نارضایتی بروز می‌کند، توضیح آن که توقعات ارزشی «به آن دسته از کالاها و شرایطی اطلاق می‌گردد که افراد خود را مستحق دریافت آن می‌دانند و قابلیت‌های ارزشی اموری هستند که عمدتاً در محیط اجتماعی و فیزیکی باید آن‌ها را یافت و آن‌ها در واقع شرایطی هستند که شانس تصویری مردم را در زمینه تحصیل یا حفظ ارزش‌ها معین می‌کنند که افراد به نحو مشروعی انتظار به دست آوردن آن‌ها را دارند» (همان: ۳۹۷). تا زمانی که فرد امکانات خود را نشناخته باشد و اطلاعات او راجع به موضوع و محیط اطراف کم باشد، نارضایتی بروز نمی‌کند بلکه نارضایتی زمانی بروز می‌کند که فرد در شرایط محرومیت نسبی قرار بگیرد و بتواند شناختی از محیط اطراف کسب کند و توقعات ارزشی در او رشد کند و از آنجا که امکانات محیط برای ارضاء این توقعات ارزشی رشد نکرده و ثابت مانده باشد، فرد معترض شده و نارضایتی خود را بروز می‌دهد.

1. Exchange Theory
2. George humans
3. Peterblau
4. Ralative deprivation
5. Aggressiveness

بدین ترتیب هر چه شهروندان تحصیلات بیشتری داشته باشد و پایگاه اقتصادی - اجتماعی بالاتری داشته باشد، میزان توقعات آنان از سازمان تأمین اجتماعی بیشتر می‌گردد. لذا اگر این توقعات مرتفع نشود، احتمال بروز نارضایتی وجود دارد.

#### ۴- رویکرد نیازها، انتظارات و کامروایی نیاز

بر پایه رویکرد نیازها میزان رضایت هر فرد به دو عامل بستگی دارد. نخست اینکه چه تعداد از نیازهای فرد و تا چه میزان از طریق اشتغال به شغل تأمین می‌شود. به بیان دیگر، در این رویکرد رضایت به عنوان تابعی از کامروایی و ارضای نیازهای فرد، شامل نیازهای جسمانی و روانشناختی تعریف می‌شود. نیازها به عنوان احتیاجات عینی انسان که در همه افراد مشابه است، در نظر گرفته می‌شود. در حالی که انتظارات، ارزش‌ها و آرزوهای فرضی افراد است که از شخصی به شخص دیگر متفاوت است (هومن، ۱۳۸۱: ۱۴). بنابراین طبق نظر فوق می‌توان گفت که هر چقدر مستمری بگیران تأمین اجتماعی از طریق خدمات ارائه شده این سازمان نیازهای بیشتری را رفع کنند، از این سازمان رضایت بیشتری دارند و هر چقدر که نیازهای ارضا نشده بیشتری داشته باشند، به همان نسبت نیز دارای نارضایتی بیشتری هستند. اما بر اساس رویکرد انتظارات این انتظارات افراد است که در تعیین میزان رضایت آن‌ها موثر است. به بیان دیگر رضایت با چگونگی انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت‌های فرد تعیین می‌شود. در حالی که نارضایتی معلول ناکامی از رسیدن به انتظارات است. (همان: ۱۴).

در رویکرد کامروایی نیاز فرض بر آن است که رضایت فرد، تابعی از درجه همخوانی ساختار نیازهای فرد با محیط است. بر پایه این رویکرد اگر شخص آنچه را که می‌خواهد به دست آورد، رضایت خواهد داشت و هر چه شخص چیزی را بیشتر بخواهد (یا هر چه برای او مهمتر باشد) وقتی آن را به دست آورد راضی تر خواهد بود و هنگامی که آن را به دست نیاورد نارضی تر خواهد گردید.

