

بررسی مسائل و نیازهای فرهنگی - اجتماعی بازماندگان در ارتباط با سازمان تأمین اجتماعی

مجری طرح: دکتر محمد زاهدی اصل

چکیده

آمار جمعیت تحت پوشش سازمان تأمین اجتماعی با عنوان «بازماندگان» که به علل مختلف رو به تزاید است، از این نشان دارد که سازمان می‌بایست نسبت به شناخت نیازها و مشکلات این قشر از افراد تحت پوشش خود تلاش کند تا بر اساس آن، تدبیر مناسبی اتخاذ کرده و برنامه‌های مربوط را طراحی و اجرا کند. لذا موضوع اصلی پژوهش حاضر، بررسی مسائل و نیازهای فرهنگی - اجتماعی بازماندگان در ارتباط با سازمان تأمین اجتماعی است.

جمعیت مورد مطالعه در این پژوهش، کلیه بازماندگان تحت پوشش سازمان بودند (در حدود ۳۰۵،۵۹۲ پرونده) که حجم نمونه با بهره‌گیری از فرمول زیربط، ۱۵۰۴ مورد برآورد شد و مجموعه استان‌های کشور به ۱۰ منطقه (بر حسب برخورداری و محرومیت) تقسیم و ۱۰ درصد از شهرستان‌ها (شعب) به صورت تصادفی و با در نظر گرفتن محرومیت منطقه انتخاب شد (۲۱ شعبه) و متناسب با حجم بازماندگان هر یک از شهرستان‌ها، سهم هر شعبه نیز مشخص شد.

ضمناً برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر از کارگزاران امور بازماندگان نیز (هر شعبه یک مسئول)، فرم مصاحبه‌ای با ۱۶ سؤال اصلی و فرعی طراحی و به مورد اجرا گذاشته شد. پس از داده‌پردازی، اطلاعات بدست آمده در سه بخش مورد تحلیل و تفسیر قرار گرفت؛

در بخش اول به عنوان توصیف اطلاعات مربوط به بازماندگان، ویژگیهای فردی، اجتماعی و اقتصادی

بازماندگان، چگونگی ارتباط آنها با سازمان و کانون‌های بازنشستگی، انتظارات آنها از سازمان، نیازهای اساسی فعلی همراه با اولویت نیازها از نظر آنها و عمده‌ترین مشکل فعلی، مورد توجه واقع شد. در بخش دوم، رابطه متغیرهای مربوط به بازماندگان با بهره‌گیری از آمار استنباطی، مورد تحلیل قرار گرفت. و بالأخره در نتیجه‌گیری، بر اساس یافته‌های تحقیق به پرسش‌های مندرج در فصل روش‌شناسی پاسخ داده شد و پیشنهادات کاربردی با هدف زمینه‌سازی برای توجه به انتظارات، نیازها و مسائل بازماندگان با تأکید بر نیازهای فرهنگی - اجتماعی مطرح شد.

مقدمه

نظام تأمین اجتماعی^۱، عنصر اصلی اجتماع مدرن امروز است که با عملکرد مؤثر خود می‌تواند ضمن تأمین نیازهای مشروع و اساسی، تضمین‌کننده امنیت انسان در مقابل حوادث و اتفاقات روزافزونی باشد که سلامتی و بقای جامعه را تهدید می‌کند. پدیده «بازماندگی»^۲ به عنوان یکی از موضوعات نظام تأمین اجتماعی، آئینه تمام‌نمایی برای شاغلان به کار در نمایش آینده شغلی آنها به حساب می‌آید که توجه به آن در اشکال مختلف، می‌تواند اقدام ارزشمندی در تحقق اهداف تأمین اجتماعی تلقی شود.

در حقیقت «بازماندگان» وارثان بیمه‌شدگان دیروز هستند که سازمان یا نهاد مجری نظام تأمین اجتماعی را جانشین سرپرست خود می‌انگارند و لذا چگونگی عملکرد این مؤسسات در تلقی درست یا نادرست این بخش از مخاطبین نظام تأمین اجتماعی نسبت به عملکرد سازمان بسیار مؤثر خواهد بود. بر این اساس و با هدف شناخت نیازهای فرهنگی و اجتماعی بازماندگان از یکسو و مسائل و مشکلات آنها از سوی دیگر، این پژوهش طراحی شده است تا برای نخستین بار در تاریخ تأمین اجتماعی کشورمان، تصویری روشن و کارشناسانه از وضعیت «بازماندگان» را به عنوان بخش قابل توجهی از مخاطبین نظام تأمین اجتماعی ارائه کند.

بیان مسئله

پدیده «بازماندگی» نه تنها با امنیت شغلی بلکه با امنیت عام‌تری از جهت تأمین افراد تحت تکفل

1. Social Security Sistem

2. Remeining

نیروی کار نیز مرتبط است. «مرگ» به عنوان یک «واقعیت» در زندگی هر انسانی اتفاق می افتد و بطور طبیعی، نگرانی های ناشی از آن، بخصوص نگرانی های مربوط به معیشت و شرایط زندگی بازماندگان از اهم مسائلی است که توجه به آن و سیاستگزاری کارآمد در این خصوص، در تقلیل اضطرابها و عدم احساس ایمنی انسانها بسیار مؤثر بوده و تعدیل کننده آثار سوء و تبعات زیانبار «مرگ» برای اعضای خانواده است.

افراد بیمه شده، چه در دوره اشتغال و چه بعد از آن (دوره بازنشستگی) به عنوان طرف اصلی قرارداد با سازمان، با مراجعات مستقیم و غیرمستقیم، نیازها، خواسته ها، انتظارات و مسائل خود را مطرح و با پی گیری آن، عملاً رابطه خود با سازمان را به اشکال مختلف استمرار می بخشند ولی با فوت بیمه شده، غالباً این ارتباط قطع می شود و بر اساس فرمول های قانونی، بخشی از مستمری بازنشستگی به «بازماندگان» تعلق می گیرد.

به جرأت می توان گفت که مسئولیت سازمان، نه تنها با فوت بیمه شده اصلی خاتمه یافته تلقی نمی شود بلکه می تواند اهمیت بیشتری نیز پیدا کند. واقعیت این است که بازماندگان، بعد از فوت سرپرست خود با مشکلات مضاعفی مواجه می شوند. از یک طرف نان آور و حامی خود را از دست داده و از سوی دیگر با تقلیل مستمری روبرو می شوند و لذا علاوه بر مسائل و نیازهای قبلی، مشکلات و انتظارات جدیدی برای آنها مطرح می شود که توجه به آنها در حد مقدرات و امکانات سازمان، می تواند جایگاه رفیعی را برای سازمان در افکار عمومی به ویژه اذهان مخاطبین آن فراهم سازد و بر اعتبار و منزلت این نهاد مهم بیافزاید.

آمار جمعیت تحت پوشش سازمان با عنوان بازماندگان (حدود ۳۰۰,۰۰۰ مورد) که به دلایل حوادث طبیعی و غیرطبیعی رو به تزاید است، نشان دهنده این واقعیت است که سازمان می بایست نسبت به شناخت مسائل و مشکلات این قشر (که غالباً مغفول مانده است) و همچنین نیازهای مختلف آنها به ویژه نیازهای فرهنگی - اجتماعی، تلاش لازم را انجام دهد.

با توجه به مباحث فوق، مسئله اصلی پژوهش حاضر، آگاهی از ویژگیهای بازماندگان، مسائل و نیازهای فرهنگی - اجتماعی آنها در رابطه با سازمان تأمین اجتماعی است. ضمناً پاسخ

به پرسش دیگری نیز، مدنظر بوده است مبنی بر آنکه با چه راه کارهای عملی، کارآمد و هوشمندانه، می توان ارتباط سازمان با بازماندگان را حفظ و تقویت کرد؟

اهداف پژوهش

۱. شناخت برخی ویژگیهای اجتماعی و اقتصادی بازماندگان؛
۲. شناخت نیازهای فرهنگی - اجتماعی بازماندگان؛
۳. شناخت مسائل بازماندگان با تأکید بر بُعد اجتماعی و فرهنگی آن؛
۴. شناخت و انتظارات بازماندگان از سازمان؛
۵. ارائه راه کار عملی و کاربردی مؤثر در ارتباط سازمان با بازماندگان.

سوالات پژوهش

۱. برخی از ویژگیهای اجتماعی و اقتصادی بازماندگان چیست؟
۲. نیازهای فرهنگی - اجتماعی بازماندگان و اولویت آن از نظر بازماندگان کدام است؟
۳. اهم مسائل و مشکلات بازماندگان از نظر آنها چیست؟
۴. انتظارات بازماندگان از سازمان کدام است؟
۵. آیا بین ویژگیهای اجتماعی و اقتصادی بازماندگان و مشکلات و نیازهای اعلام شده از سوی آنها رابطه ای وجود دارد؟
۶. راه کار ارتباطی مؤثر بین سازمان و بازماندگان کدام است؟

روش تحقیق

در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی استفاده به عمل آمده است که با مراجعه مستقیم به یکی از اعضای اصلی بازماندگان، اطلاعات مورد نظر جمع آوری شد.

الگوی نظری مورد استفاده از تئوری ها

از آنجا که تحقیق حاضر، جنبه توصیفی داشته و در جهت تأیید یا رد دیدگاه و تئوری خاصی

نیست لذا با هدف بسترسازی برای سؤالات تحقیق، از تئوری‌های ارائه شده در بخش ذیربط، بهره‌برداری شده است.

در خصوص تئوری‌های «نیاز»، نظریه «مازلو» و طبقه‌بندی این دانشمند از نیازها مورد توجه بوده و رابطه اولویت نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان با این تئوری و برخی دیدگاه‌های دیگر تبیین شد.

در بحث از نظریه‌های رفاه اجتماعی و چگونگی دخالت دولت در امور رفاهی (از جمله امور بازماندگان)، نظرات و انتظارات بازماندگان از منظر این نظریه‌ها مورد بررسی قرار گرفته است.

