

توسعه فردی و تحول سازمانی

ارائه الگوی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم

رهبری

شیوه استناددهی: بخشوده، محمدصادق، شرفی، شهین، فیروزآبادی، آمنه، و سلاجقه، سنجر. (۱۴۰۳). ارائه الگوی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری. توسعه فردی و تحول سازمانی، ۲(۴)، ۲۴۶-۲۲۶.

محمدصادق بخشوده^۱، شهین شرفی^۲، آمنه فیروزآبادی^۳، سنجر سلاجقه^۴

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۳. استادیار، گروه علوم اجتماعی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران
۴. دانشیار، گروه مدیریت دولتی، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

* ایمیل نویسنده مسئول: Shahin.Sharafi@iau.ac.ir

چکیده

تاریخ چاپ: ۱ اسفند ۱۴۰۳
تاریخ پذیرش: ۲۴ بهمن ۱۴۰۳
تاریخ بازنگری: ۲۳ بهمن ۱۴۰۳
تاریخ ارسال: ۲۸ آذر ۱۴۰۳

هدف این پژوهش ارائه یک الگوی بومی و کاربردی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری است. این پژوهش از نوع کاربردی-توسعه‌ای و با رویکرد کیفی انجام شد. داده‌ها با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۴ نفر از خبرگان حوزه حکمرانی شبکه‌ای و تأمین اجتماعی گردآوری گردید. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و به روش گلوله‌برفی انجام شد و فرایند مصاحبه تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. تحلیل داده‌ها از طریق کدگذاری باز، محوری و انتخابی و با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA ۲۰۲۰ انجام گرفت. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد که الگوی حکمرانی شبکه‌ای استخراج‌شده شامل پنج بعد اصلی است: عوامل علی (مانند ساختار سازمانی و پیش‌نیازهای اجرای الگو)، عوامل زمینه‌ای (شامل زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی و بسترهای قانونی)، عوامل مداخله‌گر (نظیر تغییرات محیطی، فشار گروه‌های ذی‌نفع، کمبود منابع و عدم هماهنگی سازمانی)، راهبردها (ابزارها، روش‌ها و مراحل اجرای الگو شامل طراحی، پیاده‌سازی و ارزیابی) و پیامدها (آثار مثبت مانند افزایش کارایی، کاهش هزینه‌ها، ارتقای خدمات و پیامدهای منفی احتمالی مانند افزایش پیچیدگی یا کاهش پاسخگویی). نتایج نشان می‌دهد که تحقق حکمرانی شبکه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی مستلزم ایجاد ساختار منسجم، هماهنگی بین‌بخشی، مدیریت موانع محیطی، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و انجام ارزیابی مستمر است. اجرای صحیح این الگو می‌تواند به افزایش کارایی، بهبود کیفیت خدمات، مشارکت بیشتر ذی‌نفعان و ارتقای انسجام نهادی منجر شود.

کلیدواژگان: حکمرانی شبکه‌ای، سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی، مدل حکمرانی، سازمان تأمین اجتماعی، نظریه داده‌بنیاد

این مقاله متعلق به نویسنده است. انتشار این مقاله به صورت
دسترسی آزاد مطابق با گواهی (CC BY-NC 4.0)
صورت گرفته است.



© ۱۴۰۳ تمامی حقوق انتشار

Personal Development and Organizational Transformation

A Network Governance Model Based on the General Policies of Social Security Issued by the Supreme Leader

Mohamadsadegh Bakhshoode¹, Shahin Sharafi^{2*}, Ameneh Firoozabadi³, Sanjar Salajeghe⁴

1. PhD Student in Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

3. Assistant Professor, Department of Social Sciences, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

4. Associate Professor, Department of Public Administration, Kerman Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

*Corresponding Author's Email: Shahin.Sharafi@iau.ac.ir

How to cite: Bakhshoode, M., Sharafi, S., Firoozabadi, A., & Salajeghe, S. (2024). A Network Governance Model Based on the General Policies of Social Security Issued by the Supreme Leader. *Personal Development and Organizational Transformation*, 2(4), 226-246.

Abstract

The objective of this study is to develop a practical and context-driven network governance model aligned with the General Policies of Social Security issued by the Supreme Leader of Iran. This applied and developmental study employed a qualitative grounded theory approach. Data were collected through semi-structured interviews with 14 experts in network governance and social security, selected through purposive and snowball sampling until theoretical saturation was achieved. Interview transcripts were analyzed using open, axial, and selective coding with MAXQDA 2020 software. Analysis revealed five core dimensions of the proposed model: causal conditions (organizational structure and essential prerequisites for implementation), contextual conditions (cultural, social, legal, and institutional backgrounds), intervening conditions (environmental changes, stakeholder pressures, resource shortages, and inter-organizational misalignment), strategies (tools, mechanisms, and phased stages of design, implementation, and evaluation), and consequences (positive outcomes such as improved efficiency, enhanced public participation, cost reduction, and service improvement, along with potential negative outcomes including increased complexity or reduced accountability). The findings demonstrate that effective network governance in the Social Security Organization requires structural coherence, strengthened inter-organizational collaboration, strategic management of external challenges, integration of technological tools, and continuous evaluation. Successful implementation of the proposed model can enhance institutional efficiency, stakeholder satisfaction, and the overall performance of the social security system.

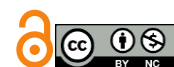
Keywords: *Network governance; Social security; General policies; Grounded theory; Public administration*

Submit Date: 18 December 2024

Revise Date: 11 February 2025

Accept Date: 12 February 2025

Publish Date: 19 February 2025



© 2024 the authors. This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) License.

مقدمه

حکمرانی شبکه‌ای طی دو دهه اخیر به یکی از مهم‌ترین رویکردهای تحولی در مدیریت عمومی، سیاست‌گذاری و تنظیم‌گری بدل شده است و ادبیات گسترده‌ای در حوزه علوم اجتماعی و مدیریت دولتی درباره آن شکل گرفته است. این رویکرد به‌ویژه زمانی اهمیت می‌یابد که ساختارهای سنتی و سلسله‌مراتبی توان پاسخ‌گویی به مسائل پیچیده، چندبازیگری و میان‌بخشی را از دست می‌دهند و ضرورت ایجاد مدل‌هایی پویا، تعاملی و وابسته به مشارکت چندذی‌نفعی افزایش می‌یابد. مرور ادبیات نشان می‌دهد که حکمرانی شبکه‌ای در بسترهایی ظهور کرده است که نیاز فزاینده به ایجاد همکاری‌های پایدار، تبادل دانش، هم‌افزایی ظرفیت‌ها و کاهش هزینه‌های هماهنگی بین سازمان‌ها وجود داشته و دستگاه‌های دولتی و عمومی از حل مسائل به‌صورت منفرد ناتوان بوده‌اند. به همین دلیل، پژوهش‌های نظری و تجربی طی سال‌های اخیر تلاش کرده‌اند سازوکارها، ابعاد، پیامدها و پیش‌نیازهای حکمرانی شبکه‌ای را شناسایی کنند تا مدل‌هایی کارآمد، قابل اجرا و بومی‌شده برای زمینه‌های مختلف طراحی شود (Tukijan et al., 2024).