#### ۵- نظریه رضایت شغلی ترز

ترز معتقد است که فراهم آوردن شرایطی که در آن افراد بتوانند درباره مسایل سازمانی، مدیریت و مانند آن به بحث و گفتگو و تبادل نظر بپردازند، می‌تواند رضایت آنان از موقعیت و سازمان افزایش دهد. زمانی این عامل، می‌تواند منبعی برای احساس رضایت باشد که (۱) جریان رو به رشد و سالمی از گفتگوهای سازنده در تمام سطوح سازمان وجود داشته باشد. (۲) افراد احساس کنند برای صحبت کردن درباره مسایل، فرصت‌ها و موضوعات مربوط به کار آزاد هستند. (۳) گفتگوها و تبادل نظرات رک و صادقانه باشد و افراد بدون ترس از تهمت و افترا بتوانند بی‌پرده درباره مسایل صحبت کنند. اما اگر گفتگوها تنها پیرامون مسایل و موضوعات سطحی و ابتدایی صورت گیرد، برای بحث درباره

### بررسی رضامندی مستمری بگیران تأمین اجتماعی تهران بزرگ

برخی موضوعات محدودیت و ممنوعیت وجود داشته باشد و جو سازمانی به گونه‌ای باشد که افراد احساس کنند صحبت درباره مسایل نوعی وقت تلف کردن است، در این صورت احساس سرخوردگی و نارضایتی بر افراد غلبه پیدا می‌کند (همان: ۹۴).

بنابراین، مطابق نظریه فوق زمانی که مستمری بگیران بتوانند نظرات و خواسته‌های خود را به صورت واضح و شفاف به اطلاع مسؤولان سازمان تأمین اجتماعی برسانند و این احساس در آن‌ها شکل بگیرد که بیان خواسته‌ها و مطرح کردن آن‌ها هیچ‌گاه وقت تلف کردن محسوب نمی‌شود، پس میزان رضایت آن‌ها از سازمان و خدمات آن بالا می‌رود و برعکس.

### روش‌شناسی

مقاله حاضر حاصل پژوهشی پیمایشی است. محقق در این پژوهش متغیرهای زیادی را در قالب یک پرسشنامه در اختیار پاسخگویان قرار داده که همگی به پرسش‌های مشابهی پاسخ داده‌اند. این متغیرها، فرضیه‌های تحقیق را اندازه‌گیری می‌کنند و تجزیه و تحلیل نهایی بر اساس نتایج به دست آمده صورت می‌گیرد. پژوهش رویکردی قیاسی داشته و با تعدادی نظریه و نظریه آغاز شده و با اندازه‌گیری تجربی به کل جامعه آماری تعمیم داده می‌شود.

### فرضیه‌ها

- ۱- به نظر می‌رسد هرچه تفاوت جهت‌گیری کنشی سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران کمتر باشد، میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی بیشتر خواهد بود (نظریه ترز و پارسونز)؛
- ۲- به نظر می‌رسد بین تعامل گفتمانی سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران این سازمان و میزان رضامندی آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی رابطه مستقیم وجود دارد (نظریه چلبی)؛
- ۳- به نظر می‌رسد هرچه عدم تعادل و تقارن مبادله سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران کمتر باشد، میزان رضامندی آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی بیشتر خواهد بود (رویکرد مبادله)؛
- ۴- به نظر می‌رسد هرچه پایگاه اقتصادی - اجتماعی شهروندان بالاتر باشد، میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی کمتر خواهد بود (رویکرد مبادله)؛
- ۵- به نظر می‌رسد بین جنس و میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی رابطه معناداری وجود داشته باشد؛

۶- به نظر می‌رسد میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی در مناطق مختلف شهر تهران دارای تفاوت معناداری باشد.

### جامعه و جمعیت نمونه

جمعیت مورد مطالعه در این پژوهش مستمری بگیران تحت پوشش اداره کل تأمین اجتماعی تهران است که به موجب آخرین آمار دریافتی از دفتر محاسبات اقتصادی و اجتماعی سازمان (در حدود ۲۵۱۵۲۰ نفر) را شامل می‌شود. از این تعداد ۱۶۵۱۵۷ نفر آن مستمری‌بگیر بازنشسته، ۷۴۰۴۶ نفر آن بازمانده و ۱۲۳۱۷ نفر آن مستمری‌بگیر از کار افتاده هستند. از آنجا که نیازها و انتظارات مستمری بگیران در مناطق مختلف (شمال، جنوب، شرق و غرب) شهر تهران متفاوت است. لذا از ۳۰ شعبه این اداره کل ۱۰ شعبه از مناطق مختلف شهر تهران انتخاب و متناسب با حجم مستمری بگیران، سهم هر شعبه مشخص گردید.