جمعیت مورد مطالعه و حوزه جغرافیایی تحقیق

جمعیت مورد مطالعه، شامل کلیه بازماندگان تحت پوشش سازمان در کشور است که - به موجب آخرین آمار دریافتی از سازمان - ۳۰۵,۵۹۲ پرونده را شامل می‌شود. از آنجا که پرداخت مستمری و خدمت‌رسانی به بازماندگان در سطح کشور از سوی سازمان تأمین اجتماعی بر اساس مقررات یکسان انجام می‌گیرد ولی نیازها و مسائل بازماندگان و همچنین انتظارات آنها در مناطق مختلف و متناسب با شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی هر منطقه متفاوت است لذا مجموعه استان‌های کشور به ۱۰ منطقه، مطابق جدول شماره یک تقسیم و کلیه شهرستان‌های (شعب) دارای حداقل ۳۰۰ پرونده به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد و به دلیل واریانس ناچیز بین شهرستان‌های هر منطقه، جمعاً ۱۰ درصد از شهرستان‌ها (شعب) با تقسیم به نسبت کل حجم نمونه به حجم پرونده‌های مجموعه شهرستان‌های انتخابی، تعیین شد.

حجم نمونه و چگونگی انتخاب افراد مورد مشاهده

در رابطه با حجم نمونه، با ملاک قراردادن کلیه خانوارهای مستمری بگیر، شهرستان‌ها و شعب دارای بیش از ۳۰۰ پرونده و با در نظر گرفتن دقت ۳ درصد و قضاوت با خطای ۲ درصد و واریانس حداکثر با بهره‌گیری از فرمول کوکران، ۱۵۰۴ مورد برآورده شده است که متناسب با حجم بازماندگان شهرستان‌های مورد بررسی، سهم هر شهرستان (شعبه) مشخص گردید. برای

انتخاب فرد مورد مشاهده، با مراجعه به شعبه موردنظر، و اخذ فهرست بازماندگان مستمری بگير، بر اساس نسبت سیستماتیک، محاسبه و اقدام شد.

ابزار جمع آوری اطلاعات

برای کسب اطلاعات مورد نیاز از مصاحبه ساخته شده (تکمیل پرسشنامه همراه با مصاحبه) استفاده شد. پس از تأیید اعتبار محتوایی ابزار جمع آوری اطلاعات با کسب نظر از صاحب نظران و اساتید روش تحقیق، پایایی ابزار نیز با بهره گیری از روش آزمون و آزمون مجدد و استفاده از فرمول «اسپیرمن براون»، مورد تأیید قرار گرفت.

تعاریف نظری و عملی متغیرها

نیاز و انواع آن^۱

فرهنگ علوم اجتماعی با تفکیک مفهوم نیاز از منظر جامعه‌شناسی و روانشناسی، منشأ نیازها را را فرهنگ و جامعه معرفی کرده و فقدان آنها را موجب اختلال بهزیستی فردی و اجتماعی انسان می‌داند. (جلیوس گولد، ۱۳۷۶، ص ۸۷۸)

در تعریف دیگری، نیاز، فاصله و خلاء بین واقعیت موجود و شرایط مطلوب تعبیر می‌شود که با توجه به ارزش‌های جامعه، امکان ظهور می‌یابد. (رفیع پور، فرامرز، ۱۳۶۴، ص ۱۴)

از نظر الکساندر ماری^۲، نیاز عبارت است از نیرویی که از ذهنیات و ادراک آدمی سرچشمه می‌گیرد و اندیشه و عمل را چنان تنظیم می‌کند که فرد به انجام رفتاری می‌پردازد تا وضع موجود را در جهتی معین تغییر دهد و حالت نارضایتی را به رضایت و ارضا تبدیل کند. (رحیمی نیک، اعظم، ۱۳۷۴، ص ۱۰). «ماری» همچنان معتقد است که نیاز به عنوان فشار درونی جهت‌داری است که تعیین می‌کند افراد چگونه به دنبال اشیاء یا موقعیت‌های مختلف در محیط هستند، و چگونه به آنها پاسخ می‌دهند. نیازهای اولیه جنبه فیزیولوژیک دارند و نیازهای ثانویه یا نیازهای روان زاد جنبه روان‌شناختی دارند و زیربنای بخش عمده‌ای از رفتار انسان هستند. (کارور، شبی بر، ۱۳۷۵، ص ۱۸۸)

1. Needs

2. Henry Alexander Murry

آبراهام مازلو^۱ به عنوان نظریه پرداز پیشقدم در موضوع نیازها، ضمن بحث از انواع نیازها، آن‌ها را در پنج طبقه تقسیم بندی کرده و احساس نیاز هر طبقه را مستلزم تأمین نیاز طبقه ماقبل معرفی می‌کند. نیازهای مورد نظر او نیازهای فیزیولوژیکی، ایمنی، تعلق و دوستی، حرمت، خودشکوفایی اند. (نایلی - محمدعلی، ۱۳۷۳، ص ۳۳).

دیوید مک‌کلند^۲ ضمن بررسی چگونگی ترکیب نیازهای فرد با عوامل محیطی، از سه نیاز با عناوین نیاز به پیشرفت، نیاز به قدرت، نیاز به پیوندجویی بحث می‌کند. (همان منبع، ص ۴۱) استاد مطهری معتقد است که انسان علاوه بر نیازهای زیستی و جسمانی، دارای یک سری نیازها و خواسته‌های غیرمادی است که ریشه آن در فطرت انسان است؛ حقیقت جویی، خلاقیت، زیبایی دوستی، عشق و محبت و خیراخلاقی از جمله این نیازها هستند (مطهری، مرتضی، ۱۳۶۱، ص ۴۳).

با توجه به مطالب یادشده، مجموعه مقولات مربوط به نیازها عبارتند از: نیازهای زیستی و فیزیولوژیکی، تعلق و دوستی، خودشکوفایی و خلاقیت، حرمت، ایمنی، اقتدار، اندیشه و شناخت، مشارکت، استقلال، پیشرفت و رشد، آسیب‌گریزی، تهاجم، پیوندجویی، وابستگی، حقیقت جویی، زیبایی دوستی، عشق و محبت، خیرخواهی.

با توجه به مفهوم «اجتماعی» و تعاریف مربوط به این واژه می‌توانیم نیازهای زیستی، تعلق و دوستی، ایمنی، مشارکت، پیوندجویی، وابستگی، اقتدار، عشق و محبت و خیرخواهی را به عنوان نیازهای اجتماعی تلقی کنیم و نیازهای خودشکوفایی و خلاقیت، حرمت، اندیشه و شناخت، استقلال، پیشرفت و رشد، تهاجم، حقیقت جویی و زیبایی دوستی را به عنوان نیازهای فرهنگی در نظر بگیریم.

بازمانده^۳

فرهنگ معین، بازمانده را «عقب مانده» (عقب افتاده)، «بجامانده» و همچنین خویشاوند را کسی که پس از مرگ وی از او میراث می‌برد، تعریف کرده است. بر اساس قانون تأمین اجتماعی، «بازماندگان» کسانی هستند که در زمان فوت بیمه شده، تحت تکفل وی بوده‌اند و به موجب ماده ۸۰ قانون مذکور واجد شرایط دریافت مستمری بازماندگان هستند. بر اساس ماده ۸۱ قانون تأمین اجتماعی، بازماندگان شامل عیال دائمی بیمه شده متوفی (مادام که شوهر اختیار نکرده

1. Abraham H. Maslow

2. D.C. Mecllland

3. Survivor

است)، فرزندان متوفی تا سن هیجده سال (و بالاتر مشروط به اشتغال به تحصیل یا معلولیت و بیماری)، پدر و مادر در صورت تحت تکفل بودن (سن پدر از ۶۰ سال و سن مادر از ۵۵ سال تجاوز کرده باشد) است. لازم به توضیح است که بازماندگان بیمه شده زن نیز در ماده ۸۲ این قانون مشخص شده است.

در این پژوهش بازمانده عبارت از کسی است که طبق قانون تأمین اجتماعی مشمول دریافت مستمری بازماندگان می باشد و به ترتیب اولویت همسر، یکی از فرزندان و یا یکی از والدین فرد مورد مشاهده را شامل می شود.

مسئله^۱

در این پژوهش، مسئله، مرادف با «مشکل» در نظر گرفته شده است و به عاملی تعریف شده است که در کارکرد اجتماعی افراد اثر سوء می گذارد (هریس پرلمن، هلن، ۱۳۷۱، ص ۳۲). یا به بیانی دیگر، عامل یا عواملی که موجب ناخرسندی فرد از زندگی و احساس ناخوشایندی نسبت به حالت یا وضعیتی می شود.

انتظارات^۲

انتظار به صورت پیش بینی آگاهانه فعلی درباره رویداد آینده و یا حالتی از آمادگی (تمایل) به نشان دادن نوعی پاسخ به یک وضعیت است (جولیوس، گولد، ۱۳۷۶، ص ۱-۵). در این تحقیق، انتظار بازمانده از سازمان، در قالب یک سؤال باز با اولویت سه گانه به عنوان اصلی ترین انتظارات مطرح شده است.

بررسی و تحلیل داده ها

۱. خصوصیات اجتماعی و اقتصادی بازماندگان

۱- ۱. ۸۲/۷ درصد از بازماندگان مخاطب را زنان و ۱۷/۳ درصد را مردان تشکیل می دهند؛
۱- ۲. حدود ۶۰ درصد از مخاطبان، در گروه سنی بالای ۴۰ سال قرار داشتند و متوسط سن محاسبه شده ۴۳/۱۲ سال است؛

۳- ۱. بیش از یک چهارم پاسخگویان (۲۷/۳ درصد) را افراد بیسواد و تنها ۶/۹ درصد از آنها را، افراد با تحصیلات دانشگاهی تشکیل داده‌اند؛

۴- ۱. ۶۲/۹ درصد جمعیت را افراد «همسر فوت شده» تشکیل می‌دهند و ۲۷/۷ درصد نیز مربوط به کسانی است که هرگز ازدواج نکرده‌اند؛

۵- ۱. بیش از یک سوم بازماندگان (۳۸/۹ درصد) را بیماران تشکیل می‌دهند. توضیح اینکه اغلب بازماندگان بیمار را احتمالاً همسران و والدین متوفی (بیمه شده اصلی) شامل می‌شوند. و شایع‌ترین بیماری در میان پاسخگویان، به ترتیب، قلب و عروق، اندام‌های حرکتی، داخلی، گوارشی، اعصاب و روان و قند و چربی خون است که با توجه به متوسط سن افراد مورد مشاهده معمولاً این قبیل ناراحتی‌ها، دامنگیر افراد سالمند است؛

۶- ۱. متوسط مستمری دریافتی ماهانه ۸۹۸,۸۰۰ ریال محاسبه شده است که متوسط سهم محاسبه شده برای جمعیت مورد مشاهده ۳۳۵,۰۰۰ ریال بوده است. این رقم با عنایت به حداقل هزینه‌های اعلام شده برای نقاط شهری و روستایی از سوی بانک مرکزی و سایر نهادهای ذربط، تأمین‌کننده هزینه ضروری معیشت بازماندگان نخواهد بود و به طور طبیعی آنها را برای تأمین و جبران کمبود حاصل از این وضعیت به تلاش و تکاپو وادار خواهد کرد.

