

# بازنشستگی، ویژگیها و مسایل آن از دیدگاه تأمین اجتماعی و ارتباط سازمان با بازنشستگان

دکتر محمد زاهدی اصل

## چکیده

بازنشستگان که مؤثرترین سالهای عمر خود را به شکلی وقف جامعه کرده‌اند، انتظار دارند در این دوره از زندگی خود مورد توجه قرار گیرند و ارتباط آنها با سازمانهای ذی ربط قطع نشود، کانونها و تشکلهای صنفی حامی آنها باشند و جایگاه و منزلت آنها متزلزل نشود. بنابراین شناخت پدیده بازنشستگی، مسایل و مشکلات بازنشستگان، آگاهی از نظرات و انتظارات بازنشستگان به عنوان موضوع اصلی این پژوهش مورد توجه قرار گرفته است. در مقاله حاضر سعی بر آن است که برخی از نتایج حاصل از پژوهش مذکور معرفی شود. پس از تبیین مسئله و اشاره مختصری به ادبیات موضوع، هدف تحقیق همراه با سئوالات مورد نظر معرفی شده است. برای پاسخ به این سئوالات از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی با بهره‌گیری از اسناد و منابع مکتوب معتبر و همچنین مصاحبه استفاده شده است. برای نمونه‌گیری از مجموعه استانیهای ۲۷ گانه کشور (غیر از تهران) با بهره‌گیری از مصوبه هیات وزیران در رابطه با میزان محرومیت استانها، شش استان انتخاب شد. در رابطه با حجم نمونه بازنشستگان با استفاده از فرمول کوکران با در نظر گرفتن دقت سه درصد و قضاوت با خطای پنج درصد و واریانس حداکثر تعداد ۱۱۵۸ نفر برآورد شد. مجموعه متغیرهای مورد نظر، در قالب یک فرم با ۳۶ سؤال اصلی، ۲۳ سؤال فرعی و شش جدول، طراحی و پس از تعیین اعتبار و پایایی آن مورد استفاده قرار گرفته است.

در توصیف اطلاعات مربوط به مسایل و مشکلات بازنشستگان، انتظارات آنها از سازمان و نظر سنجی از بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی، عملکرد کارگزاران و برنامه‌ها و اقدامات سازمان تدوین شده است.

در تحلیل از داده‌ها، ارتباط بین برخی از متغیرها با ویژگیها و مشخصات بازنشستگان مورد بررسی قرار گرفته است و با بهره‌گیری از آمار استنباطی نتایج حاصل از محاسبات ارایه شده است. با بهره‌گیری از مجموعه اطلاعات توصیفی و تحلیلی، ابتدا به سئوالات اصلی پژوهش پاسخ داده شده و سپس پیشنهادات کاربردی در این خصوص ارایه شده است.

### مقدمه

جامعه بشری در مسیر حرکت خود با پدیده‌های طبیعی و غیر طبیعی گوناگونی مواجه است که بخشی از آن مربوط به طبیعت انسانی و بخش دیگر مربوط به حوادث طبیعی، عملکرد نظامهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و یا عملکرد افراد است. این حوادث و پدیده‌ها یکی از عمده‌ترین عوامل برهم زنده امنیت انسانند و نیاز به امنیت و جست‌وجوی بی‌وقفه آنها همواره یکی از خصوصیات ذاتی بشر بوده است. سیاستهای مربوط به «نظام تأمین اجتماعی»<sup>۱</sup> که پدیده «بازنشستگی»<sup>۲</sup> یکی از ابعاد آن است، از اصولی‌ترین و مؤثرترین روشهای تحقق «امنیت انسانی»<sup>۳</sup> است. در دنیای امروزی، «تأمین اجتماعی»<sup>۴</sup> و زمینه‌های مربوط به آن بخشی از زندگی و فرهنگ انسانی تلقی می‌شود و نظام تأمین اجتماعی با عملکردی مؤثر، عنصر اصلی اجتماع مدرن است. کشوری که نظام تأمین اجتماعی آن نتواند اطمینان فراگیر مردمش را جلب کند نه تنها چالش جدی بین مردم و دولت را ایجاد خواهد کرد بلکه انگیزه و رغبت به تلاش کارآمد توأم با امنیت شغلی برای «منابع انسانی»<sup>۵</sup> را دچار اختلال خواهد ساخت.

چنانچه ملاحظه می‌شود پدیده «بازنشستگی» یکی از مباحث جدی مربوط به نظام تأمین اجتماعی است و این پدیده در وضعیت متعارف و طبیعی مقارن با پدیده دیگری موسوم به «سالمندی»<sup>۶</sup> است. هر چند سالمندی مساوی با «بازنشستگی» نیست، ولی یکی از علل اصلی بازنشستگی تلقی می‌شود. پس با الهام از قوانین موجود (اعم از قانون استخدام کشوری، قانون تأمین اجتماعی و قانون کار) در یک بیان کلی می‌توان بازنشستگی را حالتی دانست که نیروی انسانی شاغل، با داشتن شرایط معینی از سن و سنوات معینی از خدمت و به موجب حکم مقام دارای صلاحیت،

1. Social security sistem

2. Retirement

3. Human Security

4. Social Security

5. Human Resources

6. Old Age

احراز می‌کند. درست است که بازنشستگی، به معنی پایان کار رسمی و اشتغال اصلی نیروی انسانی است، ولی پی‌آمدهایی دارد که از توقف کار بسیار فراتر می‌رود و بی‌توجهی به این پدیده، تبعاتی خواهد داشت که می‌تواند بخش قابل توجهی از جامعه را در ابعاد مختلف تحت تاثیر قرار دهد.

با عنایت به مطالبی که ذکر شد و با هدف شناخت پدیده بازنشستگی و مسایل و مشکلات بازنشستگان تحت پوشش سازمان تامین اجتماعی از یک سو و شناخت نظرات و انتظارات بازنشستگان از سازمان و عملکرد کارگزاران آن، طرح حاضر به اجرا درآمده است تا بدین وسیله زمینه ساز تحصيل اطلاعات علمی و مستند از موضوعات مورد نظر باشد و سازمان را در بازنگری نسبت به امور بازنشستگان و اصلاحات مورد نظر مدد رساند.

### طرح موضوع (مسئله)

شکسپیر: «خانه من بر ستونها و زندگی من بر کارم استوار است، با برداشتن ستونها خانه و با برکناری از کار، زندگی من را از من می‌گیرند».

«بازنشستگی» به عنوان پدیده‌ای اجتماعی، واقعیت مهمی است که لاجرم در زندگی شغلی نیروی انسانی اتفاق می‌افتد و ممکن است به علل مختلفی زودتر از موعد مقرر حادث شود. این پدیده دارای ابعاد و تبعات مختلف فردی، اجتماعی و اقتصادی است که معمولاً (غیر از کارافتادگی و بازنشستگی زود هنگام) با پدیده «سالمندی» قرین و همراه است.

پدیده سالمندی به تبع آن مقوله بازنشستگی نه تنها با امنیت شغلی و امنیت از جهت درآمد مرتبط است، بلکه سلامت شرایط زیست انسانی را چه برای بازنشسته و چه برای دیگران متأثر می‌سازد. رسیدن به دوره بازنشستگی به عنوان بخشی از زندگی انسان در صورتی که با تدابیر اصولی و برنامه‌های متناسب با شرایط فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی جامعه همراه نباشد زمینه نگرانی و اضطراب را برای بازنشستگان به ارمغان می‌آورد که در روابط آنان با خود و اطرافیان آثاری منفی برجای خواهد گذاشت. «سیاست اجتماعی»<sup>۱</sup> متناسب با شرایط جوامع مختلف می‌تواند تعدیل‌کننده تبعات و آثار سوء سالمندی و بازنشستگی در جامعه شود. بدیهی است که سیاستهای اعمال شده در خصوص سالمندان بازنشسته باید ضمن حفظ شأن و منزلت انسانی آنها و مراقبتهای شرافتمندانه از بازنشستگان، زمینه استقلال آنها را فراهم سازد که حاصل چنین وضعیتی «رضایتمندی»<sup>۲</sup> بازنشستگان از سیاستهای اعمال شده و خوشنودی آنها از زندگی خواهد بود. از

1. Social Policy

2. Satisfaction

آنجایی که اصل ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی بر خورداری از تأمین اجتماعی در دوران بازنشستگی، پیری و از کار افتادگی را به عنوان یک «حق» مطرح می‌کند و دولت را با بهره‌گیری از درآمدهای عمومی و مشارکت مردم، مکلف به تحقق آن می‌سازد در این راستا، نهادها، سازمانها و مؤسسات مختلف مسئولیت مورد نظر را عهده دار شده‌اند که سازمان تأمین اجتماعی با عنایت به جمعیت تحت پوشش آن، اصلی‌ترین مؤسسه مجری قانون تأمین اجتماعی و مقررات مربوط به امور بازنشستگی بخش اعظم سالمندان بازنشسته است.

توجه به این قشر از جامعه نه تنها زمینه امنیت و رضایتمندی آنها را فراهم می‌سازد، بلکه موجب دلگرمی توأم با ایجاد انگیزه شغلی برای نیروی شاغل تحت پوشش سازمان خواهد شد. باید خاطر نشان ساخت که احتمال اختلال در روابط بازنشستگان با اطرافیان از جمله کارگزاران سازمان به جهت انتظارات و توقعات آنها، از مسایل قابل توجه بوده و بنابراین شناخت پدیده بازنشستگی و ویژگیهای آن و همچنین دیدگاه بازنشستگان نسبت به خدمات ارائه شده توسط سازمان می‌تواند سازمان را در انجام بهتر مسئولیتها و تکالیف خود یاری رساند. بر این اساس سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که پدیده بازنشستگی و ویژگیهای مربوط به آن و مسایل بازنشستگان تحت پوشش سازمان و همچنین نظرات و انتظارات آنها نسبت به عملکرد کارگزاران امور بازنشستگی و برنامه‌ها و اقدامات سازمان چیست؟

### اهداف پژوهش

در یک بیان کلی، پژوهش حاضر در راستای تحقق اهداف زیر طراحی شده است:

- الف. شناخت پدیده بازنشستگی، ابعاد و ویژگیهای آن؛
- ب. شناخت مسایل و مشکلات بازنشستگان؛
- ج. شناخت نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی و عملکرد کارگزاران امور بازنشستگی و برنامه‌ها و اقدامات سازمان؛
- د. شناخت انتظارات بازنشستگان از سازمان.

