

## بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی

میلاذ وارسته منشادی<sup>۱</sup>

چکیده

**هدف:** این پژوهش به بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی می‌پردازد.

**روش:** این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از جنبه روش گردآوری اطلاعات، توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جامعه مشارکت کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی (مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی به تعداد ۱۷۵ نفر می‌باشد.

**یافته‌ها:** در مرحله کدگذاری باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. درنهایت از طریق کدگذاری محوری به ۶ کد گزینشی، ۱۱ کد محوری و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان داد بسترهای سخت‌افزاری، نرم‌افزاری و عوامل غیرفنی (مدیریتی) عوامل علی هستند که بر خدمات غیرحضوری (۳۰۷۰) تأثیر می‌گذارند. کیفیت خدمات الکترونیک، زمینه و بستر را فراهم می‌سازد و سواد دیجیتال و مقاومت در برابر فناوری نیز عوامل مداخله‌گر هستند که بر مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان تأثیر می‌گذارند. درنهایت مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان به کیفیت زندگی کاری، بهبود تجربه مشتری و بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** خدمات غیرحضوری، خدمات الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی

۱. کارشناسی ارشد حقوق جزا و جرم‌شناسی، کارمند منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی (نویسنده مسئول)



## ۱. مقدمه

خدمات عمومی الکترونیک، نظامی فراگیر، گسترده و فناوری‌محور است که بسیاری از کشورها برای کاهش کاغذبازی و مشکلات ناکارآمدی در اداره سنتی بخش عمومی انجام داده‌اند و دکترونی جدید است که در جستجوی افزایش اثربخشی و کاهش هزینه‌های دولت می‌باشد. همچنین ارائه خدمات به شهروندان را با سرعت و دقت بیشتری میسر می‌سازد و رضایت جامعه از دولت را افزایش می‌دهد (فردی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۲۴۱). تغییر و تحولات در ساختارهای اداری بخش عمومی که در جهت ایفای مسئولیت پاسخگویی دولت‌ها در قبال شهروندان صورت گرفته است به خدمات عمومی الکترونیک<sup>۲</sup> (NPA) تعبیر می‌شود. اجرای موفق مدیریت عمومی نوین نیازمند الزاماتی است که یکی از آنها تغییر در شیوه خدمات عمومی است (لوپز<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۵۴۹). خدمات عمومی الکترونیک رویکردی برای پاسخ‌دهی بخش عمومی به جامعه است. از زمان معرفی مفهوم خدمات عمومی نوین، اصول و استانداردهایی برای آن معرفی شده است (فاتیا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۲: ۳). باین وجود به نظر می‌رسد خدمات بخش عمومی، متناسب با اقتضات و سیستم اداری جوامع و کشورهای مختلف تفاوت‌های اساسی دارد. به نظر می‌رسد هر جامعه، با توجه به شرایط حاکمیتی و اندازه دولت، نیازمند الگوی ویژه و منحصر به فردی برای پیاده‌سازی و اجرای این سیستم است (پاولفسکی و شولتا<sup>۵</sup>، ۲۰۲۳: ۷۷۱).

پیشرفت‌های چشمگیر در فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی (فاوا) باعث شده که بخش عمومی با استفاده از آن به دنبال تغییر و اصلاح سازمان‌های دولتی باشند. ایجاد این شرایط موجب انتقال از پارادایم نظام دیوان‌سالار وبری به پارادایم دولت الکترونیک گردیده است. در پارادایم دولت الکترونیک بر ایجاد شبکه‌های هماهنگ جهت ارائه خدمت به شهروندان تأکید می‌شود. این روند بیانگر آن است که خدمات دولت الکترونیک در آینده به سمت خدمات تعاملی پیش خواهد رفت و به جای ارائه صرف داده‌ها و اطلاعات روی شبکه، زمینه تعامل فزاینده میان شهروندان و مدیریت دولتی در عرصه‌های مختلف فراهم خواهد شد (بیک‌زاد و جلیلی‌نژاد، ۱۴۰۱: ۱۱۱). خدمات عمومی الکترونیک مزایای بسیاری دارد و محدودیت‌های زمان و مکان را تا حد زیادی از میان برداشته است. این رویکرد موجب صرفه‌جویی در کاغذ، زمان، نیروی کار و انرژی محقق می‌شود، شیوه‌نگهداری اسناد تقریباً تا مرز ماندگاری دائمی ممکن می‌گردد، مصونیت از معدوم و تحریف و دست‌کاری برای اسناد و مدارک فراهم می‌شود و اسناد و داده‌ها نیز در کوتاه‌ترین زمان انتقال می‌یابد. سیر فزاینده این تحولات به صورت

---

1. Freddy  
2. Electronic Public Services, EPS  
3. Lopes  
4. Pawlowski & Scholta  
5. Fathya

تصاددی سرعت تغییرات را بیش از پیش افزایش می‌دهد (شکری، ۱۴۰۰: ۲۲۸). مسئله اصلی آن است که با وجود آنکه ظهور دولت الکترونیک، فرصت ایدئالی را فراروی کشورهای در حال توسعه مانند ایران جهت بهبود عملکرد دولت و کاهش شکاف موجود با کشورهای توسعه یافته در همه حوزه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی قرار داده است، اما در اغلب کشورهای این گروه، توسعه دولت الکترونیک، با آهنگ کندی پیش می‌رود (مراد حاصل و کاظم پور، ۱۴۰۲: ۸۷).

به‌طور مشخص سازمان تأمین اجتماعی برای همگامی با تحولات روز باید با استعانت از مدیریت دانش به استقبال فناوری محوری برود و فناوری و ارائه خدمات فناورانه، یکی از محورهای اصلی موفقیت این سازمان است (پیوسته و همکاران، ۱۴۰۲: ۸۵). بهبود کیفیت خدمات و نوآوری خدمات، ویژگی‌های مهم استراتژیک برای تضمین رشد پایدار سازمان تأمین اجتماعی هستند. با تمرکز بر ابزار مشتری، این سازمان باید دانش و درک دقیقی از نیازها، انتظارات و خواسته‌های مشتری داشته باشد. به‌وسیله مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان می‌توان خدمات ارائه شده را بهبود بخشید (رخشانی و همکاران، ۱۴۰۱: ۱۴۷). سازمان تأمین اجتماعی با گسترده‌گی عملیاتی، تنوع کارکردها، فعالیت‌ها و قلمروها، حجم فعالیت‌های بسیار زیاد، در قلمرو اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و امنیتی کشور ایفاگر نقش بسیار مهمی است. این سازمان بزرگ طی هر روز و هر ساعت از فعالیت شبانه‌روزی خود دائم در تعامل و ارتباط گسترده با بیمه‌شدگان، بازنشستگان، بیماران، مراکز درمانی طرف قرارداد و واحدهای اقتصادی و کارفرمایی و... است. نظر به شرایط محیطی حاکم بر ساختار و کارکردهای سازمان تأمین اجتماعی، لازم است این سازمان به‌صورت همه‌جانبه، مستمر و خودگردان و به‌صورت درون‌زا و برون‌زا، درصد اصلاح امور، بازسازی و نوسازی در فرایندها، عملیات، برنامه‌ها، نظام‌های اداری، مالی، آمار و بودجه‌های خود باشد. در راستای نیل به این اهداف سازمان تأمین اجتماعی باید به‌سوی ارائه خدمات دیجیتال به بیمه‌شوندگان و ارباب‌رجوعان روی آورد. این اقدام سبب هم‌راستایی با تحولات فناوری محور عصر حاضر، بهره‌وری عملکرد، پاسخگویی بهتر و افزایش چابکی سازمان می‌شود (گیلان و همکاران، ۱۴۰۰: ۵).