ادبیات جدید حوزه حکمرانی شبکه‌ای نشان می‌دهد که این مفهوم نه تنها یک شیوه سازمان‌دهی روابط بین کنشگران، بلکه یک پارادایم حکمرانی مستقل تلقی می‌شود که در آن فرآیندهای تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت به شکل مشترک، توزیع شده و غیرسلسله‌مراتبی انجام می‌گیرد. همان‌گونه که در پژوهش‌های نظام‌مند اشاره شده است، پیچیدگی محیطی، چندوجهی بودن مسائل اجتماعی، تغییرات جمعیتی، فشارهای اقتصادی و گسترش فناوری‌های ارتباطی عواملی بوده‌اند که زمینه ارتقای نقش شبکه‌ها در حکمرانی را فراهم ساخته‌اند. در یک مرور نظام‌مند از پیشرفت‌های اخیر، استدلال شده است که توسعه حکمرانی شبکه‌ای پاسخی به ناکارآمدی مدل‌های بوروکراتیک و بازاری در مدیریت مسائل عمومی است (Pu, 2025).

یکی از محورهای بنیادی در ادبیات حکمرانی شبکه‌ای، تعاملات میان‌بخشی و ضرورت ایجاد هماهنگی بین نهادهایی است که هیچ‌کدام به تنهایی قادر به حل یک مسئله نیستند. این ویژگی در آثار متعددی برجسته شده است؛ به‌ویژه در حوزه‌هایی مانند زیرساخت‌های شهری، امنیت اجتماعی، سیاست‌گذاری رفاهی و نظام‌های پیچیده خدمات عمومی. پژوهش‌های بین‌المللی نشان داده‌اند که حکمرانی شبکه‌ای اثر مستقیمی بر انعطاف‌پذیری زیرساخت‌های شهری، ظرفیت تاب‌آوری و مدیریت ریسک دارد و از طریق اتصال بازیگران متعدد، سرعت تصمیم‌گیری، کیفیت هماهنگی و بهره‌وری عملیاتی را افزایش می‌دهد (Kapucu et al., 2023).

در ایران نیز نیاز به حکمرانی شبکه‌ای در برخی حوزه‌های کلیدی به‌طور روزافزون احساس می‌شود. سازمان تأمین اجتماعی نمونه‌ای بارز از نهادی با گستره عملکردی بسیار وسیع، ارتباطات میان‌بخشی متعدد و مسئولیت‌های پیچیده است که بدون سازوکارهای شبکه‌ای نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای جامعه باشد. از نگاه سیاست‌گذاری کلان کشور نیز اسناد رسمی منتشرشده در حوزه تأمین اجتماعی نشان‌دهنده نیاز به تحول ساختاری، افزایش هماهنگی دستگاه‌ها، کاهش بوروکراسی، ارتقای شفافیت و تقویت روش‌های نوآورانه برای مدیریت خدمات و منابع است (Firouzi et al., 2024). این اسناد تأکید دارند که تحقق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیازمند مدلی نوین از حکمرانی است که مشارکت دستگاه‌ها، بخش خصوصی، نهادهای مدنی و کاربران خدمات را در قالب شبکه‌ای هماهنگ تضمین کند.

در سطح نظری، حکمرانی شبکه‌ای به‌عنوان یک ساختار چندمرجعی در تصمیم‌گیری تعریف شده است که در آن بازیگران دولتی و غیردولتی در قالب روابط افقی و تعاملی مشارکت می‌کنند. آثار کلاسیک حوزه حاکمیت شبکه‌ای، تحول در نقش دولت و چرخش از حاکمیت سلسله‌مراتبی به تعاملات شبکه‌ای را بخشی از تحول دموکراتیک در مدیریت عمومی معرفی کرده‌اند. این تحول بر پایه شفافیت، اعتماد، تعامل،

مشارکت و مسئولیت‌پذیری متقابل استوار است و در پژوهش‌های کلیدی به‌عنوان یکی از راهکارهای کاهش شکاف بین مردم و دولت، افزایش کیفیت تصمیم‌سازی و تقویت رهبری تعاملی تحلیل شده است (Sørensen & Torfing, 2018). همچنین، جنبه‌های تنظیم‌گری شبکه‌ای و نقش ناظرهای جایگزین در حوزه حکمرانی جدید مورد توجه قرار گرفته است؛ به‌گونه‌ای که در تحقیقات مرتبط مطرح می‌شود که تنظیم‌گری شبکه‌ای می‌تواند از رقابت‌های مخرب بین نهادها جلوگیری کند و با ایجاد الگوهای همکاری‌شده، کیفیت اجرای مقررات را بهبود دهد (Wesdorp & Klijn, 2024).

در بستر مدیریت بحران نیز بحث حکمرانی شبکه‌ای مطرح شده است. در مطالعه‌ای که بر سازمان‌های مرتبط با مدیریت بحران تمرکز داشت، نشان داده شد که حکمرانی شبکه‌ای می‌تواند هماهنگی اضطراری، تخصیص منابع، سرعت واکنش و کارآمدی عملیاتی را به‌طور معناداری افزایش دهد و نقش مهمی در مدیریت بلایای طبیعی ایفا کند (Rashidi et al., 2021). نتایج این خط از پژوهش‌ها نشان می‌دهد که شبکه‌های همکاری نه تنها در مدیریت امور جاری، بلکه در مدیریت شرایط پیچیده و غیرقابل پیش‌بینی نیز نقش اساسی دارند.