### الگو یا مدل مورد استفاده از نظریه‌ها

نظر به اینکه پژوهش حاضر، جنبه توصیفی داشته و در جهت تأیید یا رد دیدگاه و نظریه خاصی نیست، لذا با هدف زمینه سازی برای سئوالات پژوهش، برخی از تئوریهای مرتبط ارائه شده است. در توصیف پدیده بازنشستگی که «اشلی» آن را به عنوان یک «فرایند» و یک «رویداد» معرفی

می‌کند، دیدگاه «راپاپو» جلب توجه می‌کند که بازنشستگی در فرد بازنشسته و خانواده او همراه با از دست دادن تعادل در ابعاد مختلف است.

در توجه به بازنشستگی به عنوان یک تضمین برای نیروی کار در دورانی که قادر به کار نخواهد بود، حمایت از بازنشستگان، نشانه‌ای از همبستگی بین بازنشسته و جامعه که دریافت‌کننده اصلی خدمات بازنشسته در دوران اشتغال است، تلقی می‌شود.

در الگوی مساعدت، هدف اصلی مستمری بازنشستگی، تضمین سطح حداقل معیشت بوده و دریافت مزایای بازنشستگی به عنوان یک حق شهروندی مطرح می‌شود.

در نظریه‌های سالخوردگی- بازنشستگی، متخصصان «پیری‌شناسی» بحث احساس بی‌کفایتی از سوی بازنشسته را به دلیل تغییرات پیش آمده در فرد مطرح می‌کنند و بالاخره در مباحث مربوط به انگیزش شغلی، حمایت از نیروی کار به عنوان عاملی در ایجاد روحیه همکاری و مشارکت از منظر «رنسیس لیکرت» مطرح می‌شود که می‌توان توجه به دوران بازنشستگی را یکی از سیاستهای حمایتی تلقی کرد.

در تبیین ارتباط بین بازنشستگی و تامین اجتماعی و یا بازنشستگی از منظر تامین اجتماعی با توجه به مبحث مربوط به «دیدمانهای رفاه اجتماعی»، بازنشستگی و حمایت از «بازنشستگان» به عنوان یک حق مطرح می‌شود حقی که می‌تواند از یک زاویه، وظیفه بلامنازع دولت تلقی شود یا به بخش خصوص تفویض و یا در مدل «ساختاری رفاه» با مشارکت دولت و اقشار مختلف مردم از جمله بازنشستگان محقق شود.

## سوالات پژوهش

تحقیق حاضر در پی پاسخ به چهار سوال اصلی به شرح زیر می‌باشد:

۱. ویژگیهای پدیده بازنشستگی چیست؟
۲. مسایل و مشکلات بازنشستگی و بازنشستگان کدام است؟
۳. نظرات بازنشستگان نسبت به عملکرد سازمان در امور بازنشستگی چگونه است؟
۴. انتظارات بازنشستگان از سازمان چیست؟

## روش تحقیق

در این پژوهش از روش توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شده است و اطلاعات مورد نیاز از طریق

مراجعه به منابع و اسناد معتبر در دسترس و همچنین مراجعه مستقیم به بازنشستگان تحت پوشش سازمان جمع‌آوری و تحلیل شده است.

جمعیت مورد مطالعه، شامل کلیه بازنشستگان تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی است که براساس سنوات خدمت و یارسیدن به سن بازنشستگی، بازنشسته شده‌اند و به موجب آخرین آمار اعلام شده از سوی سازمان ۴۱۵,۴۸۹ نفر را شامل می‌شوند.

### حجم نمونه و چگونگی انتخاب افراد نمونه

براساس مصوبه جلسه مورخ ۸۰/۵/۲۴ هیات وزیران بنا به پیشنهاد شماره ۹۲/۵۹۳۳ - ۱۰۵/۶۵۳۹ مورخ ۱۳۸۰/۵/۱۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، مجموعه استانهای ۲۷ گانه کشور (غیر از تهران) در سه گروه برخوردار، نیمه برخوردار و محروم تقسیم بندی شدند و از هر یک از این سه گروه و از میان استانهای دارای کانون بازنشستگی به قید قرعه استانهای کرمانشاه، هرمزگان، خراسان، آذربایجان شرقی، گیلان و اصفهان انتخاب شدند که تهران بزرگ نیز به آن اضافه شد. در رابطه با حجم نمونه با ملاک قرارداد کلیه مستمری بگیران اصلی در قید حیات تحت پوشش سازمان، با در نظر گرفتن دقت سه درصد و قضاوت با اطمینان ۹۵ درصد و واریانس حداکثر با بهره‌گیری از فرمول کوکران یکهزار و یکصد نفر برآورد گردید که با در نظر گرفتن حجم هر یک از مراکز استانها و تهران بزرگ سهم آنها مشخص گردید.

برای افزایش ضریب اطمینان، حجم نمونه دو استان بندرعباس و کرمانشاه نیز به پنجاه نفر افزایش داده شد و بر این اساس حجم کل نمونه به ۱,۱۵۸ نفر رسید.

برای انتخاب فرد مورد مطالعه، ابتدا به مرکز استان مربوط مراجعه و فهرست مستمری بگیران اصلی اخذ و براساس نسبت نظام‌مند، محاسبه و افراد مورد نظر انتخاب شدند.

### ابزار جمع‌آوری اطلاعات

به منظور کسب اطلاعات مورد نیاز از مصاحبه ساخته شده (تکمیل فرم پرسشنامه همراه با مصاحبه) استفاده به عمل آمد و فرم مذکور از ۳۶ سؤال اصلی، ۲۳ سؤال فرعی و شش جدول طراحی شد. پس از تأیید اعتبار محتوایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات (با کسب نظر از صاحب‌نظران و اساتید روش‌شناسی)، به منظور سنجش پایایی ابزار مورد نظر از روش آزمون و آزمون مجدد با استفاده از فرمول «اسپریمن براون» استفاده شد.

### برخی از متغیرهای مورد استفاده در این پژوهش

بازنشستگی<sup>۱</sup>: بازنشستگی بدون توجه به اینکه به انتخاب خود فرد یا کارفرما باشد یا به اجبار کارفرما، یک حادثه تغییر دهنده زندگی است، برای عده‌ای بنابر آنچه که تبلیغ می‌شود، ورود به «سالهای طلایی»<sup>۲</sup> تعطیلات بی‌پایان توأم با آزادی عمل و لذت است. برای برخی دیگر، زمان ارزیابی مجدد و تنظیم برنامه زندگی است. هرچند که ترتیب زندگی دستخوش تغییر می‌شود، اما کیفیت زندگی اساساً ثابت می‌ماند، اما در عین حال، برای بعضی افراد، دوران بازنشستگی تنها تصویری کاذب از تفریح و کمال است. ورود به دوران تنهایی، ناراحتی و افسردگی است.<sup>۳</sup> (هر وایتز دیویدز، ۱۹۹۶)

خانم «فوتل گراف»<sup>۴</sup> در پژوهشی درباره مقایسه فرهنگی فرایند بازنشستگی، آن را مرحله تازه‌ای از رشد در چرخه زندگی عنوان کرده و معتقد است که مشکل بتوان نیرویی را که در پس این مرحله از زندگی وجود دارد و نیز عواملی که آن را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد درک کرد. روابط متقابل عوامل زیستی و محیطی از یک طرف و الگوهای اجتماعی و فرهنگی از طرف دیگر از عوامل اثرگذار بر این فرایند هستند. (ویلیام سی، بیر، اس. جی، ۱۹۷۶)

صاحب‌نظران از بازنشستگی تعبیر مختلفی دارند: «شوارتز»<sup>۵</sup> بازنشستگی را انتقال به الگوی تازه زندگی معرفی کرده و بهترین راه برای حل مشکلات بازنشستگان را ارائه خدمات رفاهی به آنها می‌داند. «گوردن»<sup>۶</sup> بازنشستگی را دوره در انتظار محرومیت، رکود و به سرای سالمندان سپرده شدن معرفی می‌کند. «اشلی»<sup>۷</sup> بازنشستگی را فرایندی در جهت تبدیل و جابه‌جایی نقشی به نقش دیگر می‌داند و «گاتلر»<sup>۸</sup> نیز بازنشستگی را از دست دادن اعتبار معرفی می‌کند. (سازمان بازنشستگی، ۱۳۷۷)

در حقوق اداری، بازنشستگی به دوره غیر فعال و غیر مولد زندگی تعبیر شده است و از این منظر، حالت بازنشستگی طبق قانون و به موجب حکم رسمی مراجع صلاحیت‌دار پدید آمده و منجر به برقراری حقوق بازنشستگی می‌شود. (ابوالحمد، عبدالحمید، ۱۳۷۶)

جالب است گفته شود که حکم بازنشستگی، در پاره‌ای از مقررات و قوانین رسیدگی به تخلفات اداری، مجازات انضباطی تلقی می‌شود (بند و ماده ۱۰ قانون رسیدگی به تخلفات اداری).

از منظر تامین اجتماعی، بازنشستگی به عنوان یک «حق» تلقی می‌شود، چنانچه اصول ۲۲ و ۲۸ قانون اساسی، به خصوص اصل ۲۹ نسبت به این موضوع صراحت دارد.

1. Retirement

2. Golden years

3. Fuelgraff

4. A. N. Schwarts

5. Gordon

6. Atchley

7. Gutler

در ماده ۷۶ قانون تأمین اجتماعی و تبصره‌های آن، با احراز شرایط بازنشستگی، این امر به عنوان یک حق برای نیروی انسانی تلقی می‌شود که از مزایای آن براساس محاسبات قانونی برخوردار شود.

