



Research Institute of  
Hawzah and University

## Studeis of Religion, Spiritualiti & Management (RSM)

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



Original Article

# Designing a Model for the Popularization of Social Security Services with Emphasis on the Middle Circles of the Second Step of the Revolution: A Grounded Theory Approach

Peyman Akbari<sup>1</sup> , Akbar Veismoradi<sup>2</sup>

Milad Mehrabkahi<sup>3</sup>

1. Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran (Corresponding Author).

[peymanakbari3537@pnu.ac.ir](mailto:peymanakbari3537@pnu.ac.ir)

2. Assistant Professor, Department of Public Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

[veismoradi@pnu.ac.ir](mailto:veismoradi@pnu.ac.ir)

3. Senior Expert, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran.

[milad.Mehrabkahi@yahoo.com](mailto:milad.Mehrabkahi@yahoo.com)

Received: 2025/07/19; Accepted 2025/09/18

## Extended Abstract

**Introduction and Objectives:** The popularization of social security services refers to the active engagement of citizens in the design and implementation of these services, enhancing the identification of community needs and improving service quality. This study aims to design a model for the popularization of social security services, with emphasis on the middle circles of the Second Step of the Islamic Revolution. Grounded in interpretive philosophical foundations with a developmental orientation, the research adopts a qualitative, inductive, field-based approach using grounded theory. Theoretical sampling was conducted through interviews with 20 participants from the middle circles of the Social Security Organization in Kermanshah. Open coding categories were linked via axial coding and refined through selective coding to develop the grounded theory.

The resulting paradigmatic model includes:

- Core category: Non-instrumental use of citizens and their participation in executive actions.
- Causal conditions: Support for grassroots organizations and establishment of community-based institutions.
- Contextual factors: Promotion of public participation and support for community-led initiatives.



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



Research Institute of  
Hawzah and University

## Studeis of Religion, Spiritualiti & Management (RSM)

Journal homepag: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



### Original Article

- Intervening conditions: Delegation of responsibilities to citizens and establishment of organizational justice under public guidance.
- Interactional strategies: Leveraging public opinions and financial contributions.
- Outcomes: Strengthened decision-making by grassroots organizations and responsiveness to public demands.

This model provides a strategic framework for managers of social security organizations to enhance citizen engagement and leverage the benefits of the middle circles emphasized in the Second Step of the Revolution.

**Introduction:** Organizations are established to achieve meaningful outcomes, and accountability—particularly within government institutions—is a cornerstone of democracy, crucial due to the risk of power misuse. In Iran, the social security system began in 1922, with the Social Security Organization serving as its main pillar. This organization currently covers approximately 13 million insured individuals and over 2.5 million pensioners, although many in the informal sector remain excluded. Effective social security relies on robust legal frameworks and internal coordination. In democratic systems, the rule of law governs public relations and applies equally across all sectors.

The Islamic Revolution of Iran brought transformative changes to government structures, emphasizing religious values and serving as a model for other nations. The Declaration of the Second Step of the Islamic Revolution, issued on February 12, 2018, outlines a roadmap for self-development and societal transformation over the next forty years. Neglecting this declaration could result in policy deviations. This study explores the design of a model for popularizing social security services aligned with this declaration.

**Methodology:** This research employs an interpretive and developmental approach, using qualitative methods and the grounded theory strategy of Corbin and Strauss (2014). The study addresses limitations of prior models by providing a deeper understanding of citizen participation in social security services. Key research questions include why and how social security services should be evaluated, identifying drivers for popularization, necessary infrastructure, intervening factors, and potential strategies.

The sample comprised representatives from Kermanshah, including managers, employees, and clients of the Social Security Organization. Interview data were analyzed through open, axial, and selective coding using MAXQDA software. Validity and reliability were ensured via Lincoln and Guba's criteria: validity through process verification and expert consultation, reliability through meticulous documentation and preservation of research records.

**Findings:** Interviews generated 83 initial codes from 20 participants, confirmed after reaching theoretical saturation. The coding process included “primary” open coding for concept extraction and “secondary” open coding to form main categories, resulting in six primary categories, including citizen support, public participation, and popular justice. These categories are detailed in the study's tables, showing open codes and related concepts.

During selective coding, the core category was identified, and the paradigmatic research model was developed (Figure 1). This model serves as a roadmap for popularizing social security services in Kermanshah, providing guidance for improving processes and enhancing service quality.

**Discussion and Conclusion:** The model emphasizes that effective social security services require citizen engagement throughout decision-making and implementation. Causal conditions include support for and establishment of citizen-based institutions to mediate community needs. Contextual factors, such as promoting participation and providing resources, facilitate the process. Intervening conditions—delegating responsibilities and establishing organizational justice—strengthen



Research Institute of  
Hawzah and University

## Studeis of Religion, Spiritualiti & Management (RSM)

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



### Original Article

en social responsibility and belonging. Interactional strategies, including utilizing citizen feedback and financial support, further improve service quality.

Outcomes include enhanced grassroots decision-making and responsiveness to public demands. Future research could benefit from quantitative methods, expanded study scopes, and investigation of limiting factors, helping clarify and optimize the popularization of social security services.

**Keywords:** Popularization, Middle Circles of the Second Step of the Revolution, Grounded Theory, Social Security Services

**Acknowledgements:** We sincerely thank all colleagues who assisted in preparing this article.

**Conflict of Interest:** The authors declare no conflicts of interest related to this study.

---

**Cite this article:** Peyman Akbari, Akbar Veismoradi and Milad Mehrabkahi (2025). "Designing a Model for the Popularization of Social Security Services with Emphasis on the Middle Circles of the Second Step of the Revolution: A Grounded Theory Approach". Journal of Religious, Spirituality, and Management Studies 12(24): 37-64.

---





## طراحی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب رویکرد داده‌بنیاد

پیمان اکبری<sup>۱</sup> ، اکبر ویسمرادی<sup>۲</sup>

میلاد مهرباکوهی<sup>۳</sup>

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

[peymanakbari3537@pnu.ac.ir](mailto:peymanakbari3537@pnu.ac.ir)

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

[veismoradi@pnu.ac.ir](mailto:veismoradi@pnu.ac.ir)

۳. کارشناس ارشد گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

[milad.Mehrabkahi@yahoo.com](mailto:milad.Mehrabkahi@yahoo.com)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۰۸؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۶/۲۷

### چکیده گسترده

**مقدمه و اهداف:** مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی به مشارکت فعال شهروندان در طراحی و اجرای این خدمات اشاره دارد که باعث شناسایی بهتر نیازهای جامعه و بهبود کیفیت خدمات می‌شود. هدف این پژوهش طراحی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب است. مقاله حاضر مبانی فلسفی تفسیری داشته و جهت‌گیری آن توسعه‌ای است. رویکرد این پژوهش استقرایی و کیفی است. نوع پژوهش میدانی بوده و از نظریه داده‌بنیاد استفاده می‌کند. نمونه‌گیری نظری از طریق مصاحبه با ۲۰ نفر از (حلقه‌های میانی) سازمان خدمات تأمین اجتماعی شهر کرمانشاه به‌عنوان مشارکت‌کنندگان در پژوهش انجام شده است. طبقات کدگذاری باز با انجام کدگذاری محوری به یکدیگر پیوند داده شدند و برای شکل دادن تئوری داده، در طی کدگذاری انتخابی پالایش شدند. یافته‌های پژوهش در قالب مدل پارادایمی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی به‌عنوان مقوله محوری (عدم استفاده ابزاری از مردم و مشارکت مردم در اقدامات اجرایی)، شرایط علی (حمایت از نهادهای مردمی و تشکیل نهادهای مردمی)، عوامل زمینه‌ای (حمایت از مشارکت مردمی و حمایت از طرح‌های اجرایی مردم)، شرایط مداخله‌گر (واگذاری بخشی





## نوع مقاله: پژوهشی

از مسئولیت‌ها به مردم و برقراری عدالت سازمانی زیر سایه مردم، راهبردهای تعاملی (بهره‌مندی از نظرات مردمی و بهره‌مندی از حمایت‌های مالی مردمی) و پیامدها (حمایت از تصمیم‌گیری نهادهای مردمی و حمایت از درخواست و مطالبات مردمی) طراحی شده است. مدل ارائه شده می‌تواند راهنمایی برای برنامه‌ریزی استراتژیک مدیران سازمان تأمین اجتماعی باشد که با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب از مزایای آن بهره‌مند شوند.

**مقدمه و اهداف:** سازمان‌ها به‌عنوان ابزارهایی برای دستیابی به نتایج ارزنده ایجاد شده‌اند و پاسخگویی در آنها، به‌ویژه در سازمان‌های دولتی، از ارکان دموکراسی است. این پاسخگویی به دلیل خطر سوءاستفاده از قدرت، اهمیت ویژه‌ای دارد. در ایران، نظام تأمین اجتماعی از سال ۱۳۰۱ آغاز شده و سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان رکن اصلی آن فعالیت می‌کند. این سازمان حدود ۱۳ میلیون بیمه‌شده و بیش از ۲/۵ میلیون مستمری‌بگیر دارد؛ اما بسیاری از افراد در بخش‌های غیررسمی از مزایای آن بی‌بهره‌اند. موفقیت نظام تأمین اجتماعی نیازمند چهارچوب‌های قانونی قوی و هماهنگی درونی است. در نظام‌های مردم‌سالار، حاکمیت قانون بر روابط عمومی و دولت حاکم است و باید به طور یکسان اجرا شود. انقلاب اسلامی ایران در قرن بیستم با تأکید بر ارزش‌های دینی، تحولی عمیق در ساختار حکومتی ایجاد کرد و به‌عنوان الگویی برای دیگر ملت‌ها عمل کرد. بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی در ۲۲ بهمن ۱۳۹۷، نقشه راهی برای خودسازی و جامعه‌سازی در چهل سال آینده ارائه داده است. این بیانیه شامل توصیه‌هایی در زمینه‌های مختلف است و نادیده گرفتن آن می‌تواند به انحراف در سیاست‌گذاری منجر شود. پژوهش حاضر به بررسی نحوه طراحی الگوی مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با توجه به این بیانیه می‌پردازد.

**روش:** هدف این پژوهش طراحی مدلی برای مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب است. این پژوهش با رویکرد تفسیری و توسعه‌ای، از روش کیفی و استراتژی نظریه داده‌بنیاد Strauss و Corbin (۲۰۱۴) بهره می‌برد. با توجه به نارسایی‌های موجود در مدل‌های پیشین، این پژوهش تلاش دارد تا با بررسی جوانب مختلف و شرایط سازمان‌ها، نگاهی عمیق‌تر به مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی ارائه دهد. پرسش‌های اصلی پژوهش شامل چرایی و چگونگی ارزیابی خدمات تأمین اجتماعی است. به‌دیگرسخن، عواملی که ضرورت حرکت به سمت مردمی‌سازی را ایجاد می‌کنند، زیرساخت‌های لازم، عوامل مداخله‌گر و راهبردهای قابل پیش‌بینی بررسی می‌شود. جامعه آماری شامل نمایندگان مردمی در کرمانشاه، از جمله مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی و ارباب‌رجوعان است. داده‌های مصاحبه به کمک کدگذاری باز، محوری و گزینشی با نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند و مدل پارادایمی پژوهش ارائه شد. برای تضمین روایی و پایایی، از روش ارزیابی لینکلن و گوبا استفاده شد. اعتبار با تأیید فرآیند پژوهش و مشاوره با متخصصان تأمین شد. همچنین، اطمینان‌پذیری با ثبت دقیق جزئیات پژوهش و تأییدپذیری از طریق نگهداری مستندات مراحل پژوهش تضمین شد.