۲. انتظارات از سازمان

به منظور بررسی انتظارات بازماندگان از سازمان، جدول شماره ۳، طراحی شده است. به موجب اطلاعات مندرج در این جدول که با اولویت‌های سه‌گانه تنظیم شده است، اولاً ۳/۸۵ درصد از مخاطبان، انتظاری از سازمان را اعلام نکرده‌اند و این امر می‌تواند تفسیرهای متفاوتی داشته باشد از آن جمله: کم‌توقعی بازماندگان، عدم اطلاع آنها از وظایف قانونی سازمان، بی‌فایده بودن انتظارات و ...

ثانیاً در میان کسانی که، انتظارات خود از سازمان را اعلام کرده‌اند، مقوله مربوط به افزایش مستمری با رقم ۵۳/۹ درصد در رأس انتظارات بازماندگان بوده است، برخورد خوب و توجه به بازماندگان با ۱۳ درصد در ردیف دوم و توجه به امور درمان با ۷/۷ درصد در ردیف سوم قرار داشته است. ارقام فوق حاکی از این است که عمده‌ترین خواسته و انتظار بازماندگان از سازمان به وضعیت و میزان مستمری بازماندگان مربوط بوده است.

جدول شماره ۱. توزیع جمعیت مورد مطالعه بر حسب انتظارات آنها از سازمان		
درصد کل	تعداد فراوانی	انتظارات
۵۳/۹	۷۷۹	افزایش مستمری
۴/۷	۶۸	اعطاء وام
۴/۵	۶۵	توجه به مشکلات مسکن
۷/۷	۱۱۱	توجه به امور درمانی
۷/۶	۱۱۰	ایجاد تسهیلات
۳/۴	۴۹	کمک به اشتغال
۲/۲	۳۲	پرداخت به موقع مستمری
۱۳/۰	۱۸۸	برخورد خوب و توجه به بازماندگان
۱/۷	۲۵	رفع مقررات زائد
۱/۰	۱۴	توجه به امور تحصیلی
۰/۳	۵	سایر موارد
-	۵۸	عدم اطلاع
۱۰۰/۰	۱۵۰۴	جمع

۳. مهمترین مشکل

در معرفی مهمترین مشکل از سوی بازماندگان مورد بررسی، به موجب اطلاعات مندرج در جدول شماره ۲، مشکلات مالی با ۴۰/۳ درصد در رأس مشکلات معرفی شده قرار دارد که اگر کمی مستمری (۱۳/۱ درصد) و اشتغال (۶/۸ درصد) را نیز در زمره مشکلات مالی محسوب کنیم رقم فوق به ۶۰/۲ درصد افزایش پیدا خواهد کرد. این امر نیز نشان از این واقعیت دارد که اصلی ترین دغدغه و نگرانی بازماندگان، مسائل مالی و معیشتی است. ضمناً مشکلات مربوط به مسکن با ۱۴/۳ درصد، بیماری با ۱۲/۴ درصد و مشکلات مربوط به فرزندان با ۴/۶ درصد در مراتب بعدی قرار دارند.

جدول شماره ۲. توزیع جمعیت مورد مطالعه بر حسب مهمترین مشکل در حال حاضر		
درصد کل	تعداد فراوانی	شرح مقادیر منفرد
۱۳/۱	۱۷۸	کمی مستمری
۱۴/۳	۱۹۴	مشکلات مربوط به مسکن
۶/۴	۸۷	مشکلات مربوط به فرزندان
۳/۷	۵۰	تنهایی
۱۲/۴	۱۶۸	بیماری
۴۰/۳	۵۴۸	مشکلات مالی
۶/۸	۹۲	اشتغال
۰/۹	۱۲	مشکلات تفریحی و رفاهی
۲/۲	۳۰	سایر موارد
-	۱۴۵	عدم اطلاع
۱۰۰/۰	۳۹۶	جمع

۴. نیازها و اولویت مربوط به آن

جدول شماره ۳ نیازهای اساسی اعلام شده از سوی بازماندگان را در حال حاضر با اولویت سه گانه نشان می دهد. با بهره گیری از اطلاعات این جدول می توان به نتایج زیر اشاره کرد:

۴-۱. در اعلام نیازهای اساسی با اولویت اول، نیاز مالی با ۳۰/۶ درصد در صدر جدول، مسکن با ۱۹ درصد، افزایش مستمری با ۱۴/۵ درصد و امور درمان با ۸/۲ درصد در مراتب بعدی قرار دارند. اگر به محتوای مجموعه نیازها توجه کنیم به روشنی در خواهیم یافت که مجموعه نیازهای مالی و معیشتی در اولویت مطلق قرار دارد که این وضعیت نیز مؤید تفسیر مربوط به جدول شماره ۲ است. امنیت و آرامش (۲ درصد)، همدم و همراه (۱/۶ درصد)، توجه بیشتر (۱/۱ درصد) و سیاحت و زیارت (۱/۱ درصد) از موارد دیگری است که به عنوان اساسی ترین نیازهای فعلی معرفی شده اند. یعنی جمعاً ۵/۸ درصد از بازماندگان، توجه به نیازهای غیرمعیشتی و ثانوی را در اولویت فعلی خود معرفی کرده اند.

۴-۲. مقایسه اولویت های اول تا سوم نیز نشان از این واقعیت دارد که نیازهای مالی و

معیشتی در اولویت دوم و سوم نیز در رأس سلسله نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان قرار دارد، ضمن اینکه دومین نیاز اعلام شده از سوی بازماندگان در اولویت دوم و سوم (بعد از مسائل مالی)، امور درمان بوده است و سومین نیاز، تأمین احتیاج فرزندان معرفی شده است که این حاکی از نگرانی بازماندگان، از سلامتی خود و آینده فرزندانشان است.

۳-۴. در پاسخ به اعلام اولویت، نسبت به فهرستی از مجموعه نیازهای معرفی شده در فرم مصاحبه و با استناد به جدول شماره ۴ نتایج زیر قابل بررسی است:

۳-۱-۴. در اولویت اول، مستمری نسبت به هزینه زندگی با $51/1$ درصد در صدر نیازها و سپس مسکن با $22/9$ درصد، سلامتی با $9/4$ ، زمینه اشتغال با $4/1$ درصد و بالأخره آرامش و امنیت اجتماعی با $2/7$ درصد در مراتب بعدی قرار دارند.

۳-۲-۴. در اولویت دوم - مستمری متناسب با هزینه زندگی با $22/3$ درصد در مرتبه اول و اشتغال با $14/4$ درصد، سلامتی با $11/8$ درصد و مسکن با $7/5$ درصد در مراتب بعدی واقع‌اند.

۳-۳-۴. در اولویت سوم - درمان همراه با مقوله استقلال مالی با $12/2$ درصد در مرتبه اول، سلامتی با 10 درصد در مرتبه دوم و فراغت و تفریح با $7/3$ درصد در مرتبه سوم معرفی شده‌اند. مقایسه ارقام جداول شماره ۳ و ۴، قرابت قابل توجهی را در مقولات مربوط به نیازها و اولویت آنها از نظر بازماندگان (چه برای نیازهای فعلی و چه برای نظرسنجی) نشان می‌دهد. یعنی، بازماندگان غالباً، مقوله‌ای را که به عنوان نیاز اصلی فعلی اعلام کرده‌اند، در اولویت نیازها نیز، به همان مقوله اشاره کرده‌اند.

۳-۴-۴. مقایسه اولویت‌های سه‌گانه با استناد به ارقام مندرج در جدول نشان می‌دهد که: اولاً مستمری متناسب با زندگی در هر دو اولویت اول و دوم به عنوان نیاز دارای اولویت برتر معرفی شده است در حالیکه در اولویت سوم، درمان و سلامتی (دو مقوله مربوط به همه) در مرحله نخست معرفی شده است؛

ثانیاً مسکن به عنوان مقوله مرتبه دوم در اولویت اول معرفی اعلام شده است در حالیکه در اولویتهای دوم و سوم به ترتیب، زمینه اشتغال و استقلال مالی معرفی شده است که هر دو مقوله، توجه به نیاز خودتکایی بازماندگان را نشان می‌دهد؛

ثالثاً توجه به آرامش و امنیت، فراغت و تفریح و همچنین ازدواج و تشکیل زندگی از مقولات دیگری هستند که در اولویتهای دوم و سوم در رده‌های بعد از معیشت و درمان و اشتغال معرفی شده‌اند که خود در خور توجه است.