لازم به یادآوری است که برخی از صاحب‌نظران، بازنشستگی را نشان اجتماعی «سالمندی» معرفی می‌کنند که افراد بازنشسته در برابر سهم اجتماعی خود در طول زندگی به دست می‌آورند. (ویلیام گیل، ۱۹۹۷)

در پژوهش حاضر، صفت «بازنشستگی»، کلیه مستمری بگیران اصلی در قید حیات مشمول قانون تأمین اجتماعی مصوب ۱۳۵۴ (و اصلاحات بعدی آن) را شامل می‌شود.

نظر (نگرش)<sup>۱</sup>: نگرش نوعی آمادگی ذهنی و عصبی شکل گرفته از خلال تجربه است که بر پاسخهای خود به همه موضوعات و موقعیتهایی که به وی مربوط است اثر هدایت کننده و پویا دارد. (جولیوس گولد، ۱۹۷۶)

«نگرش» مرادف با «طرز تلقی» عبارت از جهت‌گرایی مثبت یا منفی در برابر یک امر اجتماعی است چنانچه «آپورت»<sup>۲</sup> آن را عبارت از آمادگی ذهنی و عصبی می‌داند که با تجربه، سازمان می‌یابد و بر واکنشهای فرد در برابر تمامی اشیا، شرایط و اوضاعی که بدان مرتبط می‌شوند تأثیری هدایت بخش و پویا برجا می‌گذارد. (ساروخانی، باقر- ۱۳۷۰)

برای سنجش نگرش یا «طرز تلقی» یا «نظر» بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی، کارگزاران امور بازنشستگی و برنامه‌ها و اقدامات سازمان در خصوص امور بازنشستگی به ترتیب سه جدول در ابزار جمع‌آوری اطلاعات طراحی شده است.

در سنجش نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی، هشت سؤال طراحی و پاسخها در طیف پنج درجه‌ای تنظیم شد که با توجه به ارزش‌گذاری هر یک از مقوله‌ها مثبت و منفی، حداکثر چهل و حداقل هشت امتیاز برآورد شده است و دامنه تغییرات در پنج طبقه از بسیار مخالف تا بسیار موافق تقسیم شد.

در جدول مربوط به نظر بازنشستگان نسبت به کارگزاران امور بازنشستگی در دو رده سازمانی، شامل مسئول مستقیم امور بازنشستگی و مدیریت شعبه‌های بیمه‌ای، هشت سؤال طراحی شده است که با توجه به ارزش‌گذاری هر یک از سئوالات مثبت و منفی، حداقل و حداکثر امتیاز بین هشت تا چهل و از بسیار مخالف تا بسیار موافق در نوسان بود.

برای سنجش نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات سازمان بازنشستگی در خصوص امور بازنشستگی شش سؤال مثبت و منفی مطرح و پاسخهای دریافتی در طیف پنج درجه‌ای از بسیار موافق (با امتیاز ۳۰) تا بسیار مخالف (با امتیاز ۶) تنظیم شد.

**انتظارات:**<sup>۱</sup> نگرش عصبی شدید و تا حدی عاطفی در جهت پیش‌نگری؛ نشانه‌ای از رویدادی معین یا «پیش‌بینی» که بر آمادگی حرکتی تاکید می‌کند؛ «دورنگری» یا «دوراندیشی» که به جنبه فکری تاکید می‌ورزد؛ انتظار به صورت پیش‌بینی آگاهانه فعلی درباره رویداد آینده و یا حالتی از آمادگی (تمایل) برای نشان دادن نوعی پاسخ به یک وضعیت نیز تعریف شده است. (جولیوس گولد، ۱۹۷۶) در این پژوهش، انتظارات بازنشستگان از سازمان در قالب یک سؤال مستقل مطرح شد که پاسخهای حاصل از مصاحبه پس از کدگذاری مورد تحلیل قرار گرفت.

**مشکل:**<sup>۲</sup> در شفاف‌ترین تعریف نظری، «مشکل» عاملی تعریف شده است که در کارکرد اجتماعی افراد اثر می‌گذارد. (هریس پرلمن، هلن، ۱۳۷۱) در فرهنگهای علوم اجتماعی، واژه «مشکل اجتماعی» مصارف فراوانی داشته و برای آن تعاریف گوناگونی ارائه شده است که پرداختن به آنها خارج از حوصله بحث این پژوهش است.

در پژوهش حاضر «مشکل» در دو زمینه مورد توجه قرار گرفته است. مورد اول عمده‌ترین مشکلات فرد مورد مشاهده را با اولویت سه‌گانه از منظر وی مورد پرسش قرار می‌دهد و در مورد دوم، عمده‌ترین مشکلات عمومی بازنشستگان را به ترتیب اولویت سه‌گانه مورد توجه قرار می‌دهد. بدیهی است پس از جمع‌آوری اطلاعات و با کدگذاری مقوله‌ها فوق و مشخص کردن اولویتهای سه‌گانه، نتایج به‌دست آمده مورد بحث و تحلیل قرار گرفته است.

## تحلیل اطلاعات

### ۱. عمده‌ترین مشکلات بازنشستگان با اولویت سه‌گانه

جدول شماره ۱ مشکلات جمعیت مورد مطالعه را با اولویت اول تا سوم به تصویر کشیده است. کمی مستمري بیشترين نظرات را در اولویتهای اول و دوم به خود اختصاص داده است. از این منظر، دومین مشکل عنوان شده، مسایل مربوط به درمان است با این تفاوت که مشکلات درمان در اولویت سوم بیشترین جمعیت را شامل شده است. مشکلات مسکن در اولویت اول، سومین مرتبه را حائز است و این امر در اولویت دوم، در سومین مرتبه و در اولویت سوم در پنجمین مرتبه قرار دارد.

ارقام مربوط به بیکاری خود و فرزندان و مشکلات مالی و رفاهی نیز از ارقام قابل توجه است. لازم به توضیح است که ۲۳/۵ درصد از جمعیت در خصوص عمده‌ترین مشکلات با اولویت دوم را پاسخ نداده‌اند و این امر برای اولویت سوم رقم ۵۶/۹ درصد را نشان می‌دهد، یعنی اکثریت قابل توجهی از جمعیت مورد مطالعه، عمده‌ترین مشکلات با اولویت اول و دوم را مد نظر دارند و به اولویت‌های بعدی توجه چندانی ندارند. بر همین اساس نیز با معرفی اصلی‌ترین مشکل خود، مسایل با اهمیت کمتر را بیان نداشته‌اند.

جدول شماره ۱. توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه برحسب عمده‌ترین مشکلات آنها با اولویت سه‌گانه

اولویت سوم		اولویت دوم		اولویت اول		عناوین مشکلات
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۹/۶	۹۸	۳۲/۷	۲۹۰	۶۹/۵	۷۵۹	کمی مستمری
۱/۲	۶	۰/۸	۷	۰/۲	۲	مشکلات وام
۳۴/۱	۱۷۰	۲۷/۹	۲۴۷	۱۳/-	۱۴۲	مشکلات درمانی
۰/۴	۲	۰/۷	۶	۰/۴	۴	کم توجهی خانواده
۰/۸	۴	۰/۹	۸	۰/۲	۲	مشکلات بن‌و عائله‌مندی
۱۰/۲	۵۱	۷/-	۶۲	۲/۳	۲۵	بیکاری خود و فرزندان
۶/۲	۳۱	۴/۷	۴۲	۱/۸	۲۰	ازدواج فرزندان
۶/۲	۳۱	۷/۴	۶۶	۷/۱	۷۷	مشکلات مسکن
۱/۴	۷	۱/۱	۱۰	۰/۳	۳	پرکردن اوقات فراغت
۱/-	۵	۰/۷	۶	۰/۵	۶	مشکلات اداری
۴/۴	۲۲	۲/۶	۲۳	۰/۹	۱۰	افسردگی و احساس پوچی
۲/۸	۱۴	۳/۷	۳۳	۲/۳	۲۵	فوت همسر و تنهایی
۱۱	۵۵	۹/۳	۸۲	۱/۴	۱۵	مشکلات مالی و رفاهی
۰/۲	۱	۰/۲	۲	۰/۲	۲	وابستگی به دیگران
۰/۴	۲	۰/۲	۲	-	-	توقعات اطرافیان
-	۶۵۹	-	۲۷۲	-	۶۶	بدون پاسخ (*)
۱۰۰	۱۱۵۸	۱۰۰	۱۱۵۸	۱۰۰	۱۱۵۸	جمع

(\*) بدون پاسخها در ستون درصدها محاسبه نشده است.  
 مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

## ۲. عمده ترین مشکلات جامعه بازنشسته کشور

برای تبیین دیدگاه جمعیت مورد مطالعه نسبت به عمده ترین مشکلات بازنشستگان کشور با اولویت اول تا سوم جدول شماره ۲ تنظیم شده است. به موجب ارقام مندرج در این جدول با حذف ۵/۵ درصد از جمعیت که به این پرسش در اولویت اول پاسخ نداده اند، اصلی ترین مشکل جامعه بازنشستگان کشور با ۸۱/۱ درصد، کمی مستمری و مشکلات مالی ناشی از آن عنوان شده است. مشکلات درمان و مسایل مربوط به مسکن در مراتب دوم و سوم قرار دارند. در بیان مشکلات اولویت دوم به ترتیب کمی مستمری با ۶۳/۶ درصد، مشکلات درمان با ۳۳/۱ درصد و مشکلات مسکن با ۹/۲ درصد مطرح شده است و در اولویت سوم نیز به ترتیب مشکلات درمان با ۳۶/۷ درصد، کمی مستمری با ۲۰/۸ درصد، احساس خجالت و شرمندگی با ۱۱/۸ درصد در مراتب اول تا سوم قرار دارند.