**نتایج:** در این پژوهش، پس از انجام مصاحبه‌ها، یادداشت‌های مربوط به آنها در نرم‌افزار Word ثبت و کدهای اولیه استخراج شد. در مجموع، ۸۳ کد اولیه از ۲۰ مصاحبه به دست آمد. با رسیدن به اشباع نظری در مصاحبه‌های بعدی، کدهای استخراجی تأیید شدند. مراحل پژوهش شامل استخراج مفاهیم در کدگذاری باز «اولیه» و تشکیل مقوله‌های اصلی در کدگذاری باز «ثانویه» بود که در نهایت به ایجاد ۶ مقوله اصلی منجر شد. جداول (۳ الی ۹) مختلف شامل نمونه‌هایی از کدگذاری و مقوله‌ها ارائه شده است. برای مثال، مقوله‌های اصلی شامل حمایت از مردم، مشارکت مردم، و عدالت‌خواهی مردمی هستند. این مقوله‌ها به تفصیل در جداول مختلف شامل کدهای باز و مفاهیم مرتبط دسته‌بندی شده‌اند. در مرحله کدگذاری انتخابی، مقوله محوری شناسایی و مدل پارادایمی پژوهش (شکل ۱) ترسیم شد. این مدل به بررسی و تحلیل داده‌ها کمک می‌کند و می‌تواند به‌عنوان نقشه راهی برای



## مطالعات دین، معنویت، مدیریت

Journal homepage: <https://rsm.rihu.ac.ir/>



### نوع مقاله: پژوهشی

مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی در شهر کرمانشاه استفاده شود. این نتیجه گیری ها می توانند به بهبود فرآیندها و ارتقاء کیفیت خدمات تأمین اجتماعی کمک کنند.

**بحث و نتیجه گیری:** مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی به فرآیند مشارکت فعال شهروندان در طراحی و اجرای این خدمات اشاره دارد. هدف اصلی این پژوهش، طراحی مدلی برای مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تمرکز بر حلقه های میانی گام دوم انقلاب اسلامی است. این مدل بر این باور استوار است که برای ارائه خدمات مؤثر، مردم باید در مراحل تصمیم گیری و اجرای خدمات نقش داشته باشند. این مشارکت می تواند به شناسایی دقیق تر نیازها و بهبود کیفیت خدمات منجر شود. شرایط علی مدل شامل حمایت از نهادهای مردمی و تشکیل آنهاست که به عنوان واسطه های برای انتقال خواسته ها و نیازهای شهروندان عمل می کنند. عوامل زمینه ای نیز نقش مهمی دارند؛ حمایت از مشارکت مردمی و تأمین منابع مالی می تواند این روند را تسهیل کند. شرایط مداخله گر شامل واگذاری بخشی از مسئولیت ها به مردم و برقراری عدالت سازمانی است که حس تعلق و مسئولیت اجتماعی را تقویت می کند. راهبردهای تعاملی شامل بهره مندی از نظرات مردمی و حمایت های مالی است که می تواند به بهبود کیفیت خدمات تأمین اجتماعی کمک کند. پیامدهای این مدل شامل حمایت از تصمیم گیری نهادهای مردمی و توجه به درخواست های مردمی است. با توجه به چالش ها و محدودیت های موجود در پژوهش های مشابه، پیشنهادهای برای بهبود کیفیت پژوهش های آینده ارائه شده است؛ از جمله استفاده از روش های کمی، گسترش دامنه تحقیق و بررسی عوامل محدود کننده. این اقدامات می تواند به شفاف سازی و بهبود فرآیند مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی کمک کند.

**تقدیر و تشکر:** بر خود لازم می دانیم از دوستانی که ما را در نوشتن این مقاله یاری نمودند، تشکر و قدردانی نماییم.

**تعارض منافع:** در مقاله بین نویسندگان تعارض منافی وجود ندارد.

**واژگان کلیدی:** مردمی سازی، حلقه های میانی گام دوم انقلاب، نظریه داده بنیاد.

**استناد:** پیمان اکبری، اکبر ویسمرادی و میلاد مهرباکوهی (۱۴۰۴). «طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه های میانی گام دوم انقلاب رویکرد داده بنیاد». مجله مطالعات دین، معنویت، مدیریت ۱۲(۲۴): ۳۷-۶۴.

## مقدمه

سازمان‌ها به‌عنوان مخلوقات انسانی برای دستیابی به نتایج ارزشمند ایجاد شده‌اند. این نتایج نه‌تنها به همکاری و تلاش بسیاری از افراد نیاز دارد، بلکه بسته به نوع و ارزش‌های هر سازمان متفاوت است. در جوامع امروزی، سازمان‌های دولتی معمولاً متعهد به ارائه خدمات به شهروندان هستند و به همین دلیل، پاسخگویی به این شهروندان برای مدیران ارشد اهمیت زیادی دارد. در واقع، پاسخگویی در بخش دولتی یکی از ارکان نظام‌های دموکراتیک است و بدون آن، تحقق اصول دموکراسی ممکن نخواهد بود (اسلامی و فرومند، ۱۳۹۷).

به‌عبارتی، از آنجاکه همواره خطر سوءاستفاده از قدرت وجود دارد، سازمان‌های دولتی که از قدرت بیشتری نسبت به سایر مراکز و سازمان‌ها برخوردارند، نیاز بیشتری به پاسخگویی دارند. بنابراین، پاسخگویی عنصر جدایی‌ناپذیر یک حکومت مردم‌سالار است (توکلیان و همکاران، ۱۳۹۹). مفهوم پاسخگویی، فارغ از خاستگاه کنونی آن، دیرینه‌ای به قدمت تاریخ دارد و طرح نخستین آن به نوشته‌های ارسطو نسبت داده می‌شود (بهرامی، ۱۴۰۰). ایجاد تعادل بین مطالبات شهروندان و توانمندی‌های دولت، مهم‌ترین وظیفه نظام پاسخگویی است. این مفهوم به‌طور گسترده‌ای پذیرفته شده و در گفتمان سیاسی و ادبیات خط‌مشی‌گذاری به‌طور فراوانی استفاده می‌شود. دلیل این امر آن است که پاسخگویی تصویری از شفافیت و اعتماد عمومی را در ذهن متبادر می‌کند (رئوفی و همکاران، ۱۴۰۱).

سابقه تأمین اجتماعی در ایران به سال ۱۳۰۱ و تصویب نخستین قانون استخدامی برمی‌گردد. قانون نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی در سال ۱۳۸۳ به تصویب شورای نگهبان رسید و سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان رکن اصلی نظام بیمه‌ای کشور فعالیت خود را ادامه داد. در حال حاضر، این سازمان حدود ۱۳ میلیون بیمه‌شده اصلی و بیش از ۲/۵ میلیون مستمری‌بگیر دارد که با احتساب افراد تحت تکفل، تعداد کل به بیش از ۳۹ میلیون نفر می‌رسد. باوجود این، بسیاری از افراد در بخش‌های غیررسمی اقتصاد از مزایای تأمین اجتماعی بی‌بهره‌اند (سازمان تأمین اجتماعی، ۱۳۹۳).

نظام تأمین اجتماعی به مجموعه طرح‌ها و برنامه‌های حفاظت اجتماعی در یک کشور اشاره دارد که اهداف و تأمین مالی آنها به هم مرتبط هستند. این نظام‌ها در سطح جهانی تنوع زیادی دارند و برای موفقیت، نیاز به رویکرد سیستمی و هماهنگی درونی دارند. دستیابی به اهداف تأمین اجتماعی مستلزم وجود چهارچوب‌های قانونی و نهادی مناسب در یک سیستم یکپارچه است که می‌تواند در مقابله با فقر مؤثرتر باشد (عطااللهی و موحد، ۱۳۹۹).

الگوها و دستورالعمل‌های نهادهای بین‌المللی در حوزه تأمین اجتماعی به‌عنوان مبنای نظری برای سیاست‌گذاران عمل می‌کنند. بررسی تکامل این نظام‌های نظری می‌تواند در درک مسیر و آینده نظام تأمین اجتماعی و همسویی آن با بستر اقتصادی و حکمرانی کشور کمک کند (کشتکار و حاتمی، ۱۳۹۴). در نظام‌های مردم‌سالار، روابط قدرت عمومی و مردم براساس قانون اساسی تنظیم و حاکمیت قانون جایگزین حاکمیت افراد می‌شود. حاکمیت قانون به معنای ممنوعیت استفاده خودسرانه از قدرت است و تأکید می‌کند که قانون باید به‌طور یکسان برای همه اجرا شود. در حکومت‌های خوب، برتری قانون مورد تأکید است و اقدامات مقامات باید با قوانین مطابقت داشته باشد (محمدزاده بنی طرفی، ۱۴۰۱). این اصل، مانند اصل تفکیک قوا و مسئولیت، به‌عنوان ابزاری برای محدودیت و مهار قدرت تلقی می‌شود. همه این موارد در جهت حفظ و تضمین حقوق افراد عمل می‌کنند. حاکمیت قانون اقتضا می‌کند که رفتار و تصمیمات دستگاه‌های حکومتی و مأموران آنها در چهارچوب قانونی مشخص صورت گیرد و اداره امور جامعه متکی بر خواست‌های شخصی مقامات نباشد (موسوی، ۱۳۹۹).

انقلاب اسلامی ایران یکی از تحولات نادر قرن بیستم بود که تأثیر عمیقی بر جامعه ایران و نظام بین‌الملل داشت. این انقلاب با تأکید بر ارزش‌های دینی خود، به‌عنوان یک پدیده نو در ساختار سکولار نظام بین‌الملل ظاهر شد و توانست حکومتی جدید در داخل کشور ایجاد کند (میرسپاسی و باقرزاده، ۱۳۸۶). انقلاب اسلامی ایران به‌عنوان نقطه عطفی در تحولات فکری قرن حاضر، نسخه‌ای جدید از حکومت را معرفی کرد. این انقلاب در زمانی رخ داد که دو نظام فکری قدرتمند بر شرق و غرب جهان تسلط داشتند و هر کدام مدعی بودند که

روش‌هایشان ضامن سعادت انسان است. هر دو نظام در یک نقطه مشترک بودند: جهان‌بینی و ایدئولوژی بدون خدا. انقلاب اسلامی مسیر رشد خود را طی کرد و برای ملت‌های مختلف الهام‌بخش شد؛ هرچند این الهام‌بخشی در همه جا یکسان نیست. این انقلاب توانسته است شیرازه استکبار جهانی را به چالش بکشد؛ به‌ویژه ایالات متحده که اکنون در اعمال اراده خود بر منطقه غرب آسیا با مشکل مواجه است و اندیشه انقلاب اسلامی را مانع حرکت خود می‌داند (میری و بلاغی اینالو، ۱۳۹۸).

بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی در ۲۲ بهمن ۱۳۹۷ توسط مقام معظم رهبری به مناسبت چهلمین سالگرد پیروزی انقلاب صادر شد. این سند به‌عنوان منشوری برای خودسازی، جامعه‌سازی و تمدن‌سازی در چهل سال دوم انقلاب مطرح شده و شامل توصیه‌هایی در هفت بعد (علم و پژوهش، معنویت و اخلاق، عدالت و مبارزه با فساد، استقلال و آزادی، عزت ملی، روابط خارجی و مرزبندی با دشمن، و سبک زندگی) است. این موضوعات برای حال و آینده کشور اهمیت دارند و می‌توانند به‌عنوان نقشه راهی برای تدوین سیاست‌ها و راهبردهای اجرایی استفاده شوند (نیکزاد و همکاران، ۱۳۹۹).