از سوی دیگر، در تحلیل‌های مرتبط با حکمرانی هوشمند، بر نقش فناوری‌های نوین، داده‌های هوشمند، سیستم‌های اطلاعاتی و ظرفیت‌های دیجیتال در تقویت شبکه‌های حکمرانی تأکید شده است. حکمرانی هوشمند به دلیل ماهیت داده‌بنیاد خود، نیازمند ساختارهای شبکه‌ای است تا جریان داده، شفافیت، قابلیت اتصال و هماهنگی در سازمان‌ها را فراهم سازد. نتایج پژوهش‌های مبتنی بر روش دلفی در این حوزه نشان داده‌اند که زیرساخت‌های هوشمند، تعامل هوشمند و گشودگی داده‌ها از مهم‌ترین پیشایندهای حکمرانی شبکه‌ای به شمار می‌آیند (Hosseini et al., 2022). همچنین، مدل‌های ظرفیت‌سازی حکمرانی شبکه‌ای بر ضرورت ایجاد توانمندی در سازمان‌ها برای مشارکت در فرآیندهای شبکه‌ای و مدیریت روابط میان‌سازمانی تأکید دارند و توسعه مهارت‌های مدیریتی، ساختارهای نرم‌افزاری و ظرفیت‌های فرهنگی را بخشی مهم از این تحول معرفی می‌کنند (Simaei Chafi & Memarzadeh Tehran, 2022).

در مطالعاتی که به بررسی مدل‌های حکمرانی شبکه‌ای در ایران پرداخته‌اند، یافته‌ها نشان می‌دهد که عوامل متعددی از جمله زیرساخت‌ها، آمادگی سازمانی، قوانین، مشارکت، یکپارچه‌سازی و ویژگی‌های شبکه بر میزان موفقیت حکمرانی شبکه‌ای اثر دارند. این عوامل اغلب به‌صورت درهم‌تنیده عمل می‌کنند و بدون شناخت کامل آن‌ها امکان ارائه یک مدل بومی معتبر وجود ندارد. پژوهش‌های معطوف به شناسایی این عوامل بیان می‌کنند که عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها، کمبود منابع، ضعف زیرساخت‌های دیجیتال و مقاومت در برابر تغییر از موانع اساسی تحقق حکمرانی شبکه‌ای هستند (Degti & Yaghoubi, 2023).

در حوزه نظام‌های خدمات عمومی نیز پژوهش‌ها نشان داده‌اند که حکمرانی شبکه‌ای می‌تواند کارایی، انصاف و کیفیت خدمات را افزایش دهد. برای مثال، در یک مطالعه مهم در حوزه تأمین اجتماعی، نشان داده شد که مدل‌های حکمرانی نوین می‌توانند پایداری مالی، شفافیت خدمات و اعتماد عمومی را افزایش دهند و الگوهای تصمیم‌گیری مشارکتی را جایگزین روندهای سلسله‌مراتبی کنند (Johnson & Brown, 2020). یافته‌های پژوهش‌های مشابه نیز نشان می‌دهد که مدل حکمرانی اعمال‌شده در نظام‌های تأمین اجتماعی اثر مستقیم بر عدالت، توزیع منابع، رضایت‌مندی ذی‌نفعان و کارآمدی ساختارها دارد (Lee, 2022).

در سطح کاربردی، حکمرانی شبکه‌ای در حوزه‌های مختلفی چون نظام سلامت، شبکه‌های پیام‌رسان داخلی، و بخش بانکی ایران بررسی شده است. این مطالعات نشان می‌دهند که حکمرانی شبکه‌ای بر پایه اعتماد، دیجیتالی‌سازی، مشارکت، پویایی ساختاری و تعاملات چندسطحی می‌تواند توان پاسخ‌گویی سیستم‌های پیچیده را افزایش دهد. برای مثال، در مدل حکمرانی شبکه‌ای در نظام سلامت ایران تأکید شده است که

هم‌افزایی ظرفیت‌های بین‌سازمانی کلید اصلی بهبود کارایی این نظام است (Jalali Khanabadi et al., 2019). همچنین، مطالعاتی که درباره حکمرانی شبکه‌ای در شبکه‌های پیام‌رسان داخلی انجام شده‌اند نشان داده‌اند که بدون تعاملات بین دستگاه‌های مختلف، جریان داده، امنیت و انسجام امکان‌پذیر نخواهد بود و مدل‌های حکمرانی شبکه‌ای به‌عنوان پیش‌نیاز استقرار موفق خدمات دیجیتال مطرح می‌شوند (Nikokhsal et al., 2021).

مطالعاتی که در حوزه حکمرانی شبکه‌ای در بانکداری انجام شده‌اند نیز ابعاد گسترده‌ای برای این رویکرد شناسایی کرده‌اند؛ از جمله عوامل رفتاری، ساختاری، فناورانه و قانونی که همگی باید در طراحی یک مدل جامع مورد توجه قرار گیرند. این مطالعات تأکید دارند که شبکه‌های هم‌پیوند بر کارایی سیستم بانکی، شفافیت و رقابت سالم تأثیر می‌گذارند و زیرساخت‌های دیجیتال و هوشمندسازی نقش مهمی در تقویت این شبکه‌ها دارند (Karimi et al., 2023).

وجه مشترک تمامی این مطالعات، نیاز به یک رویکرد بومی و مبتنی بر سیاست‌های کلی کشور برای طراحی مدل حکمرانی شبکه‌ای است. در حوزه تأمین اجتماعی این ضرورت دوچندان است؛ زیرا تأمین اجتماعی نهادی فرابخشی و پرذی‌نفع است که موفقیت آن وابسته به هماهنگی گسترده با نهادهای بیمه‌ای، مالی، درمانی، مقرراتی و حمایتی است. بررسی ساختار تأمین اجتماعی ایران و سیاست‌های کلی این حوزه نشان می‌دهد که برای تحقق اهداف عدالت‌محور، کارآمد و پاسخ‌گو باید مدل‌هایی توسعه یابند که قابلیت یکپارچه‌سازی، هم‌افزایی و تنظیم‌گری مشارکتی را داشته باشند (Courtney, 2017). از نگاه اسناد سیاستی نیز، الزامات ساختاری، فرهنگی، قانونی و نهادی متعددی برای تحول حکمرانی در تأمین اجتماعی مطرح شده است که در صورت طراحی مدل شبکه‌ای مناسب، قابلیت اجرا و پیاده‌سازی خواهند یافت. پژوهش حاضر در پاسخ به این نیاز و در چارچوب ادبیات گسترده حکمرانی شبکه‌ای انجام می‌شود تا بر اساس تجزیه نظریه‌ها، تجربیات بین‌المللی، شرایط سیاستی ایران و بهره‌گیری از دیدگاه‌های خبرگان، یک مدل جامع و بومی شده برای حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ارائه کند. هدف این پژوهش ارائه الگوی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری است.