جدول شماره ۲. توزیع فراوانی جمعیت مورد مطالعه بر حسب عمده ترین مشکلات بازنشستگان با اولویت سه گانه

عمده ترین مشکلات	اولویت اول		اولویت دوم		اولویت سوم	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کمی مستمری و مشکلات مالی	۸۸۷	۸۱/۱	۳۲۹	۳۶/۶	۱۱۱	۲۰/۸
مشکلات درمان	۹۴	۸/۶	۲۹۸	۳۳/۱	۱۹۶	۳۶/۷
بیکاری فرزندان	۲۵	۲/۳	۴۳	۴/۸	۴۶	۸/۶
مشکلات مسکن	۴۰	۳/۷	۸۳	۹/۲	۳۲	۶/۱
پرکردن اوقات فراغت	۹	۰/۸	۹	۱/۰	۱۹	۳/۶
کم توجهی و اختلاف خانوادگی	۴	۰/۴	۱۶	۱/۸	۲۲	۴/۱
مسایل اداری	۱۰	۰/۹	۲۶	۲/۹	۲۰	۳/۷
احساس خجالت و شرمندگی	۱۹	۱/۷	۵۸	۶/۵	۶۳	۱۱/۸
مشکلات مربوط به بن	۲	۰/۲	۱۱	۱/۲	۱۰	۱/۹
عدم برخورد مناسب دیگران	۳	۰/۳	۱۰	۱/۱	۶	۱/۱
نداشتن نماینده در شورا	-	-	۲	۰/۲	-	-
توقعات اطرافیان	۱	۰/۱	۲	۰/۲	۲	۰/۴
مشکلات مربوط به وام	-	-	۱۲	۱/۳	۷	۱/۳
بدون پاسخ (*)	۶۴	-	۲۵۹	-	۶۲۴	-
جمع	۱۱۵۸	۱۰۰	۱۱۵۸	۱۰۰	۱۱۵۸	۱۰۰

(\*) بدون پاسخها در ستون درصدها محاسبه نشده است  
 مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

مقایسه ارقام مندرج در جداول شماره ۱ و ۲ حاکی از این است که جمعیت مورد مطالعه، تقریباً مهم‌ترین مسایل و مشکلاتی را که با آن درگیر هستند به عنوان مشکلات جامعه بازنشستگان کشور نیز معرفی کرده‌اند و به روشنی مشخص می‌شود که مشکلات مربوط به کمی میزان مستمری و مسایل مالی و معیشتی ناشی از آن، مشکلات مربوط به درمان و مشکلات مربوط به محل سکونت و مسکن از عمده‌ترین آنها بوده است. ضمناً توضیح مربوط به درصد بدون پاسخها در جدول شماره ۱ در خصوص جدول شماره ۲ نیز صادق است.

تأکید بر یک نکته در بحث عمده‌ترین مشکلات جامعه بازنشسته کشور مفید به نظر می‌رسد. بررسی تطبیقی حقوق بازنشستگی با روند افزایش هزینه زندگی برای مستمری بگیران تأمین اجتماعی در یک دوره سی ساله نشان می‌دهد که در سالهای ۱۳۴۱ تا ۱۳۵۸، افزایش حقوق بازنشستگی بیش از افزایش هزینه زندگی بوده است، به طوری که هزینه زندگی ۱۲۶ درصد، ولی حقوق بازنشستگی ۲۲۵/۷ درصد افزایش داشته است و لذا قدرت خرید بازنشسته، ۷۹ درصد افزایش یافته است در حالی که در سالهای ۱۳۵۹ تا ۱۳۷۰، افزایش هزینه زندگی ۲۲۴/۲ درصد و مقدار افزایش مستمری بازنشستگی ۱۲۳/۳ درصد بوده است و لذا قدرت خرید بازنشسته در این سالها به نصف تقلیل یافته است. (محمدی، محمدعلی- ۱۳۷۷)

### ۳. رابطه بین مهم‌ترین مشکل بازنشسته و برخی از متغیرها

برای تبیین ارتباط بین عمده‌ترین مشکلاتی که بازنشستگان در رابطه با خودشان مطرح کرده‌اند و بعضی از متغیرها، جدول محاسباتی شماره ۳ تنظیم شده است. طبق محاسبات انجام شده در این جدول مشکلات بازنشستگان با مرکز استان (با سه درصد خطا)، وضعیت تأهل (با یک درصد خطا)، طول مدت زمان بازنشستگی (با نیم درصد خطا) و میزان مستمری بازنشستگی (با دو درصد خطا) نشان‌دهنده معنی‌دار بودن تفاوت بین متغیرهای مورد بحث است در حالی که همین محاسبات، بین مشکل اعلام شده از سوی بازنشستگان با میزان سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال در حال حاضر تفاوت معنی‌دار را نشان نمی‌دهد. در تحلیل بیشتر از داده‌های اطلاعات، اول آنکه مشکلات فردی (نظیر مشکلات روانشناختی) در شهرهای بزرگ و تهران بیش از شهرهای کوچک مطرح بوده است. دوم، مشکلات مالی در تهران بیش از بقیه شهرها اعلام شده است. سوم، مشکلات مالی بازنشستگان متاهل نسبت به مجردان بیشتر بوده است و در مقابل مسایل فردی مجردان به

صورت قابل توجهی بیش از متاهلان بوده است. چهارم، مسایل خانوادگی با افزایش طول مدت زمان بازنشسته شدن کاهش پیدا کرده است. (از ۹/۲ درصد برای یک سال و کمتر به ۱/۷ درصد برای بیش از ده سال) در حالی که بر مسایل درمانی با افزایش بر مدت زمان بازنشستگی، افزوده می شود به طوری که رقم ۱۳/۸ درصد مربوط به یک سال سابقه به ۱۸/۸ درصد به بیش از ۱۰ سال سابقه افزایش پیدا می کند که اولی بی ارتباط به پذیرش واقعیت بازنشسته شدن از سوی خانواده و دومی بی ارتباط با افزایش سن بازنشسته نمی باشد. پنجم، با افزایش میزان مستمری بازنشستگی از مسایل مالی و همچنین مشکلات مسکن کاسته شده، ولی بر مسایل خانوادگی و مشکلات فردی افزوده می شود که البته محاسبه ضریب توافق کرامرز نشان از ارتباط ضعیف بین این دو متغیر دارد (۰/۰۹۶).

جدول شماره ۳. رابطه بین مهم ترین مشکل بازنشسته و برخی از متغیرها

مهم ترین مشکلات بازنشسته از منظر خودش				مشکل	متغیرهای مورد نظر
ضریب توافق کرامرز	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی دو	محاسبات آماری	
۰/۰۸۶	۰/۰۳۰	۸	۱۶/۴۶		مرکز استان
-	۰/۳۸۱	۸	۸/۵۵		میزان سن
-	۰/۱۱۴	۱۶	۲۲/۹۹		سطح سواد
۰/۲۲۱	۰/۰	۴	۵۳/۶۲		وضعیت تأهل
۰/۰۹۲	۰/۰۰۵	۱۲	۲۸/۱۳		طول مدت زمان بازنشستگی به سال
-	۰/۲۲۶	۴	۵/۶۴		وضعیت اشتغال در حال حاضر
۰/۰۹۶	۰/۰۰۲	۱۲	۳۰/۳۲		میزان مستمری بازنشستگی

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

#### ۴. رابطه بین مهم ترین مشکلات جامعه بازنشستگان و برخی از متغیرها

ارقام محاسبه شده در جدول شماره ۴ و مقایسه آن با جدول شماره ۳ نشان می دهد که هر چند در بیان مشکلات خود و سایر بازنشستگان طبق توصیف جداول یک بُعدی تفاوت محسوسی وجود ندارد، ولی در بیان رابطه ها، این تفاوت بین دو مقوله مشکلات خود بازنشسته و مشکلات جامعه بازنشستگان کشور در ارتباط با برخی از متغیرها معنی دار است. نتیجه حاصل از مقایسه دو جدول

مذکور نشان از این دارد که از نظر مرکز استان، تاریخ بازنشستگی و میزان مستمری بازنشستگی بین دو گروه مشکلات عنوان شده از سوی جمعیت مورد مطالعه تفاوت وجود دارد، یعنی ارتباط بین سه متغیر فوق با مشکلات خود بازنشسته هر چند به میزان ضعیف تأیید شده است، این ارتباط برای مشکلات جامعه بازنشستگان از منظر فرد مورد مطالعه تأیید نشده است. دیگر آنکه ارتباط بین وضعیت تأهل و مشکلات جامعه بازنشستگان با محاسبه ضریب توافق کرامرز در هر دو مورد تأیید شده است. هر چند شدت توافق وضعیت تأهل در مشکلات خود بازنشسته (۰/۲۲۱) بیشتر از مشکلات جامعه بازنشستگان است (۰/۱۳).

و بالاخره، علت بازنشستگی با خطای سه در هزار، تفاوت معنی دار با متغیر مشکلات جامعه بازنشستگان را نشان می‌دهد به طوری که ضریب توافق کرامرز محاسبه شده نیز (۰/۰۹۵) حاکی از این امر است.

جدول شماره ۴. رابطه بین نظر بازنشسته نسبت به عمده ترین مشکل بازنشستگان و برخی متغیرها					
نظر بازنشسته نسبت به عمده ترین مشکلات بازنشستگان				مشکل	متغیرهای مورد نظر
ضریب توافق کرامرز	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی دو	محاسبات آماری	
-	۰/۲۰۹	۸	۱۰/۸۶	مرکز استان	
-	۰/۴۵۹	۸	۷/۷۳	میزان سن	
-	۰/۶۸	۱۶	۱۲/۸۹	سطح سواد	
۰/۱۳۹	۰/۰۰۰	۴	۲۱/۲۷	وضعیت تأهل	
-	۰/۰۸۹	۱۲	۱۸/۹۷	طول مدت زمان بازنشستگی به سال	
۰/۰۹۵	۰/۰۰۳	۱۲	۲۹/۷۷	علت بازنشستگی	
-	۰/۱۷۰	۴	۶/۴۰	وضعیت اشتغال در حال حاضر	
-	۰/۶۲۴	۱۲	۹/۸۹	میزان مستمری بازنشستگی	

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

##### ۵. اهم انتظارات بازنشستگان از سازمان

در خصوص انتظارات جمعیت مورد مطالعه از سازمان، ۶۰/۸ درصد از جمعیت مورد مطالعه (که

سئوال مربوط را پاسخ داده‌اند). مهم‌ترین انتظار خود از سازمان را افزایش میزان مستمری و سایر مزایای مربوط اعلام کرده‌اند. ۱۳/۴ درصد ایجاد تسهیلات رفاهی، ۶/۱ درصد اعطای وام، ۴/۶ درصد توجه به امور درمان و ۴/۲ درصد نیز ایجاد تسهیلات در امور مراجعان را مطرح کرده‌اند. ارقام فوق حاکی از این است که مسایل معیشتی و رفاهی، از دغدغه‌های اصلی بازنشستگان است. دقت در ارقام فوق نشان می‌دهد که عمده‌ترین دغدغه بازنشستگان، میزان مستمری بازنشستگی، تسهیلات رفاهی و امور مربوط به درمان است.