عدم توجه به تحلیل علمی بیانیه گام دوم می‌تواند به انحراف در سیاست‌گذاری انقلاب اسلامی و ترسیم چشم‌اندازی غیرواقعی برای فعالیت‌های آینده مسئولان منجر شود. اگر این سند به‌عنوان خواست عمومی ملت در تمامی سطوح جامعه نهادینه شود، می‌تواند با تکیه بر روح جمعی متن بیانیه، مفاهیم و گفتمان پیش‌برنده انقلاب اسلامی را بازنمایی و بازاندیشی کند. این امر، با پشتوانه تجربه ۴۰ ساله، می‌تواند به سازمان‌هایی مانند سازمان تأمین اجتماعی کمک کند تا مسیری هموارتر برای خدمت‌رسانی به مردم داشته باشند. پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به این سؤال است که طراحی الگوی مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با توجه به حلقه‌های میانی بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی چگونه باید باشد؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### مردمی‌سازی خدمات در راستای تحقق آرمان‌های گام دوم انقلاب

مفهوم مردمی‌سازی خدمات به‌عنوان رویکردی نوین، به ایجاد بستری برای طراحی و اجرای خدمات عمومی و اجتماعی توسط مردم و برای مردم می‌پردازد (Salinas & Schinzano, 2019). در چهارچوب [بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی]، این مفهوم بر نقش محوری جوانان و مردم در پیشبرد اهداف انقلاب تأکید دارد. مشارکت فعال مردم در تصمیم‌گیری و نظارت بر خدمات، می‌تواند به افزایش کارآمدی و کیفیت خدمات منجر شود و اعتماد عمومی را تقویت کند. از دیدگاه بیانیه، جوانان به‌عنوان محور تحقق نظام پیشرفته اسلامی شناخته می‌شوند و می‌توانند در بهبود کیفیت خدمات و حل مشکلات جامعه سهم داشته باشند. یکی از اهداف کلیدی مردمی‌سازی خدمات، توسعه عدالت اجتماعی و کاهش نابرابری‌هاست. تحقق این هدف نیازمند توسعه سازوکارهای مشارکت مردمی، تقویت نهادهای مدنی، و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات است. آموزش و اطلاع‌رسانی نیز از عوامل کلیدی در افزایش آگاهی و مشارکت مردم به شمار می‌رود. در نهایت، مردمی‌سازی خدمات گامی اساسی در راستای تحقق آرمان‌های بیانیه گام دوم انقلاب و ایجاد تمدن نوین اسلامی است.

## چیستی و اهمیت حلقه‌های میانی

### چیستی حلقه‌های میانی

حلقه‌های میانی به‌عنوان یک مفهوم نوین و بدیع، به‌عنوان راهکاری کلیدی برای ورود جوانان به عرصه مدیریت کشور و تسریع حرکت عمومی مردم به سمت تمدن‌سازی اسلامی مطرح شده‌اند (ربیعی و سیاوشی، ۱۴۰۲). این ایده در سال ۱۳۹۸ توسط رهبر ایران در

دیدار با دانشجویان به منظور تأکید بر ضرورت حضور جوانان حزب الهی در مدیریت کشور بیان شد (Gali Schechter, 2020) هدف اصلی از شکل‌گیری این حلقه‌ها، آماده‌سازی جوانان برای پذیرش مسئولیت‌های مدیریتی و تسهیل حرکت عمومی مردم به سمت تحقق اهداف تمدن‌سازی [اسلامی] است. جوانان، به‌عنوان نخبگان فکری، با استعداد‌های خاص در زمینه‌های فکری، معنوی و هنری، نقش اساسی در بسط و تولید افکار و ایدئولوژی‌ها دارند (Dorner, 2017). حلقه‌های میانی به‌عنوان مجموعه‌هایی با ذهن‌های فعال و زبان‌های گویا، بر ایجاد برنامه‌های عملیاتی و ارائه راهکارهای مؤثر تمرکز دارند و به‌عنوان واسطه‌ای بین ملت و حاکمیت عمل می‌کنند (Hanaysha, 2016).

### اهمیت و ضرورت حلقه‌های میانی

متأسفانه، در ذهنیت عمومی، توجه بیشتری به دولت جوان حزب الهی معطوف شده و حلقه‌های میانی چندان مورد توجه قرار نگرفته‌اند. برای دستیابی به نتایج مطلوب، ضروری است مقدمات لازم فراهم شود و تشکیل حلقه‌های میانی تنها به دولت جوان حزب الهی محدود نشود؛ بلکه باید این حلقه‌ها به‌طورکلی برای تمامی جوانان کشور طراحی شوند. حلقه‌های میانی به‌عنوان پیشران و هادی ملت در تحقق اهداف تمدن‌سازی اسلامی، نقشی بسزا دارند. تشکیل این حلقه‌ها می‌تواند به تسریع حرکت عمومی مردم به سمت تمدن‌سازی اسلامی کمک شایانی نماید. این حلقه‌ها با تقویت ارتباطات میان مردم و حاکمیت، زمینه‌ساز انسجام اجتماعی و پیشرفت‌های پایدار خواهند بود. در تفکر نظام‌مند و سیستمی، توجه به روابط و تعاملات در این حلقه‌ها ضروری است. شناخت بافتار و ساختار معنایی هر مفهوم و شبکه‌ی مضامین مرتبط با آن، به بهبود تعاملات اجتماعی و تسهیل ارتباطات میان حاکمیت و مردم کمک می‌کند. در نهایت، تأکید بر اهمیت تشکیل حلقه‌های میانی می‌تواند به ایجاد بستری مناسب برای مشارکت فعال جوانان در تصمیم‌گیری‌های کلان کشور و تقویت انسجام اجتماعی منجر شود. این حلقه‌ها با ایجاد بسترهای مشارکتی و تقویت احساس مسئولیت در میان مردم، به ترویج فرهنگ همکاری و همبستگی کمک خواهند کرد و به تحقق چشم‌اندازهای بلندمدت انقلاب و توسعه پایدار منجر خواهند شد.

با چنین تفاسیری، حلقه‌های میانی در مفهوم جامعه‌شناسی سیاسی ایران، به گروه‌های اجتماعی متوسطی اشاره دارد که بین نخبگان حاکمیتی و توده‌های مردم قرار می‌گیرند و نقشی حیاتی در پایداری و توسعه نظام جمهوری اسلامی ایفا می‌کنند. این گروه‌ها شامل طبقات متوسط شهری (معلمان، پزشکان، مهندسان، کارمندان دولتی و خصوصی، کسبه متوسط)، روحانیون سطح متوسط (اعضای هیئت‌های علمی حوزه‌های علمیه، امامان جمعه شهرستان‌ها، روحانیون فعال در نهادهای فرهنگی)، فعالان اجتماعی و مدنی (دانشجویان، هنرمندان، روزنامه‌نگاران مستقل، اعضای تشکلهای صنفی) و صنعتگران و کشاورزان متوسط می‌شود. نقش حیاتی این حلقه‌های میانی در «گام دوم انقلاب» چندوجهی است:

واسطه‌گری اجتماعی: جلوگیری از قطبی شدن جامعه و ایجاد پل ارتباطی بین توده‌ها و نخبگان حاکمیتی را برعهده دارند. عدم تقویت این گروه‌ها می‌تواند به دو قطبی‌سازی (مثلاً طبقات بالا-پایین) در جامعه منجر شود.

تأمین مشروعیت: این گروه‌ها با پذیرش نظام جمهوری اسلامی، به مشروعیت آن کمک می‌کنند. کاهش نفوذ آنها (مثلاً به دلیل فشار اقتصادی یا سرکوب اجتماعی) می‌تواند مشروعیت نظام را تضعیف کند.

انتقال خواسته‌ها: این گروه‌ها قادر به بیان مطالبات معقول توده‌ها (مثل عدالت اقتصادی، آزادی‌های اجتماعی) به صورت ملایم‌تر از گروه‌های فرودست هستند.

تولید ایده‌ها: فضای نسبتاً آزادتری برای تولید افکار و طرح‌های نوین دارند که می‌تواند به بازتولید نظام کمک کند.

روش شناسایی این گروه‌ها براساس ترکیب یکسری از معیارهایی همچون وضعیت اقتصادی (درآمد متوسط، دسترسی به امکانات رفاهی پایه اما نه ثروت کلان)، تحصیلات (حداقل دیپلم یا فوق‌دیپلم)، موقعیت اجتماعی (توانایی تأثیرگذاری در محیط کاری یا اجتماعی خود، عضویت در شبکه‌های غیرحزبی) است. در ادامه ویژگی‌های کلیدی آورده شده است که این گروه‌ها می‌توانند داشته باشند:

تمایل به مشارکت: گرایش به ورود به عرصه‌های اجتماعی، فرهنگی و حتی سیاسی به صورت سازمان‌یافته یا فردی؛

انتقادپذیری: توانایی بیان نارسایی‌ها و کاستی‌ها بدون رد کامل نظام جمهوری اسلامی؛

تنوع ایدئولوژیک: وجود طیف وسیعی از دیدگاه‌ها از لیبرال مذهبی تا ملی-مذهبی؛

وابستگی به نظام: وابستگی اقتصادی و اجتماعی به ساختارهای حکومتی (مثلاً استخدام در دستگاه‌های دولتی یا وابستگی به بازارهای تحت نظارت).

با توجه به مطالب یادشده، بدون تقویت و هدایت مناسب این گروه‌ها، گام دوم انقلاب با چالش‌های جدی مانند قطبی‌سازی اجتماعی، کاهش مشارکت سیاسی و افزایش نارضایتی‌های پنهان مواجه خواهد شد. بنابراین، سیاست‌های حمایتی از جمله تسهیل دسترسی به امکانات رفاهی، تضمین آزادی‌های اجتماعی محدود در چهارچوب قانون و جذب در تصمیم‌سازی‌ها می‌تواند نقش این گروه‌ها را در تثبیت و پیشرفت نظام جمهوری اسلامی تقویت کند.

## تأمین اجتماعی

رفاه و تأمین اجتماعی به‌عنوان محور سیاست‌های اجتماعی، ابزاری کلیدی برای مبارزه با فقر و نابرابری است. این مفهوم ابتدا در کشورهای توسعه‌یافته شکل گرفت و سپس به دیگر مناطق جهان گسترش یافت. در سال ۱۹۴۸، ماده ۲۲ اعلامیه جهانی حقوق بشر، تأمین اجتماعی را حق بشری اعلام کرد. در ایران، سابقه تأمین اجتماعی به قانون استخدامی ۱۳۰۱ بازمی‌گردد و در سال ۱۳۸۳، قانون «ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی» به تصویب رسید. براساس این قانون، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان رکن اصلی نظام بیمه‌ای کشور شروع به فعالیت کرد (قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی، ۱۳۸۳). براساس این، می‌توان گفت: تأمین اجتماعی نظامی برای تضمین امنیت اقتصادی و اجتماعی افراد در برابر ریسک‌های زندگی (مانند بیماری، معلولیت، بیکاری و کهولت سن) تعریف شده است که دولت مسئولیت اصلی آن را برعهده دارد (بیمه اجتماعی در قانون اساسی، ۱۴۰۱).

ازسویی، سازمان تأمین اجتماعی، وزارت کار، سازمان بهزیستی و نهادهای مردم‌نهاد جزء نهادهای مرتبطی در این مورد هستند، از طرفی تعدد این چنینی نهادهایی بدون هماهنگی باعث موازی‌کاری، پراکنده‌کاری و تعارض منافع می‌شود که این نقیصه را باید با ایجاد سازوکارهای هماهنگی رفع کرد. ازسوی دیگر، با وجود این چنین نهادهایی، دولت با چالش‌هایی مانند فقر و نابرابری روبه‌رو است. چنین شرایطی باعث شد تا در سال ۱۴۰۱، سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی توسط مقام معظم رهبری ابلاغ شود که شامل اهداف مانند استقرار نظام فراگیر و کاهش فاصله طبقاتی است. تحقق این اهداف نیازمند طراحی الگوهای اجرایی مناسب است (خبرگزاری ایسنا، ۱۴۰۱).