جدول شماره ۳. توزیع جمعیت مورد مطالعه بر حسب نیازهای اساسی					
اولویت	اول	دوم	سوم	موارد ۱۳ گانه	
مسکن	۲۷۰	۹۲	۱۸	۱۹/۰	۴/۸
افزایش مستمری	۲۰۶	۱۲۵	۲۷	۱۴/۵	۷/۳
تأمین نیاز فرزندان	۸۹	۹۲	۳۰	۶/۳	۸/۱
توجه بیشتر	۱۶	۱۱	۱۰	۱/۱	۲/۷
نیازهای مالی	۴۳۴	۲۰۶	۶۷	۳۰/۶	۱۸/۰
ایجاد تسهیلات بیشتر	۶۳	۷۳	۳۱	۴/۴	۸/۳
نیاز به همدم و همراه	۲۳	۴۱	۲۱	۱/۶	۵/۶
امور درمان و سلامتی	۱۱۶	۱۰۸	۶۳	۸/۲	۱۶/۹
سیاحت و زیارت	۱۵	۲۱	۲۱	۱/۱	۵/۶
اشتغال	۹۴	۸۷	۳۸	۶/۶	۱۰/۲
امنیت و آرامش	۲۹	۴۳	۱۷	۲/۰	۴/۶
اصلاح برخی ضوابط	۴	۴	۴	۰/۳	۱/۱
سایر موارد	۶۰	۸۶	۲۵	۴/۲	۶/۷
عدم اطلاع	۸۵	۵۱۵	۱۱۳۲	-	-
جمع	۱۵۰۴	۱۵۰۴	۱۵۰۴	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰

جدول شماره ۴. توزیع جمعیت مورد مطالعه برحسب نظر آنها نسبت به اولویت نیازها

اولویت	اول	دوم	سوم
مسکن	۳۴۵	۱۱۳	۲۴
مستمری متناسب با زندگی	۷۶۹	۳۵۰	۱۰۴
آرامش و امنیت اجتماعی	۴۱	۱۱۰	۱۰۰
فراغت و تفریح	۲۷	۷۲	۱۱۰
سلامتی	۱۴۲	۱۷۸	۱۵۰
دوستی و ارتباط با دیگران	۴	۱۶	۱۵
زمینه اشتغال	۶۲	۲۱۶	۱۴۹
ازدواج و تشکیل زندگی	۲۶	۸۰	۹۶
امکانات تحصیلی	۲۶	۸۸	۹۳
ارتباط بیشتر با سازمان	۱	۱۵	۱۵
درمان با کیفیت بهتر	۳۱	۱۲۱	۱۸۴
حرمت اجتماعی	۴	۲۲	۴۴
تفاهم درون خانواده	۴	۷	۲۶
رشد و پیشرفت در زندگی	۲	۲۳	۹۹
اتکا به خود و استقلال مالی	۱۳	۷۴	۱۸۳

ادامه جدول شماره ۴				
اولویت	اول	دوم	سوم	مقولات مورد نظر
دانش و آگاهی بیشتر	۱	۲	۵	۰/۳
سایر	۲	-	۸	۰/۵
بی جواب	۴	۱۷	۹۹	۶/۶
جمع	۱۵۰۴	۱۵۰۴	۱۵۰۴	۱۰۰/۰

۵. انتظارات از سازمان

در خصوص ارتباط بین اهم انتظارات بازماندگان از سازمان و متغیرهای هیجده گانه، جدول محاسباتی شماره ۵ که محصول ترکیب متغیرهای ذیربط است تنظیم شده است. ارقام مندرج در جدول شماره ۵ حاکی از وجود ارتباط بین اهم انتظارات بازماندگان از سازمان با بسیاری از متغیرهای مورد نظر است که به تحلیل برخی از آنها می پردازیم.

۵-۱. انتظارات از سازمان و محرومیت منطقه

اصلاح مقررات و ضوابط ذیربط، مورد انتظار ۸ درصد از بازماندگان مناطق محروم بوده است و این رقم برای مناطق برخوردار، رقم ۳/۶ درصد را نشان می دهد. در مقابل، توجه به بازماندگان و برخورد خوب، انتظار ۱۰/۴ درصد از بازماندگان ساکن در مناطق محروم بوده است در شرایطی که این رقم برای مناطق برخوردار ۱۴/۶ درصد است.

کاسکور (۹/۸۱) و ضریب توافق کرامر (۰/۱۰۱) محاسبه شده نیز مؤید چنین ارتباطی است.

۵-۲. انتظارات از سازمان و نسبت با متوفی

ارقام مندرج در جدول شماره ۵ نشان می دهد که بین انواع انتظارات بازماندگان و نسبت آنها با

بیمه شده اصلی (متوفی) ارتباط معنی داری وجود دارد بطوری که، توجه به امور درمان و برخورد خوب و توجه به بازماندگان، مهمترین انتظارات همسران بیمه شده بوده است در شرایطی که، افزایش مستمری، وام و تسهیلات و بالأخره توجه به مشکلات مسکن، اهم انتظارات فرزندان متوفی را تشکیل می‌دادند. با توجه به وضعیت جسمانی، روانی و اجتماعی بازماندگان در دو گروه فوق، این انتظارات طبیعی به نظر می‌رسد و نشان‌دهنده دغدغه و نگرانی آنها از مسائل مورد نظر است.

۵-۳. انتظارات از سازمان و میزان سن

در این خصوص نیز محاسبات آماری، حاکی از وجود ارتباط معنی دار بین دو متغیر است. انتظار افزایش مستمری و همچنین وام و تسهیلات در سنین جوانی و میانسالی بیش از دوره سالمندی است در حالی که توجه به امور درمانی، اصلاح مقررات و همچنین برخورد خوب و توجه به بازماندگان از اهم انتظارات دوران سالمندی تلقی می‌شود. همانگونه که در تحلیل بند قبلی اشاره شد انتظارات از سازمان، ریشه در عواملی از جمله میزان سن بازماندگان دارد که این انتظارات متناسب با مقتضیات سنی شکل می‌گیرد. بدین روی نگرانی از سلامتی و ترس از عدم توجه و شکسته شدن حرمت بازماندگان سالمند، زمینه ساز انتظارات آنها در توجه به این امور می‌شود و در مقابل، فرزندان بیمه‌شدگان متوفی نیز متناسب با شرایط سنی و وضعیت اجتماعی اقتصادی خود، انتظاراتی در حوزه بهبود شرایط معیشتی و برخورداری از وام و تسهیلات بیشتر را مطرح می‌کنند.

۵-۴. انتظارات از سازمان و مهمترین مشکل در حال حاضر

ارقام جدول شماره ۵ حاکی از این است که کسانی که عمده‌ترین مشکل خود را مشکل «مالی» اعلام کرده‌اند، انتظارات خود از سازمان را افزایش مستمری و اعطای وام و تسهیلات بیان کرده‌اند و کسانی که عمده‌ترین مشکل فعلی خود را بیماری اعلام داشته‌اند، انتظارات خود از سازمان را توجه به امور درمانی معرفی کرده‌اند که هر دو مقوله، کاملاً طبیعی و منطقی به نظر می‌رسد. همین وضعیت را با شدت بیشتری در رابطه با موضوع مسکن، ملاحظه می‌کنیم یعنی کسانی که اصلی‌ترین مشکل فعلی خود را مسکن معرفی کرده‌اند، مهمترین انتظار خود از سازمان را توجه به مشکلات مسکن اعلام داشته‌اند. پس می‌توان ادعان کرد که بین دو متغیر فوق

همبستگی قابل توجهی وجود دارد، چنانچه، محاسبات آماری مندرج در جدول شماره ۵ نیز آن را تأیید می‌کند.

۵-۵. انتظارات از سازمان و اصلی‌ترین نیاز فعلی

وضعیت مشابه همین تحلیل را در رابطه با همبستگی بین این دو متغیر نیز به وضوح ملاحظه می‌کنیم بطوری که، ۸۰/۶ درصد از کسانی که توجه به مشکلات مسکن را مهمترین انتظار خود از سازمان اعلام کرده‌اند، اصلی‌ترین نیاز فعلی خود را «مسکن» عنوان کرده‌اند و یا ۴۰/۷ درصد از بازماندگانی که توجه به امور درمان را به عنوان مهمترین انتظار خود از سازمان اعلام کرده‌اند، نیاز درمانی را به عنوان اساسی‌ترین نیاز فعلی طرح کرده‌اند. کاسکور (۳۵۹/۸۹) و ضریب توافق کرامر محاسبه شده (۰/۲۵۴) نیز ارتباط بین دو متغیر فوق را با اطمینان بیش از ۹۹ درصد تأیید می‌کنند.

جدول شماره ۵. رابطه بین اهم انتظارات از سازمان و برخی متغیرها			
انتظارات بازماندگان از سازمان			انتظارات
ضریب توافق کرامر	سطح معنی‌دار بودن	درجه آزادی	محاسبات آماری
			متغیرهای مورد نظر
۰/۱۰۱	۰/۰۰۰	۱۰	۳۰/۰۴
۰/۰۹۷	۰/۰۰۰	۱۵	۴۱۴۴
۰/۰۹۹	۰/۰۰۰	۲۰	۵۷/۶۵
۰/۲۸۳	۰/۰۰۰	۱۵	۳۱۷/۱۹
۰/۲۵۴	۰/۰۰۰	۲۰	۳۵۹/۸۹

۶. نظر بازماندگان نسبت به مهمترین مشکل فعلی در رابطه با برخی متغیرها در تحلیل ارتباط بین مهمترین مشکل فعلی اعلام شده از سوی بازماندگان و برخی از متغیرها جدول شماره ۶ تنظیم شده است. در همین ارتباط به برخی از تحلیل‌های متناسب با اهداف تحقیق اشاره می‌شود:

۶-۱. مهمترین مشکل فعلی و برخورداری منطقه محل سکونت بازماندگان

ساکنان مناطق برخوردار، مهمترین مشکل فعلی خود را به ترتیب، مالی، مسکن، اجتماعی و بیماری عنوان کرده‌اند در حالیکه ساکنان مناطق محروم به ترتیب مشکلات مالی، بیماری و سپس مشکلات اجتماعی و مسکن را بیان کرده‌اند. می‌توان احتمال داد که هزینه‌های زندگی قابل توجه در شهرهای بزرگ و مناطق برخوردار، دلیلی بر اعلام مشکل مالی و سپس مسکن در اولویت‌های اول باشد. کاسکور محاسبه شده (۴۹/۵)، وجود تفاوت معنی‌دار را تأیید کرده و محاسبه ضریب توافق کرامر (۰/۱۳۴) نیز مؤید ارتباط بین دو متغیر فوق است.