روش‌شناسی

این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی-توسعه‌ای و از لحاظ ماهیت توصیفی و از نظر گردآوری داده‌ها جزو تحقیقات کیفی و روش جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها جزو نظریه داده بنیاد (گرنند تئوری) می‌باشد. در این پژوهش ضمن بررسی مبانی نظری و تحقیقات پیشین، اقدام به مصاحبه با صاحب‌نظران و خبرگان جهت ارائه الگوی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی استان کرمان) شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت هدفمند و شیوه گردآوری داده‌ها به صورت مصاحبه نیم‌ساختاریافته می‌باشد. در پژوهش حاضر پژوهشگر با ۱۴ تن از صاحب‌نظران و خبرگان در زمینه مطالعاتی مورد نظر به اشباع نظری دست یافت. در جدول شماره ۱، مشخصات مصاحبه شونده‌گان با رعایت پرهیز از اعلام اسامی آن‌ها، بنا به درخواست آن‌ها و در جدول شماره ۲، نمونه‌ای از اظهارات مصاحبه شونده‌گان آمده است. همچنین تحلیل داده‌ها و استخراج مقوله‌ها، مفاهیم مرتبط و کدهای معنایی به منظور پاسخ به سؤالات تحقیق در این پژوهش توسط نرم افزار مکس کیودا انجام شده است؛ تحلیل متون مصاحبه طی مراحل کدگذاری باز، محوری و انتخابی انجام شده است. تحلیل داده بنیاد مطابق مبانی نظری روش فراگردی رفت و بازگشتی است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل روش در این پژوهش به شرح ذیل در طول زمان انجام پذیرفت:

برنو و گرو (۱۹۹۹)، معتقدند که با طرح سؤالاتی می‌توان درستی استفاده از تئوری داده بنیاد را مشخص نمود، بدین ترتیب که جواب مثبت به هر یک از این سؤالات می‌تواند مناسب بودن روش تئوری داده بنیاد را برای پژوهش تأیید نماید. این سؤالات عبارت‌اند از:

- آیا پژوهش‌های تجربی منتشرشده، مفاهیم مربوط به این پدیده را ساده‌انگارانه نگاه کرده‌اند؟

- آیا پژوهشگر توجه کافی به دیدگاه افراد درباره این پدیده خاص نموده است؟

- آیا نیاز به فهم عمیق‌تر خصوصیات مربوط به این پدیده خاص وجود دارد؟

- آیا این پدیده قبلاً بررسی نشده است؟

بر این اساس و در آغاز این پژوهش، استفاده از روش حاضر با طرح سؤالات مذکور، به چالش کشیده شد. بررسی‌های اولیه نشان داد که پاسخ سؤالات فوق درباره موضوع پژوهش حاضر مثبت است. در واقع عدم بررسی مفهوم حکمرانی شبکه‌ای در مطالعات پیشین، ایجاب نمود که برای رسیدن به درکی عمیق از ویژگی‌های این پدیده با در نظر گرفتن دیدگاه افراد مرتبط با آن از روش تئوری داده بنیاد استفاده شود.

طبق مصاحبه‌های انجام شده ۶۸ درصد از مصاحبه شونده‌گان را مردها تشکیل می‌دهند که بیانگر تعداد بالاتر مردان نسبت به زنان در تحقیق حاضر دارد. با توجه به اطلاعات به دست آمده اکثر مصاحبه شونده‌گان خبره دارای سابقه خدمت ۱۰ تا ۲۰ سال می‌باشند. تحلیل متون مصاحبه در نظریه داده بنیاد (گروندتئوری) مراحل کدگذاری باز، محوری انجام شده است. جدول شماره ۲ کدهای استخراج شده از مصاحبه، مصاحبه شونده‌گانی که در پاسخ‌های خود به سؤالات اشاره کرده‌اند، را نشان می‌دهد.

در این پژوهش، تعداد ۱۴ مصاحبه صورت گرفته است، در ادامه، جداول کدگذاری شده که شامل بخشی از گفته‌های مصاحبه کننده، کدهای معنایی، مقوله‌ها و مفاهیم مرتبط است آورده شده است. این روش زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که در واقع نظریه قابل‌اعتنایی برای آزمودن وجود نداشته باشد. لذا در این روش به تدوین فرضیه بر اساس نظریه یا نظریه‌های موجود پرداخته نمی‌شود و پژوهشگر به طرح سؤال و یا سؤالاتی می‌پردازد و برای یافتن پاسخ این سؤالات قدم در راه پژوهش می‌گذارد تا بر اساس داده‌های واقعی به تدوین نظریه بپردازد. همچنین به‌منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز جهت انجام پژوهش از روش‌هایی مانند مصاحبه، مشاهده و پرسشنامه استفاده می‌شود. کار گردآوری داده‌ها تا رسیدن به اشک از نشانه‌های آن داده‌های تکراری است ادامه می‌یابد (اشتراوس و کوربین، ۱۹۹۰) به دنبال آن تحلیل داده‌ها صورت می‌گیرد. در این مرحله، داده‌های گردآوری‌شده کدگذاری می‌شوند. کدگذاری یک روش اساسی برای مشخص نمودن مقولات موجود در داده‌هاست. کد، نماد یا مخفی است که برای مقوله‌بندی کلمات یا عبارات داده‌ها به کار می‌رود. در پژوهشی که مبتنی بر تئوری داده بنیاد است، داده‌های گردآوری‌شده اجزای سازنده تئوری در دست تدوین را تشکیل می‌دهند، بنابراین در نخستین گام لازم است که پژوهشگر با شناسایی مفاهیم مستتر در دل این مجموعه گردآوری‌شده، آن را به کوچک‌ترین اجزای مفهومی تقسیم کند. این فرآیند را که نخستین گام در تحلیل داده‌ها در تئوری داده بنیاد محسوب می‌شود، اصطلاحاً کدگذاری می‌نامند (پرویزی و همکاران، ۱۳۸۹). فرایند کدگذاری داده‌ها طی سه مرحله (کدگذاری باز، محوری و انتخابی) طی این سه مرحله کدگذاری، داده‌ها به‌صورت دقیق و خط به خط خوانده و به کوچک‌ترین جزء ممکن شکسته می‌شوند. کدها داده‌های متراکم جملات و لغات عبارات در متون و ادبیات موجود و متن مصاحبه‌ها هستند. پس از استخراج کدها، آن‌ها طبقه‌بندی می‌شوند. مقایسه مداوم، تفاوت‌ها و تشابهات بین این کدها را آشکار می‌کند، طبقات جدا و یا ادغام می‌گردند تا نظریه در روند این فرآیند شکل گیرد. منابع و متون موجود نیز در روند تکمیل تئوری مورد استفاده قرار می‌گیرند. پس از تحلیل داده‌ها،

پژوهشگر به تفسیر یافته‌های خود می‌پردازد و به نگارش یادداشت‌های خود درباره نظریه تدوین شده می‌پردازد تا یافته‌های خود را در اختیار سایر پژوهشگران قرار دهد.