در مجموع می‌توان گفت دولت الکترونیک و حرکت به‌سوی ارائه خدمات عمومی به‌صورت الکترونیک در اسناد بالادستی نیز به‌دفعات مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس سند چشم‌انداز جمهوری اسلامی در افق ۱۴۰۴، جایگاه نخست علم و فناوری در منطقه و به‌تبع آن دولت الکترونیک برای کشور در نظر گرفته شده است. همچنین از جمله قوانین متأخر می‌توان به تکالیف مقرر برای دستگاه‌های اجرائی در اتخاذ و اتصال به پنجره ملی خدمات دولت الکترونیک موضوع بند (و) تبصره (۷) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور اشاره داشت. سازمان تأمین اجتماعی کشور نیز به‌عنوان بزرگ‌ترین نهاد عمومی در حوزه بیمه، جهت بهبود ارائه خدمات به بیمه‌شدگان، اقدام به راه‌اندازی درگاه خدمات غیر حضوری با عنوان سامانه ۳۰۷۰ کرده است. با وجود مزایای فراوان و استقبال از این سامانه، همچنان بسیاری از



افراد و بیمه‌شدگان هنوز از خدمات آن استفاده نمی‌کنند. این در حالی است که خدمات الکترونیک و اتوماسیون برای سازمان بزرگی مانند تأمین اجتماعی بسیار با اهمیت و ضروری است. جمعیت تحت پوشش این سازمان بیش از ۱۴ میلیون و ۸۰۰ هزار خانواده بیمه‌شده اصلی و بیش از ۳ میلیون و ۸۰۰ هزار نفر مستمری‌بگیر است. با در نظر گرفتن موارد مذکور تعداد خانواده بیمه‌شدگان نزدیک به ۴۲ میلیون نفر می‌شود. در چشم‌انداز این سازمان آمده است سازمان تأمین اجتماعی در افق برنامه (سال ۱۴۰۴)، سازمانی است پایدار، پویا، چابک و سرآمد در پاسخگویی، با فرایندهای هوشمند ارائه خدمات کیفی و به‌هنگام تأمین اجتماعی به ذی‌نفعان. در بیانیه مأموریت این سازمان نیز تصریح شده است سازمان تأمین اجتماعی، با استفاده از آخرین دستاوردهای علمی و فناوری‌های نوین از طریق حضور پویا و اثربخش در فضای کسب‌وکار، خود را متعهد به شفافیت و پاسخگویی و انجام به‌هنگام تعهدات قانونی به ذی‌نفعان و صیانت از منابع و ارتقای ارزش ذخایر خود می‌داند. برپایی سامانه ۳۰۷۰ نیز کوششی عملیاتی در همین راستا است. باین‌وجود عدم دستیابی به اهداف نهایی برپایی این سامانه نشان می‌دهد باید بازنگری علمی با رویکردی کاربردی در این زمینه صورت گیرد. ادبیات پژوهش نیز در این حوزه بسیار اندک است و خدمات الکترونیک سازمان تأمین اجتماعی از نگاه پژوهشگران مغفول مانده است. لذا این مطالعه در پاسخ به شکاف علمی و عملیاتی موجود باهدف شناخت پیشران‌ها و پیامدهای سامانه ۳۰۷۰ صورت گرفته است. در مطالعه حاضر به این پرسش کلیدی پاسخ داده می‌شود که پیشاپیاده‌ها و پیامدهای خدمات غیر حضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور چگونه است؟

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

در عصر حاضر، سازمان‌ها به‌طور گسترده به‌دنبال روش‌هایی برای تعامل و برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان به‌منظور تأثیرگذاری بر آن‌ها هستند. فناوری اینترنت، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا مشتریان جدید را جذب کنند، رفتار و عملکرد آنلاین آن‌ها را ردیابی کنند و ارتباطات، محصولات، خدمات و قیمت‌ها را شخصی‌سازی کنند. به‌این‌ترتیب خدمات الکترونیک در دستور کار سازمان‌ها در حوزه‌های گوناگون قرار گرفته است (یزدی اسماعیلی و نادعلی‌پور، ۱۴۰۲: ۹۲). خدمات الکترونیک برای اثربخشی باید از کیفیت کافی برخوردار باشد. کیفیت خدمات الکترونیک ناشی از مقایسه مشتریان بین انتظارات خود از خدمات و ادراکی که از ارائه خدمات دارند، است (قنبری و همکاران، ۱۴۰۲: ۹۶). در این راستا باید توجه داشت خدمات عمومی الکترونیک تنها محدود به بدنه دولت نیست، بلکه آمادگی جامعه، منابع انسانی، بودجه، آموزش، اقتصاد، فرهنگ، زیرساخت‌های فناوری و سایر موضوعات مرتبط با دولت الکترونیک نیز اهمیت دارند. در حقیقت، دولت الکترونیک ابعادی چندگانه دارد که هر بُعد نیازمند هدایت، راهکار، هماهنگی و درنهایت چگونگی ترکیب این ابعاد با فناوری اطلاعات برای به دست آوردن

نگاهی واقعی است (کازیرو و همکاران، ۲۰۲۱: ۲۶۳).

مطالعاتی نیز پیرامون سازمان تأمین اجتماعی انجام شده است. برای نمونه پیوسته و همکاران (۱۴۰۲) استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی را بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری، منابع انسانی، رهبری و فرایند دانشی در استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد. رخسانی و همکاران (۱۴۰۱) تأثیر کیفیت خدمات به مشتریان را از منظر مدیریت استراتژیک منابع انسانی مورد مطالعه قرار دادند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد مدیریت ارتباط با مشتری در بهبود کیفیت خدمات به مشتریان از طریق مدیریت راهبردی منابع انسانی سازمان نقش میانجی دارد. گیلان و همکاران (۱۴۰۰) چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی را با رویکرد آینده‌پژوهی بررسی کردند، نتایج تحقیق، ارائه یک چشم‌انداز نوین برای سازمان تأمین اجتماعی با در نظر گرفتن مؤلفه‌های ساختاری سازمان، ارتباط با ارباب‌رجوع، کیفیت زندگی کارکنان سازمان و توجه ویژه به آینده متغیر سازمان است. محمدی و جوان‌امانی (۱۴۰۰) نیز به بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت پرداختند، نتایج نشان داد که کیفیت بعد کارایی، قابلیت اتکا، سفارشات الکترونیک، اسرار شخصی، پاسخگویی و جبران خدمات اهمیت بالایی دارند.