۶-۲. مهمترین مشکل فعلی بازماندگان و نوع جنس و میزان سن

اولویت مشکل از نظر زنان مورد مشاهده به ترتیب، مشکلات مالی، مسکن، بیماری و سپس مشکلات اجتماعی است در حالیکه برای مردان مورد مشاهده ترتیب اولویت، مالی، مسکن، اجتماعی و بیماری معرفی شده است. با توجه به اینکه بخش قابل توجهی از بازماندگان را همسران (زنان) تشکیل می‌دهند و زنان به عنوان قشر آسیب‌پذیر و با عنایت به وضعیت سنی که دارند، بطور طبیعی، مسائل مربوط به سلامتی را به عنوان عمده‌ترین مشکل معرفی می‌کنند.

مقوله سن نیز وضعیت مشابهی دارد بطوری که در ردیف ارقام مربوط به بیماری به عنوان مهمترین مشکل، بالاترین نسبت، مربوط به گروه سنی ۶۱ سال و بیشتر است و بیشترین درصد در خصوص مشکلات مربوط به مسکن نیز در رابطه با گروه‌های سنی ۴۰ سال و کمتر مربوط می‌شود.

۶-۳. مهمترین مشکل فعلی بازماندگان و سطح سواد

چنانچه جدول محاسباتی شماره ۶ نشان می‌دهد ارتباط بین دو متغیر فوق با اطمینان بیش از ۹۹ درصد قابل قبول است. مقایسه درصدهای ذریط نیز نشان می‌دهد که با افزایش میزان سواد، اعلام مشکلات مالی به عنوان مهمترین مشکل نیز افزایش می‌یابد به گونه‌ای که رقم ۵۰/۸ درصد برای بیسوادان در مقابل ۶۸/۸ درصد برای بازماندگان با تحصیلات دانشگاهی قرار دارد. همین وضعیت برای مشکلات اجتماعی نیز صادق است (۱۰/۴ درصد در مقابل ۲۰/۴ درصد) در خصوص اعلام بیماری به عنوان اصلی‌ترین مشکل، وضعیت کاملاً برعکس شده است

بطوری که ۲۴/۹ درصد بیسوادان، بیماری را به عنوان اصلی‌ترین مشکل اعلام کرده‌اند درحالی‌که این رقم برای بازماندگان دارای تحصیلات دانشگاهی ۲/۲ درصد بوده است. از موارد فوق می‌توان این نتیجه را گرفت که با ارتقاء میزان تحصیلات، احساس مشکلات اقتصادی و اجتماعی نیز افزایش پیدا می‌کند. و همچنین با افزایش سطح سواد، توجه به سلامتی فزونی می‌یابد.

۴-۶. مهمترین مشکل بازماندگان و وضعیت سلامتی

در تحلیل از ترکیب دو متغیر می‌توان اذعان کرد که پس از اعلام مشکلات مالی به عنوان مهمترین مشکل (که برای هر دو گروه به عنوان اصلی‌ترین دغدغه اظهار شده است)، اصلی‌ترین مشکل اعلام شده برای بازماندگان بیمار، بیماری بوده است که کاملاً طبیعی به نظر می‌رسد در حالیکه برای بازماندگان سالم، مشکلات اجتماعی در اولویت دوم و مشکلات مربوط به مسکن در اولویت سوم اعلام شده است. کاسکور محاسبه شده (۲۰۴/۳۹) همراه با ضریب توافق کرامر (۰/۳۸۷) با اطمینان بیش از ۹۹ درصد مؤید این ارتباط‌اند.

۵-۶. مهمترین مشکلات فعلی بازماندگان و اهم انتظارات از سازمان

محاسبات آماری نشان‌دهنده ارتباط قابل توجهی بین دو متغیر است، به عنوان مثال بازماندگانی که مشکلات مالی را به عنوان اصلی‌ترین مشکل خود معرفی کرده‌اند به ترتیب، افزایش مستمری و اعطای وام و تسهیلات را به عنوان اهم انتظارات خود از سازمان اعلام کرده‌اند. حال آنکه بازماندگانی که بیماری را به عنوان عمده‌ترین مشکل فعلی اعلام کرده‌اند با اختلاف کمی، توجه به امور درمانی را به عنوان مهمترین انتظار خود از سازمان معرفی داشته‌اند که هر دو موضوع فوق طبیعی به نظر می‌رسد. لازم به توضیح است که افزایش مستمری به عنوان نخستین و مهمترین انتظار از سازمان، صرف نظر از انواع مشکلات اعلام شده است که این موضوع، مبین یک واقعیت است مبنی بر اینکه ناکافی بودن میزان مستمری بازماندگی، اصلی‌ترین دغدغه بازماندگان محسوب می‌شود.

۶-۶. مهمترین مشکلات فعلی بازماندگان و اساسی‌ترین نیاز فعلی

اطلاعات ذیربط حاکی از همبستگی قابل توجه بین برخی از مقولات اعلام شده از سوی

بازماندگان است. به عنوان نمونه، بازماندگانی که مشکلات مالی را به عنوان اصلی ترین مشکل فعلی خود اعلام کرده‌اند و یا بازماندگانی که مشکل مسکن را به عنوان اصلی ترین مشکل فعلی بیان کرده‌اند، نیاز به مسکن را اساسی ترین نیاز فعلی خود اعلام داشته‌اند. این وضعیت برای مشکل بیماری نیز صادق است ولی در خصوص مشکلات اجتماعی چنین همبستگی در سطح سایر مقولات یادشده ملاحظه نمی‌شود. محاسبات آماری مندرج در جدول شماره ۶ نیز حاکی از ارتباط قابل توجه بین متغیرهای مورد بحث است.

جدول شماره ۶. رابطه بین مهمترین مشکل فعلی بازماندگان و برخی متغیرها

مهمترین مشکل فعلی				مشکل محاسبات آماری
ضریب توافق	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی‌در	
کرامر				متغیرهای مورد نظر
۰/۱۳۴	۰/۰۰۰	۶	۴۹/۵۰	برخورداری و محرومیت منطقه
۰/۱۹۷	۰/۰۰۰	۱۲	۱۵۹/۳۰	میزان سن
۰/۱۵۳	۰/۰۰۰	۱۲	۹۶/۶۱	سطح سواد
۰/۳۸۷	۰/۰۰۰	۳	۲۰۴/۳۹	وضعیت سلامتی
۰/۲۸۳	۰/۰۰۰	۱۵	۳۱۷/۱۹	انتظارات از سازمان
۰/۴۹۵	۰/۰۰۰	۱۲	۹۶۰/۵۸	اساسی ترین نیاز فعلی

۷. اساسی ترین نیاز فعلی اعلام شده از سوی بازماندگان و برخی متغیرها

۷-۱. نیاز اساسی فعلی و محرومیت و برخورداری محل سکونت

اطلاعات ذیربط نشان می‌دهد که نیاز مسکن و نیازهای اقتصادی در مناطق برخوردار به عنوان اساسی ترین نیاز معرفی شده است در حالیکه در مناطق محروم نیازهای مربوط به درمان به عنوان مهمترین نیاز فعلی معرفی شده است. کاسکور محاسبه شده (۲۲/۷۲) در مقایسه با کاسکور جدول با درجه آزادی ۸، با اطمینان قابل قبولی مؤید وجود تفاوت بین دو متغیر مورد

بحث است. محاسبه ضریب توافق کرامر (۰/۸۹) نیز تا حدود قابل قبولی این امر را تأیید می‌کند در تحلیل این وضعیت می‌توان اذعان کرد که مشکل مسکن و هزینه‌های بالای زندگی در مناطق برخوردار (از جمله تهران) از یک طرف و وجود مراکز درمانی مجهز و متنوع در مناطق برخوردار از سوی دیگر، از علل اعلام وضعیت متفاوت از طرف بازماندگان ساکن در این مناطق است.

۷-۲. نیازهای اساسی فعلی و میزان سن

اطلاعات بدست آمده با اطمینان بسیار بالایی مؤید وجود تفاوت معنی‌دار بین دو متغیر است به طوری که کاسکور محاسبه شده رقم ۱۴۰/۵ و ضریب کرامر نیز رقم ۰/۱۵۷ را نشان می‌دهد. توضیح اینکه شدت اعلام نیاز اقتصادی برای گروه‌های سنی میانی (۳۵ تا ۵۰) بیشتر از گروه‌های سنی قبل و بعد از آن بوده است، همان‌گونه که نیاز به مسکن در گروه‌های جوانتر (چهل سال و کمتر) با شدت بیشتری از گروه‌های سنی بالای چهل سال اعلام شده است. نیاز درمانی نیز برای گروه‌های سنی سالمند (۵۵ سال و بیشتر) کاملاً چشمگیر و قابل توجه است. با تحلیل از ارقام فوق می‌توان نتیجه گرفت که مسکن به عنوان دغدغه اصلی جوانان در آستانه میانسالی و نگرانی از سلامتی، بیشترین مشغولیت فکری گروه‌های مسن‌تر جمعیت مورد مشاهده بوده است.

۷-۳. نیازهای اساسی فعلی و سطح سواد

بررسی اطلاعات مندرج در جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که؛

اولاً صرف نظر از سطح سواد، نیازهای اقتصادی، به عنوان مهمترین نیاز فعلی از سوی بازماندگان اعلام شده است که البته در مقایسه بین سطوح مختلف تحصیلی، این نیاز در میان تحصیل‌کردگان دانشگاهی از شدت بیشتری برخوردار است؛
ثانیاً نیازهای درمانی در بین بازماندگان بیسواد و همچنین با تحصیلات ابتدایی در مقایسه با سایرین شدت قابل توجهی داشته است.

ثالثاً نیازهای درمانی در بین بازماندگان با تحصیلات دیپلم و سیکل (راهتمایی) در مقایسه با تحصیلات بالاتر و پایین‌تر از این سطح، شدت بیشتری داشته است.

محاسبات آماری (کاسکور = $108/71$ و ضریب توافق کرامر = $0/138$) با اطمینان بیش از ۹۹ درصد، مؤید معنی‌دار بودن تفاوت بین دو متغیر مورد بحث است. یعنی شرایط و میزان

تحصیلات می‌تواند در اعلام انواع نیازهای اساسی فعلی از سوی بازماندگان، تأثیرگذار باشد. به عبارتی هر یک از بازماندگان متناسب با درک و فهم خود (که در ارتباط مستقیم با سطح سواد آنهاست) مقولاتی را به عنوان اساسی‌ترین مشکل فعلی خود معرفی کرده‌اند.