یافته‌ها

در این پژوهش از ۱۴ نفر مصاحبه و تحلیل به عمل آمده است که در ادامه به تجزیه و تحلیل پاسخ‌های ایشان پرداخته شد. سؤالات طرح شده در این پژوهش به این صورت بوده است: شرایط علی موثر بر حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری سازمان تامین اجتماعی کدامند؟ شرایط زمینه‌ای حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری سازمان تامین اجتماعی چیست؟ شرایط مداخله‌گر حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری سازمان تامین اجتماعی کدام است؟ راهبردهای بهبود حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری سازمان تامین اجتماعی کدامند؟ پیامدهای حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری سازمان تامین اجتماعی کدام است؟ در این پژوهش از ۱۴ نفر مصاحبه به عمل آمده است که در ادامه به تجزیه و تحلیل پاسخ‌های ایشان پرداخته شد.

پاسخ‌های ارائه شده توسط مصاحبه‌شوندگان برای تک تک سؤالات در این پژوهش به صورت جداول زیر آمده است:

جدول ۱. پاسخ به سؤالات

بخشی از پاسخ مصاحبه شونده

قوانین و مقررات در زمینه تامین اجتماعی به عنوان چارچوبی برای حفاظت از حقوق اجتماعی افراد و خانواده‌ها عمل می‌کنند. این قوانین باید به گونه‌ای طراحی شوند که به تأمین نیازهای اساسی جامعه کمک کنند و در عین حال، عدالت اجتماعی را نیز تضمین نمایند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر اهمیت شفافیت و کارآمدی این قوانین تأکید دارند. همچنین، این قوانین باید به‌روز و متناسب با تغییرات اجتماعی و اقتصادی باشند تا بتوانند به نیازهای متغیر جامعه پاسخ دهند. در نهایت، نظارت مؤثر بر اجرای این قوانین از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است تا به تحقق اهداف تامین اجتماعی کمک کند.

منابع مالی تامین اجتماعی یکی از ارکان اساسی برای تحقق اهداف این سیستم است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت تأمین منابع مالی پایدار و متنوع تأکید دارند. این منابع باید از طریق مالیات‌ها، حق بیمه‌ها و سایر درآمدهای پایدار تأمین شوند. همچنین، مدیریت بهینه این منابع و جلوگیری از هدررفت آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. در نهایت، ایجاد شفافیت در نحوه هزینه‌کرد منابع مالی می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی به سیستم تامین اجتماعی کمک کند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) نقش بسزایی در بهبود کارایی و اثربخشی سیستم‌های تامین اجتماعی دارد. با استفاده از فناوری‌های نوین، می‌توان فرآیندها را ساده‌تر و سریع‌تر کرد و دسترسی به خدمات را برای مردم تسهیل نمود. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر اهمیت بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در ارائه خدمات و مدیریت منابع تأکید دارند. همچنین، ایجاد زیرساخت‌های لازم برای استفاده از این فناوری‌ها می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی مردم کمک کند. در نهایت، آموزش و توانمندسازی کارکنان در استفاده از فناوری‌های نوین نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

تغییر نگرش مدیران و کارکنان به عنوان یکی از پیش‌نیازهای موفقیت در اجرای سیاست‌های کلی تامین اجتماعی بسیار حائز اهمیت است. این تغییر نگرش باید به سمت پذیرش نوآوری‌ها و بهبود فرآیندها باشد. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت و مشارکتی تأکید دارند. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان می‌تواند به تغییر نگرش آن‌ها کمک کند و آن‌ها را به سمت ارائه خدمات بهتر سوق دهد. در نهایت، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و ایده‌ها می‌تواند به بهبود نگرش‌ها و افزایش انگیزه کارکنان کمک کند.

تقویت همکاری بین بخشی یکی از عوامل کلیدی در موفقیت سیستم‌های تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر اهمیت همکاری میان دستگاه‌های مختلف تأکید دارند تا بتوانند به بهبود خدمات و کاهش هزینه‌ها کمک کنند. این همکاری می‌تواند شامل تبادل اطلاعات، هماهنگی در برنامه‌ها و پروژه‌ها و ایجاد شبکه‌های همکاری باشد. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای تسهیل این همکاری‌ها می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم کمک کند. در نهایت، مشارکت بخش خصوصی نیز می‌تواند به تقویت این همکاری‌ها و بهبود خدمات ارائه شده به جامعه کمک کند.

ایجاد زیرساخت‌های لازم برای تامین اجتماعی یکی از ارکان اساسی در تحقق اهداف این سیستم است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت توسعه زیرساخت‌های فیزیکی و دیجیتال تأکید دارند. این زیرساخت‌ها باید به گونه‌ای طراحی شوند که بتوانند به راحتی به نیازهای جامعه پاسخ دهند و خدمات را به شکل مؤثری ارائه کنند. همچنین، سرمایه‌گذاری در این زیرساخت‌ها باید به گونه‌ای باشد که در بلندمدت به صرفه‌جویی در هزینه‌ها و بهبود کیفیت خدمات منجر شود. در نهایت، نظارت بر اجرای پروژه‌های زیرساختی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است تا اطمینان حاصل شود که این پروژه‌ها به درستی و به موقع به پایان می‌رسند.