پیشینه پژوهش

جدول ۱. خلاصه‌ای از پژوهش‌های پرکاربرد در مردمی‌سازی خدمات

محقق (سال)	عنوان پژوهش	روش	یافته‌های کلیدی
رتوفی و همکاران (۱۴۰۱)	سیاست‌های سلامت در بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی	خبرگان حوزه سلامت، ۶ نفر، نمونه‌گیری گلوله‌برقی، روش کیفی دلفی	دستیابی به تعالی نظام سلامت در گام دوم انقلاب نیازمند تلاش بیشتر سیاست‌گذاران برای تدوین سیاست‌های جامع است.
محمدزاده بنی‌طرفی (۱۴۰۱)	جهاد تبیین و نقش حلقه‌های میانی در تحقق بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی	روش توصیفی تحلیلی	نقش حلقه‌های میانی در جهاد تبیین برای تحقق بیانیه گام دوم انقلاب ضروری است.
بهرامی (۱۴۰۰)	حلقه‌های میانی الگوی عملیاتی دولت‌سازی اسلامی	روش توصیفی تحلیلی	جوانان به‌عنوان موتور پیشران در فرآیند تحقق اهداف انقلاب اسلامی است
عطاللهی و شیخ‌موحد (۱۳۹۹)	نقش و جایگاه نظارت بر سازمان تأمین اجتماعی در حقوق اساسی ایران	کارکنان وزارت بهداشت، ۲۰۲ نفر، تصادفی طبقه‌ای	نظارت، به‌عنوان یک ضرورت قانونی و شرعی، برای بهبود و شفافیت عملکرد الزامی است
نیکزاد و همکاران (۱۳۹۹)	طراحی الگوی سیستمی حکمرانی خوب در سازمان تأمین اجتماعی	کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، روش آمیخته	ابعاد حکمرانی خوب در سازمان تأمین اجتماعی در پنج بعد عوامل علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، عوامل راهبردی و پیامدها تقسیم بندی شدند
توکلیان و همکاران (۱۳۹۹)	شبیه‌سازی جریان وجوه سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر یک الگوی همپوشانی بین نسلی	روش توصیفی تحلیلی	نتایج تحلیل نشان می‌دهد که بهبود وضعیت مالی صندوق به کاهش مزایای بازنشستگی وابسته است که می‌تواند ثبات مالی را در افق زمانی مشخص فراهم کند.
حسینی و همکاران (۱۳۹۹)	کیفیت نقش آفرینی مردم در تأمین اجتماعی بررسی تطبیقی دو مکتب اقتصاد اسلامی و اقتصاد سرمایه‌داری	روش توصیفی تحلیلی	تأمین اجتماعی در اقتصاد اسلامی با تمرکز بر مردم‌محوری و توانمندسازی، ضعف‌های رویکردهای سرمایه‌داری را ندارد و در صورت توانمندی مردم، دولت نقش نهایی را ایفا می‌کند.
امیرپور و همکاران (۱۳۹۹)	کارکرد سه جانبه‌گرایی در تأمین اجتماعی و نقش آن در توسعه شاخص‌های حکمرانی خوب	روش توصیفی تحلیلی	حکمرانی خوب در تأمین اجتماعی با تأکید بر پاسخگویی و شفافیت، نیازمند تحقق سه‌جانبه‌گرایی واقعی در ایران است.
امیری و همکاران (۱۳۹۵)	بررسی نظری-تطبیقی نظام‌های تأمین اجتماعی: مسیریابی توسعه نظام سه لایه تأمین اجتماعی ایران	روش توصیفی تحلیلی	سیاست‌های تأمین اجتماعی نیازمند طراحی نظامی اثربخش و متناسب با مختصات اقتصادی و حکمرانی خوب برای دستیابی به اهداف مبارزه با فقر و عدالت اجتماعی هستند.
کشتکار و حاتمی (۱۳۹۴)	الگوی مفهومی مشارکت سازمان یافته مردمی برای تحقق استحکام ساخت درونی قدرت نظام	روش توصیفی تحلیلی	مشارکت مردم مسئولیت‌پذیری و تاب‌آوری جامعه را ارتقا می‌دهد.
چترچی و طبری (۱۳۹۲)	طراحی نظام مدیریت جانشین‌پروری در سازمان تأمین اجتماعی	کارکنان تأمین اجتماعی در اداره کل غرب تهران بزرگ، روش آمیخته	تحقیق حاضر به طراحی نظام مدیریت جانشین‌پروری در سازمان تأمین اجتماعی پرداخته و با استفاده از مصاحبه و پرسشنامه، معیارهای ارزیابی و توسعه کاندیدها را شناسایی و مدلی شامل چهار معیار اصلی و چندین زیرمعیار پیشنهاد کرده است.
امین‌رشتی و قربانی (۱۳۹۲)	نقش نظام تأمین اجتماعی بر توسعه انسانی در ایران	روش توصیفی تحلیلی	بیمه‌شدگان تأثیر مثبت و مستمری‌بگیران تأثیر منفی بر توسعه انسانی دارند. توجه به پوشش‌های همگانی ضروری است.
Dahleez (2015)	کیفیت خدمات داخلی و کیفیت خدمات مشتری در مؤسسات دانشگاهی نوار غزه	روش کمی، تصادفی ساده	نتایج مطالعه نشان‌دهنده رابطه بین متغیرها بود.
Wider (2024)	بررسی مدل مردمی‌سازی کیفیت خدمات در مؤسسات آموزش عالی خصوصی	روش ترکیبی	نتایج این مطالعه با ارائه درک جامعی از سروکوال در زمینه مؤسسات آموزش عالی خصوصی نشان داد.

مطالعه پژوهش‌های موجود نشان می‌دهد که اولاً، ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش‌ها متفاوت است، ثانیاً رویکردهای خاص مردمی‌سازی به‌خوبی دنبال نشده و ثالثاً، توجه کمی به نقش مردم در ارائه خدمات شده است. به همین دلیل، بررسی مولفه‌های مردمی‌سازی خدمات در سازمان تأمین اجتماعی شهر کرمانشاه ضروری است. همچنین، باید بررسی شود که چه اقداماتی می‌توانند پیامدهای مطلوبی در جهت مردمی‌سازی خدمات به همراه داشته باشند. این پژوهش با توجه به خلأ موجود و عدم وجود مدل جامع مردمی‌سازی در حوزه خدمات، به طراحی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب می‌پردازد.

## روش پژوهش

هدف این پژوهش طراحی مدلی برای مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب است. این پژوهش دارای مبانی فلسفی تفسیری و جهت‌گیری توسعه‌ای است. رویکرد پژوهش به‌صورت استقرایی بوده و از روش کیفی برای انجام آن استفاده شده است. نوع پژوهش میدانی است و استراتژی نظریه داده‌بنیاد (Strauss & Corbin, 2014) به کار گرفته شده است. زمانی که نظریه‌های موجود قادر به تبیین مناسب فرایندها نیستند، نظریه داده‌بنیاد می‌تواند به شفاف‌سازی وقوع این پدیده‌ها، مشکلات یا افراد مورد مشاهده کمک کند. بررسی پیشینه و انجام چند مصاحبه نشان می‌دهد ضعف‌هایی در برخی مدل‌های مردمی‌سازی وجود دارد. برخی پژوهش‌ها با شرایط فعلی سازمان‌ها همخوانی ندارند؛ از این رو، با انتخاب نظریه داده‌بنیاد، تلاش شده است تا با بررسی جوانب مختلف و توجه به بستر ساختاری و فرآیندی سازمان‌ها و شرایط فعالیت نهادها، نگاهی عمیق‌تر به مردمی‌سازی در چهارچوب خدمات تأمین اجتماعی ارائه شود.

پرسش‌های قابل‌پاسخ‌گویی به‌وسیله استراتژی نظریه داده‌بنیاد شامل چرایی و چگونگی است. تمرکز اولیه این تحقیق بر تبیین چرایی و چگونگی ارزیابی خدمات تأمین اجتماعی است؛ به این معنا که چه عواملی ضرورت حرکت به سمت مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی را به وجود می‌آورند، چه شرایط زمینه‌ای به‌عنوان زیرساخت باید وجود داشته باشد، چه عوامل مداخله‌گری می‌توانند تأثیرگذار باشند و چه راهبردهایی می‌توان در این زمینه پیش‌بینی کرد. در نهایت، پیامدهای ایجاد شده چگونه قابل کنترل خواهند بود. جامعه آماری این پژوهش شامل نمایندگان مردمی (حلقه‌های میانی) در سطح شهر کرمانشاه است که شامل مدیران، کارکنان و ارباب‌رجوعان سازمان می‌باشد که نه تنها از دانش، اطلاعات و تجربه کافی در مورد ارزیابی خدمات یادشده برخوردارند، بلکه سعی شد تا مصاحبه‌شوندگان انتخاب شوند که حداقل ۵ سال سابقه تعامل با سازمان تأمین اجتماعی داشته باشند. جدول شماره (۲) مشخصات مشارکت‌کنندگان در پژوهش را نشان می‌دهد. پس از انتخاب مشارکت‌کنندگان به شیوه هدفمند و براساس معیارهای پیش‌گفته، و انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، محقق در مصاحبه هجدهم به اشباع نظری رسید.

جدول ۲. مشخصات مشارکت‌کنندگان در پژوهش

ردیف	مدرک	شغل و پست سازمانی	سن
۱	کارشناسی ارشد	کارمند	۲۹
۲	کارشناسی	کارمند	۳۱
۳	کارشناسی	خانه‌دار	۲۹
۴	کارشناسی	خانه‌دار	۳۲
۵	کارشناسی	همکار سازمان	۲۴
۶	کارشناسی ارشد	همکار سازمان	۵۳
۷	دیپلم	همکار سازمان	۳۵

ردیف	مدرک	شغل و پست سازمانی	سن
۸	کارشناسی	همکار سازمان	۴۸
۹	کارشناسی	همکار سازمان	۵۵
۱۰	کارشناسی	همکار سازمان	۳۸
۱۱	کارشناسی	همکار سازمان	۳۰
۱۲	کارشناسی	کارمند	۲۹
۱۳	کارشناسی	خانه‌دار	۳۰
۱۴	کارشناسی	کارمند	۴۰
۱۵	فوق دیپلم	کارمند	۳۸
۱۶	فوق دیپلم	کارمند	۳۱
۱۷	فوق دیپلم	کارمند	۴۹
۱۸	کارشناسی	کارمند	۵۳
۱۹	کارشناسی ارشد	کارمند	۴۶
۲۰	کارشناسی ارشد	همکار سازمان	۲۸

داده‌های مصاحبه با استفاده از کدگذاری باز، محوری و گزینشی و با کمک نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند و مدل پارادایمی پژوهش ارائه شد. برای تضمین روایی و پایایی، از روش ارزیابی لینکلن و گوبا استفاده شد که شامل چهار معیار اعتبار، انتقال‌پذیری، اطمینان‌پذیری و تأییدپذیری است. برای اعتبار، پژوهشگران زمان کافی را به تأیید فرآیند پژوهش اختصاص دادند و از متخصصان مختلف برای ارزیابی استفاده کردند به همین منظور از آزمون دو کدگذار برای کدگذاری نمونه‌های مصاحبه به کار گرفته شدند تا همسانی دیدگاه‌ها تأیید شود. برای انتقال‌پذیری، سه متخصص مستقل درباره یافته‌ها مشاوره شدند تا اطمینان حاصل شود نتایج قابل انتقال هستند. اطمینان‌پذیری با ثبت دقیق جزئیات پژوهش و یادداشت‌ها تأمین شد. در نهایت، برای تأییدپذیری، تمامی جزئیات و مستندات مربوط به مراحل پژوهش، از جمله متن کامل مصاحبه‌ها، به دقت نگهداری شدند.