۷-۴. نیازهای اساسی فعلی و انتظارات از سازمان

مقایسه ارقام مربوط به ترکیب دو متغیر فوق به روشنی وجود همبستگی بین نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان به عنوان مهمترین نیاز و انتظارات آنها از سازمان را نشان می‌دهد بطوری که بیشترین فراوانی مربوط به نیاز اقتصادی در محور انتظارات مربوط به افزایش مستمری و وام و تسهیلات بوده و همچنین بیشترین فراوانی مربوط به نیاز مسکن، به انتظارات مربوط به توجه به مشکلات مسکن از سوی سازمان ارتباط می‌یابد. در خصوص درمان نیز این وضعیت کاملاً صدق می‌کند. محاسبه ضریب توافق کرامر (۰/۲۵۴) با اطمینان ۹۹ درصد وجود ارتباط مستقیم بین دو متغیر مورد بحث را تأیید می‌کند.

جدول شماره ۷. رابطه بین نیاز اساسی فعلی بازماندگان و برخی متغیرها

نیاز اساسی بازماندگان				نیاز محاسبات آماری متغیرهای مورد نظر
ضریب توافق کرامر	سطح معنی دار بودن	درجه آزادی	خی دو	
۰/۰۸۹	۰/۰۰۳	۸	۲۲/۷۲	برخورداری و محرومیت منطقه
۰/۱۵۷	۰/۰۰۰	۱۶	۱۴۰/۵۰	میزان سن
۰/۱۳۸	۰/۰۰۰	۱۶	۱۰۸/۷۱	سطح سواد
۰/۲۵۴	۰/۰۰۰	۲۰	۳۵۹/۸۹	انتظارات از سازمان
۰/۴۹۵	۰/۰۰۰	۱۲	۹۶۰/۵۸	مهمترین مشکل فعلی

۷-۵. مهمترین مشکل فعلی و اساسی‌ترین نیاز فعلی

محاسبات مندرج در جدول محاسباتی شماره ۷ به وضوح وجود توافق با اطمینان بسیار بالا را

بین دو متغیر فوق تأیید می‌کند یعنی بازماندگانی که مهمترین مشکل فعلی را مسکن معرفی کرده‌اند، نیاز اساسی خود را نیز، همین مقوله بیان داشته‌اند و یا بازماندگانی که مشکل فعلی خود را مالی اعلام کرده‌اند، نیازهای اقتصادی را در اولویت بسیار بالای نیازها مطرح ساخته‌اند. در خصوص درمان نیز وضعیت به همین طریق است و لذا می‌توان نتیجه گرفت که احساس نیاز نسبت به مقولات زندگی و طرح مشکل نسبت به همین مقولات، کاملاً مرتبط به هم بوده و از یک منشاء سرچشمه می‌گیرند.

۸. اولویت نیازها از نظر بازماندگان

در خصوص ارتباط بین اولویت نیازها از منظر بازماندگان و پانزده متغیر، جدول محاسباتی شماره ۸ تنظیم شده است که به تحلیل برخی از نتایج حاصل از اطلاعات مندرج در این جدول می‌پردازیم.

۸-۱. اولویت نیازها بر حسب مناطق محروم و برخوردار

نیاز به مسکن برای بازماندگان ساکن در مناطق نیمه برخوردار، نیاز اقتصادی و معیشتی برای بازماندگان در مناطق محروم، نیازهای اجتماعی و ارتباطی در مناطق نیمه برخوردار، نیاز به درمان در مناطق برخوردار، نیاز به آرامش، امنیت و حرمت در مناطق محروم، نیاز به تفریح و فراغت در مناطق برخوردار و بالأخره نیاز به پیشرفت در مناطق نیمه برخوردار، در اولویت اول نیازها اعلام شده است.

مقایسه یافته‌های فوق وجود تفاوت معنی‌دار بین دو متغیر مورد بحث را نشان می‌دهد. برای حصول اطمینان از این قضاوت، محاسبات ذریط را بررسی می‌کنیم؛ کاسکور محاسبه شده (۴۰/۱۹) با درجه آزادی ۱۲ در مقایسه با کاسکور جدول با اطمینان بیش از ۹۹ درصد مؤید مراتب فوق است. یعنی اولویت نیازها از منظر بازماندگان در مناطق مختلف از نظر محرومیت و برخورداری، متفاوت از هم می‌باشد و احتمالاً محرومیت منطقه در اعلام این نظرات از سوی بازماندگان اثرگذار بوده است.

۸-۲. اولویت نیازها بر حسب میزان سن

نیاز مسکن برای ۳۱ تا ۴۰ ساله‌ها، نیاز اقتصادی برای ۴۱ تا ۵۰ ساله‌ها، مقولات اجتماعی و

ارتباطی برای کمتر از ۳۰ ساله‌ها، درمان برای بیش از ۶۰ ساله‌ها، آرامش و امنیت برای کمتر از ۳۰ ساله‌ها، تفریح و فراغت برای گروه‌های سنی ۳۱ تا ۴۰ ساله‌ها و بیش از ۶۰ ساله‌ها و بالأخره نیاز به پیشرفت و استقلال برای گروه‌های سنی کمتر از ۴۰ سال از اولویت اول نیازها معرفی شده است. وضعیت فوق، مؤید ارتباط مقتضیات سنی بازماندگان با اولویت نیازهاست بطوری که سالمندان نگران از سلامتی خود، نیاز درمان را در اولویت اول معرفی کرده‌اند و جوانان کمتر از ۴۰ سال، پیشرفت و استقلال را از اهم نیازهای خود اعلام کرده‌اند. محاسبات ذریط بر اساس ارقام مندرج در جدول محاسباتی شماره ۸ نیز مؤید این تفاوت با اطمینان بیش از ۹۹ درصد است.

۸-۳. اولویت نیازها بر حسب سطح سواد

اطلاعات مربوط به ترکیب دو متغیر فوق‌الذکر حاکی از این است که اولاً برای گروه بازماندگان بیسواد، نیاز درمانی و سلامتی در اولویت اول، بیش از سایر گروه‌های تحصیلی اعلام شده است که این امر بی ارتباط با سن و نسبت بازماندگان با بیمه شده اصلی نیست یعنی اغلب این افراد، همسران و والدین متوفی می‌باشند که متناسب با شرایط سنی خود، این نیاز را مطرح کرده‌اند. ثانیاً برای گروه با تحصیلات ابتدایی، نیاز اقتصادی و معیشتی، در نسبت بالاتری معرفی شده است. ثالثاً در گروه دیپلم، آرامش و امنیت و در گروه با تحصیلات دانشگاهی نیاز به پیشرفت از اولویت قابل توجهی برخوردار بوده است که این امر نیز بی ارتباط با تأثیرگذار بودن میزان تحصیلات بر موضوع مورد بحث (اولویت نیازها) نیست.

کاسکور محاسبه شده با درجه آزادی ۲۴ (۱۲۰/۷۶) در مقایسه با کاسکور جدول، با اطمینان بیش از ۹۹ درصد، مؤید معنی‌دار بودن تفاوت بین دو متغیر مذکور است.

۸-۴. اولویت نیازها بر حسب اهم انتظارات از سازمان

بررسی ارقام مندرج در جدول شماره ۸، به روشنی وجود ارتباط و یا به تعبیر دیگر توافق بین مقولات مورد نظر را نشان می‌دهد. اولویت اول مسکن در مقابل انتظار توجه به مشکلات مسکن، اولویت امور معیشتی و اقتصادی در مقابل افزایش مستمری، نیاز به درمان در مقابل توجه به امور درمان، آرامش و امنیت همراه با تفریح و فراغت در مقابل برخورد خوب و توجه

به امور اجتماعی، مصادیقی از ادعای فوق است. ضریب توافق کرامر محاسبه شده نیز (۰/۱۹۷) با اطمینان بیش از ۹۹ درصد مؤید این مطلب است.

۸-۵. اولویت نیازها بر حسب مهمترین مشکل بازماندگان

ترکیب دو متغیر فوق الذکر و محاسبات مربوط به آن مبین این مطلب است که اولاً بازماندگانی که مشکلات مالی را به عنوان مهمترین مشکل فعلی خود عنوان کرده‌اند، نیازهای اقتصادی را در اولویت نیازها اعلام داشته‌اند. ثانیاً بازماندگانی که مشکل مسکن را اساسی‌ترین مشکل فعلی خود بیان کرده‌اند، نیاز مسکن را در اولین اولویت نیازها اعلام داشته‌اند. ثالثاً کسانی که بیماری را در رأس مشکلات خود اعلام کرده‌اند، نیاز به درمان و سلامتی را در اولویت اول نیازها مطرح ساخته‌اند و کسانی که مشکلات اجتماعی را از اهم مشکلات خود معرفی کرده‌اند نیازهای «اجتماعی و ارتباطی»، «تفریح و فراغت» و «پیشرفت» را به عنوان نیازهای دارای اولویت از مجموعه نیازهای مندرج در فرم مصاحبه، انتخاب و اعلام داشته‌اند.

محاسبات مندرج در جدول شماره ۸ نیز مؤید ارتباط قابل توجه بین دو متغیر فوق است.

۸-۶. اولویت نیازها بر حسب اساسی‌ترین نیاز در حال حاضر

ترکیب اطلاعات مربوط به دو متغیر فوق یعنی نظر بازماندگان نسبت به اولویت نیازها و اصلی‌ترین نیاز فعلی آنها، به وضوح، وجود ارتباط و یا به تعبیر دیگر توافق بسیار بالا بین مقولات مرتبط با هم در حوزه دو متغیر مورد بحث را نشان می‌دهد. به نحوی که نیاز مسکن در هر دو متغیر، نیاز معیشتی در هر دو زمینه، نیاز درمان و سلامتی در هر دو مورد و بالأخره نیاز به تفریح همراه با نیازهای اجتماعی و ارتباطی، در هر دو مقوله منطبق بر هم‌اند یعنی بازماندگان، همان نیازی را که به عنوان اساسی‌ترین نیاز فعلی خود اعلام می‌کنند در سنجش نظرات خود نسبت به اولویت نیازها نیز، همان مقولات را به عنوان نیاز دارای اولویت معرفی می‌کنند.