پذیرش و اجرای الگوهای جدید در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی این سیستم کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت طراحی الگوهای نوین و متناسب با نیازهای جامعه تأکید دارند. این الگوها باید بر اساس تجربیات موفق داخلی و بین‌المللی طراحی شوند و قابلیت اجرایی داشته باشند. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان در زمینه این الگوها می‌تواند به تسهیل فرآیند اجرا کمک کند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بهبود این الگوها بر اساس بازخوردها و نتایج حاصل از اجرای آن‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

حمایت از لحاظ فرهنگی و اجتماعی یکی از ارکان اساسی در تحقق اهداف تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر اهمیت ایجاد فرهنگ حمایت اجتماعی و ارتقاء آگاهی‌های عمومی تأکید دارند. این حمایت‌ها باید به گونه‌ای باشد که به تقویت انسجام اجتماعی و کاهش نابرابری‌ها کمک کند. همچنین، برنامه‌های آموزشی و فرهنگی می‌توانند به افزایش مشارکت مردم در نظام تامین اجتماعی و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده کمک کنند. در نهایت، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و مشارکت جامعه در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند به تقویت این حمایت‌ها کمک کند.

بررسی حمایت قوانین و مقررات موجود از اجرای الگوهای نوین در سیستم تامین اجتماعی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت تطابق این قوانین با نیازهای روز جامعه تأکید دارند. این قوانین باید به گونه‌ای طراحی شوند که از اجرای الگوها حمایت کنند و مانع از تحقق اهداف تامین اجتماعی نشوند. همچنین، شفافیت در قوانین و مقررات می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی به سیستم کمک کند. در نهایت، نظارت بر اجرای این قوانین و ارزیابی تأثیر آن‌ها بر اجرای الگوها نیز از اهمیت بالایی برخوردار است.

آماده بودن بسترهای لازم حقوقی برای اجرای سیاست‌های کلی تامین اجتماعی از ارکان اساسی موفقیت این سیستم است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ایجاد چارچوب‌های قانونی مناسب تأکید دارند. این بسترها باید به گونه‌ای طراحی شوند که از حقوق افراد حمایت کنند و در عین حال، امکان اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های جدید را فراهم آورند. همچنین، ایجاد شفافیت در قوانین و مقررات می‌تواند به افزایش اعتماد عمومی به سیستم تامین اجتماعی کمک کند. در نهایت، نظارت بر اجرای این بسترها و ارزیابی تأثیر آن‌ها بر تحقق اهداف تامین اجتماعی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

تغییرات سیاسی، اقتصادی و اجتماعی می‌توانند تأثیرات عمیقی بر سیستم تامین اجتماعی داشته باشند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت بررسی این تغییرات و تأثیرات آن‌ها بر اجرای سیاست‌ها تأکید دارند. این بررسی‌ها باید به شناسایی چالش‌ها و فرصت‌های موجود کمک کنند و به تصمیم‌گیران اطلاعات لازم را ارائه دهند. همچنین، توانمندسازی سیستم تامین اجتماعی برای مواجهه با این تغییرات از اهمیت بالایی برخوردار است. در نهایت، ایجاد سازوکارهای مناسب برای پاسخگویی به این تغییرات می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم کمک کند.

فشار گروه‌های ذینفع می‌تواند تأثیرات قابل توجهی بر سیاست‌ها و برنامه‌های تامین اجتماعی داشته باشد. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت شفافیت و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها تأکید دارند. این فشارها می‌توانند از سوی گروه‌های مختلفی مانند کارمندان، کارفرمایان و سازمان‌های غیردولتی باشد. همچنین، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و گفت‌وگو با این گروه‌ها می‌تواند به کاهش تنش‌ها و افزایش همکاری‌ها کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های این گروه‌ها می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی عمومی کمک کند.

مقاومت در برابر تغییر یکی از چالش‌های عمده در اجرای سیاست‌های کلی تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ایجاد فرهنگ پذیرش تغییر تأکید دارند. این مقاومت می‌تواند ناشی از ترس از ناشناخته‌ها، عدم آگاهی و یا عدم اعتماد به فرآیندهای جدید باشد. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان می‌تواند به کاهش این مقاومت کمک کند و آن‌ها را به سمت پذیرش تغییرات سوق دهد. در نهایت، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و مشارکت در فرآیند تغییر می‌تواند به افزایش انگیزه و کاهش مقاومت کمک کند.

کمبود منابع یکی از چالش‌های اصلی در اجرای سیاست‌های کلی تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت تأمین منابع مالی پایدار و متنوع تأکید دارند. این کمبود منابع می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات و عدم تحقق اهداف تامین اجتماعی منجر شود. همچنین، مدیریت بهینه منابع موجود و جلوگیری از هدررفت آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. در نهایت، ایجاد شفافیت در نحوه هزینه‌کرد منابع و جلب مشارکت بخش خصوصی می‌تواند به بهبود وضعیت منابع کمک کند.

عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها یکی از موانع اصلی در اجرای سیاست‌های کلی تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت تقویت همکاری بین بخشی تأکید دارند. این عدم هماهنگی می‌تواند به تداخل وظایف، هدررفت منابع و کاهش کیفیت خدمات منجر شود. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای تسهیل همکاری‌ها و تبادل اطلاعات می‌تواند به بهبود وضعیت کمک کند. در نهایت، مشارکت بخش خصوصی و سازمان‌های غیردولتی نیز می‌تواند به تقویت این همکاری‌ها و بهبود خدمات ارائه شده به جامعه کمک کند.

حکمرانی شبکه‌ای به عنوان یک رویکرد نوین در مدیریت تامین اجتماعی می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی این سیستم کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ایجاد شبکه‌های همکاری بین دستگاه‌ها و نهادهای مختلف تأکید دارند. این حکمرانی شبکه‌ای می‌تواند شامل تبادل اطلاعات، هماهنگی در برنامه‌ها و پروژه‌ها و ایجاد سازوکارهای مشترک باشد. همچنین، مشارکت بخش خصوصی و جامعه مدنی در این فرآیند می‌تواند به تقویت حکمرانی شبکه‌ای و بهبود خدمات ارائه شده به جامعه کمک کند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بازخوردها و نتایج حاصل از همکاری‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ایجاد شبکه‌های همکاری بین دستگاه‌ها و نهادهای مختلف یکی از ارکان اساسی در موفقیت سیستم تامین اجتماعی است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت تقویت این شبکه‌ها تأکید دارند تا بتوانند به بهبود خدمات و کاهش هزینه‌ها کمک کنند. این شبکه‌ها می‌توانند شامل تبادل اطلاعات، هماهنگی در برنامه‌ها و پروژه‌ها و ایجاد سازوکارهای مشترک باشند. همچنین، مشارکت بخش خصوصی و جامعه مدنی در این شبکه‌ها می‌تواند به تقویت همکاری‌ها و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده کمک کند. در نهایت، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و ایده‌ها در این شبکه‌ها می‌تواند به افزایش خلاقیت و نوآوری کمک کند.