حجم نمونه با بهره‌گیری از فرمول کوکران ۲۱۰ نفر برآورد شد و برای جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌ای به صورت تصادفی در اختیار مستمری بگیران قرار داده شد. پس از داده‌پردازی، اطلاعات به دست آمده در سه بخش مورد تحلیل و تفسیر قرار گرفت:

در بخش اول، توصیف اطلاعات مربوط به نوع مستمری، ویژگی‌های فردی، اجتماعی و اقتصادی مستمری بگیران، مورد توجه واقع شد. در بخش دوم، متغیرهای مربوط به رضامندی مستمری بگیران با استفاده از رگرسیون، مورد تحلیل قرار گرفت. و بالاخره در نتیجه‌گیری، بر اساس یافته‌های تحقیق به سؤالات تحقیق پاسخ داده شد و در نهایت راهکارها و پیشنهادات کاربردی در خور تحقیق مطرح شد.

بیش از نیمی از مستمری بگیران بی‌سواد و یا دارای تحصیلات ابتدایی هستند. ۲۸/۶ درصد از مستمری بگیران دارای دو نفر افراد تحت تکفل هستند که در مقایسه با سایر گروه‌ها بیشترین فراوانی را دارند.

۶۶/۷ درصد از مستمری بگیران دارای ملک شخصی بوده و بقیه فاقد ملک شخصی هستند.

بیش از ۸۵ درصد مستمری بگیران کمتر از ۲۰۰ هزار تومان در ماه مستمری دریافت می‌کنند.

۶۱/۴ درصد از مستمری بگیران مرد و بقیه زن هستند.

۴۲/۴ از مستمری بگیران، دارای منبع درآمدی غیر از مستمری دریافتی هستند.

۱۴/۳ درصد از آنان به اشتغال مجدد روی آورده‌اند.

۶۴/۳ درصد از مستمری بگیران، بازنشسته هستند.

## بررسی رضامندی مستمری بگیران تامین اجتماعی تهران بزرگ

۲۹/۵ درصد بازمانده و ۵۴/۱ درصد از کار افتاده هستند. ۶۴/۱ درصد اعلام کرده‌اند که مستمری دریافتی آن‌ها فقط مخارج ۲۰ روز اول ماه را تأمین می‌کند.

### تجزیه و تحلیل اطلاعات

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که اکثریت مستمری بگیران سازمان از نوع بازنشسته هستند و ۲۸/۱ درصد آنان در دامنه سنی ۶۵-۵۶ سال دارند. از جمله دلایل این امر می‌توان به پایین آمدن سن بازنشستگی و نیز بالا رفتن امید به زندگی در کشور اشاره نمود.

بیش از نیمی از مستمری بگیران سازمان را افراد بی‌سواد و یا کسانی هستند که در حد ابتدایی از مهارت خواندن و نوشتن برخوردار هستند. این افراد در هر شرایطی سازمان را مسئول وضعیت خود می‌دانند و دارای توقعات و انتظارات خاصی هستند که در شکل‌گیری طرز تلقی و نگرش به عملکرد و خدمات سازمان نقشی عمده دارند.

از ویژگی‌های مثبت وضعیت مستمری بگیران داشتن ملک شخصی (۶۷ درصد) است که در تعدیل هزینه و مخاج زندگی بسیار مؤثر است. در مقابل ۱۹ درصد از آن‌ها مستأجر بوده و در بحران کامل زندگی می‌کنند. به طوری که مستمری آنان کفاف اجاره خانه سرسام‌آور محل سکونت فاقد استاندارد آنان در این کلان شهر را نمی‌دهد و به همین دلیل از تأمین سایر مایحتاج ضروری زندگی خود ناتوان هستند. با افزایش غیرعادی اجاره منزل مسکونی در سالیان اخیر در شهر تهران، تأمین سرپناه به مشکل حادی برای مستمری بگیران کم درآمد بدل گشته است.