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی نیز در قالب گزارشی بر ضرورت استقرار نظام نوین خدمات عمومی الکترونیک در ایران تأکید کرده است. در جوامع مردم‌سالار با شهروندانی پاسخ‌خواه، دولت‌ها در قبال منابع، مسئول و پاسخگو هستند، لذا نظام خدمات عمومی ابزار ارائه اطلاعات و مسئولیت پاسخگویی را بر عهده دارد. ناکارایی خدمات عمومی سبب تحقیقات گسترده و تحولاتی در دهه‌های اخیر برای رفع نیاز استفاده‌کنندگان شده است و در این میان کشورهای توسعه‌یافته برای ایجاد نظام مالی شفاف و پاسخگو به ایجاد تغییر در نظام خدمات در بخش‌های عمومی روی آوردند. ایران نیز باید جهت رهایی از ناکارآمدی نظام خدمات عمومی موجود گام بردارد. در دهه اخیر تغییر قوانین و تصویب استانداردهای خدمات بخش دولتی زمینه تحول را مهیا کرده است. این تحقیق تأکید بر ضرورت تسریع در استقرار نظام نوین خدمات عمومی دولتی با توجه به زمان‌بر و پرهزینه بودن آن دارد و موفقیت در این مسیر را نیازمند عزم ملی، حمایت سیاستمداران، به‌ویژه قوه مقننه در کنار قوه مجریه می‌داند (مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی<sup>۲</sup>، ۱۳۹۷).

باتوجه به اهمیت موضوع و ضرورت تحقق دولت الکترونیک، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان سازمانی پیشرو، بهبود فرآیندها را از اتوماسیون اداری و پرونده الکترونیک آغاز نموده و اکنون در مسیر تکامل



1. Kuzior

2. <https://rc.majlis.ir/fa/news/show/948661>

سیستم و بهینه‌سازی خدمات غیرحضور ۳۰۷۰ گام برداشته؛ سیستمی که بنابر وجه تسمیه آن برنامه‌ریزی بر این منوال بود که سبب حذف ۷۰ میلیون جابه‌جایی و رفت‌وآمد غیرضروری شود و سبب صرفه‌جویی در زمان ارباب‌رجوع و همکاران سازمان و نتیجتاً دقت در امور و فرآیندها و رضایت کارکنان سازمان که در راستای خدمت صادقانه گام برمی‌دارند را موجب گردد. تاکنون ۳۰ خدمت از جمله پرداخت هدیه ازدواج، ثبت خاتمه کفالت فرزندان اناث، ابلاغ غیرحضور احکام مطالباتی، ابلاغ مفاصاحساب ماده ۳۸ تأمین اجتماعی، استعلام وضعیت دریافت مستمری، استعلام وضعیت بیمه‌ای بیمه‌شدگان، ثبت‌نام غیرحضور افراد تبعی توسط بیمه‌شده اصلی، درخواست تکمیل سوابق حق بیمه به‌صورت کسری از ماه، انعقاد قرارداد بیمه اختیاری، توافق غیرحضور کارفرمایان برای ابلاغ احکام و مکاتبات الکترونیکی، مشاهده جزئیات و گردش حساب بدهی، اعتراض غیرحضور کارفرما به بدهی و تعیین و اعلام زمان رسیدگی، پرداخت غیرحضوری غرامت دستمزد ایام بیماری، سرویس احتساب سوابق دوران خدمت سربازی، اخذ الکترونیکی درخواست و صدور هوشمند و ابلاغ مفاصاحساب، ارتقاء سامانه دریافت لیست حق بیمه، انعقاد قرارداد بیمه صاحبان حرف و مشاغل آزاد، درخواست غیرحضوری کمیسیون پزشکی، کمک‌هزینه مراسم ترسیم، برقراری و پرداخت غیرحضوری بیمه بیکاری، درخواست غیرحضوری کفالت، درخواست برقراری غیرحضوری مستمری بازماندگان، تعهدنامه غیرحضوری فرزندان دختر بازماندگان در خصوص تداوم پوشش بیمه‌ای، تقسیط غیرحضوری و نظام‌مند بدهی‌های قبل از صدور اجرائیه، پرداخت برخط بدهی و احتساب آنی واریزی در حساب کارفرما، دریافت عکس از پایگاه سازمان ثبت‌احوال کشور به‌صورت غیرحضوری، دریافت گواهی پرداخت حق بیمه ساختمانی و پرداخت غیرحضوری حق بیمه کسری از ماه از ابتدای اجرای این طرح، عملیاتی شده و با راه‌اندازی ۳۰ سرویس کاملاً غیرحضوری، ۷۰ درصد مراجعات به شعب تأمین اجتماعی حذف و برهمین اساس این طرح ۳۰۷۰ نام‌گذاری شده است. به‌نظر می‌رسد نتایج حاصل از این مطالعه می‌تواند پنجره جدیدی را به‌سوی جذب و نگهداشت و رشد و پایش وضعیت منابع انسانی سازمان در لایه‌های اجرایی و عملیاتی بگشاید و نتایج مطالعات برای تصمیم‌سازی در حوزه‌های مختلف اعم از ساختار و تشکیلات در اختیار مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی قرار می‌گیرد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی-توسعه‌ای است و از منظر شیوه گردآوری داده‌ها نیز یک پژوهش غیرآزمایشی (توصیفی) است که با روش پیمایش مقطعی انجام گرفت. همچنین برای دستیابی به هدف از طرح پژوهش آمیخته اکتشافی استفاده شد.