#### ۶. رابطه مهم‌ترین انتظارات بازنشستگان از سازمان و برخی از متغیرها

در رابطه با موضوع فوق، جدول محاسباتی شماره ۵ تدوین شده است. محاسبات مندرج در این جدول مبین این است که انتظارات بازنشستگان از سازمان با متغیرهای شهر محل سکونت، سطح سواد، طول مدت زمان بازنشستگی و میزان مستمری بازنشستگی دارای تفاوت معنی‌دار بوده، ولی با میزان سن، وضعیت تاهل و وضعیت اشتغال در حال حاضر فاقد تفاوت معنی‌دار در سطح اطمینان قابل برای تبیین رابطه انتظارات با چهار متغیر دارای ارتباط، طبق اطلاعات حاصل از محاسبات آماری، افزایش میزان مستمری و سایر مزایا در هر سه گروه شهرها دارای اولویت است، ولی میزان آن برای شهرهای متوسط کمتر از شهرهای بزرگ و تهران بوده است و رسیدگی به مسایل درمانی با کمترین نسبت در چهارمین مرتبه انتظارات از سازمان قرار دارد و میزان آن در شهرهای متوسط قریب به هشتاد درصد کمتر از شهرهای بزرگ و تهران است، احتمالاً بازنشستگان به جهت شرایط زیست محیطی در شهرهای متوسط، از نظر سلامتی مشکلات کمتری دارند. دیگر آنکه، میزان توجه به ایجاد تسهیلات رفاهی با بالا رفتن سطح سواد، افزایش پیدا می‌کند در حالی که با مقوله افزایش مستمری رابطه معکوسی را نشان می‌دهد. سوّم آنکه، ارتباط بین انتظارات از سازمان و طول مدت بازنشستگی نیز با محاسبه ضریب توافق کرامرز (۰/۰۸۱) در حدّ ضعیفی مورد تأیید قرار گرفته است. و بالاخره، رابطه بین اهمّ انتظارات از سازمان و میزان مستمری در حدّ قابل توجهی مورد تأیید قرار گرفته است (کرامرز = ۰/۱۳۶). بازنشستگانی که مستمری بازنشستگی کمتری داشته‌اند، افزایش میزان مستمری و سایر مزایا را، بیشتر انتظار دارند در حالی که تسهیلات رفاهی و تفریحی برای این گروه کمتر مورد انتظار بوده است.

جدول شماره ۵. رابطه بین مهمترین انتظارات بازنشسته از سازمان و برخی از متغیرها

مهمترین انتظارات بازنشسته از سازمان				انتظارات	متغیرهای مورد نظر
ضریب توافق کرامرز	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی دو	محاسبات آماری	
۰/۱۱۶	۰/۰۰۰	۶	۲۹/۴۴		مرکز استان
	۰/۶۶	۶	۱۱/۸۱		میزان سن
۰/۰۹۹	۰/۰۰۱	۱۲	۳۱/۷۲		سطح سواد
-	۰/۰۷۷	۳	۶/۸۲		وضعیت تأهل
۰/۰۸۱	۰/۰۱۱	۹	۲۱/۳۰		طول مدت رمان بازنشستگی به سال
-	۰/۹۶	۳	۰/۲۹۶		وضعیت اشتغال در حال حاضر
۰/۱۳۶	۰/۰۰۰	۹	۶۰/۰۳		میزان مستمری بازنشستگی

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

#### ۷. نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی

به منظور تبیین نظر بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی هشت گویه مثبت و منفی طراحی شده است. به موجب محاسبات مربوط، ۴۵/۷ درصد از جمعیت مورد مطالعه با این مقوله که «دوران بازنشستگی همراه با بی توجهی اطرافیان است» موافق بوده‌اند و در مقابل ۴۸/۷ درصد اعلام مخالفت با این موضوع داشته‌اند. ۵۷/۵ درصد از بازنشستگان با این نظر که «در دوران بازنشستگی از وابستگی انسان کاسته می‌شود» مخالف بوده‌اند و در مقابل ۶۳/۹ درصد از آنها با «احساس تنهایی در دوران بازنشستگی» موافق بوده‌اند. مقوله «تکریم بازنشستگان» با موافقت ۶۲/۲ درصد از جمعیت مورد مطالعه مواجه بوده است در شرایطی که ۴۶/۱ درصد از آنها (در مقابل ۳۸/۹ درصد) با «از دست رفتن اعتماد به نفس در دوره بازنشستگی» مخالف بوده‌اند. بیش از نیمی از افراد مورد مطالعه با «صاحب منزلت بودن بازنشسته در جامعه» موافق بوده‌اند (۵۳/۵ درصد) و در مقابل ۵۸/۴ درصد از آنها با مقوله «احساس ناتوانی در دوران بازنشستگی» موافق بوده‌اند. اکثریت قاطعی از بازنشستگان تحت مطالعه با نظر «احساس افتخار از خدمات گذشته خود» موافق بوده‌اند (۸۹/۵ درصد).

در مجموع، «احساس تنهایی»، «وابستگی انسان به دیگران» «احساس ناتوانی در دوران بازنشستگی»، به عنوان سه مقوله‌ای که در ادبیات موضوع به عنوان ویژگیهای دوران بازنشستگی مورد توجه قرار گرفت، در این بررسی نیز نظر موافق اکثر جمعیت مورد مطالعه را در پی داشته

است و در مقابل «داشتن منزلت بالا در جامعه» و «تکریم بازنشسته به وسیله دیگران» نیز از ویژگیهایی است که با فرهنگ و سنت حاکم با جامعه وفاق دارد و بر همین اساس اکثریت قابل توجهی از جمعیت مورد مطالعه با این دو مقوله نظر موافق خود را اعلام کرده‌اند.

#### ۸. رابطه نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی و برخی از متغیرها

برای تبیین ارتباط بین نظر بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی و یازده متغیر، جدول محاسباتی شماره ۶ تنظیم شده است. به موجب محاسبات مندرج در این جدول نظر بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی با میزان سن، طول مدت زمان بازنشستگی و میزان مستمری بازنشستگی تفاوت معنی داری را نشان نمی‌دهد، ولی با مرکز استان، سطح سواد، وضعیت تأهل، نظر بازنشسته نسبت به کارگزاران و برنامه‌های امور بازنشستگی و میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران دارای تفاوت معنی دار است به طوری که محاسبات ضرایب مربوط حاکی از آن است که مرکز استان و وضعیت تأهل هر کدام با ضریب توافق کرامرز ۰/۱۳ دارای توافق به‌طور نسبی متوسط و سایر موارد با محاسبه ضریب تاو کندال دارای توافق زیاد می‌باشند.

جدول شماره ۶. رابطه بین نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی و برخی متغیرها									
نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی								نظر	
کنندال C		کنندال B		ضریب توافق کرامرز	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی دو	محاسبات آماری	
ارزش معنی دار	سطح معنی دار	ارزش	سطح معنی دار					متغیرهای مورد نظر	
-	-	-	-	۰/۱۳۰	۰/۰۰۰	۴	۳۹/۲۳		مرکز استان
-	-	۰/۳۴۱	۰/۰۱۰	-	۰/۵۱۴	۴	۳/۲۶		میزان سن
۰/۰۰۰	۰/۱۰۸	-	-	-	۰/۰۰۸	۸	۲۰/۶۳		سطح سواد
-	-	-	-	۰/۱۳۱	۰/۰۰۰	۲	۲۰/۱۴		وضعیت تأهل
۰/۰۶۰	۰/۰۴۰	-	-	-	۰/۳۳۷	۶	۶/۸۲		طول مدت زمان بازنشستگی به سال
۰/۰۹۸	۰/۰۳۳	-	-	-	۰/۰۰۶	۶	۱۷/۹۹		میزان مستمری بازنشستگی
		۰/۰۰۰	۰/۲۳۳	-	۰/۰۰۰	۴	۸۵/۱۹		نظر نسبت به عملکرد مسئول امور بازنشستگی
		۰/۰۰۰	۰/۲۱۲	-	۰/۰۰۰	۴	۵۸/۳۶		نظر نسبت به عملکرد مدیر پیرت شعبه
-	-	۰/۰۰۰	۰/۲۰۰	-	۰/۰۰۰	۴	۶۱/۵		نظر نسبت به برنامه‌ها و اقدامات
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۲۲	-	۰/۰۰۰	۴	۳۳/۹۴		میزان رضایتمندی از عملکرد مسئول امور بازنشستگی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۲۴	-	۰/۰۰۰	۴	۲۶/۵۴		میزان رضایتمندی از عملکرد مدیر پیرت شعبه

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

در این خصوص با استناد به محاسبات حاصل از داده‌پردازی می‌توان به چند نکته زیر اشاره کرد:

- نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی که در هشت مقوله مورد توجه قرار گرفته است، نسبت به تهران، شهرهای بزرگ و شهرهای کوچک متفاوت از همدیگر می‌باشد، یعنی می‌توان گفت که شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی شهرها در این پدیده اثر گذارند.

- سطح تحصیلات بازنشستگان در نظر آنها نسبت به پدیده بازنشستگی موثر بوده است به طوری که میزان موافقت آنها با مقوله‌ها مورد بحث با افزایش سطح سواد رو به فزونی می‌گذارد و از ۲۸ درصد برای بی‌سوادان به ۴۷/۹ درصد برای دارندگان تحصیلات دانشگاهی می‌رسد.