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که حدود ۸۰ درصد از مستمری بگیران کمتر از دو میلیون ریال در ماه مستمری دریافت می‌کنند. بیش از ۸۵ درصد مستمری بگیران اعلام کرده‌اند که هزینه ماهیانه خانوار آنان بیش از دو میلیون ریال در ماه می‌باشد. به طوری که ۶۴/۱ درصد آنان عقیده دارند که مستمری دریافتی آنان تا حدودی هزینه‌های ضروری ۲۰ روز اول ماه را پوشش می‌دهد. با توجه به این که ۸۰ درصد مستمری بگیران دارای افراد تحت تکفل از دو نفر بیشتر می‌باشند و بیش از نیمی از آنان (۵۵/۷) فاقد منبع درآمدی غیر از مستمری دریافتی هستند از یک نوع عدم تعادل در میزان مستمری و مخارج زندگی به سر می‌برند. این عدم تعادل و تقارن مبادله موجب نارضایتی عمده مستمری بگیران از عملکرد سازمان تأمین اجتماعی است. از طرف دیگر، وضعیت اقتصادی و معیشتی مستمری بگیران به شدت نیازمندی‌های غیر اقتصادی از جمله نیازمندی‌های فرهنگی و اجتماعی آن‌ها را تحت تأثیر قرار داده است. اکثریت مستمری بگیران در پاسخ به این سؤال که چه خواسته، انتظار و

یا پیشنهادی دارید، اعلام نموده‌اند که سازمان بایستی با توجه به تورم موجود به افزایش سطح مستمری‌ها همت گمارد. هرچند که تعیین میزان مستمری با استفاده از محاسبات بیمه‌ای است اما وجود تورم ناشی از عملکرد دولت باعث کاهش بیش از بیش ارزش واقعی مستمری مستمری‌بگیر شده است و اکثریت مستمری بگیران را به زیر خط فقر کشیده است.

عدم تطابق انتظارات و نیازهای تأمین شده توسط سازمان متأثر از کمبود ذخائر صندوق ناشی از ضعف عملکرد مدیریتی و نحوه محاسبه حقوق بازنشستگی است. بی‌شک بهبود وضعیت مالی سازمان، توانمندی بیشتر این صندوق را در جهت افزایش مستمری‌ها در پی خواهد داشت.

کمی مستمری و مشکلات مالی و بیماری خود در کنار بیکاری فرزندان از عمده مسائلی است که مستمری بگیران در این تحقیق به آن اشاره کرده‌اند. طبق نتایج همین پژوهش بیش از نیمی از مستمری بگیران با بیماری‌های پرهزینه مواجه هستند. بیماری‌های قلبی، پوکی استخوان، بیماری‌های چشمی و سکنه مغزی از جمله شایع‌ترین این بیماری‌های دوران سالمندی هستند که مستمری بگیران در معرفی نوع بیماری خود به آن‌ها اشاره داشته‌اند.

۷۴/۳ درصد از مستمری بگیران از نحوه دریافت مستمری اعلام رضایت نموده‌اند. در مقابل کسانی که ناراضی خود را از این مسأله ابراز داشته‌اند؛ شلوغی بانک‌ها، عدم تحویل به موقع مستمری توسط پست، انحصاری بودن بانک عامل، عدم استفاده از کارت‌های الکترونیکی خودپرداز تمامی بانک‌ها را دلیل این مسأله عنوان کرده‌اند.

### نتیجه‌گیری و راهکارها

مطابق با مدل نظری تحقیق، بین جهت‌گیری کنشی و رضامندی رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که هر چه تفاوت جهت‌گیری کنشی سازمان و مستمری بگیران کمتر باشد میزان رضامندی بالاتر خواهد بود. مستمری بگیران بر مبنای ادراکی که از سازمان دارند. احساساتی که آن‌ها را بر می‌انگیزاند، افکاری که در سر دارند، انگیزه‌هایی که آن‌ها را به عمل وامی دارد و واکنش‌هایی که در برابر کنش‌های خود دارند، ترجیحات، تمایلات، انتظارات و جهت‌گیری کنشی خود را شکل می‌دهند و در نهایت به ارزیابی عملکرد سازمان می‌پردازند. حال اگر مستمری بگیران اعتقاد داشته باشند سازمان بر مبنای معیارهای عام که قابلیت تعمیم به مجموعه‌ای از اشیاء را دارد (مانند رفتار یکسان سازمان با تمام مستمری بگیران) عمل می‌نماید و یا زمانی که روابط در سطح سازمان و مستمری بگیران بر مدار بی‌طرفی عاطفی است (به عنوان مثال سازمان بر مبنای تعهدات قانونی خود مورد ارزیابی قرار گیرد) رضامندی آنان بیشتر خواهد بود. لذا فرضیه اول تایید می‌گردد.