جامعه مشارکت‌کنندگان بخش کیفی شامل خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی) و خبرگان تجربی

مدیران ارشد و مدیران فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی) است. بر اساس دیدگاه میلر<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) از پنج معیار کلیدی بودن، سرشناس بودن، دانش نظری، تنوع و انگیزه مشارکت برای انتخاب مشارکت‌کنندگان استفاده شد. برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری نظری استفاده شد که بر اساس دیدگاه گلیرز<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۷) روش مناسبی برای تعیین حجم نمونه در روش گراندد تئوری است. فرایند نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. براین اساس ۲۱ نفر از مدیران در این مطالعه شرکت کرده‌اند. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی است. برای محاسبه حجم نمونه از قاعده تحلیل توان<sup>۳</sup> کوهن (۱۹۹۲) و نرم‌افزار G\*Power استفاده شد. در سطح اطمینان ۹۵٪ با اندازه اثر<sup>۴</sup> ۰/۱۵ و توان آزمون ۸۰٪ حداقل حجم نمونه ۱۷۵ نفر برآورد گردید. چون جامعه آماری همگن است، نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

برای گردآوری داده‌های پژوهش در بخش کیفی از مصاحبه نیم‌ساختاریافته و در بخش کمی از پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده گردید.

روایی بخش کیفی مطابق با دیدگاه لینکلن و گوبا<sup>۵</sup> بر اساس چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، تأییدپذیری و اطمینان‌پذیری از دیدگاه داوران، ارزیابی و تأیید شد. برای سنجش پایایی بخش کیفی، درصد توافق مشاهده‌شده<sup>۶</sup> بر اساس فرمول هولستی<sup>۷</sup> ۰/۶۹۱ برآورد شد که از ۰/۶ بیشتر بوده و مقدار قابل‌قبولی است. برای سنجش روایی پرسشنامه از روایی همگرا (AVE) و روایی واگرا استفاده شد. مقدار AVE برای تمامی متغیرهای باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد. برای محاسبه پایایی نیز پایایی ترکیبی (CR) و ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. میزان پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی ابعاد باید بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). نتایج مربوط به هر یک از این شاخص‌ها در برآزش بیرونی مدل ارائه شده است.

درنهایت برای تحلیل داده‌ها از دو روش استفاده شد. در بخش کیفی با روش گراندد تئوری، سازه‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی شناسایی و روابط علی این عوامل تبیین گردید. در بخش کمی با روش حداقل مربعات جزئی، اعتبار مدل پارادایمی پژوهش ارزیابی شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با نرم‌افزار MaxQDA و در بخش کمی با نرم‌افزار Smart PLS انجام شد.



1. Miller
2. Glaser
3. Power Analysis
4. Effect size
5. Lincoln & Guba
6. Percentage of Agreement Observation, PAO
7. Holsti



#### ۴. یافته‌های پژوهش

در بخش کیفی ۲۱ نفر شامل ۷ نفر از اساتید دانشگاهی و ۱۴ نفر از مدیران سازمان تأمین اجتماعی مشارکت کردند. از منظر تحصیلات ۵ نفر کارشناسی ارشد و ۱۶ نفر دکتری داشتند. از نظر سابقه کاری ۹ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۲ نفر نیز بالای ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی خبرگان

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
٪۳۳	۷	خبرگان نظری (اساتید دانشگاهی)	
		خبرگان تجربی (مدیران سازمان تأمین اجتماعی)	
٪۶۷	۱۴	کارشناسی ارشد	
		دکتری	
٪۲۴	۵	۱۵ تا ۲۰ سال	
		بالای ۲۰ سال	
٪۷۶	۱۶	کل	
		٪۴۳	۹
٪۵۷	۱۲		
٪۱۰۰	۲۱		

در بخش کمی نیز از دیدگاه ۱۷۵ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی استفاده شد. از منظر جنسیت ۱۱۳ نفر (۶۵٪) مرد و ۶۲ نفر (۳۵٪) زن بودند. از منظر سن ۴۲ نفر (۲۴٪) کمتر از ۳۵ سال، ۶۱ نفر (۳۵٪) بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۷۲ نفر (۴۱٪) نیز ۴۵ سال و بیشتر سن داشتند. از منظر تحصیلات ۱۶ نفر (۹٪) کاردانی، ۵۵ نفر (۳۱٪) کارشناسی، ۷۵ نفر (۴۳٪) کارشناسی ارشد و ۲۹ نفر (۱۷٪) دکتری داشتند. در پایان از منظر سابقه کاری ۵۸ نفر (۳۳٪) کمتر از ۱۰ سال، ۴۶ نفر (۲۶٪) بین ۱۰ تا ۱۵ سال و ۳۷ نفر (۲۱٪) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۳۴ نفر (۱۹٪) نیز بیش از ۲۰ سال سابقه کاری داشتند.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بخش کمی

درصد	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی	
%۶۵	۱۱۳	جنسیت	
		مرد	
%۳۵	۶۲	زن	
%۲۴	۴۲	سن	
		کمتر از ۳۵ سال	
		۳۵ تا ۴۵ سال	
%۳۵	۶۱		
%۴۱	۷۲	۴۵ سال و بیشتر	
%۹	۱۶	تحصیلات	
		کاردانی	
		کارشناسی	
		کارشناسی‌ارشد	
%۳۱	۵۵		
%۴۳	۷۵		
%۱۷	۲۹	دکتری	
%۳۳	۵۸	سابقه کاری	
		کمتر از ۱۰ سال	
		۱۰ تا ۱۵ سال	
		۱۵ تا ۲۰ سال	
		بیش از ۲۰ سال	
%۲۶	۴۶		
%۲۱	۳۷		
%۱۹	۳۴		
%۱۰۰	۱۷۵	کل	

جهت تبیین مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی، مصاحبه‌های تخصصی نیم‌ساختاریافته با خبرگان منتخب صورت گرفت. در این مرحله پیش از شروع مصاحبه ۶ سؤال باز در نظر گرفته شد و در طول فرایند مصاحبه نیز مطابق پیش‌بینی، سؤالات جدیدی نیز مطرح گردید. برای آشنایی با عمق و گستره محتوایی داده‌ها، اقدام به بازخوانی مکرر داده‌ها و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) گردید.

نتایج مصاحبه‌ها با روش گراند تئوری مبتنی بر روش پیشنهادی اشتراوس و کوربین (۱۹۹۷) شامل کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت گرفت. در مرحله کدگذاری باز ۲۳۱ کد شناسایی گردید. در نهایت از طریق کدگذاری محوری به ۶ کد گزینشی، ۱۱ کد محوری و ۶۴ کد پایه دست پیدا شد. شاخص‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی در جدول ۴ ارائه شده است.