### یافته‌های پژوهش

در ابتدا، مصاحبه‌ها انجام و سپس به ارزیابی آنها پرداخته شد. پس از بررسی مصاحبه‌های انجام‌شده، یادداشت‌های مربوط به آنها در محیط Word ثبت شد و در ادامه، کدهای اولیه از متن هر مصاحبه براساس اصول حاکم بر نظریه داده‌بنیاد استخراج شد. در مجموع، ۸۳ کد اولیه از ۲۰ مصاحبه استخراج شد (جدول ۴ به بعد). گفتنی است از مصاحبه هجدهم به بعد، با توجه به اشباع مقوله‌ها، مصاحبه‌های بعدی در فضایی دوستانه و صرفاً از طریق تعامل با مصاحبه‌شوندگان، کدهای استخراجی تأیید شدند. براساس مدل پارادایمی مورد بحث، مراحل بعدی پژوهش شامل استخراج مفاهیم در مرحله کدگذاری باز «اولیه» و تشکیل مقوله‌های اصلی در کدگذاری باز «ثانویه» بود. در نهایت، کدها، مفاهیم و مقوله‌های اصلی پژوهش در قالب ۶ مقوله دسته‌بندی شد. در جدول شماره ۳ نمونه‌ای از متن مصاحبه آورده شده است.

جدول ۳. نمونه‌ای از متن مصاحبه

کد	کد اولیه	متن مصاحبه	منبع کد
A۱	نهادهای مردمی	تأسیس و فعالیت نهادهای مردمی به‌عنوان یکی از طرق مشارکت مردم در برقراری عدالت اجتماعی در کشور بسیار مهم است. آنها در ایفای نقش حلقه‌های واسط میان مردم و حاکمیت بسیار مؤثر و کارآمد هستند؛ زیرا ارتباط میان بخش متمرکز دولتی و بخش گسترده و متنوع مردمی به واسطه‌هایی مناسب نیاز دارد. عملکرد مناسب این حلقه‌های میانی افزون بر افزایش کارآمدی حکمرانی، به نشاط اجتماعی و افزایش سرمایه اجتماعی هم می‌انجامد.	A
A۲	نقش مردم در عدالت اجتماعی		
A۳	سرمایه اجتماعی		
A۴	کارآمدی		
A۵	نشاط اجتماعی		

جدول ۴. کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مقوله اصلی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کدباز استخراج‌شده از مصاحبه
شرایط محوری	عدم استفاده ابزاری از مردم	حامی مردم بودن	A	حمایت از مردم
			C	حامی مردم
			J	حمایت‌گری از مردم
		توجه به مردم	K	توجه به مردم
			Q	ارزش دادن به مردم
			T	توجه به خواسته مردم
			E	توجه به مردم
			B	توجه به مردم
			H	توجه به مردم
	مشارکت مردم در اقدامات اجرایی	اجرا توسط مردم	G	توجه به مردم
			D	اجرا توسط مردم
			O	به کارگیری مردم در اجرای طرح‌ها
		محول نمودن فعالیت‌های اجرایی به مردم	F	استفاده از مردم در طرح‌های اجرایی
			N	به کارگیری مردم
			I	اجرا توسط مردم
			L	فعالیت‌های اجرایی مردمی
			M	فعالیت‌های مردمی
			P	محول نمودن اجرا به مردم
			R	محول نمودن وظایف به مردم
S	کمک گرفتن از مردم			

جدول ۵. کدگذاری ثانویه و محوری-خلق مفاهیم و مقوله شرایط علی

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کدباز استخراج شده از مصاحبه
شرایط علی	حمایت از نهادهای مردمی	حمایت نهادی	A	نهادهای مردمی
			C	تشکل‌های مردمی
			J	کنش‌های مردمی
		نظرات نهادهای مردمی	K	تشکل‌های مردمی
			Q	فرایند حمایتی نهاد
			T	مؤسسه‌های مردمی
			E	نهادهای ساختاریافته
			B	مشارکت نهادی
			H	انجمن‌های مردمی
			G	انجمن‌های مردمی
	تشکیل نهادهای مردمی	طرح‌های نهادسازی	D	طرح‌های نهادی
			O	اجرا توسط نهادهای مردمی
			F	حمایت از طرح‌های نهادی
			N	استفاده از نظرات نهادی
			I	به‌کارگیری ایده‌های نهادی
			L	استفاده از دیدگاه نهادی
			M	گمارش نهادی
			P	شکل دادن به نهادهای مردمی
			R	سرپرستی نهادهای مردمی
			S	ساختن نهادهای مردمی

جدول ۶. کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله شرایط زمینه‌ای

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کد باز استخراج شده از مصاحبه	
عوامل زمینه‌ای	حمایت از مشارکت مردمی	مشارکت مردم	A	مشارکت مردم	
			C	مشارکت سیاسی	
			J	مشارکت مالی	
		حمایت از مشارکت	K	حمایت از مشارکت	
			Q	حمایت از مردم	
			T	حمایت از طرح‌های مردمی	
			E	توجه به نظرات مشارکتی	
			B	مشارکت دادن مردم	
			H	شرکت دادن مردم	
			G	مداخله مردم	
	حمایت از طرح‌های اجرایی مردم	طرح‌های مردمی	D	طرح‌سازی مردمی	
			O	بیانه در خصوص استفاده از طرح‌های مردمی	
			F	به کارگیری مردم در برنامه‌ریزی	
			N	شرکت دادن مردم در طرح‌های جدید	
			I	طرح‌های کاربردی	
			L	حمایت از ایده‌ها	
			M	حمایتی از طرح‌ها	
			بهاء دادن به طرح‌های مردمی	P	ارزشمندی قائل شدن برای طرح مردم
				R	حمایت از طرح‌های کاربردی
				S	جایزه به طرح‌های اصولی

جدول ۷. کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله شرایط مداخله گر

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کد باز استخراج شده از مصاحبه		
شرایط مداخله گر	واگذاری بخشی از مسئولیت ها به مردم	مسئولیت مداری مردمی	A	مسئولیت مداری		
			C	مسئولیت کارکنان		
			J	مسئولیت مدیران		
		شرکت مردم در مسئولیت ها	K	محول نمودن مسئولیت		
			Q	مشارکت مردم در مسئولیت های سازمانی		
			T	استفاده از مردم در مسئولیت های سازمانی		
			E	به کارگیری مردم در مسئولیت		
			B	شرکت مردم		
			H	مسئولیت اجماع مردمی		
			G	حمایت از مسئولیت پذیری مردمی		
			برقراری عدالت سازمانی زیر سایه مردم	عدالت محوری مردمی	D	عدالت خواهی مردمی
					O	توجه به نظرات عدالت خواهی
	F	استفاده از ایده های عدالت				
	N	استفاده از دیدگاه های عدالت محوری				
	استفاده از برابری در طرح ها	I		بهره مندی از نظرات عدالت خواهی		
		L		توجه به نظرات عدالت خواهی		
		M		توجه به نظرات عدالت خواهی		
			P	برابری در قابل نهادهای مردمی		
			R	نگاه و ارزش یکسان دادن به مردم		
S			حمایت یکسان از مردم			

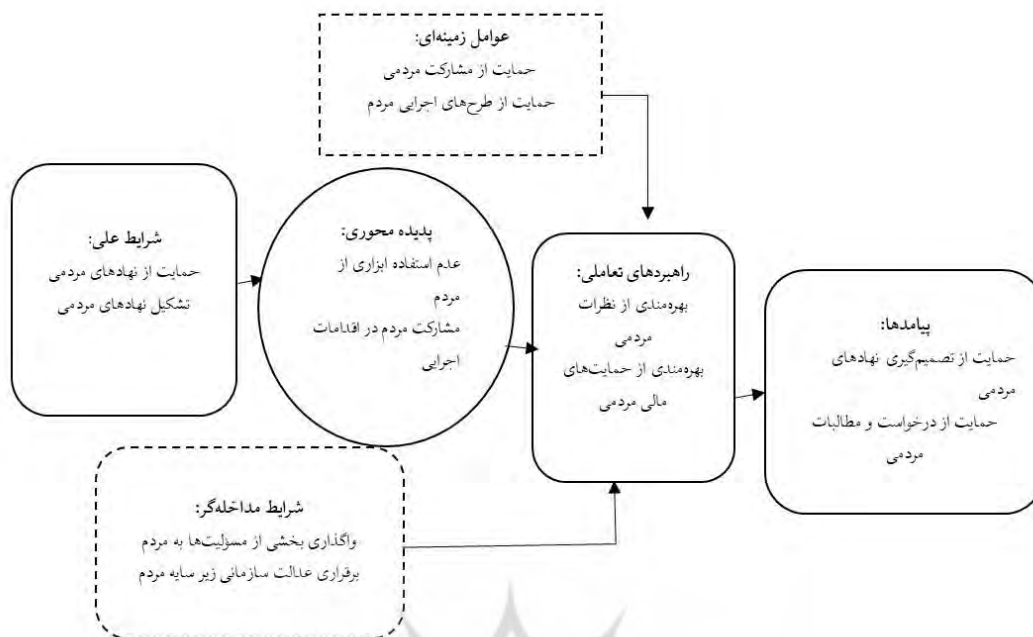
جدول ۸. کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله راهبردها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کد باز استخراج شده از مصاحبه
عوامل راهبری	بهره‌مندی از نظرات مردمی	نظرسنجی	A	نظرسنجی
			C	پیگیری نظرات
			J	سیستم نظرسنجی
		به‌کارگیری نظرات مردمی	K	استفاده از نظرات
			Q	کار بست نظرات
			T	به‌کارگیری نظرات
			E	سیستم‌های الکترونیکی نظر سنجی
			B	سیستم‌های اینترنتی نظرسنجی
			H	نظرسنجی دوره‌ای از مردم
			G	درخواست نظرات مردمی
	بهره‌مندی از حمایت‌های مالی مردمی	حمایت مالی	D	تشویق به حمایت مردمی
			O	استفاده از حمایت مالی
			F	استفاده از مردم در تأمین مالی طرح‌ها
			N	استفاده از انگیزه‌های مالی
			I	استفاده از حمایت مالی
			L	استفاده از حمایت مالی
			M	استفاده از حمایت مالی
		استفاده از خیرین	P	به‌کارگیری خیرین
			R	تشویق خیرین برای شرکت در طرح‌های سازمان
		S	ترغیب خیرین برای تأمین مالی طرح‌های سازمانی	

جدول ۹. کدگذاری ثانویه و محوری - خلق مفاهیم و مقوله پیامدها

مقوله اصلی	مقوله فرعی	مفهوم	کد	کد باز استخراج شده از مصاحبه
شرایط پیامدی	حمایت از تصمیم‌گیری نهادهای مردمی	تصمیم‌گیری‌های مردمی	A	شرکت در تصمیم‌گیری
			C	شرکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های اصولی
			J	استفاده از مردم در تصمیم‌گیری
		بها به نظرات و تصمیمات مردمی	K	نظرسنجی در تصمیم‌گیری
			Q	ارزش تصمیمات مردمی
			T	قدردانی از تصمیمات مردمی
			E	حمایت از تصمیم‌گیری مردمی
			B	قدردانی از تصمیمات مردمی
			H	قدردانی از تصمیمات مردمی
			G	قدردانی از تصمیمات مردمی
	حمایت از درخواست و مطالبات مردمی	توجه به نیازهای مردم	D	نیازهای مردم
			O	توجه به نیاز مردم
			F	توجه به خواسته‌های مردم
			N	درخواست نیازسنجی
			I	نیازسنجی از مشتریان
			L	نیازسنجی مراجعان
			M	نیازسنجی مردمی
		توجه به خواسته‌های مردمی	P	ارزش برای خواسته‌های مردمی
			R	توجه به خواسته‌ها
			S	توجه به درخواست‌های مردمی

یکی از موارد مهم در مرحله کدگذاری انتخابی مقوله محوری است که می‌توان تئوری داده‌بنیاد برآمده از داده‌ها در سازمان تأمین اجتماعی شهر کرمانشاه را به صورت شکل ۱ ترسیم نمود:



شکل ۱. مدل پارادایمی پژوهش

## نتیجه‌گیری

مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی به فرآیند مشارکت فعال شهروندان در طراحی و اجرای این خدمات اشاره دارد. این رویکرد نوین به منظور شناسایی بهتر نیازهای جامعه و بهبود کیفیت خدمات تأسیس شده است. براساس این، هدف اصلی پژوهش نیز، طراحی یک مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تمرکز بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب اسلامی بود. مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی بر این باور استوار است که برای ارائه خدمات مؤثر، لازم است که مردم در مراحل مختلف تصمیم‌گیری و اجرای خدمات نقش داشته باشند. این مشارکت می‌تواند به شناسایی دقیق‌تر نیازها و چالش‌های جامعه منجر شود و در نهایت کیفیت خدمات را افزایش دهد. یکی از نکات کلیدی در این مدل، پرهیز از استفاده ابزاری از مردم است. به عبارتی، هنگام طراحی و اجرای خدمات تأمین اجتماعی، باید به مشارکت واقعی شهروندان توجه شود و آنها به‌عنوان ذینفعان اصلی در نظر گرفته شوند. این رویکرد نه تنها احساس مسئولیت را در بین شهروندان تقویت می‌کند، بلکه به ایجاد اعتماد میان نهادهای دولتی و جامعه نیز کمک می‌نماید.