ضریب توافق کرامر محاسبه شده (۰/۴۰۲) با اطمینان بیش از ۹۹ درصد مؤید ارتباط فوق است.

جدول شماره ۸. رابطه بین نظر بازماندگان نسبت به اولویت نیازها و برخی متغیرها

اولویت نیاز			نظر	
ضریب توافق	سطح معنی دار	درجه آزادی	خی دو	محاسبات آماری
کرامر	بودن			متغیرهای مورد نظر
۰/۱۲۵	۰/۰۰۳	۱۲	۴۰/۱۹	برخورداری و محرومیت منطقه
۰/۱۵۸	۰/۰۰۰	۲۴	۱۵۱/۳۷	میزان سن
۰/۱۴۱	۰/۰۰۰	۲۴	۱۲۰/۷۶	سطح سواد
۰/۱۹۷	۰/۰۰۰	۳۰	۲۸۰/۶۴	انتظارات از سازمان
۰/۴۱۴	۰/۰۰۰	۱۸	۶۹۹/۸۱	مهمترین مشکل فعلی
۰/۴۰۲	۰/۰۰۰	۲۴	۹۱۷/۵۸	اساسی ترین نیاز فعلی

نتیجه گیری

- اکثریت قابل توجهی از بازماندگان را زنان و گروه‌های سنی بالای ۴۰ سال و در عین حال بی سواد و کم سواد تشکیل می‌دهند که قریب به ۴۰ درصد از آنها، از یکی از انواع بیماری‌ها رنج می‌برند و متوسط دریافتی آنها به عنوان مستمری بازماندگی، با حداقل هزینه اعلام شده از سوی نهادهای ذیربط، تفاوت معنی داری را نشان می‌دهد و تمامی این اطلاعات، بازماندگان را در مجموعه گروه‌های آسیب پذیر قرار می‌دهد.
 - در معرفی اولویت اول نیازها، به ترتیب مستمری متناسب با هزینه زندگی، مسکن، سلامتی، اشتغال و آرامش و امنیت مطرح شده است. مشابه همین وضعیت را برای اولویت دوم و سوم نیازها، ملاحظه می‌کنیم.
- مقایسه اولویت‌های اعلام شده برای نیازها از سوی بازماندگان با تئوری سلسله مراتب نیازها از سوی «ابراهام مازلو» قرابت قابل توجهی را بین این دو نشان می‌دهد. به گونه‌ای که اساسی‌ترین و پایدارترین نیازهای معرفی شده از میان ۱۷ عنوان نیاز اعلام شده در فرم مصاحبه، مربوط به نیازهای زیستی و معیشتی بوده است یعنی سایر نیازها به ویژه نیازهای

ثانوی (از جمله نیازهای فرهنگی) تحت‌الشعاع نیازهای اقتصادی و معیشتی قرار داشته است. ضمناً اولویت نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان با برخی از ویژگی‌های آنها نظیر محرومیت و برخورداری محل سکونت، میزان سن، سطح سواد و اهم انتظارات از سازمان در ارتباط بوده است.

۳. در معرفی نیازهای اساسی فعلی بازماندگان، به ترتیب نیاز مالی، مسکن، افزایش مستمری و درمان مطرح شده است که اگر به محتوای مجموعه این نیازها توجه کنیم، عموماً از نیازهای اقتصادی و معیشتی تلقی می‌شوند. مجموعه نیازهای ثانوی و غیراقتصادی در سطح بسیار کمتری مطرح شده است. نیازهای اعلام شده از سوی بازماندگان به روشنی مبین نگرانی آنها از وضعیت معیشتی و سلامتی خود بوده و همین امر، سایر نیازها را تحت‌الشعاع قرار داده است.

۴. مشکلات اقتصادی به شکل‌های مختلف با رقم ۷۰/۲ درصد در رأس مهمترین مشکل معرفی شده است. مسکن و بیماری، مراتب دوم و سوم مشکلات را به خود اختصاص داده‌اند. وضعیت مذکور حاکی از این است که بازماندگان (که اکثریت قابل توجهی از آنها را همسران و فرزندان مؤنث بیمه شده اصلی تشکیل می‌دهند)، غالباً نگران معیشت، سلامت و یا مسکن خود هستند که هر سه مقوله کاملاً مرتبط به هم و متأثر از یکدیگر است. لازم به توضیح است که مهمترین مشکل اعلام شده از سوی بازماندگان، با نوع جنس، میزان سن، سطح سواد، وضعیت سلامتی، اهم انتظارات از سازمان و اساسی‌ترین نیاز فعلی آنها در ارتباط بوده است.

۵. مقوله مربوط به «افزایش مستمری» با بیش از ۵۰ درصد در رأس انتظارات بازماندگان قرار داشته است و «برخورد خوب و توجه به بازماندگان» و «توجه به امور درمان» در مراتب بعدی اعلام شده است. توافق بین نوع انتظارات و مهمترین مشکل فعلی اعلام شده از سوی بازماندگان کاملاً مشهود است. همان‌گونه که این وضعیت در خصوص ارتباط بین نوع انتظارات و اصلی‌ترین نیاز فعلی بازماندگان نیز صادق است. به‌گونه‌ای که مشکل (و نیاز) مالی همراه با انتظار افزایش مستمری، مشکل (و نیاز) سلامتی همراه با توجه به امور درمان و مشکل (و نیاز) مسکن همراه با توجه به امور مسکن است.

پیشنهادات و ارائه الگوی کاربردی

۱. ویژگی‌های فردی و اجتماعی بازماندگان آنها را در زمره گروه‌های خاص اجتماعی قرار می‌دهد که سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرای برنامه‌ها در رابطه با این گروه‌ها، نیازمند دقت و ظرافت بیشتری است. لذا به نظر می‌رسد که با توجه به جمعیت انبوه تحت پوشش سازمان با عنوان «بازماندگان»، کمیته کاری ویژه‌ای برای مطالعات همه جانبه در خصوص این قشر از مخاطبان سازمان در معاونت فرهنگی و اجتماعی تشکیل شود تا به صورت مستمر در این حوزه برای شناخت عمیق‌تر نیازمندی‌ها، مسائل و انتظارات بازماندگان و چاره‌اندیشی اصولی در این خصوص تلاش کنند.

۲. زمانی که بیمه شده، بازنشسته می‌شود، او و خانواده‌اش، متحمل فشار اقتصادی و اجتماعی می‌شوند و علی‌رغم محدودیت‌های ناشی از بازنشستگی، حضور و وجود بازنشسته، نقطه امید برای خانواده محسوب می‌شود ولی با فوت بیمه شده اصلی، به ویژه در فرهنگ کشورمان، ستون خانواده متزلزل می‌شود و مشکلات مضاعف حاصل از شرایط جدید، اعضای خانواده را دچار استیصال می‌کند. لذا «بازماندگی» به عنوان یک پدیده اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی، آثار و تبعاتی (به ویژه در جامعه ما) دارد که در خور توجه است و در شرایطی که حدود ۸۰ درصد از بازماندگان را زنان تشکیل بدهند (همسر، دختر و مادر بیمه شده اصلی) و متجاوز از ۹۰ درصد آنها بدون همسر باشند حساسیت موضوع بیشتر می‌شود. بنابراین لازمه توجه به این قشر، چاره‌اندیشی نسبت به ایجاد و گسترش راه‌های ارتباطی مناسب با آنهاست که واحدهای ذریبط در شعب سازمان می‌بایست برای عمل به این مهم تجدید سازمان شوند.

۳. وضعیت اقتصادی و معیشتی بازماندگان، به شدت نیازمندی‌های فرهنگی - اجتماعی (غیراقتصادی) آنها را متأثر کرده است و به بیان مازلو، این قبیل نیازها در شرایطی که نیازهای پایه‌ای تأمین نشود، نمود پیدا نمی‌کند. این وضعیت، چه در رابطه با نیازهای فعلی و اعلام و اولویت نیازها از سوی بازماندگان، و چه در قالب عمده‌ترین مشکل فعلی، به روشنی خودنمایی می‌کند. بنابراین لازمه حفظ شأن و حرمت بازماندگان، ایجاد فرصت خودیابی و خودسازی و فراغت و آسایش جسم و جان برای آنها و تأمین حداقل معیشت متناسب با هزینه‌های زندگی است. علی‌رغم اینکه همه ساله، تلاش‌های زیادی برای ترمیم مستمری‌ها

از سوی سازمان انجام می‌گیرد ولی عدم تناسب آن با شرایط زندگی کاملاً محسوس است و لازم است در این خصوص (و با حمایت دولت از محل بودجه عمومی به عنوان یک موضوع ملی و فرابخشی)، اقدامات و اصلاحات اساسی در ضوابط و مقررات بازماندگان انجام گیرد. هر چند که عدم تناسب بین درآمد و هزینه، معضل بخش قابل توجهی از جامعه (حتی شاغلان) نیز هست ولی به دلیل فقدان سرپرست و نان‌آور، شرایط ویژه‌ای حاکم بر بازماندگان است که آنها را از سایر اقشار متمایز می‌سازد.

۴. «برخورد خوب» به عنوان انتظارات از سازمان با اولویت دوم (بعد از توجه به امور معیشتی و قبل از توجه به درمان)، موضوع مهمی است که نشان از یک انتظار غیرمادی از سوی بازماندگان از متولی اصلی خود یعنی «سازمان» دارد بنابراین بکارگیری کادر متخصص (فارغ‌التحصیلان رشته‌های انسانی مناسب، نظیر مددکاری اجتماعی) و بازآموزی آنها برای چگونگی کار با این قشر خاص، می‌تواند یک اقدام بسیار سودمند و در عین حال لازم و ضروری تلقی شود.