- وضعیت تاهل در سطح قابل توجهی بر نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی اثرگذار بوده است به طوری که ابراز مخالفت در بین مجردها، حدود شصت درصد بیشتر از متاهلان بوده است و موافقان با مقوله‌ها مورد نظر در پدیده بازنشستگی (با لحاظ کردن بار مثبت و منفی) در خصوص متاهلان قریب دو برابر مجردها بوده است.

اطلاعات مربوط به نظر بازنشستگان نسبت به عملکرد مسئولان امور بازنشستگی همسویی قابل توجهی را با نظرات آنها نسبت به پدیده بازنشستگی نشان می‌دهد. مشابه همین وضعیت برای عملکرد مدیریت شعبه و همچنین برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی نیز وجود دارد.

- میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران (مسئولان امور بازنشستگی و مدیریت شعبه) همسویی قابل توجهی را در رابطه با نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی نشان می‌دهد، یعنی هر اندازه به سوی نارضایتی از عملکرد سیر می‌کنیم بر میزان مخالفت از مقوله‌ها پدیده بازنشستگی نیز افزوده می‌شود. البته این تفاوت در خصوص مدیریت شعبه کمی بیش از مسئولان امور بازنشستگی است.

## ۹. نظر بازنشستگان نسبت به عملکرد مسئولان امور بازنشستگی

در این رابطه هشت گویه که چهار گویه از آن مثبت و چهار گویه دیگر منفی است طراحی شده است که به برخی از نتایج به دست آمده اشاره می‌شود:

اول، ۸۳ درصد جمعیت مورد مطالعه «خوش برخورد بودن» مسئول مربوط را تأیید کرده‌اند و متناسب با همین نظر، ۷۸ درصد از آنها «برخورد تند مسئولان امور بازنشستگان با مراجعان» را تأیید نکرده‌اند.

دوم، ۶۴/۲ درصد از جمعیت مورد مطالعه با «صرف وقت مسئولان ذی‌ربط به مراجعان» موافق بوده‌اند و متناسب با آن ۶۳/۷ درصد از آنها با مقوله «بی‌تفاوتی مسئولان امور بازنشستگی نسبت به مراجعان» مخالف بوده‌اند.

سوم، ۲۴ درصد از جمعیت مورد مطالعه معتقدند که «مسئولان امور بازنشستگی بین مراجعان تبعیض قایل می‌شوند» در حالی که ۴۵/۲ درصد از آنها با این موضوع مخالف بوده‌اند. چهارم، تنها ۱۷/۵ درصد (در مقابل ۵۰/۶ درصد) از جمعیت مورد مطالعه معتقد بودند که «مسئولان امور بازنشستگی در فکر منافع و راحتی خود هستند».

پنجم، بخش قابل توجهی از افراد مورد مطالعه از یک طرف معتقد به «تسلط مسئولان به مسئولیت خودشان» بوده‌اند (۷۱/۴ درصد) و از طرف دیگر اعتقاد داشتند که «مسئولان امور بازنشستگی با حوصله به خواسته‌های مراجعان توجه دارند» (۶۹/۲ درصد). در مجموع می‌توان اذعان کرد که زمینه‌های مختلف موافقت با عملکرد مثبت کارگزاران در سطح مسئولان امور بازنشستگی در حد قابل توجهی بیش از عملکرد منفی آنها بوده است.

#### ۱۰. نظرات بازنشستگان نسبت به مدیریت شعبه

محاسبات مربوط نشان می‌دهد که در ابعاد مثبت به ترتیب، «خوش برخوردی» با ۷۶/۸۵ درصد، «تسلط به مسئولیت خود» با ۶۲/۱۶ درصد «صبر و حوصله با مراجعان» با ۶۱/۹۳ درصد و «صرف وقت بیشتر برای مراجعان» با ۵۹/۴۶ درصد جای دارد و در ابعاد منفی «تبعیض قایل شدن بین مراجعان» با ۲۰/۹۲ درصد «به فکر راحتی و منافع خود بودن» با ۱۶/۴۵ درصد، «بی‌تفاوتی نسبت به مراجعان» با ۱۳/۵۱ درصد و «برخورد تند با مراجعان» با ۹/۷۶ درصد به ترتیب کمترین نظر موافق را داشته است.

لازم به یادآوری است که ۲۶/۵ درصد از جمعیت مورد مطالعه در خصوص این موضوع اعلام نظر نکرده‌اند که آن هم احتمالاً به جهت عدم مراجعه و عدم ارتباط آنها با مدیریت شعبه‌ها

بوده است. ضمناً مقایسه اطلاعات مربوط به مقوله اخیر، حاکی از این است که در اکثریت قریب به اتفاق مقوله‌ها بین رده مسئولان و رده مدیریت تفاوت محسوس وجود دارد که بیشترین تفاوت مربوط به مقوله «برخورد مناسب در مقابل مراجعان» و «تسلط به مسئولیت» خود بوده است، یعنی در هر دو مقوله، مسئولان امور بازنشستگی نسبت به مدیریت شعبه وضع مطلوب‌تری داشته‌اند.

### ۱۱. نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات سازمان تأمین اجتماعی

برای بررسی نظرات بازنشستگان نسبت به موضوع فوق، شش گویه در قالب جملات قابل فهم جمعیت مورد مطالعه طراحی شده است. محاسبات مربوط حاکی از آن است که اول، ۵۷/۸ درصد از بازنشستگان با «مطلوب بودن خدمات درمان سازمان» مخالف بوده‌اند به طوری که در گویه چهارم نیز متناسب با این موضوع، ۶۹/۵ درصد از افراد مورد مطالعه با مقوله «حل نشدن مشکلات درمان بازنشستگان با خدمات درمان ارایه شده توسط سازمان» موافق بوده‌اند.

دوم، ۵۳/۴ درصد از بازنشستگان با این عقیده که «تلاش‌های سازمان برای رفاه بازنشستگان قابل تقدیر است» مخالف بوده‌اند و ۴۴ درصد از بازنشستگان (در قبال ۲۴/۲ درصد) معتقد به «حفظ ارزش و منزلت بازنشستگان با برنامه‌های فعلی سازمان» نبودند.

سوم، ۵۴ درصد از بازنشستگان (در مقابل ۲۷/۶ درصد) معتقد بودند که «سازمان به مسایل و خواسته‌های بازنشستگان اهمیت نمی‌دهد».

چهارم، بیش از نیمی از جمعیت مورد مطالعه (۵۱/۴ درصد) معتقد بودند که «کمک‌های غیرنقدی در قالب بئن در تأمین معیشت آنها موثر نیست» در حالی که ۴۱/۶ درصد آنها، عکس این عقیده را داشتند.

به طور کلی ارقام فوق حاکی از آن است که اعتقاد به برنامه‌ها و اقدامات سازمان در قبال بازنشستگان به‌طورنسبی ضعیف است.

### ۱۲. رابطه نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی و برخی از متغیرها

محاسبات مربوط به موضوع فوق با یازده متغیر در جدول شماره ۷ به شرح زیر درج شده است.

**جدول شماره ۷. رابطه بین نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی و برخی متغیرها**

نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات							نظرات		
کنندال C		کنندال B		ضریب توافق کرامرز	سطح معنی‌دار بودن	درجه آزادی	خی‌دو	محاسبات آماری	متغیرهای مورد نظر
ارزش سطح معنی‌دار	ارزش سطح معنی‌دار	ارزش سطح معنی‌دار	ارزش سطح معنی‌دار						
-	-	-	-	۰/۱۶۹	۰/۰	۴	۶۶/۶۴		مرکز استان
-	-	۰/۲۳۲	۰/۰۱۹	-	۰/۹۶۵	۴	۰/۶۵۷		میزان سن
۰/۰۰۰	۰/۰۷۷	-	-	-	۰/۱۶۵	۸	۱۱/۶۸		سطح سواد
-	-	-	-	-	۰/۱۴۹	۲	۳/۷۹		وضعیت تأهل
۰/۲۲۳	۰/۰۱۹	-	-	-	۰/۱۷۵	۶	۸/۹۶		طول مدت زمان بازنشستگی به سال
-	-	-	-	۰/۰۷۲	۰/۰۴۶	۲	۶/۱۴		وضعیت اشتغال در حال حاضر
۰/۰۵	۰/۴۲	-	-	-	۰/۰۸۸	۶	۱۰/۹۸		میزان مستعری بازنشستگی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۸۹	-	۰/۰۰۰	۴	۵۱/۴۸		اظهار نظر درباره مسئولان امور بازنشستگی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۶۷	-	۰/۰۰۰	۴	۳۸/۵۰		اظهار نظر درباره مدیریت شعبه
-	-	۰/۰۰۰	۰/۲۰۵	-	۰/۰۰۰	۴	۶۱/۳۳		میزان رضایتمندی از عملکرد مسئول امور بازنشستگی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۴۸	-	۰/۰۰۰	۴	۲۹/۱۵		میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شعبه

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

ارقام جدول فوق نشان می‌دهد که تفاوت بین نظرات بازنشستگان نسبت به اقدامات امور بازنشستگی با میزان سن، وضعیت تأهل، طول مدت زمان بازنشستگی در سطح قابل قبولی (پنج درصد خطا) نیست، ولی بین سایر متغیرها تفاوت معنی‌داری ملاحظه می‌شود که به اهم آنها اشاره می‌شود:

- موافقان با مقوله‌های مربوط به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی در شهرهای متوسط بیش

از تهران و شهرهای بزرگ (تبریز، مشهد، اصفهان) بوده است و ضریب توافق کرامرز محاسبه شده نیز (۰/۱۶۹) مؤید این امر است.

- موافقت با مقوله‌ها مربوط به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی با سطح سواد رابطه عکس دارد، چنانچه نظرات موافق در بین بازنشستگان با تحصیلات دانشگاهی ۱۵/۵ درصد و بی سواد ۲۲/۸ درصد است، محاسبه ضریب تاوسی کندال نیز این امور را تأیید می‌کند.