شرایط علی مدل مردمی‌سازی به حمایت از نهادهای مردمی و تشکیل آنها اشاره دارد. نهادهای مردمی می‌توانند به‌عنوان واسطه‌هایی عمل کنند که خواسته‌ها و نیازهای شهروندان را به مسئولان انتقال دهند. تشکیل این نهادها در سطح محلی، به تقویت ارتباطات و تعاملات اجتماعی کمک می‌کند و می‌تواند به‌عنوان پلتفرمی برای تبادل نظر و اطلاعات میان شهروندان و نهادهای دولتی عمل کند.

عوامل زمینه‌ای نیز نقش مهمی در موفقیت مدل مردمی‌سازی دارند. حمایت از مشارکت مردمی و طرح‌های اجرایی ازسوی نهادهای دولتی می‌تواند این روند را تسهیل کند. برای مثال، ایجاد فضای مناسب برای برگزاری جلسات و کارگاه‌های آموزشی، و همچنین، فراهم کردن منابع مالی و فنی، می‌تواند به افزایش مشارکت و انگیزه مردم کمک کند.

شرایط مداخله‌گر نیز از اهمیت بالایی برخوردارند. واگذاری بخشی از مسئولیت‌ها به مردم و برقراری عدالت سازمانی تحت نظارت مردم، می‌تواند به تقویت حس تعلق و مسئولیت اجتماعی در بین شهروندان منجر شود. این امر نه تنها به بهبود کیفیت خدمات تأمین اجتماعی کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به افزایش حس اعتماد عمومی به نهادهای دولتی نیز مؤثر باشد.

راهبردهای تعاملی به بهره‌مندی از نظرات و تجارب مردمی اشاره دارند. نهادهای دولتی باید به‌طور فعال از نظرات شهروندان در فرآیند تصمیم‌گیری استفاده کنند. این نظرات می‌توانند از طریق نظرسنجی‌ها، کارگاه‌های آموزشی و نشست‌های عمومی جمع‌آوری شوند. همچنین، حمایت‌های مالی مردمی از طرح‌های اجرایی می‌تواند انگیزه بیشتری برای مشارکت در بین شهروندان ایجاد کند. در نهایت، مدل طراحی شده می‌تواند به‌عنوان یک راهنمای استراتژیک برای مدیران سازمان تأمین اجتماعی استفاده شود. با تأکید بر حلقه‌های میانی و تقویت مشارکت مردمی، می‌توان از مزایای آن بهره‌مند شد. این رویکرد نه تنها به تقویت مشارکت مردمی کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات تأمین اجتماعی در سطح جامعه منجر شود. در ادامه به تشریح سؤالات داده‌بنیاد پرداخته شده است:

### طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد)، چگونه است؟

در جداول یافته‌های پژوهش، برای فرآیند کدگذاری انتخابی شش قضیه نظری براساس مدل پارادایمی ارائه شد. براساس این می‌توان گفت:

- حمایت از نهادهای مردمی و تشکیل نهادهای مردمی از جمله شرایط علی است؛
- عدم استفاده ابزاری از مردم و مشارکت مردم در اقدامات اجرایی از جمله شرایط محوری است؛
- همچنین حمایت از مشارکت مردمی و حمایت از طرح‌های اجرایی مردم از جمله عوامل زمینه‌ای می‌باشد؛
- واگذاری بخشی از مسئولیت‌ها به مردم و برقراری عدالت سازمانی زیر سایه مردم از جمله شرایط مداخله‌گر است؛
- بهره‌مندی از نظرات مردمی و بهره‌مندی از حمایت‌های مالی مردمی از جمله شرایط راهبردهای تعاملی است؛
- پیامدهای این مطالعه نشان‌دهنده حمایت از تصمیم‌گیری نهادهای مردمی و حمایت از درخواست و مطالبات مردمی می‌باشد. در ادامه سؤالات گردند تئوری آورده شده است.

### عوامل علی اثرگذار بر طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟

طبق کدهای به‌دست آمده از مدل پارادایمی، می‌توان گفت: «حمایت از نهادهای مردمی» و «تشکیل نهادهای مردمی» از جمله شرایط علی است. براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش‌های چترچی و طبری (۱۳۹۷)، کشتکار و حاتمی (۱۳۹۴) و امین رشتی و قربانی (۱۳۹۲) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت: حمایت از نهادهای مردمی شامل ایجاد حمایت‌های نهادی و جمع‌آوری نظرات نهادهای مردمی است که به تقویت توانمندی‌ها و اعتماد عمومی کمک می‌کند. این حمایت‌ها می‌توانند به تسهیل فرآیندهای تصمیم‌گیری و افزایش شفافیت در ارائه خدمات منجر شوند.

ازسوی دیگر، تشکیل نهادهای مردمی شامل طرح‌های نهادسازی و ایجاد گروه‌های مردمی است که به تقویت صدای جامعه و توجه به نیازهای واقعی آنها کمک می‌کند. این نهادها می‌توانند به‌عنوان واسطه‌هایی عمل کنند که مسئولیت‌های محلی را بهتر مدیریت کرده و به نیازهای خاص جامعه پاسخ دهند. در راستای مطالب یادشده، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:

- ایجاد چهارچوب سیاست‌گذاری: دولت باید سیاست‌هایی را تصویب کند که حمایت از نهادهای مردمی را تضمین کند؛
- همکاری دولت-جامعه: ایجاد مکانیسم‌هایی برای همکاری بین سازمان‌های دولتی و نهادهای مردمی، تا نظرات جامعه به طور مستقیم در تصمیم‌گیری‌ها لحاظ شود؛
- توسعه ظرفیت‌سازی: برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های تخصصی برای نهادهای مردمی جهت افزایش توانایی آنها در مدیریت پروژه‌ها و ارائه خدمات.

## عوامل محوری طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟

عوامل محوری در طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی براساس اصول گام دوم انقلاب اسلامی، شامل «عدم استفاده ابزاری از مردم» و «مشارکت فعال آنها در اقدامات اجرایی» است. براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش بهرامی (۱۴۰۰) همخوانی داشت. در تبیین این یافته می‌توان گفت: عدم استفاده ابزاری از مردم به این معناست که سازمان‌ها باید به‌عنوان حامیان واقعی شهروندان عمل کنند و نه صرفاً نهادهایی که از آنها بهره‌برداری می‌کنند. در این رویکرد، احترام به حقوق و نیازهای واقعی مردم اهمیت ویژه‌ای دارد. سازمان‌ها باید به نظرات و خواسته‌های مردم توجه کنند و با برگزاری نظرسنجی‌ها و جلسات مشورتی، به تقویت اعتماد عمومی و افزایش مشارکت آنها در فرآیندهای تأمین اجتماعی بپردازند. این فرآیند باعث ایجاد حس تعلق و مسئولیت در میان مردم می‌شود و به آنها این احساس را می‌دهد که در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای خدمات نقش فعالی دارند.

ازسوی دیگر، مشارکت مردم در اقدامات اجرایی نیز یکی از ارکان اصلی این مدل است. محول کردن برخی از فعالیت‌های اجرایی به مردم نه تنها به بهبود کارایی خدمات کمک می‌کند، بلکه باعث می‌شود جمعیت هدف احساس کنند که در فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرای خدمات نقش دارند. برای مثال، می‌توان برنامه‌های آموزشی و مشاوره‌ای را به گروه‌های محلی واگذار کرد. همچنین، تشکیل نهادهای محلی و تشکل‌های مردمی که قادر به انجام پروژه‌های خاص تأمین اجتماعی باشند، می‌تواند به ارتقای اثرگذاری این خدمات کمک کند. این نهادها به‌عنوان واسطه‌های ارتباطی بین دولت و مردم عمل کرده و نیازها و چالش‌های محلی را شناسایی و به نهادهای بالاتر منتقل می‌کنند. در راستای مطالب یادشده، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود:

۱. ایجاد کارگروه‌های مردمی: تشکیل کارگروه‌هایی متشکل از نمایندگان مردم، متخصصان و مسئولان برای بررسی و بهبود خدمات تأمین اجتماعی؛
۲. برگزاری دوره‌های آموزشی: برگزاری دوره‌های آموزشی برای توانمندسازی مردم در زمینه‌های مرتبط با تأمین اجتماعی و افزایش آگاهی آنها از حقوق و مزایای خود؛
۳. استفاده از فناوری اطلاعات: توسعه سامانه‌های برخط برای جمع‌آوری نظرات و پیشنهادات مردم و ایجاد بستری برای مشارکت فعال آنها؛
۴. تشکیل نهادهای محلی: ایجاد نهادهای محلی که بتوانند به‌صورت مستقل و با حمایت دولت، خدمات تأمین اجتماعی را به‌طور مؤثرتر ارائه دهند.

## عوامل زمینه‌ای اثرگذار در طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟

طبق کدهای به‌دست آمده از مدل پارادایمی، «حمایت از مشارکت مردمی» و «حمایت از طرح‌های اجرایی مردم» به‌عنوان عوامل زمینه‌ای اثرگذار در طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب به‌شمار می‌آیند. براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش‌های حسینی و همکاران (۱۳۹۹)، امیرپور و همکاران (۱۳۹۸)، امیری و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد. در تبیین این یافته باید گفت: حمایت از مشارکت مردمی به معنای تشویق و تسهیل حضور فعال افراد در فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرایی است که می‌تواند حس مسئولیت اجتماعی را تقویت کند و اعتماد عمومی به خدمات را افزایش دهد. این مشارکت به‌ویژه در جوامع محلی و میان اقشار آسیب‌پذیر اهمیت زیادی دارد.

ازسوی دیگر، حمایت از طرح‌های اجرایی مردم شامل تأمین منابع و امکانات لازم برای اجرای طرح‌هایی است که خود مردم پیشنهاد و طراحی کرده‌اند. بها دادن به این طرح‌ها می‌تواند انگیزه و مشارکت در جامعه را افزایش دهد و به تأمین خدمات مناسب و کارآمد در مناطق نیازمند کمک کند. در راستای مطالب یادشده، می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه کرد:

۱. برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای آشنایی مردم با فرآیندهای مشارکت و طراحی طرح‌های مردمی؛
۲. تدوین و اجرای قوانین و مقررات حمایتی از مشارکت مردمی؛
۳. تأمین منابع مالی مشخص برای پوشش هزینه‌های طرح‌های مردمی؛
۴. تشکیل کمیته‌های محلی از نمایندگان مردم برای بررسی و ارزیابی طرح‌های اجرایی؛
۵. راه‌اندازی سیستم‌های بازخورد برای جمع‌آوری نظرات و پیشنهادات مردم در مورد خدمات تأمین اجتماعی.