### بررسی رضامندی مستمری بگیران تأمین اجتماعی تهران بزرگ

همچنین بین تعامل گفتمانی سازمان تأمین اجتماعی و مستمری بگیران این سازمان و میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی رابطه مستقیم وجود دارد. گوش فرا دادن مسؤلان سازمان تأمین اجتماعی به خواسته‌های مستمری بگیران، وجود مکانیزم‌های مشخص برای بیان خواسته‌ها و نظرات، عملی کردن خواسته‌های آن‌ها توسط سازمان، نداشتن هراس و ترس در خصوص بیان خواسته‌ها و نظرات خود به مسؤلان سازمان و بهره‌گیری از تعاملات اظهاری (گفتمانی، عاطفی و مبادله‌ای) موجب رضامندی بیشتر مستمری بگیران خواهد بود. بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد.

همچنین مطابق با مدل نظری تحقیق، نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که هر چه عدم تعادل و تقارن مبادله سازمان تأمین اجتماعی و قشر مستمری بگیران کمتر باشد، میزان رضایت‌مندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی بیشتر است. لذا فرضیه سوم تأیید گشته است. اکثریت مستمری بگیران بر این عقیده هستند که خدمات ارائه شده از سوی سازمان نسبت به حق بیمه‌ای که از آن‌ها دریافت شده است بسیار کمتر است. مستمری دریافتی حداقل هزینه‌های خانوار آنان را نمی‌تواند پوشش دهد و بر این باور هستند که لیاقت دریافت خدمات بیشتری را دارند. به همین دلیل رضامندی کمتری از سازمان دارند.

برای آزمون فرضیه چهارم دو پایگاه بالا و پایین در نظر گرفته شد. نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی مستمری بگیران و میزان رضامندی آن‌ها از سازمان تأمین اجتماعی هیچ‌گونه رابطه معنی‌داری وجود ندارد و این فرضیه رد شد.

برای آزمون فرضیه اول از فرضیه‌های فرعی تحقیق از مقایسه میانگین دو گروه زنان و مردان استفاده شد و نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین جنس و میزان رضایت‌مندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی رابطه معناداری وجود ندارد. این فرضیه نیز رد شد.

برای آزمون فرضیه فرعی دوم از مناطق مختلف تهران بزرگ، شعبات ۴، ۶، ۷، ۹، ۱۷، ۱۸، ۲۰ و ۲۸ شهری و شمیران انتخاب شدند و نتایج حاصل از آزمون نشان داد هر چند که تفاوت‌های از نظر مقداری در میانگین‌ها وجود دارد. اما این تفاوت‌ها از نظر آماری معنی‌دار نیست لذا میزان رضامندی مستمری بگیران از سازمان تأمین اجتماعی در مناطق مختلف شهر تهران دارای هیچ‌گونه تفاوت معناداری نیست. این فرضیه نیز رد گردید.

در پایان، بر مبنای نتایج به دست آمده راهکارها و پیشنهادات زیر به منظور بهبود وضعیت مستمری بگیران مطرح شده است:

- ۱- از آنجایی که وضعیت اقتصادی بسیار بد قشر مستمری بگیران سایر نیازهای آنها را تحت تأثیر قرار داده، لازم است قبل از آن که به صورت جدی بحرانی پدید آید به معیشت و حفظ حرمت و شأن آنها توجه جدی شود؛
- ۲- سازمان تأمین اجتماعی بایستی توانمندی خود را در افزایش مستمری‌ها با انجام اقداماتی در جهت بهبود وضعیت مالی صندوق افزایش دهد:
  - بازنگری در شیوه‌های مدیریت؛
  - افزایش نسبت وابستگی با گسترش پوشش نظام؛
  - محاسبه حقوق بازنشستگی بر مبنای میانگین دریافتی کل دوران خدمت. محاسبه میزان مستمری بر اساس دو سال آخر قبل از بازنشستگی که هم اکنون مبنای محاسبه حقوق مستمری بگیران است باعث می‌گردد در طی خدمت دستمزدها یا حقوق‌ها کمتر از میزان واقعی و بر عکس در دو سال آخر منتهی به بازنشستگی بیشتر از مبلغ واقعی اظهار شود که سبب نقصان درآمدی سازمان می‌شود،
  - افزایش سن بازنشستگی با توجه به بالا رفتن امید به زندگی؛
  - تلاش در جهت وصول مطالبات از دولت، کارگاه‌های دولتی و غیردولتی؛
  - تمرکز در وظیفه اصلی و محوری در راستای بهره‌مندی روزافزون مشترکین صندوق و حذف هرگونه ملاحظات.
- ۳- وضعیت اقتصادی - اجتماعی مستمری بگیران مستأجر جامعه نمونه به مراتب بدتر از سایر مستمری بگیران می‌باشد. توجه ویژه به وضعیت مستمری بگیران مستأجر علاوه بر سازمان تأمین اجتماعی وظیفه دولت نیز می‌باشد و این مهم را باید با استفاده از تسهیلات اجاره و یا اجاره به شرط تملیک به انجام رساند.
- ۴- عدم آشنایی مستمری بگیران با تعهدات و امکانات سازمان در چگونگی انتظارات آنها از سازمان و در نتیجه در میزان رضامندی آنها از عملکرد سازمان، تأثیر می‌گذارد. لذا پیشنهاد می‌شود سازمان در جهت تقریب جهت‌گیری کنشی و افزایش رضامندی، ضمن بهره‌گیری از تعاملات اظهاری (گفتمانی، عاطفی و مبادله‌ای) در افزایش اطلاعات و آگاهی‌های آنان از قوانین و مقررات و با لحاظ نمودن سطح سواد آنان همت گمارد. برای تحقق این امر می‌توان از دو روش استفاده نمود. با استفاده از وسایل ارتباط جمعی به ویژه رادیو و تلویزیون و سایر وسایل دیداری و شنیداری و یا از طریق توزیع بروشور و یا مشاوره مستقیم در مراکز اجرایی سازمان.
- ۵- با تأسیس و تقویت کانون‌های بازنشستگی در سطح محلی و ملی می‌توان زمینه مشارکت هر چه بیشتر آنان در جامعه فراهم کرد. عملکرد دو سازمان عمده انجمن امریکایی بازنشستگان (AAPR)



## بررسی رضامندی مستمری بگیران تامین اجتماعی تهران بزرگ

و شورای ملی شهروندان مسن (NCSC) در ایالات متحده نشان می‌دهد که این سازمان‌ها بسیار فعال بوده و بر سیاست‌های دولت نفوذ فراوان دارند (میشرا، ۱۳۷۸). با الهام از تجربه سازمان‌های غیردولتی در کشورهای صنعتی پیشرفته دموکراتیک، کمک به تقویت و تشکیل مؤسسات غیردولتی و کانون‌های بازنشستگی بسیار ضروری به نظر می‌رسد. بدیهی است تشکیل انجمنی در سطح ملی و به شکل یک گروه فشار پر قدرت می‌تواند در جهت حفظ شأن پیشکسوتان، استیفای حقوق و مشارکت هر چه بیشتر مستمری بگیران باشد.

۶- طبق نتایج همین پژوهش، بیش از نیمی از مستمری بگیران با بیماری‌های پرهزینه خاص سالمندی و با ماهیت مزمن از جمله بیماری‌های قلبی، عروقی مواجه هستند. لذا ایجاد درمانگاه و مراکز مشاوره پزشکی مخصوص گروه‌های سنی سالمند ضروری است تا گروه مزبور به صورت منظم و ادواری در مراکز مربوطه مورد معاینه قرار گیرند. همچنین پوکی استخوان که بیماری شایع دیگر دوران سالمندی است بایستی عوامل آن به دقت شناسایی شده و با آن مقابله شود و در نتیجه این اقدامات رضایت خاطر مستمری بگیران سالمند را در بر داشته باشد.