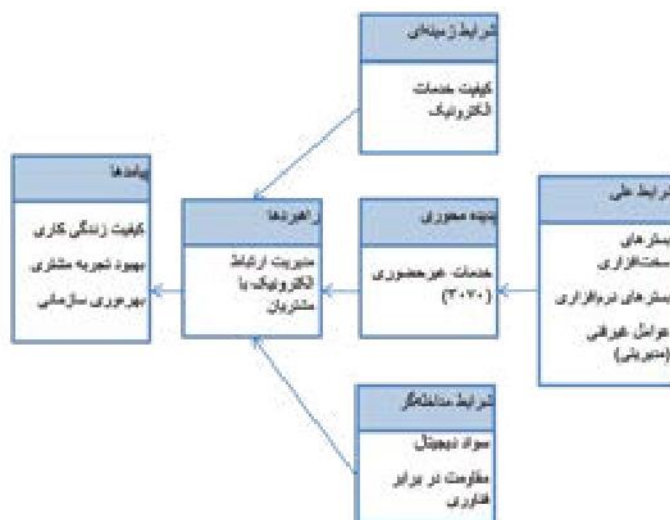
جدول ۷. شاخص‌های مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

گزینه‌ی	محوری	کدگذاری باز
شرایط علی	بسترهای سخت‌افزاری	به‌کارگیری سخت‌افزارهای روزآمد ارائه خدمات
		یکپارچگی و سازگاری سخت‌افزارهای سازمان
		امکانات و تجهیزات فنی سازمان تأمین اجتماعی
		امکان ارتقای سخت‌افزارهای سازمان
		ماژولار بودن سخت‌افزارهای سازمان تأمین اجتماعی
		سخت‌افزارهای مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان
بسترهای نرم‌افزاری	بسترهای نرم‌افزاری	به‌روزرسانی مستمر نرم‌افزارهای سازمان
		نیروی انسانی متخصص در به‌کارگیری نرم‌افزارها
		نرم‌افزارهای کاربردی قابل اجرا روی موبایل
		سازگاری نرم‌افزارها با سخت‌افزارهای سازمان
		سیستم‌های عملیاتی مکانیزه گردآوری اطلاعات
		امکان بهره‌برداری در پلتفرم‌های عمومی
عوامل غیر فنی (مدیریتی)	عوامل غیر فنی (مدیریتی)	پشتیبانی مدیریت ارشد از خدمات غیر حضوری
		آگاهی و شناخت مدیریت از خدمات الکترونیک
		ساختار سازمانی انعطاف‌پذیر و سازگار
		نگرش نوآورانه و خلاق مدیریت
		حاکمیت فرهنگ پذیرش تغییر در سازمان تأمین اجتماعی
شرایط زمینه‌ای	کیفیت خدمات الکترونیک	سادگی استفاده از خدمات غیر حضوری
		سودمندی استفاده از خدمات غیر حضوری
		اطمینان از امنیت خدمات غیر حضوری
		حفظ حریم شخصی بیمه‌گذاران و کاربران
		پشتیبانی آنلاین و ۲۴*۷

شرایط مداخله گر	سواد دیجیتال	آشنایی کاربران با نرم افزارهای کاربردی مهارت های عمومی استفاده از فناوری در جامعه سابقه استفاده از خدمات آنلاین در جامعه اقبال عمومی کاربران به خدمات آنلاین دانش استفاده از نرم افزارهای کاربردی
	مقاومت در برابر فناوری	تمایل کاربران به شیوه های سنتی بیمه ریسک ادراک شده بالای کاربران از خدمات آنلاین بی اعتمادی کاربران به خدمات غیر حضوری احساس هراس از فناوری ناآشنایی با مزایای خدمات غیر حضوری
پدیده محوری	خدمات غیر حضوری	خدمات غیر حضوری بازنشستگان و مستمری بگیران استعلام وضعیت بیمه های بیمه شدگان تقسیم، پرداخت و مدیریت غیر حضوری بدهی انعقاد قرارداد بیمه صاحبان و حرف مشاغل آزاد ابلاغ غیر حضوری احکام مطالباتی و مفاصا ابلاغ احکام و مکاتبات الکترونیکی ثبت شکایات، مسائل و مشکلات به صورت آنلاین تعامل دوجانبه و دائمی به صورت آنلاین توسعه پیوسته و مداوم خدمات غیر حضوری
راهبردها و اقدامات	مدیریت ارتباط الکترونیک	تعامل دوجانبه و دائمی به صورت آنلاین ارائه خدمات ویژه و تخصصی به کاربران امکان ثبت درخواست های کاربران به صورت الکترونیک ارتباط فرد به فرد با کاربران از طریق الکترونیک پایش ندای الکترونیک مشتریان بهبود مستمر کیفیت ارتباطات دیجیتال دسترسی از طریق پلتفرم های گوناگون دیجیتال

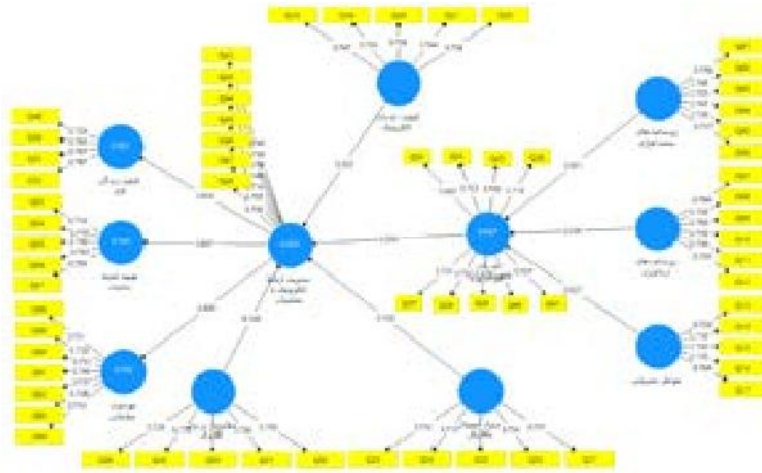
پیامدها	کیفیت زندگی کاری	تسریع در انجام فعالیت‌های کاری روزانه
		سادگی انجام وظایف و فعالیت‌های کاری
		احساس لذت از محیط کار
		آرامش و ثبات در محیط کار
	بهبود تجربه مشتری	دسترسی آسان و ساده به خدمات مورد نیاز
		صرفه‌جویی در هزینه کاربران
		مدیریت زمان در مسائل مرتبط با بیمه
		احساس رضایت و خشنودی کاربران
		احساس لذت و آرامش از خدمات بیمه
	بهره‌وری سازمانی	افزایش کارایی فعالیت‌های سازمان
		افزایش اثربخشی فعالیت‌های سازمان
		تمرکز بر هدف‌های کلیدی و محوری
		پاسخگویی بهتر به خواسته‌های مشتریان
		یادگیری چندحلقه‌ای و بهبود خدمات
		افزایش کیفیت خدمات سازمان
		تحقق اهداف و برنامه‌های آرمانی بیمه

با بررسی وضعیت موجود، داده‌های به‌دست‌آمده در ۶ مقوله اصلی طبقه‌بندی می‌شوند. با نظر اساتید و کارشناسان امر، از کلیه شاخص‌های به‌دست‌آمده از تحلیل کیفی محتوای مصاحبه‌ها، تعداد ۵۳ شاخص، جهت تبیین مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی به کار گرفته شد. شکل ۱ نشان‌دهنده مدل پارادایمی پژوهش می‌باشد.