### عوامل مداخله‌گر طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟

طبق کدهای به‌دست آمده از مدل پارادایمی، می‌توان گفت: «واگذاری بخشی از مسئولیت‌ها به مردم» و «برقراری عدالت سازمانی زیر سایه مردم» به‌عنوان عوامل مداخله‌گر اثرگذار بر طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب مطرح هستند. براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش توکلیان و همکاران (۱۳۹۹) همخوانی دارد. در تبیین این یافته باید گفت: واگذاری مسئولیت‌ها به مردم به معنای ایجاد فضایی است که در آن افراد بتوانند در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای طرح‌ها مشارکت فعال داشته باشند. این مشارکت نه تنها حس مسئولیت‌پذیری را در مردم تقویت می‌کند، بلکه موجب افزایش شفافیت و پاسخگویی در فرآیندهای اجرایی نیز می‌شود. در این راستا، شرکت مردم در مسئولیت‌ها و مسئولیت‌مداری مردمی می‌تواند به ایجاد یک سیستم اجتماعی پویا و مؤثر کمک کند.

ازسوی دیگر، برقراری عدالت سازمانی زیر سایه مردم شامل عدالت‌محوری مردمی و استفاده از برابری در طرح‌هاست. این رویکرد به تضمین این نکته کمک می‌کند که خدمات تأمین اجتماعی به‌طور عادلانه و منصفانه در میان تمامی اقشار جامعه توزیع شود. با تأکید بر عدالت در طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان اطمینان حاصل کرد که نیازهای واقعی و متنوع جامعه به‌خوبی شناسایی و پاسخ داده می‌شود. در راستای مطالب یادشده، این پیشنهادها ارائه می‌شود:

۱. توسعه برنامه‌های آموزشی: برگزاری دوره‌های آموزشی برای آشنایی مردم با مسئولیت‌های محول‌شده و نحوه مشارکت در فرآیندها؛
۲. ایجاد سازوکارهای نظارتی: طراحی و اجرای سازوکارهایی که مردم بتوانند در نظارت بر اجرای خدمات تأمین اجتماعی مشارکت کنند؛
۳. تضمین عدالت در توزیع منابع: تدوین سیاست‌هایی که تضمین‌کننده توزیع عادلانه منابع و خدمات در میان اقشار مختلف جامعه باشد؛
۴. تشکیل کمیته‌های محلی: ایجاد کمیته‌های محلی از نمایندگان مردم برای بررسی و ارزیابی نیازهای جامعه و پیشنهاد طرح‌های اجرایی؛
۵. بازخوردگیری مستمر: راه‌اندازی سیستم‌های بازخورد برای جمع‌آوری نظرات مردم در مورد عدالت و کیفیت خدمات تأمین اجتماعی.

### راهبردهای طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟

طبق کدهای به‌دست آمده از مدل پارادایمی، می‌توان گفت: «بهره‌مندی از نظرات مردمی» و «بهره‌مندی از حمایت‌های مالی مردمی» به‌عنوان راهبردهای اثرگذار بر طراحی مدل مردمی سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب مطرح می‌شوند.

براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش‌های عطااللهی و شیخ موحد (۱۳۹۹) و نیکزاد و همکاران (۱۳۹۹) همخوانی دارد. در تبیین این یافته باید گفت: بهره‌مندی از نظرات مردمی به معنای ایجاد فضایی برای جمع‌آوری و تحلیل نظرات و پیشنهادات شهروندان است. این فرآیند می‌تواند از طریق نظرسنجی‌ها و مشاوره‌های عمومی انجام شود و به تصمیم‌گیران کمک کند تا خدمات تأمین اجتماعی را بر اساس نیازها و اولویت‌های واقعی جامعه طراحی و بهبود دهند. به‌کارگیری نظرات مردمی نه تنها حس تعلق و مسئولیت‌پذیری را در افراد تقویت می‌کند، بلکه موجب افزایش شفافیت و اعتماد عمومی به فرآیندهای اجرایی نیز می‌شود.

ازسوی دیگر، بهره‌مندی از حمایت‌های مالی مردمی شامل جذب منابع مالی از خیرین و نهادهای غیر دولتی است که می‌تواند به تأمین هزینه‌های خدمات تأمین اجتماعی کمک کند. این حمایت‌های مالی می‌تواند به‌ویژه در پروژه‌های محلی و طرح‌های خاص بسیار مؤثر باشد که نیاز به تأمین مالی دارند. استفاده از خیرین و نهادهای مردمی به‌عنوان منابع مالی، نه تنها به گسترش خدمات کمک می‌کند، بلکه موجب افزایش مشارکت جامعه در فرآیندهای اجتماعی و اقتصادی می‌شود. در راستای مطالب یادشده، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. برگزاری نظرسنجی‌های دوره‌ای: طراحی و اجرای نظرسنجی‌های منظم برای جمع‌آوری نظرات و پیشنهادات مردم در زمینه خدمات تأمین اجتماعی؛

۲. تشکیل کمیته‌های خیرین: ایجاد کمیته‌های مخصوص خیرین برای شناسایی و جذب منابع مالی و توزیع مناسب آنها در طرح‌های تأمین اجتماعی؛

۳. توسعه برنامه‌های توانمندسازی مالی: برگزاری دوره‌های آموزشی برای خیرین و نهادهای مردمی به منظور آشنایی با شیوه‌های مؤثر حمایت مالی؛

۴. گزارش‌دهی شفاف: ارائه گزارش‌های شفاف و دوره‌ای درباره نحوه هزینه‌کرد حمایت‌های مالی و تأثیر آنها بر خدمات تأمین اجتماعی به مردم.

**پیامدهای طراحی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب (رویکرد داده‌بنیاد) کدام‌اند؟**

طبق کدهای به‌دست آمده از مدل پارادایمی، می‌توان گفت: «حمایت از تصمیم‌گیری نهادهای مردمی» و «حمایت از درخواست و مطالبات مردمی» به‌عنوان پیامدهای مهم طراحی مدل مردمی‌سازی خدمات تأمین اجتماعی با تأکید بر حلقه‌های میانی گام دوم انقلاب مطرح می‌شوند. براساس این، نتایج این مطالعه، با پژوهش‌های رثوفی و همکاران (۱۴۰۱) و محمدزاده بنی طرفی (۱۴۰۱) همخوانی دارد. در تبیین این یافته باید گفت: حمایت از تصمیم‌گیری نهادهای مردمی به معنای فراهم کردن بسترهای لازم برای مشارکت مردم در فرآیندهای تصمیم‌گیری است. این موضوع شامل بها دادن به نظرات و تصمیمات مردمی می‌شود که می‌تواند حس تعلق و مسئولیت‌پذیری را در جامعه تقویت کند. زمانی که مردم در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند، احتمال بیشتری وجود دارد که خدمات تأمین اجتماعی متناسب با نیازها و انتظارات واقعی آنها طراحی و اجرا شود.

ازسوی دیگر، حمایت از درخواست و مطالبات مردمی، توجه به نیازها و خواسته‌های واقعی جامعه را در نظر می‌گیرد. این رویکرد می‌تواند به شناسایی و اولویت‌بندی مسائل کلیدی کمک کند که مردم با آن روبرو هستند و در نهایت به ارائه خدماتی منجر شود که واقعاً مؤثر و کارآمد باشند. همچنین، توجه به خواسته‌های مردمی موجب افزایش اعتماد عمومی به نهادهای دولتی و بهبود ارتباطات میان نهادها و جامعه می‌شود. در راستای مطالب یادشده، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. برگزاری نشست‌های مشورتی: سازمان‌دهی نشست‌های دوره‌ای با مشارکت نمایندگان مردم برای بررسی و تحلیل نظرات و خواسته‌های آنها؛

۲. ایجاد مسیرهای ارتباطی: تأسیس کانال‌های ارتباطی مؤثر و شفاف برای جمع‌آوری نظرات و نظرسنجی از مردم در زمینه خدمات تأمین اجتماعی؛

۳. توسعه برنامه‌های آموزشی: برگزاری دوره‌های آموزشی برای نهادهای مردمی به منظور توانمندسازی آنها در فرآیند تصمیم‌گیری؛

۴. تحلیل مستمر نیازهای مردم: ایجاد سیستم‌های مستمر برای تحلیل و ارزیابی نیازهای مردم و تطبیق خدمات تأمین اجتماعی با آنها؛

۵. تضمین شفافیت در تصمیم‌گیری: ارائه گزارش‌های شفاف درباره فرآیندهای تصمیم‌گیری و نحوه تأثیر نظرات مردمی بر طراحی خدمات.

در حوزه طراحی مدل پارادایمی، محققان آینده معمولاً با چالش‌ها و محدودیت‌هایی مواجه می‌شوند که می‌تواند بر نتایج پژوهش‌ها تأثیرگذار باشد. در ادامه به برخی از این محدودیت‌ها اشاره می‌شود:

- عدم پژوهش‌های کافی در این زمینه خود یک محدودیت مهمی به شمار می‌رود؛
- عدم استفاده از شیوه‌های کمی: تمرکز صرف بر روش‌های کیفی و مصاحبه، به عدم تنوع در داده‌های جمع‌آوری شده منجر می‌شود و ممکن است به تصویر ناقصی از واقعیت‌ها منجر شود؛
- محدودیت جغرافیایی: بررسی این مطالعه در یک جامعه خاص، قابلیت تعمیم‌پذیری نتایج به سایر جوامع را کاهش می‌دهد و ممکن است نتایج به‌دست‌آمده برای سایر زمینه‌ها قابل استفاده نباشد؛

برای رفع این محدودیت‌ها و بهبود کیفیت پژوهش‌های آینده، می‌توان به ارائه پیشنهاداتی به شرح زیر پرداخت. چنین پیشنهاداتی می‌تواند به محققان کمک کند تا پژوهش‌های جامع‌تری را طراحی و اجرا نمایند و به نتایج معتبرتری دست یابند:

۱. استفاده از روش‌های کمی: در مطالعات آتی، پیشنهاد می‌شود که از روش‌های کمی مانند پرسشنامه‌ها بهره‌گیری شود تا داده‌های عمیق‌تری جمع‌آوری و تنوع بیشتری در نتایج حاصل شود؛

۲. گسترش دامنه تحقیق: پیشنهاد می‌شود این پژوهش در جوامع مختلف، از جمله سازمان‌های غیردولتی ارائه‌دهنده خدمات انجام شود تا نتایج به‌دست‌آمده قابلیت تعمیم‌پذیری بیشتری داشته باشند؛

۳. بررسی عوامل محدودکننده: توصیه می‌شود عوامل مؤثر مانند محدودیت‌های سازمانی در ارزیابی مردمی سازی خدمات اجتماعی به‌طور کارآمد بررسی شوند تا درک بهتری از چالش‌های موجود در این حوزه به دست آید؛