۷- در حال حاضر، ساختار تشکیلاتی واحد امور فنی مستمری‌ها جوابگوی نیاز مخاطبان سازمان نیست و با توجه به افزایش تعداد مستمری بگیران، نیروی انسانی واحد مستمری‌ها به طور نسبی ترمیم نشده است. لذا پیشنهاد می‌شود با ایجاد شرایط مناسب مادی و معنوی زمینه جذب کارگزاران علاقه‌مند و واجد شرایط برای خدمت در این واحد فراهم آورد. و با به کار گماردن نیروی انسانی تحصیل کرده و با تجربه کافی و تقویت نیروی انسانی متناسب با تعداد بازنشستگان به افزایش تعامل گفتگویی و کارآمدی واحدهای مربوطه کمک کرد.

## منابع

- اردبیلی، یوسف (۱۳۷۹) بازنشستگی، شناخت مسائل و مشکلات و طریق مشاوره با آنان، تهران: کویر.
- اکوی محصل، شهلا (۱۳۷۷) "بررسی تنگناها و دشواری‌های معیشتی بازنشستگان"، مجموعه مقالات اولین همایش بازنشستگی کشوری، جشنواره شهید رجایی، تهران: سوره.
- امانی، رزیتا (۱۳۷۹) بررسی تأثیر شناخت درمان گروهی بر افزایش سطح سازگاری بازنشستگان، رساله کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۷۶) نظریات جامعه شناسی، تهران: سمت.
- ثابت، عبدالحسین (۱۳۷۸) "بررسی وضعیت اجتماعی و فرهنگی بازنشستگان استان تهران"، تهران: سازمان بازنشستگی کشوری.

- جودکی، حسین (۱۳۷۷) "بررسی میزان رضامندی مستمری بگیران تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی شهرستان درود از خدمات ارائه شده"، رساله کارشناسی ارشد، مرکز مدیریت دولتی اصفهان.
- چلبی، مسعود (۱۳۷۶) *جامعه شناسی نظم*، تهران: نی.
- خندان، مجتبی (۱۳۷۹) "مقایسه نگرش کارکنان شاغل و بازنشسته دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی استان اصفهان پیرامون جوانب مثبت و منفی دوران بازنشستگی"، رساله تحقیقی کارشناسی ارشد، مرکز مدیریت دولتی اصفهان.
- رامش، میثرا (۱۳۷۸) *جهانی شدن و دولت رفاه*، ترجمه: مهدی تقوی، تهران: انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- زاهدی اصل، محمد (۱۳۸۱) "بازنشستگی، ویژگی‌ها و مسائل آن از دیدگاه تأمین اجتماعی"، تهران: موسسه عال پژوهش تأمین اجتماعی.
- شریفی، فریده (۱۳۸۱) "بررسی راه‌های برون رفت مشکلات و سیاست‌گذاری برای بهبود وضعیت بازنشستگان" *مجموعه مقالات برتر موضوع بازنشستگی چهارمین جشنواره شهید رجایی*، تهران: سوره.
- صارم صفری، جعفر (۱۳۷۷) "صندوق بازنشستگی کشوری ودلائل عدم خودکفایی آن"، *مجموعه مقالات برتر موضوع بازنشستگی چهارمین جشنواره شهید رجایی*، تهران: سوره.
- صبوری، منوچهر (۱۳۷۴) *جامعه‌شناسی سازمان‌ها*، تهران: شب تاب.
- طایفه، شجاع‌الدین (۱۳۷۷) "مسائل مادی و اقتصادی بازنشستگان و نیز ارتقای شرایط زیست آنان" *مجموعه مقالات برتر موضوع بازنشستگی چهارمین جشنواره شهید رجایی*، تهران: سوره.
- محمدی، محمدعلی (۱۳۷۷) *بررسی عوامل اقتصادی و اجتماعی اشتغال مجدد بازنشستگان تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی.
- موسایی، میثم الف (۱۳۸۳) "بررسی مشکلات اجتماعی و اقتصادی اعضای هیأت علمی بازنشسته"، مقاله چاپ نشده.
- موسایی، میثم ب (۱۳۸۳) "آثار اجتماعی و روحی بازنشستگی اعضای هیأت علمی، مورد مطالعه در دانشگاه تهران" *فصلنامه علمی پژوهشی دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس*.
- موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی (۱۳۷۶) "بررسی وضعیت اقتصادی و اجتماعی مستمری بگیران بازنشسته سازمان تأمین اجتماعی".
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱) *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- Parsons, Talcot (1952) *The Social System, the free press, Glencoe Illinois.*