بررسی اطلاعات حاصل از داده‌پردازی نشان دهنده وجود تفاوت ضعیف بین میزان مستمری بازنشستگی و نظرات بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی است، چنانچه ضریب کندال با خطای پنج درصد مؤید این موضوع است.

- محاسبه ضریب تاو بی کندال برای تبیین میزان توافق بین نظر بازنشستگان نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی و نظر آنها نسبت به مسئولان امور بازنشستگی و مدیریت شعبه (۰/۱۸۹ و ۰/۱۶۷) حاکی از وجود توافق بین این دو متغیر با مقوله مورد نظر است و در هر دو مورد، جهت مثبت است، یعنی بازنشستگانی که نسبت به عملکرد کارگزاران امور بازنشستگی نظرات موافق ابراز کرده‌اند اغلب نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی نیز نظر موافق‌تری اعلام داشته‌اند.

- در خصوص ارتباط بین میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران و نظر نسبت به برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی نیز توافق معنی‌داری ملاحظه می‌شود. ضریب تائویی کندال محاسبه شده (۰/۲۰۵ و ۰/۱۴۸) مبین این امر است، به طوری که با افزایش میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران بر نظرات موافق نسبت به برنامه‌ها و اقدامات نیز افزوده می‌شود.

### ۱۳. رابطه بین نظرات بازنشستگان نسبت به مسئول امور بازنشستگی و برخی متغیرها

محاسبات انجام شده در این خصوص در جدول شماره ۸ ارایه شده است که طبق ارقام مندرج در این جدول بین میزان سن و سطح سواد با متغیر مورد بحث، تفاوت معنی‌داری ملاحظه نمی‌شود، ولی با سایر متغیرها، این تفاوت به نسبت‌های مختلف، معنی‌دار است.

جدول شماره ۸. رابطه بین نظرات بازنشستگان نسبت به مسئول امور بازنشستگی و برخی متغیرها

نظر بازنشسته نسبت به مسئول امور بازنشستگی							نظرات		
کنندال C		کنندال B		ضریب توافق کرامرز	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی در	محاسبات آماری	متغیرهای مورد نظر
ارزش سطح معنی دار	ارزش سطح معنی دار	ارزش سطح معنی دار	ارزش سطح معنی دار						
-	-	-	-	۰/۱۲۱	۰/۰۰۰	۴	۳۴/۳۱		مرکز استان
-	-	۰/۳۲۷	۰/۰۱۲	-	۰/۱۷۸	۴	۶/۲۸		میزان سن
۰/۰۹۴	۰/۰۲۹	-	-	-	۰/۰۴	۸	۱۶/۱۶		سطح سواد
-	-	-	-	۰/۰۹۵	۰/۰۰۵	۲	۱۰/۴۷		وضعیت تاهل
۰/۰۰۹	۰/۰۵۳	-	-	-	۰/۰۰۰	۶	۲۲/۷۶		طول مدت زمان بازنشستگی به سال
-	-	-	-	۰/۰۹۶	۰/۰۰۴	۲	۱۰/۸۶		وضعیت اشتغال در حال حاضر
-	-	۰/۰۰۰	۰/۶۶۱	-	۰/۰۰۰	۴	۶۴۰/۷۹		اظهار نظر درباره مدیریت شعبه
-	-	۰/۰۰۰	۰/۱۸۹	-	۰/۰۰۰	۴	۵۱/۴۸		اظهار نظر درباره برنامه ها و اقدامات
-	-	۰/۰۰۰	۰/۴۸۸	-	۰/۰۰۰	۴	۲۶۰/۷۲		میزان رضایتمندی از عملکرد مسئول امور بازنشستگی
-	-	۰/۰۰۰	۰/۳۴۹	-	۰/۰۰۰	۴	۲۳۴/۳۳		میزان رضایتمندی از عملکرد مدیریت شعبه

مأخذ: محاسبات محقق بر اساس حجم نمونه منتخب

برخی از نتایج داده پردازی اطلاعات مورد بحث به شرح زیر است:

- نظرات موافق با عملکرد مسئولان امور بازنشستگی در شهرهای متوسط بیش از شهرهای بزرگ است، محاسبه ضریب توافق کرامرز (۰/۱۲۱) مؤید این موضوع است.

متأهلان در مقایسه با مجردها نظرات موافق تری را نسبت به عملکرد مسئولان امور بازنشستگی اعلام کرده اند که البته محاسبه ضریب توافق کرامرز محاسبه شده (۰/۰۹۵) حاکی از توافق ضعیف بین این دو متغیر است.

موافقت با عملکرد مسئولان امور بازنشستگی با افزایش طول مدت زمان بازنشستگی کاسته می شود، چنانچه محاسبات آماری نیز مؤید این امر است.

- اشتغال و عدم اشتغال بازنشسته در حال حاضر با نظرات بازنشستگان نسبت به عملکرد مسئول

امور بازنشستگی رابطه عکس دارد، یعنی کسانی که در حال حاضر شاغل هستند، اغلب موارد با مقوله‌های مورد نظر مخالف بوده‌اند (۷۰/۵ درصد).

اطلاعات حاصل از محاسبات آماری حاکی از ارتباطی قوی بین نظرات بازنشستگان دربارهٔ مسئول امور بازنشستگی و عملکرد مدیریت شعبه است، چنانچه تاو بی کندال محاسبه شده (۰/۶۶) نیز مؤید آن است.

- ارتباط بین نظرات بازنشستگان نسبت به مسئول امور بازنشستگی و نظر آنها نسبت به برنامه‌ها و اقدامات نیز در حد متوسط مورد تأیید قرار گرفته است.

بین وضعیت رضایتمندی از عملکرد مسئولان امور بازنشستگی و مدیریت شعبه در رابطه با نظرات بازنشستگان نسبت به مسئول امور بازنشستگی نیز ارتباط معنی‌دار و قابل توجهی وجود دارد و می‌توان ادعان کرد که با افزایش رضایتمندی از عملکرد کارگزاران، بر میزان موافقت در مقوله‌ها مربوط به امور بازنشستگی نیز افزوده می‌شود.

### نتیجه‌گیری

۱. عمده‌ترین مشکلاتی که از سوی بازنشستگان در رابطه با خودشان عنوان شده است به ترتیب؛ کمی میزان مستمری بازنشستگی، مشکلات درمانی و مشکلات مربوط به مسکن بوده است. به جرأت می‌توان گفت که مسایل معیشتی و امور مربوط به سلامتی جسم و جان، سایر مسایل و مشکلات بازنشستگان را تحت الشعاع قرار داده است.

بررسی رابطه، عمده‌ترین مشکلات با برخی از متغیرها نیز حاکی از آن است که بیان مشکلات با محل سکونت (مرکز استان)، طول مدت زمان بازنشستگی، وضعیت تاهل و میزان مستمری بازنشستگی دارای تفاوت معنی‌دار است در حالی که میزان سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال در حال حاضر در عناوین مشکلات اعلام شده از سوی بازنشستگان تأثیر نداشته است.

۲. عمده‌ترین مشکلات جامعهٔ بازنشستگان کشور که از سوی جمعیت مورد مطالعه عنوان شده است نیز تفاوت محسوسی با مشکلات اعلام شده در رابطه با خودشان نشان نمی‌دهد به طوری که ۸۱/۱ درصد از آنها کمی میزان مستمری و مشکلات مالی، ۸/۶ درصد مشکلات درمان و ۳/۷ درصد نیز مشکلات مسکن را در اولویتهای خود مطرح کرده‌اند. ضمن اینکه بیکاری فرزندان، احساس خجالت و شرمندگی، از مسایل دیگری است که مطرح شده است و بیان مشکلات جامعه بازنشستگان با وضعیت تاهل و علت بازنشستگی جمعیت مورد مطالعه در ارتباط بوده است.

۳. مجموع نظرات ارایه شده از سوی بازنشستگان در خصوص عملکرد مسئولان امور بازنشستگی حاکی از موافقت آنها با انجام وظایف محوله توسط مسئولان مربوط است به طوری که در گویه‌های هشتگانه، مخالفان گویه‌های منفی بیشتر از موافقان و در گویه‌های مثبت، موافقان این گویه‌ها بیشتر از مخالفان بوده است. مجموعه اطلاعات مذکور، نشان دهنده تلاش کارگزاران امور بازنشستگی در انجام امور محوله است. محاسبات آماری حاکی از این است که نظرات بازنشستگان نسبت به مسئول امور بازنشستگی با میزان سن و سطح سواد تفاوت معنی داری نداشته، ولی با محل سکونت، وضعیت تأهل، طول مدت زمان بازنشستگی، وضعیت اشتغال در حال حاضر و میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران در ارتباط است.

۴. نظرات بازنشستگان در خصوص مدیریت شعبه نیز با یک تفاوت جزئی مشابه نظرات آنها درباره مسئولان امور بازنشستگی است و تفاوت مذکور نیز بدین صورت می‌باشد که موافقان مقوله‌ها مثبت و مخالفان مقوله‌ها منفی در رابطه با مدیریت شعبه، کمی بیش از مسئولان امور بازنشستگی بوده است که این امر نیز با توجه به اینکه، مسئولان امور بازنشستگی، مسئولیت مستقیم پاسخ‌گویی به بازنشستگان را به عهده دارند تا حدودی طبیعی به نظر می‌رسد.

۵. نظرات بازنشستگان درباره برنامه‌ها و اقدامات امور بازنشستگی نیز براساس اطلاعات به دست آمده حاکی از عدم مطلوب بودن خدمات درمانی برای بیش از نیمی از جمعیت مورد مطالعه است (۵۷/۸ درصد). به همین میزان، بازنشستگان با مقوله، «تلاشهای سازمان برای رفاه بازنشستگان قابل تقدیر است» مخالف بوده‌اند (۵۳/۴ درصد)، بخش قابل توجهی از جمعیت مورد مطالعه (۵۴ درصد) معتقد بودند که سازمان به مسایل و خواسته‌های بازنشستگان اهمیت نمی‌دهد. مجموعه اطلاعات مذکور حاکی از ضعف در برخی از برنامه‌ها و اقدامات مربوط به بازنشستگان از نظر مضمولان قانون تأمین اجتماعی است. محاسبات آماری نشان می‌دهد که نظرات اعلام شده نسبت به مقوله‌ها فوق با محل سکونت، سطح سواد، میزان مستمری، نظر نسبت به کارگزاران و میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران در ارتباط بوده است.