مشارکت بخش خصوصی در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارایی کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت جلب مشارکت بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت‌های آن تأکید دارند. این مشارکت می‌تواند شامل تأمین مالی، ارائه خدمات و همکاری در پروژه‌های مختلف باشد. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای تسهیل این مشارکت‌ها و ایجاد اعتماد بین بخش‌های عمومی و خصوصی از اهمیت بالایی برخوردار است. در نهایت، ارزیابی تأثیر این مشارکت‌ها بر کیفیت خدمات و رضایت‌مندی عمومی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

استفاده از فناوری‌های نوین می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم‌های تامین اجتماعی کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات و مدیریت منابع تأکید دارند. این فناوری‌ها می‌توانند شامل سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته، نرم‌افزارهای مدیریت و ابزارهای ارتباطی باشند. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان در استفاده از این فناوری‌ها می‌تواند به تسهیل فرآیندها و بهبود کیفیت خدمات کمک کند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بهبود این فناوری‌ها بر اساس نیازهای جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

طراحی فرآیندها و خدمات در سیستم تامین اجتماعی باید به گونه‌ای باشد که به نیازهای جامعه پاسخ دهد. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت طراحی خدمات متناسب با نیازهای مختلف تأکید دارند. این طراحی باید شامل شفافیت، کارایی و دسترسی آسان به خدمات باشد. همچنین، مشارکت ذینفعان در فرآیند طراحی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی عمومی کمک کند. در نهایت، ارزیابی و بهبود مستمر این طراحی‌ها بر اساس بازخوردها و نیازهای جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

پیاده‌سازی سیاست‌ها و برنامه‌های تامین اجتماعی باید به گونه‌ای انجام شود که به تحقق اهداف این سیستم کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت اجرای مؤثر این سیاست‌ها تأکید دارند. این پیاده‌سازی باید شامل آموزش و توانمندسازی کارکنان، ایجاد زیرساخت‌های لازم و نظارت بر فرآیندها باشد.

همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای ارزیابی و بهبود پیاده‌سازی می‌تواند به افزایش کارایی و اثربخشی کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های جامعه در فرآیند پیاده‌سازی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ارزیابی و بهبود مستمر سیاست‌ها و برنامه‌های تامین اجتماعی از ارکان اساسی موفقیت این سیستم است. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ارزیابی تأثیرات این سیاست‌ها و برنامه‌ها تأکید دارند. این ارزیابی باید شامل جمع‌آوری داده‌ها، تحلیل نتایج و ارائه پیشنهادات برای بهبود باشد. همچنین، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و مشارکت ذینفعان در فرآیند ارزیابی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی عمومی کمک کند. در نهایت، توجه به بازخوردها و نیازهای جامعه در فرآیند بهبود از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

بهبود خدمات‌رسانی در سیستم تامین اجتماعی یکی از اهداف اصلی سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری است. این بهبود باید به گونه‌ای باشد که به نیازهای جامعه پاسخ دهد و کیفیت خدمات را افزایش دهد. همچنین، استفاده از فناوری‌های نوین و بهینه‌سازی فرآیندها می‌تواند به بهبود خدمات‌رسانی کمک کند. آموزش و توانمندسازی کارکنان نیز از اهمیت بالایی برخوردار است تا بتوانند خدمات بهتری ارائه دهند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بهبود کیفیت خدمات بر اساس بازخوردهای مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

افزایش مشارکت مردم در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارایی کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت جلب مشارکت مردم و استفاده از ظرفیت‌های آن‌ها تأکید دارند. این مشارکت می‌تواند شامل ارائه نظرات، پیشنهادات و همکاری در برنامه‌ها و پروژه‌های مختلف باشد. همچنین، ایجاد فضایی برای تبادل نظر و مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند به افزایش انگیزه و اعتماد عمومی کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های مردم در فرآیندهای تصمیم‌گیری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

کاهش هزینه‌ها در سیستم تامین اجتماعی یکی از اهداف اصلی سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری است. این کاهش هزینه‌ها باید به گونه‌ای باشد که کیفیت خدمات تحت تأثیر قرار نگیرد. استفاده از فناوری‌های نوین و بهینه‌سازی فرآیندها می‌تواند به کاهش هزینه‌ها کمک کند. همچنین، مدیریت بهینه منابع و جلوگیری از هدررفت آن‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است. در نهایت، ایجاد شفافیت در نحوه هزینه‌کرد منابع و جلب مشارکت بخش خصوصی می‌تواند به بهبود وضعیت مالی سیستم کمک کند.

افزایش کارایی در سیستم تامین اجتماعی یکی از اهداف کلیدی سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری است. این افزایش کارایی باید به گونه‌ای باشد که به بهبود کیفیت خدمات و رضایت‌مندی عمومی منجر شود. استفاده از فناوری‌های نوین و بهینه‌سازی فرآیندها می‌تواند به افزایش کارایی کمک کند. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان در زمینه‌های مختلف می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم کمک کند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بهبود فرآیندها بر اساس بازخوردها و نیازهای جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

کاهش پاسخگویی در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به کاهش اعتماد عمومی و نارضایتی از خدمات منجر شود. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت افزایش شفافیت و پاسخگویی تأکید دارند. این کاهش پاسخگویی می‌تواند ناشی از عدم شفافیت در فرآیندها و تصمیم‌گیری‌ها باشد. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها می‌تواند به افزایش پاسخگویی کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های جامعه در فرآیندهای تصمیم‌گیری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