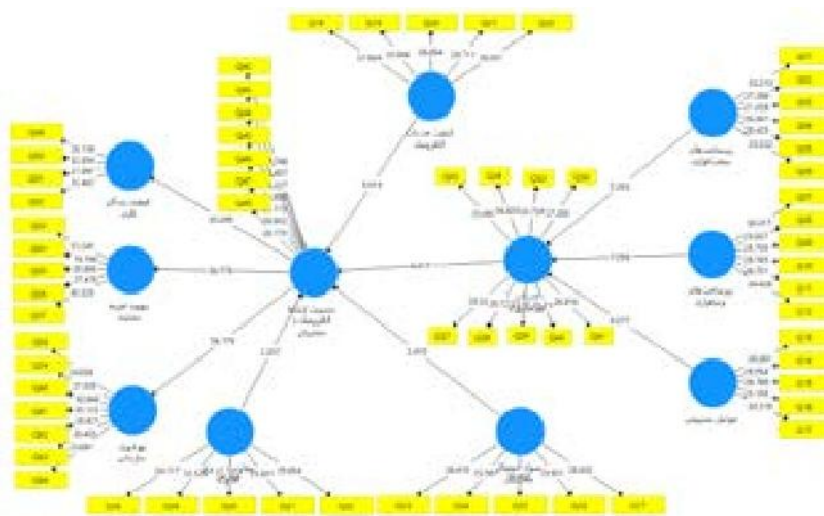


شکل ۱. الگوی پارادایمی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری (۳۰٪) سازمان تأمین اجتماعی

پس از طراحی مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی، جهت اعتبارسنجی از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شد. مدل ساختاری نهائی پژوهش در شکل ۲ نمایش داده شده است. در این مدل که خروجی نرم‌افزار Smart PLS است خلاصه نتایج مدل در حالت تخمین استاندارد ارائه شده است. آماره  $t$  و مقدار بوت استرپینگ برای سنجش معناداری روابط نیز در شکل ۳ آمده است.



شکل ۲. مدل پیشابندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی (تخمین استاندارد)



شکل ۳. مدل پیشابندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی (معناداری)

بخش بیرونی مدل (مدل اندازه‌گیری) رابطه متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان را نشان می‌دهد. میزان رابطه سؤالات با سازه‌های اصلی به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. نتایج مندرج در شکل ۲ و

۳ نشان می‌دهد بارهای عاملی در تمامی موارد از ۰/۶ بیشتر است و آماره t نیز در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین بخش اندازه‌گیری مدل از اعتبار مناسبی برخوردار است. برای اطمینان بیشتر، مدل بیرونی (اندازه‌گیری) بر اساس شاخص روایی همگرا، ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفت. میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) باید بزرگ‌تر از ۰/۵ و ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد (آذر و غلامزاده، ۱۳۹۸). خلاصه نتایج ارزیابی برازش مدل اندازه‌گیری در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. بخش اندازه‌گیری مدل پیشایندها و پیامدهای خدمات غیرحضوری سازمان تأمین اجتماعی

AVE	ضریب رو (Rho)	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ	سازه‌های اصلی
۰/۵۶۹	۰/۸۶۸	۰/۸۱۱	۰/۸۱۰	بهبود تجربه مشتری
۰/۵۳۷	۰/۸۹۰	۰/۸۵۷	۰/۸۵۶	بهره‌وری سازمانی
۰/۵۰۷	۰/۹۰۲	۰/۸۷۸	۰/۸۷۸	خدمات غیرحضوری
۰/۵۴۳	۰/۸۷۷	۰/۸۳۲	۰/۸۳۲	زیرساخت‌های سخت‌افزاری
۰/۵۵۰	۰/۸۸۰	۰/۸۳۶	۰/۸۳۶	زیرساخت‌های نرم‌افزاری
۰/۵۴۰	۰/۸۵۴	۰/۷۸۸	۰/۷۸۷	سواد دیجیتال مشتریان
۰/۵۶۸	۰/۸۶۸	۰/۸۱۰	۰/۸۱۰	عوامل مدیریتی
۰/۵۴۴	۰/۸۹۳	۰/۸۶۰	۰/۸۶۰	مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان
۰/۵۶۷	۰/۸۶۷	۰/۸۱۰	۰/۸۰۹	مقاومت در برابر فناوری
۰/۵۶۱	۰/۸۶۵	۰/۸۰۵	۰/۸۰۵	کیفیت خدمات الکترونیک
۰/۵۸۳	۰/۸۴۸	۰/۷۶۱	۰/۷۶۱	کیفیت زندگی کاری

باتوجه به جدول ۵، مقدار میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE) بزرگ‌تر از ۰/۵ است بنابراین روایی همگرا تأیید می‌شود. ضریب رو، پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ بوده بنابراین از نظر پایایی تمامی متغیرها مورد تأیید است.

روابط بین سازه‌های اصلی با عنوان مدل درونی (بخش ساختاری) شناخته می‌شود. روابط میان سازه‌های اصلی (بخش ساختاری) بر اساس ضریب مسیر و آماره تی مورد بررسی قرار گرفت. خلاصه نتایج آزمون روابط میان سازه‌های اصلی در جدول ۶ آمده است.



جدول ۶. بخش ساختاری مدل پیش‌بینی‌ها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

رابطه	ضریب مسیر	آماره t	معناداری	اندازه اثر	نتیجه
خدمات غیر حضوری ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۳۵۶	۴,۴۱۷	۰/۰۰۰	۰/۱۲۶	تأیید
زیرساخت‌های سخت‌افزاری ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۰۱	۵,۲۹۳	۰/۰۰۰	۰/۱۴۷	تأیید
زیرساخت‌های نرم‌افزاری ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۵۶	۷,۰۵۹	۰/۰۰۰	۰/۲۲۵	تأیید
سواد دیجیتال مشتریان ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۱۵۳	۲,۴۱	۰,۰۱۶	۰/۰۲۹	تأیید
عوامل مدیریتی ← خدمات غیر حضوری	۰/۳۲۷	۶,۰۱۷	۰/۰۰۰	۰/۲۰۰	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← بهبود تجربه مشتری	۰/۸۳۷	۳۶,۷۷۹	۰/۰۰۰	۲/۳۳۸	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← بهره‌وری سازمانی	۰/۸۹۰	۵۴,۱۷۶	۰/۰۰۰	۳/۸۲۸	تأیید
مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان ← کیفیت زندگی کاری	۰/۸۲۶	۳۵,۲۴۶	۰/۰۰۰	۲/۱۴۷	تأیید
مقاومت در برابر فناوری ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۱۳۵-	۲,۳۵۷	۰,۰۱۹	۰/۰۲۷	تأیید
کیفیت خدمات الکترونیک ← مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان	۰/۳۲۲	۵,۰۱۴	۰/۰۰۰	۰/۱۳۷	تأیید