۶. اصلی‌ترین انتظارات جمعیت مورد مطالعه از سازمان به ترتیب، افزایش میزان مستمری و سایر مزایا، ایجاد تسهیلات رفاهی، اعطای وام، توجه به امور درمان و ایجاد تسهیلات در امور مراجعین بوده است. اطلاعات به دست آمده نشان دهنده این واقعیت است که دغدغه اصلی بازنشستگان مسایل معیشتی، رفاهی و درمانی است و در همین راستا، مهمترین انتظار خود از سازمان را نیز در

این حوزه اعلام کرده‌اند. محاسبات مربوط نیز مبین آن است که عناوین مربوط به انتظارهای بازنشستگان از سازمان با محل سکونت، سطح سواد، طول مدت زمان بازنشستگی و میزان مستمری در ارتباط است.

۷. در رابطه با پدیده بازنشستگی از منظر جمعیت مورد مطالعه نیز براساس نتایج مربوط به جدول شماره ۷ در مقایسه موافقان و مخالفان نسبت به مقوله‌ها مورد نظر می‌توان نتیجه گرفت که در دوران بازنشستگی، انسان به دیگران وابستگی بیشتری پیدا می‌کند، احساس تنهایی می‌کند، و در جامعه دارای منزلت و الایی است، همچنین احساس ناتوانی می‌کند و در عین حال از خدمات گذشته خود احساس افتخار می‌کند.

در بیان رابطه بین نظرات بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی و متغیرهای سیزده گانه نیز، این موضوع با متغیرهای محل سکونت، سطح سواد، وضعیت تاهل، نظر بازنشسته نسبت به عملکرد کارگزاران و برنامه‌های امور بازنشستگی و همچنین میزان رضایتمندی از عملکرد کارگزاران تفاوت معنی‌داری را نشان می‌دهد. یعنی این متغیرها در اعلام نظر جمعیت مورد مطالعه نسبت به پدیده بازنشستگی اثرگذار بوده است.

چنانچه مطالب فوق نشان می‌دهد پدیده بازنشستگی از منظر صاحب نظران با پدیده بازنشستگی از نظر جمعیت مورد مشاهده در پاره‌ای از موارد مطابقت داشته و در مواردی دیگر مطابقت ندارد و به نظر می‌رسد که این امر بی ارتباط با شرایط و ویژگیهای فرهنگی، اجتماعی جامعه ما نیست. و بالاخره از نظر قانون تأمین اجتماعی، بازنشستگی عبارت از عدم اشتغال به کار بیمه شده به سبب رسیدن به سن بازنشستگی مقرر در قانون است که علاوه بر دو شرط سن و سابقه پرداخت حق بیمه، پرداخت مستمری بازنشستگی را منوط به عدم اشتغال به کار بیمه شده می‌داند و طبق اعلام معاونت فرهنگی اجتماعی سازمان، حداقل سنوات تا مهر ماه ۱۳۸۰، ده سال بوده است که بعد از آن برای هر سال خدمت، یک سال به حداقل سنوات اضافه می‌شود.

## پیشنهادهای کاربردی

۱. از آنجا که نگرش به پدیده بازنشستگی در ابعاد سه گانه (بازنشستگان، کارگزاران امور بازنشستگی و آحاد جامعه) در تمامی موضوعات مربوط به این پدیده از جمله زمینه‌های ارتباط اثرگذار است، بر این اساس از یک سو اطلاع رسانی و همچنین تبلیغات مناسب و کارآمد برای هر

سه قشر فوق الذکر و از سوی دیگر حمایت مادی و معنوی، به خصوص در راستای حفظ منزلت و شأن بازنشستگان در خانواده و جامعه می تواند در نگرش و تلقی درست نسبت به این پدیده اثرگذار باشد و بستر مناسبی را برای ایجاد احساس امنیت و رفاه در بازنشستگان و تفاهم با اعضای خانواده و بخشهای مختلف جامعه از جمله سازمان مسئول و کارگزاران آن به وجود آورد.

۲. در شرایطی که بخش قابل توجهی از بازنشستگان، این تلقی را دارند که سازمان به مسایل بازنشستگان اهمیت نمی دهد و یا تلاشهای سازمان برای رفاه و آسایش بازنشستگان قابل تقدیر نیست، باید به طور جدی نسبت به عوامل اثرگذار در این اندیشه دقت کرد و در اصلاح آن کوشید. به نظر می رسد که یکی از عوامل موثر بر این تلقی، شرایط اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه از یک سو و تبلیغات مستقیم و غیر مستقیم رسانه ها و نهادهای مربوط از سوی دیگر است و لذا بر اساس نخستین پیشنهاد، اطلاع رسانی درست و زمینه سازی برای افزایش آگاهیهای بازنشستگان می تواند در اصلاح این وضعیت مؤثر واقع شود. برای تحقق این امر می توان از دو روش استفاده کرد؛ در روش اول، به وسیله وسایل ارتباط جمعی به ویژه رادیو و تلویزیون و سفارش برنامه های مناسب و در روش دوم با اقدامات مستقیم نظیر تدارک مراسم و برنامه هایی به مناسبتهای مختلف از طریق شعبه های سازمان و کانونهای بازنشستگی، می توان این مهم را محقق ساخت و در این راستا معاونت فرهنگی اجتماعی می تواند اصلی ترین نقش و سهم را داشته باشد.

۳. طبق نتایج همین پژوهش، حدود نیمی از بازنشستگان دچار بیماریهای مختلف هستند که بخش قابل توجهی از آنها، بیماریهای خاص دوران سالمندی است و بر همین اساس تعداد قابل توجهی از آنها نیازمند مراقبتهای ویژه و یا بستری شدن در بیمارستانها هستند. نظر به اینکه بیش از نیمی از جمعیت مورد مطالعه، خدمات درمانی ارایه شده از سوی سازمان را مطلوب اعلام نکرده اند، لذا می توان با تدابیر مناسب در مراکز درمانی نظیر فعال کردن واحدهای مددکاری اجتماعی و همچنین عیادت مرتب بخشی از کارگزاران مربوط از بازنشستگان بستری، ضمن اصلاح تلقی آنها از خدمات درمانی، فضای ارتباطی توأم با تفاهمی را بین جامعه بازنشسته تحت پوشش و سازمان فراهم کرد.

۴. نحوه برخورد کارگزاران امور بازنشستگی با بازنشستگان، در تمامی زمینه ها از جمله اصلاح نگرش بازنشستگان نسبت به پدیده بازنشستگی، نسبت به سازمان، نسبت به خود و جامعه اثرگذار است، لذا به کار گماردن نیروی انسانی مناسب در این امور می تواند ضمن تحقق موارد فوق، فضای

ارتباطی توأم با تفاهم را تقویت کند. با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش برای تحقق این امر در وهله نخست، از کارکنانی در سنین میانسالی با حداقل تجربه پانزده ساله استفاده شود. دوّم آنکه، تا حد امکان مسئولیت پاسخ‌گویی به بازنشستگان به کارشناسانی که تحصیلات آنها در حوزه علوم انسانی و اجتماعی است محوّل شود، بر این اساس و به‌طور طبیعی، تلفیق علم و تجربه می‌تواند هر دو زمینه فوق را محقق سازد.

سوّم آنکه، میل و رغبت به اشتغال در امور مربوط بازنشستگی می‌تواند زمینه ساز انگیزه قابل توجهی در ارائه خدمات کیفی به بازنشستگان و برخورد مناسب با آنها باشد. بنابراین در جذب و به‌کارگیری کارکنان می‌بایست با ایجاد شرایط مناسب مادی و معنوی، زمینه جذب کارگزاران علاقه‌مند و واجد شرایط به این حوزه را فراهم کرد.

چهارم آنکه، با ایجاد دوره‌های مختلف آموزشی و اطلاع‌رسانی به شکل‌های مختلف برای کارگزاران امور بازنشستگی می‌توان آنها را به آخرین روشها و اطلاعات مربوط به حوزه کاری خود مجهز ساخت و به یقین این اطلاعات در کارآمدی ارتباط آنها با بازنشستگان مؤثر خواهد بود. پنجم آنکه، نظر به کثرت مراجعان به کارگزاران امور بازنشستگی که در این پژوهش به دست آمد، می‌بایست از تراکم کاری این واحدها کاست و با حذف امور غیر از بازنشستگی و تقویت نیروی انسانی در واحد مربوط (متناسب با تعداد بازنشستگان تحت پوشش) به کارآمدی واحدهای مربوط و تلطیف فضای میان بازنشستگان و سازمان کمک کرد.

۵. با عنایت به اینکه مجموعه ضوابط و مقررات بازنشستگی می‌تواند تمامی زمینه‌های این حوزه را متأثر سازد و با توجه به نتایج به دست آمده از این پژوهش (هر سه مجموعه بازنشستگان، کارگزاران امور بازنشستگی، کانونهای بازنشستگان در این خصوص تأکید داشته‌اند)، بررسی دقیق و کارشناسی قوانین، دستورالعملها و مقررات بازنشستگی و اصلاح آنها متناسب با شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی می‌تواند علاوه بر کارآمد کردن امور بازنشستگی به تلطیف روابط و همچنین اصلاح توقعات و انتظارات جامعه بازنشسته کشور از دولت (از جمله سازمان) کمک کند. به عنوان نمونه می‌توان به بازنگری در افزایش سن بازنشستگی، اصلاح ضرایب مربوط به مستمریها و متناسب کردن آن با حداقل هزینه زندگی و تورم واقعی، عدم کسر مالیات از مستمریها و... اشاره کرد. به نظر می‌رسد که این بازنگری و اصلاح می‌بایست تا حد امکان به صورت منظم انجام پذیرد.