۵. با توجه به اینکه حدود ۴۰ درصد از بازماندگان، از نوعی بیماری (که غالباً از بیماری‌های دوران سالمندی است) رنج می‌برند لذا چگونگی عملکرد واحدهای درمانی و بیمارستانی در رابطه با این بخش از بازماندگان نیز می‌تواند زمینه ساز رضامندی و جلب اعتماد و اعتقاد آنها نسبت به سازمان شود. چنانچه در یافته‌های این پژوهش نیز مطرح شد، ارزیابی از عملکرد یک بخش به قضاوت نسبت به کل مجموعه و سایر بخش‌ها منجر می‌شود و نظر به اینکه «درمان» و واحدهای مربوط به آن قریب به نیمی از مجموعه سازمان را تشکیل می‌دهند لذا چگونگی پاسخگویی و نحوه برخورد مسئولین و کادر ذریبط در مراکز درمانی و واحدهای بیمارستانی، حائز اهمیت است. بنابراین، تجدید سازمان، تقویت و کارآمد کردن واحدهای مددکاری اجتماعی در مراکز پزشکی و درمانی سازمان می‌تواند یک اقدام ارزشمند در راستای توجه بیشتر به انتظارات، مسائل و نیازهای بازماندگان تلقی شود. بخصوص اینکه اصولاً چرخه مراحل درمان، فرصت مناسب و قابل توجهی را برای ایجاد ارتباط بازماندگان با کارگزاران این امور به نمایندگی از سازمان فراهم می‌سازد. ضمناً باید توجه داشت، همانگونه که در متن گزارش تحقیق حاضر نیز اشاره شد، شاغلان فعلی (بیمه شده‌ها و از جمله کارکنان رده‌های مختلف سازمان) آینده خود و خانواده‌شان را در سیمای

فعلی بازماندگان می‌بینند و هرگونه توجه به بازماندگان، می‌تواند عاملی برای ایجاد انگیزه در آنها برای انجام بهتر وظایف شغلی تلقی شود.

۶. عدم آشنایی بازماندگان با مقدرات و امکانات سازمان از یک طرف و ضوابط و مقررات توأم با مسئولیت‌های قانونی سازمان از سوی دیگر، در چگونگی انتظارات آنها از سازمان و در نتیجه در میزان رضامندی آنها از اقدامات و برنامه‌های سازمان، تأثیر می‌گذارد. لذا پیشنهاد می‌شود که معاونت فرهنگی اجتماعی سازمان با مشارکت همه جانبه روابط عمومی با روش‌های مستقیم و غیرمستقیم نسبت به اطلاع‌رسانی به بازماندگان و آگاه‌سازی آنها از مقولات فوق تدابیر مناسب و کارآمد را اتخاذ و اجرا کند ضمن اینکه نهادهای مدنی نظیر کانون‌های بازنشستگی نیز در این راستا می‌توانند کمک‌های شایان توجهی داشته باشند.

۷. بخشی از جمعیت مورد مطالعه، ضمن درددل با گروه تحقیق از طولانی بودن مراحل برقراری مستمری بازماندگی بعد از فوت سرپرست خود گله‌مند بودند و لذا به نظر می‌رسد که علاوه بر بازنگری نسبت به مقررات ذیربط، با هدف کوتاه کردن مسیرهای اداری و قانونی، به منظور جلوگیری از اختلال در روند زندگی بازماندگان (مخصوصاً در ماه‌های اول بعد از فوت سرپرست)، بهتر است که پرداخت مستمری بازنشستگی کماکان استمرار داشته باشد و بعد از برقراری مستمری بازماندگی، تسویه حساب لازم (با رعایت شرایط اقتصادی بازماندگان) انجام گیرد.

منابع

الف: فارسی

۱. ابوزهره، محمد؛ همکارهای اجتماعی، محمد مهدی جعفری، تهران: انتشارات اسلامی، ۱۳۵۸
۲. ازکمپ، استوارت؛ روانشناسی اجتماعی کاربردی، فرهاد ماهر، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۷۰.
۳. استونر، جیمز و همکار؛ مدیریت، علی پارساییان، و همکار، تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، ۱۳۷۵.

۴. افتاده، غلامحسین، و محمد واثقی؛ مجموعه قوانین و مقررات تأمین اجتماعی، از بدو قانونگذاری تا پایان سال ۱۳۷۸، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۷۸.
۵. اقتداری، علی محمد؛ اصول سازمان و مدیریت، تهران: دانشگاه تهران، ۱۳۵۵.
۶. توانایان فرد، حسن؛ مبانی مدیریت و مدیریت در اسلام، تهران: نشر پیام، ۱۳۶۵.
۷. توفیق، فیروز؛ "تأمین اجتماعی در اتریش"، فصلنامه تأمین اجتماعی، شماره ۱: ۱۳۷۸.
۸. جواهری، حسین؛ "تحولات در نظام تأمین و رفاه اجتماعی ایالات متحده آمریکا"، فصلنامه تأمین اجتماعی، شماره پنج: ۱۳۷۹.
۹. جی، ای، کل؛ تئوری‌ها و فرایندهای مدیریت، سهراب خلیلی شورینی، تهران: مرکز مدیریت دولتی، ۱۳۷۶.
۱۰. خامنه‌ای، سید محمد؛ بیمه در حقوق اسلامی، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی، ۱۳۵۹.
۱۱. رفیع پور، فرامرز؛ جامعه روستایی و نیازهای آن، تهران: شرکت سهامی انتشار، ۱۳۶۴.
۱۲. روان شولز و همکار؛ نظریه‌های شخصیت، یحیی سید محمدی، تهران: نشر هما، ۱۳۷۷.
۱۳. رهبر، محمدتقی؛ سیاست و مدیریت از دیدگاه امام علی (ع)، تهران: سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۳.
۱۴. زاهدی اصل، محمد؛ بازنشستگی، ویژگیها و مسائل آن از دیدگاه تأمین اجتماعی، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۸۱.
۱۵. زاهدی اصل، محمد؛ بررسی وضعیت امور رفاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی، ۱۳۷۹.
۱۶. زاهدی اصل، محمد؛ مبانی رفاه اجتماعی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۸۱.
۱۷. زاهدی اصل، محمد؛ مبانی مددکاری اجتماعی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۷.
۱۸. زاهدی اصل، محمد؛ مقدمه‌ای بر خدمات اجتماعی در اسلام، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۷۱.
۱۹. ساروخانی، باقر؛ درآمدی بر دایرةالمعارف علوم اجتماعی، جلد اول، تهران: انتشارات کیهان، ۱۳۷۵.
۲۰. سازمان برنامه و بودجه؛ نخستین سمینار ملی رفاه اجتماعی (مجموعه مقالات)، ۱۳۵۳.
۲۱. سبحانی، جعفر؛ منشور جاوید قرآن، اصفهان: کتابخانه امیرالمؤمنین، ۱۳۶۰.
۲۲. شایان مهر، علیرضا؛ دایرةالمعارف تطبیقی علوم اجتماعی، کتاب اول، تهران: انتشارات کیهان، ۱۳۷۷.
۲۳. صدر، سید محمدباقر؛ «اقتصاد ما»، ع، اسپهیدی، جلد دوم، تهران: انتشارات اسلامی، ۱۳۶۰.
۲۴. طالب، مهدی؛ تأمین اجتماعی، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۶۸.
۲۵. فتحی و اجارگاه، کوروش؛ طراحی الگوی نیازسنجی در برنامه درسی، رساله دکتری برنامه‌ریزی درسی دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی دکتر محمد مهرمحمدی، ۱۳۷۷.

۲۶. قابل، احمد، "تأمین اجتماعی در قرآن"، فصلنامه تأمین اجتماعی، شماره ۸: ۱۳۸۰.
۲۷. کارور، چارلی و همکار؛ نظریه‌های شخصیت، احد رضوانی، معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی، ۱۳۷۵.
۲۸. کارور، شبی‌یر؛ نظریه شخصیت، احد رضوان، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، ۱۳۷۵.
۲۹. کونتز، هرولد و همکاران؛ اصول مدیریت، محمدعلی طوس و همکاران، جلد اول، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۷.
۳۰. کونتز، هرولد و همکاران؛ اصول مدیریت، محمدعلی طوس و همکاران، جلد دوم، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۴.
۳۱. گولد، جولیس و همکار؛ فرهنگ علوم اجتماعی، باقر پرهام و همکاران، تهران: انتشارات مازیار، ۱۳۷۶.
۳۲. ماکارو، دیوید؛ رفاه اجتماعی، ساختار و عملکرد، محمدتقی جغتایی و همکار، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی، ۱۳۷۸.
۳۳. مطهری، مرتضی؛ فطرت، تهران: انجمن اسلامی دانشجویان مدرسه عالی ساختمان، ۱۳۶۱.
۳۴. مکارم شیرازی، ناصر و همکاران؛ تفسیر نمونه، جلد ۱۶، قم: دارالکتب اسلامی، ۱۳۶۳.
۳۵. مورهد و گریفین؛ رفتار سازمانی، مهدی الوانی و همکار، تهران: نشر مروارید، ۱۳۷۵.
۳۶. میجلی، جیمز؛ رفاه اجتماعی در جهان، محمدتقی جغتایی و همکار، تهران: دانشگاه علوم بهزیستی، ۱۳۷۸.
۳۷. نایلی، محمدعلی؛ انگیزش در سازمانها، اهواز: دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۷۳.
۳۸. نبوی، محمدحسن؛ مدیریت اسلامی، قم: مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی قم، ۱۳۷۷.
۳۹. نصری، عبدالله؛ مبانی انسان‌شناسی در قرآن، بنیاد انتقال به تعلیم و تربیت اسلامی، ۱۳۶۱.
۴۰. واسعی‌زاده، مرتضی؛ موازین بین‌المللی کار، تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۷۷.
۴۱. هریس پرلمن، هلن؛ مددکاری اجتماعی، ژیلانتخب، تهران: انتشارات انقلاب اسلامی، ۱۳۷۱.

ب: لاتین

1. Reviere Rebecca. "Setting the stage in Needs Assessment: Acreative and Practical Guide for Social Scientists. ed. by Rebeccu Reviere Taylor and Francis Publisher Science, USA, 1996.
2. Summers Gene F. Democratic Governmence "in Needs Assessment: Theory and Method". ed. by D.E. Yohnson. Iowa University Press, USA 1987.