ضرایب مسیر در این بخش شدت و جهت رابطه را نشان می‌دهند و چون مقدار آماره t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است نشان می‌دهد ضرایب مسیر معنادار هستند. اندازه اثر میزان تغییراتی است که متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته می‌گذارند. در واقع این شاخص نشان می‌دهد اگر یک متغیر مستقل حذف شود چه میزان تغییراتی در متغیر وابسته ایجاد می‌شود. این شاخص توسط کوهن ارائه گردید. مقدار ۰/۰۲

(ضعیف)، ۰/۱۵ (متوسط) و ۰/۳۵ (بزرگ) در نظر گرفته می‌شود (کوهن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). بر اساس نتایج اندازه اثر متغیرهای مستقل در تمامی موارد بالای حد متوسط یعنی ۰/۱۵ و در برخی موارد حتی بیش از ۰/۳۵ یعنی قوی به دست آمد.

از شاخص ضریب تعیین<sup>۲</sup> و شاخص ارتباط پیش‌بین<sup>۳</sup> برای سنجش قدرت پیش‌بینی مدل استفاده شد. این دو شاخص برای متغیرهای درون‌زا محاسبه می‌شوند. ضریب تعیین، بیانگر میزان تغییرات متغیرهای وابسته توسط متغیرهای مستقل است. هرچه مقدار ضریب تعیین سازه‌های درون‌زای مدل بیشتر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای ضعیف، متوسط و قوی بودن برازش بخش ساختاری مدل به‌وسیله معیار ضریب تعیین است (چین<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). شاخص ارتباط پیش‌بین توسط استون و گیزر<sup>۵</sup> معرفی شد به همین خاطر گاهی با عنوان شاخص استون-گیزر نیز نامیده می‌شود. اگر مقدار مثبت باشد نشان می‌دهد که مدل از توان پیش‌بینی مناسبی برخوردار است (هیر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). شاخص‌های قدرت پیش‌بینی مدل و در جدول ۷ گزارش شده است.

جدول ۷. قدرت پیش‌بینی مدل پیش‌بیندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری سازمان تأمین اجتماعی

Q2	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	سازه‌های اصلی
۰/۳۷۵	۰/۷۰۰	۰/۷۰۰	بهبود تجربه مشتری
۰/۳۹۸	۰/۷۹۲	۰/۷۹۳	بهره‌وری سازمانی
۰/۴۰۱	۰/۸۴۶	۰/۸۴۷	خدمات غیر حضوری
۰/۴۱۸	۰/۸۲۴	۰/۸۲۵	مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان
۰/۳۷۴	۰/۶۸۱	۰/۶۸۲	کیفیت زندگی کاری

بر اساس نتایج جدول ۷ ضریب تعیین خدمات غیر حضوری ۰/۸۴۷، بهبود تجربه مشتری ۰/۷۰۰، بهره‌وری سازمانی ۰/۷۹۳ و کیفیت زندگی کاری ۰/۶۸۲ برآورد شد که مقدار قابل قبولی است. این نشان می‌دهد که متغیرهای مدل توانسته‌اند ۷۰٪ از تغییرات در بهبود تجربه مشتری را تبیین کنند.



1. Cohen
2. Coefficient of determination
3. Predictive relevance
4. Chin
5. Stone & Geisser
6. Hair

شاخص نیز در تمامی موارد مثبت به دست آمده است بنابراین مدل از قابلیت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است.

برای ارزیابی برازش مدل از شاخص  $GOF$  و  $RMS$  و  $SRMR$  استفاده می‌شود. برای شاخص  $GoF$  سه مقدار  $0/01$ ،  $0/25$  و  $0/36$  به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده است. برای شاخص  $RMS\_theta$  مقادیر زیر  $0/12$  نشانه تناسب مدل است، درحالی‌که مقادیر بالاتر نشان‌دهنده عدم تناسب است. شاخص  $SRMR$  نیز بهتر است زیر  $0/1$  و خیلی سخت‌گیرانه کمتر از  $0/8$  باشد (حبیبی و جلال‌نیا، ۱۴۰۱). در این مطالعه شاخص  $GOF$  برابر  $0/599$  به دست آمد که از  $0/36$  بزرگ‌تر است. شاخص  $RMS\_theta$  میزان  $0/106$  به دست آمد که از  $0/12$  کمتر است. شاخص  $SRMR$  نیز  $0/651$  محاسبه گردید که از  $0/8$  کمتر است، بنابراین برازش مدل مطلوب است.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی پیشایندها و پیامدهای خدمات غیر حضوری (۳۰۷۰) سازمان تأمین اجتماعی کشور با رویکرد آمیخته اکتشافی انجام شده است.

بر اساس مدل پارادایمی پژوهش مشخص گردید بسترهای سخت‌افزاری، بسترهای نرم‌افزاری و عوامل غیرفنی (مدیریتی) عوامل علی هستند که بر خدمات غیر حضوری (۳۰۷۰) تأثیر می‌گذارند. در مطالعه قنبری و همکاران (۱۴۰۲) نیز به بسترهای فناورانه اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر همسو می‌باشد.

همچنین نشان داده شد، کیفیت خدمات الکترونیک، زمینه و بستر را فراهم می‌سازد و سواد دیجیتال و مقاومت در برابر فناوری نیز عوامل مداخله‌گر هستند که بر مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان تأثیر می‌گذارند. این مهم در نتایج مطالعه رخشانی و همکاران (۱۴۰۱) مورد تأیید قرار گرفته است.

در نهایت دستاوردهای پژوهش نشان داد مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتریان به کیفیت زندگی کاری، بهبود تجربه مشتری و بهره‌وری سازمانی منجر می‌شود. در نتایج مطالعه محمدی و جوان‌امانی (۱۴۰۰) نیز به اهمیت کیفیت زندگی کاری اشاره شده و از این منظر با نتایج پژوهش حاضر هماهنگ است.