### منابع

- اسلامی، رضا، فرومند، لادن (۱۳۹۷). تأثیر خصوصی سازی بر حکمرانی مطلوب. نشریه حقوق اساسی، ۱۵، ص ۸-۹.
- امیرپور، علیرضا، فلاحزاده، علیمحمد، برزگر، عبدالرضا، نجفی خواه، محسن (۱۳۹۹). کارکرد سه جانبه گرایی در تأمین اجتماعی و نقش آن در توسعه شاخص های حکمرانی خوب. علوم سیاسی، ۱۴ (۴۸)، ص ۱۵۷-۱۷۹.
- امیری، مجتبی، محمودی، وحید، راغفر، حسین، پروندی، یحیی (۱۳۹۵). بررسی نظری-تطبیقی نظام های تأمین اجتماعی: مسیریابی توسعه نظام سه لایه تأمین اجتماعی ایران. سیاستگذاری عمومی، ۲ (۴)، ص ۹-۲۸. doi: 10.22059/ppolicy.2017.60821
- امین رشتی، نارسیس، قربانی ولیک چالی (۱۳۹۲). نقش نظام تأمین اجتماعی بر توسعه انسانی در ایران. فصلنامه علوم اقتصادی، ۷ (۲۳)، ص ۸۲-۱۱۲.
- بهرامی، مهدی (۱۴۰۰). حلقه های میانی الگوی عملیاتی دولت سازی اسلامی. فصلنامه علمی تخصصی فرهنگ پژوهش، ۴۸، ص ۱۴۳-۱۹۰. doi: 10.22081/fpq.2022.73393
- توکلیان، حسین، صارم، مهدی، طاهرپور، جواد، عبدالله میلانی، مهنوش (۱۳۹۹). شبیه سازی جریان وجوه سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر یک الگوی همپوشانی بین نسلی. فصلنامه علمی پژوهشنامه اقتصادی، ۲۰ (۷۸)، ص ۱-۶۱. doi: 10.22054/joer.2020.12360
- چترچی، نوش آفرین، طبری، مجتبی (۱۳۹۲). طراحی نظام مدیریت جانشین پروری در سازمان تأمین اجتماعی. فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱۳ (۴)، ص ۱۵۸-۱۸۵.
- حسینی، محبتی، کجوری، جواد، بهرمن، حمیدرضا (۱۳۹۹). کیفیت نقش آفرینی مردم در تأمین اجتماعی بررسی تطبیقی دو مکتب اقتصاد اسلامی و اقتصاد سرمایه داری». معرفت اقتصادی اسلامی، ۱۱ (۲)، ص ۱۹۱-۲۰۸. <https://doi.org/10.22034/marefateeq-tesadi.2025.5001410>
- خبرگزاری ایسنا (۱۴۰۱). تحقق اهداف سیاست های تأمین اجتماعی مستلزم تغییرات اساسی در قوانین جاری است. یکشنبه ۴ اردیبهشت ۱۴۰۱ / ۱۳:۳۴، کد خبر: ۱۴۰۱۰۲۰۴۰۱۶۹۲. <https://www.isna.ir/news/1401020401692>
- ربیعی، سینا و سیاوشی، مهدی (۱۴۰۲). صورت بندی مفهومی حلقه های میانی مبتنی بر تجربه جمهوری اسلامی ایران. دولت پژوهی ایران معاصر، ۸ (۴)، ص ۱۳۳-۱۷۱.
- رئوفی، اعظم، تکبان، امیرحسین، حقیقی، هاجر، خانجانی، خاطره، اولیایی منش، علیرضا، محمدی، غفت (۱۴۰۱). سیاست های سلامت در بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی. فرهنگ و ارتقای سلامت فرهنگستان علوم پزشکی، ۶ (۳)، ص ۴۲۱-۴۲۹.
- سازمان تأمین اجتماعی (۱۳۹۳). تأمین اجتماعی در یک نگاه. اداره کل روابط عمومی سازمان تأمین اجتماعی.
- عطااللهی، سجاد، شیخ موحد، مهدی (۱۳۹۹). نقش و جایگاه نظارت بر سازمان تأمین اجتماعی در حقوق اساسی ایران. پنجمین همایش بین المللی فقه و حقوق، وکالت و علوم اجتماعی.
- کشتکار، مهران، حاتمی، حمیدرضا (۱۳۹۴). الگوی مفهومی مشارکت سازمان یافته مردمی برای تحقق استحکام ساخت درونی قدرت نظام. مطالعات راهبردی بسیج، ۱۸ (۶۹)، ص ۴۰-۶۹.
- محمدزاده بنی طرفی، مهدی (۱۴۰۱). جهاد تبیین و نقش حلقه های میانی در تحقق بیانیه گام دوم انقلاب اسلامی. فصلنامه علمی جامعه شناسی سیاسی انقلاب اسلامی، ۳ (۴)، ص ۱۱۷-۱۳۵.
- مرکز پژوهش های مجلس (۱۳۸۳). قانون ساختار نظام جامع رفاه و تأمین اجتماعی. مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی. شماره مسلسل ۹۴۰۱۸، تاریخ انتشار ۱۳۸۳/۰۲/۲۱. <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/94018>

- مرکز پژوهش‌های مجلس (۱۴۰۱). بیمه‌های اجتماعی در قانون اساسی. معاونت پژوهش پژوهش‌های فرهنگی - اجتماعی، مطالعات اجتماعی مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی. شماره مسلسل ۱۸۲۲۰، تاریخ انتشار ۱۴۰۱/۰۲/۲۶. <https://rc.majlis.ir/fa/re-port/show/1744169>
- موسوی، سید محمدرضا (۱۳۹۹). «علل وقوع انقلاب اسلامی ایران، چرایی و چگونگی». فصلنامه جامعه‌شناسی انقلاب اسلامی، ۱ (۱)، ص ۱-۱۵.
- میرسپاسی، ناصر، باقرزاده، محمدرضا (۱۳۸۶). آسیب‌شناسی نظام پاسخگویی در سازمان‌های دولتی. فصلنامه پژوهشگر، ۳ (۲)، ص ۱-۲۰.
- میری، مسلم، بلاغی اینالو (۱۳۹۸). نظارت قضایی بر عملکرد سازمان تأمین اجتماعی. فصلنامه تأمین اجتماعی، ۱۴ (۵۳)، ص ۱۸-۳۹.
- نیکزاد، بهروز، حاج علیان، فرشاد، جهانگیر فرد، مجید (۱۳۹۹). طراحی الگوی سیستمی حکمرانی خوب در سازمان تأمین اجتماعی. فصلنامه علمی جامعه‌شناسی سیاسی ایران، ۳ (۴)، ص ۳۳۹۰-۳۴۱۴.

## References

- Amin Rashti, N.; & Ghorbani V.C. (2013). The role of the social security system on human development in Iran. *Quarterly Journal of Economic Sciences*, 7 (23), 112-82. [In Persian].
- Amiri, M. , Mahmoodi, V. , raghfari, H. & Parvandi, Y. (2017). Theoretical-Comparative study of social security systems: Tracing development path for Iran's three-layers social security system. *Iranian Journal of Public Policy*, 2(4), 9-28. doi: 10.22059/ppolicy.2017.60821. [In Persian].
- Amirpour, A.; Fallahzadeh, A.; Barzegar, A.; & Najafikhah, M. (2019). The function of tripartism in social security and its role in the development of good governance indicators. *Quarterly Journal of Political Science*, 14 (48). 157-179. [In Persian].
- Attollahi, S.; Sheikh Movahed, M. (2019). The role and status of supervision over the Social Security Organization in Iran's fundamental rights. *The Fifth International Conference on Jurisprudence and Law, Advocacy and Social Sciences*. <https://civilica.com/doc/1259745/> [In Persian].
- Bahrami, M. (2022). Middle links of the operational model of Islamic state building. *Specialized scientific quarterly journal of Farhang Pahoosh*. 48, 143-190. doi: 10.22081/fpq.2022.73393. [In Persian].
- Chatrchi, N. and Tabari, M. (2018). Designing a succession management system in the Social Security Organization (Case Study: Social Security Department of the West of Tehran). *Social Security Journal*, 14(3), 157-185.[In Persian].
- Corbin, J. and Strauss, A. (2014) *Basics of Qualitative Research*. 3rd Edition, Sage, Thousand Oaks.
- Dahleez, K.A.(2015). Examining the Relationship between Internal Service Quality and Customer Service Quality in Academic Institutions in Gaza Strip. *IUG Journal of Economics and Business Studies*, 23(2), 1-17. DOI:10.12816/0013459
- Dorner, J. (2017). A self -concept Measure of Personality Growth: self-concept Maturity (SCM). Development, Validation, and Age Effects. A thesis for the degree of doctor of Philosophy in Psychology, *International University Bremen*, 40(12), 1649-1660.
- Eslami, R. and Froomand, L. (2011). The Impact of Privatization on Good Governance. *Basic Rights*, 8(15), 1-38. [In Persian].
- Gali, Y. and Schechter, C. (2020), NGO involvement in education policy: principals' voices, *International Journal of Educational Management*, 34(10), 1509-1525.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of employee engagement, work environment, and organizational learning on organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229, 289-297. DOI:10.1016/j.sbspro.2016.07.139

- Hoseini, Amir, Soleymani, Mohammad.(2025) Pathology of the Role of Companies in the Arbaeen Ritual; Application of the Fuzzy Delphi Method. *Ma`rifat-e Eghtesad-e Islami*, 15(2), 257-272 <https://doi.org/10.22034/marefateeqtasadi.2025.5001410>. [In Persian].
- ISNA News Agency (2022). Achieving the goals of social security policies requires fundamental changes in current laws, Sunday / 25 May 2022 / 13:34, News Code: 1401020401692. <https://www.isna.ir/news/1401020401692>. [In Persian].
- Keshtkar, Mehran; Hatami, Hamidreza (2015). Conceptual model of organized popular participation to realize the strength of the internal structure of the system's power. *Basij Strategic Studies*, 18(69), 69-40. [In Persian].
- Miri, M. and Bolaghi Inaluo, A. (2019). The Judicial Supervision of the Performance of the Social Security Organization. *Social Security Journal*, 15(4), 17-37. [In Persian].
- Mirsapasi, N., and Bagherzadeh, M.R. (2007). Pathology of the Accountability System in Government Organizations. *Journal of Industrial Strategic Management*, 3(2), 1-20. [In Persian].
- Mohamadzadeh, M. (2023). Explanation Jihad and the role of middle circles in realizing the statement of the second step of the Islamic Revolution. *scientific journal Political Sociology of the Islamic Revolution*, 3(4), 117-135. [In Persian].
- Mousavi, S. M. (2020). Causes of the Islamic Revolution of Iran; Why and how. *scientific journal Political Sociology of the Islamic Revolution*, 1(1), 27-49. [In Persian].
- Nikzad, B.; Haj Alian, F.; Jahangirfard, M. (2019). Designing a System Model of Good Governance in the Social Security Organization. *Iranian Quarterly Journal of Political Sociology*, 3 (4), 3414-3390. [In Persian].
- Rabiei, S., & Siavashi, M. (2023). The conceptual formulation of middle circles based on the experience of the Islamic Republic of Iran. *State Studies of Contemporary Iran*, 8(4), 133-171. [In Persian].
- Raoofi A, Takian A, Haghghi H, Khanjankhani K., Olyaeemanesh A., Mohammadi E. (2022). Health Policies in the Statement of the Second Step of the Islamic Revolution. *Iran J Cult Health Promot*, 6 (3), 421-429. [In Persian]
- Research Center of the Islamic Consultative Assembly (2004). Law on the Structure of the Comprehensive Welfare and Social Security System. Research Center of the Islamic Consultative Assembly. Serial number 94018, publication date 21/02/2022. <https://rc.majlis.ir/fa/law/show/94018>. [In Persian].
- Research Center of the Islamic Consultative Assembly (2022). Social Insurance in the Constitution. Deputy for Cultural-Social Research and Social Studies, Research Center of the Islamic Consultative Assembly. Serial number 18220, publication date 26/02/2022. <https://rc.majlis.ir/fa/report/show/1744169>. [In Persian].
- Salinasa, A & Schinzanoa, G. (2019). The factors of the bank customer (dis) loyalty in portfolio choices, *Procedia Economics and Finance*, 17 (5): 192 – 201.
- Social Security Organization (2014). Social Security at a Glance. Public Relations Department of the Social Security Organization. <https://students.tamin.ir/news/item/10622>. [In Persian].
- Tavakolian, H. , Sarem, M. , Taherpoor, J. and Abdollah Milani, M. (2020). Simulating Social Security Flow of Funds Based on an Overlapping Generation Model. *Economics Research*, 20(78), 1-61. doi: 10.22054/joer.2020.12360. [In Persian].
- Wider, Walton and Tan, Foong Ping and Tan, Yen Ping and Lin, Jiaming and Fauzi, Muhammad Ashraf and Wong, Ling Shing and Tanucan, Jem Cloyd M. and Hossain, Syed Far Abid (2024) Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: a bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences and Humanities Open*, 9 (100805). 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>.