داشتن اطلاعات دقیق، مرتبط، به‌هنگام، سریع و به‌دور از صف‌های طولانی و مراجعات غیرضروری ارباب‌رجوع که ولی‌نعمت سازمان می‌باشد؛ سبب افزایش سرعت و دقت تصمیم‌گیری و مانع انتخاب بسیاری از تصمیمات نادرست می‌شود. رواج ریزرایانه در ادارات با انتشار روزافزون محصولات جدید ارتباطی، رایانه‌ای و ذخیره‌سازی اطلاعات و تغییرات اساسی در روش اجرای امور اداری همراه بوده است. در این عرصه سازمان تأمین اجتماعی با برخورداری از نیروهای خبره در مهندسی فناوری اطلاعات و در رأس آن شرکت مشاور مدیریت و خدمات ماشینی تأمین و با همکاری کارمندان دلسوز که در

بازخوردهای مزایا و معایب سیستمی دقیق عمل می‌نمایند، توانسته است با بهره‌مندی از ابزارهای نوین جمع‌آوری و پردازش داده‌ها در نیل به اهدافی همچون حذف بوروکراسی اداری و در نتیجه توسعه سازمان گام بردارد که در این راستا اقدامات سازمان در مدیریت خیل جمعیت عظیم بیمه‌شدگان و مستمری‌بگیران از طریق غیرحضورى نمودن بسیاری از خدمات و پشتیبانی شبانه‌روزی از طریق سامانه ۱۴۲۰ و ارائه مشاوره‌های تخصصی در نوع خود بی‌بدیل بوده است و در نتیجه استفاده بهینه از منابع انسانی را در پی داشته است. تصمیمات راهبردی در راستای ایجاد دولت الکترونیک، چشم‌انداز ایران در افق ۱۴۰۴ و به تبع آن، تصمیمات راهبردی در جهت چشم‌انداز و تبیین اهداف و سیاست‌های کلی و اجرایی در برنامه توسعه و تبیین چالش‌ها و راهکارهای دستیابی به اهداف، استانداردسازی عملیات و جلب رضایت شرکای سازمان تأمین اجتماعی از جمله بیمه‌شدگان و کارفرمایان و همکاران خدمت، مقدماتی را پیش‌روی سیستم سازمانی می‌نهد که روی‌آوری به سیستم غیرحضورى ارائه خدمات (۳۰۷۰) یکی از آنها است. برای حل مسائل پیشرو که در هر سازمانی به وقوع می‌پیوندد از مراحل همچون تشخیص درست مسئله، بررسی زمینه‌های مختلف حل مسئله، انتخاب بهترین راه‌حل و اجرای آن و کنترل و حصول اطمینان از درست کار کردن راه‌حل، عبور می‌شود. این تحقیق و نتایج آن در حوزه خود نه تنها می‌تواند در آشکارسازی مزایای سیستم ارائه خدمات غیرحضورى (۳۰۷۰) یا تأثیر آن بر منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی و رضایت شغلی کارمندان سازمان تأمین اجتماعی مؤثر باشد، که می‌تواند در سرعت‌بخشیدن به فرایند تصمیم‌گیری و الزامات سازمان‌های مدرن، همچنین، در تجهیز فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری عصر جدید در سازمان تأمین اجتماعی نقش‌آفرینی کند.



## منابع

- آذر، عادل، غلامزاده، رسول. (۱۳۹۸). کمترین مربعات جزئی. تهران: نگاه دانش.
- بیگزاد، جعفر، جلیلی نژاد، قاسم. (۱۴۰۱). ارائه مدل تأثیر آمادگی و اعتماد دولت الکترونیکی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی پذیرش دولت الکترونیک. فرایند مدیریت و توسعه، ۳۵ (۱۲۰)، ۱۰۷-۱۳۰.
- پیوسته، علی اکبر، مقتدرزاده، احمدعلی، اسعدی، اکرم. (۱۴۰۲). بررسی استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی. منابع و سرمایه انسانی، ۳ (۷)، ۱۰۴-۸۳.
- حبیبی، آرش، جلال نیا، راحله. (۱۴۰۱). حداقل مربعات جزئی. تهران: نارون.
- رخشانی، جاوید، جلیلی، محسن، مهرداد، پیام، شکرزاده، الناز. (۱۴۰۱). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر کیفیت خدمات مشتریان با نقش میانجی مدیریت ارتباط با مشتری. منابع و سرمایه انسانی، ۲ (۴)، ۱۶۴-۱۴۵.
- شکری، محمد. (۱۴۰۰). نارسایی‌های خدمات الکترونیک قضایی ایران در مواجهه با حقوق مراجعان. حقوق فناوری‌های نوین، ۲ (۴)، ۲۵۱-۲۲۷.
- قنبری، عقیقه، هاشمی، سهیلا، رشید، خسرو. (۱۴۰۲). بررسی بارشناختی مطلوب در آموزش مجازی بر اساس دانش فراشناختی و کیفیت خدمات الکترونیک. پژوهش در یادگیری آموزشگاهی و مجازی، ۱۰ (۴۰)، ۱۰۲-۹۳.
- گیلان، ام‌البنین، ساروخانی، باقر، سیدمیرزایی، سیدمحمد. (۱۴۰۰). بررسی چشم‌انداز سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد آینده‌پژوهی. پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، ۸ (۳۰)، ۳۰-۱.
- محمدی، امید، جوان‌امانی، ودود. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر توسعه تکنولوژی بر بهبود کیفیت خدمات الکترونیک در حوزه سلامت. رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۵ (۷۳)، ۱۱-۱.
- مرادحاصل، نیلوفر، کاظم‌پور، میرسعید. (۱۴۰۲). ارزیابی اثر گسترش دولت الکترونیک بر بهره‌وری نیروی کار. پژوهش‌های اقتصادی، ۲۳ (۱)، ۱۱۲-۸۵.
- یزدی اسماعیلی، نیلوفر، نادعلی‌پور، زهرا. (۱۴۰۲). نقش مدیریت ارتباط الکترونیک با مشتری در تسهیل انتخاب مقصد گردشگری. مطالعات مدیریت گردشگری، ۱۸ (۶۲)، ۱۲۲-۸۵.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-33.
- Cohen, J. E. (2013). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Fathya, V. N., Viverita, V., Hati, S. R. H., & Astuti, R. D. (2022). Customer satisfaction with electronic public services: An 18 years of systematic literature review. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 29(3), 1-54.
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The Effectivity Of Public Services Based

On Smart Government In Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), 239-259.

Glaser, B. G., Strauss, A. L., & Strutzel, E. (2017). The discovery of grounded theory; strategies for qualitative research. *Nursing research*, 17(4), 364.

Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.

Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*, Reading, MA: Addison-Wesley.

Kuzior, A., Mańka-Szulik, M., & Krawczyk, D. (2021). Changes in the management of electronic public services in the metropolis during the covid-19 pandemic. *Polish Journal of Management Studies*, 24(2), 261-275.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.

Lopes, K. M. G., Macadar, M. A., & Luciano, E. M. (2019). Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens. *International Journal of Public Sector Management*, 32 (5), 546-561.

Miller, E., Cross, L., & Lopez, M. (2010). Sampling in qualitative research. *FBB research group*, 19(3), 249-261.

Pawlowski, C., & Scholta, H. (2023). A taxonomy for proactive public services. *Government Information Quarterly*, 40(1), 769-780.

Strauss, A., & Corbin, J. M. (1997). *Grounded theory in practice*. Sage.