افزایش پیچیدگی در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به کاهش کارایی و اثربخشی منجر شود. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت ساده‌سازی فرآیندها و کاهش پیچیدگی تأکید دارند. این پیچیدگی می‌تواند ناشی از وجود قوانین و مقررات متعدد و عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها باشد. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای تسهیل فرآیندها و کاهش بوروکراسی می‌تواند به بهبود وضعیت کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های جامعه در طراحی فرآیندها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ساده‌سازی فرآیندها در سیستم تامین اجتماعی یکی از اهداف کلیدی سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری است. این ساده‌سازی باید به گونه‌ای باشد که به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت‌مندی عمومی منجر شود. استفاده از فناوری‌های نوین و بهینه‌سازی فرآیندها می‌تواند به ساده‌سازی کمک کند. همچنین، آموزش و توانمندسازی کارکنان در زمینه‌های مختلف می‌تواند به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم کمک کند. در نهایت، ارزیابی مستمر و بهبود فرآیندها بر اساس بازخوردها و نیازهای جامعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

کاهش بوروکراسی در سیستم تامین اجتماعی می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش کارایی کمک کند. سیاست‌های کلی ابلاغی مقام معظم رهبری بر ضرورت کاهش بوروکراسی و تسهیل فرآیندها تأکید دارند. این کاهش بوروکراسی می‌تواند به تسريع در ارائه خدمات و افزایش رضایت‌مندی عمومی منجر شود. همچنین، ایجاد سازوکارهای مناسب برای نظارت و ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها می‌تواند به کاهش بوروکراسی کمک کند. در نهایت، توجه به نیازها و خواسته‌های جامعه در طراحی فرآیندها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

در این بخش پژوهش (بررسی مصاحبه با خبرگان) به سؤالات ارائه الگوی حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی استان کرمان) پاسخ داده شده است.

جدول ۲. ابعاد و مؤلفه و شاخص‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها

ابعاد	مؤلفه	شاخص
عوامل علی	ساختار سازمانی	قوانین و مقررات مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی مقام معظم رهبری
	اجتماعی	منابع مالی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی مقام معظم رهبری
		فناوری اطلاعات و ارتباطات
	پیش‌نیازهای لازم برای اجرای موفق الگو	تغییر نگرش مدیران و کارکنان مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی مقام معظم رهبری
		تقویت همکاری بین بخشی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی مقام معظم رهبری
		ایجاد زیرساخت‌های لازم مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی مقام معظم رهبری
عوامل زمینه‌ای	زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی	پذیرش و اجرای الگو

توسعه فردی و تحول سازمانی

حمایت از لحاظ فرهنگی و اجتماعی		
بسترهای قانونی و حقوقی	بررسی حمایت قوانین و مقررات موجود از اجرای الگو	
	آماده بودن بسترهای لازم حقوقی	
عوامل مداخله‌ای	عوامل بیرونی موثر بر الگو	بررسی عواملی مانند تغییرات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری
		فشار گروه‌های ذینفع
شناسایی موانع و چالش‌ها	مقاومت در برابر تغییر	کمبود منابع
		عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها
مقوله محوری	حکمرانی شبکه‌ای	- حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری
راهبردها	ابزارها و روش‌های اجرای الگو	ایجاد شبکه‌های همکاری
		مشارکت بخش خصوصی
		استفاده از فناوری‌های نوین
	مراحل اجرای الگو	طراحی
		پیاده‌سازی
		ارزیابی و بهبود
پیامدها	اثرات مثبت الگو	بهبود خدمات‌رسانی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری
		افزایش مشارکت مردم
		کاهش هزینه‌ها
		افزایش کارایی
	اثرات منفی الگو	کاهش پاسخگویی
		افزایش پیچیدگی
		ساده‌سازی فرآیندها
		کاهش بوروکراسی

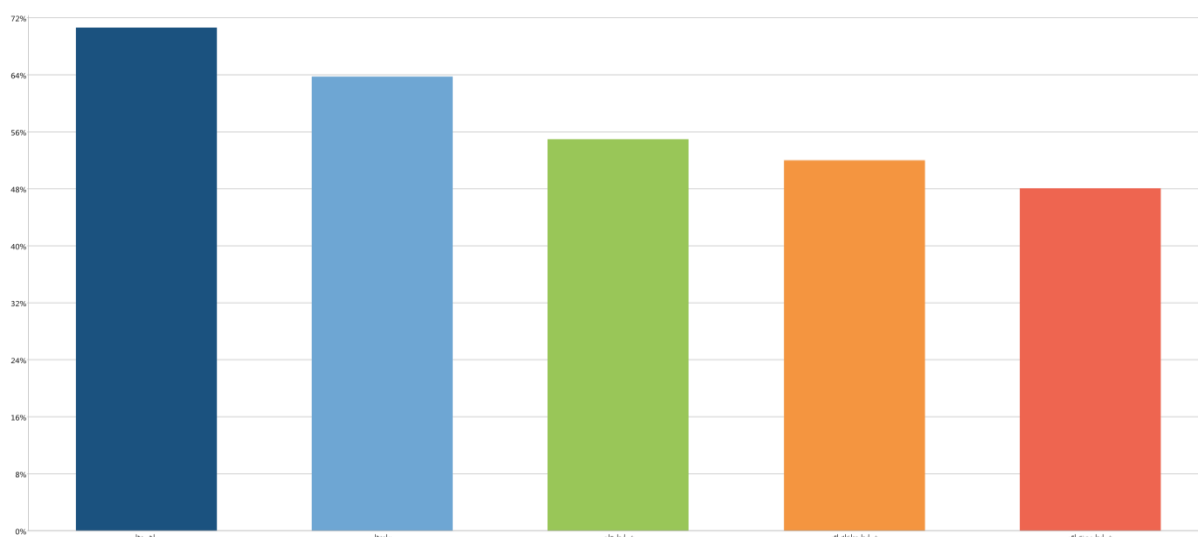
سپس بعد از مصاحبه با این افراد به استخراج کدهای باز، محوری و گزینشی پرداخته شد. قابل ذکر است که پس از انجام مصاحبه اشباع نظری حاصل شد. بدین گونه که کدهای استخراج شده جدیدی در مصاحبه دوازدهم به مجموع کدها اضافه نشد و کدهای استخراجی تکراری بودند. جدول اشباع نظری برای ابعاد، مولفه‌ها و شاخص‌های الگو در زیر آمده است:

جدول ۳. جدول برای ابعاد تحقیق

Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
شرایط علی	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
شرایط زمینه ای	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
شرایط مداخله ای	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
راهبردها	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
پیامدها	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

جدول ۴. جدول اشباع نظری برای ابعاد تحقیق

Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUM
شرایط علی	29	16		15	20	13	13	4	22	3	25	18	35	29	242
شرایط زمینه ای	14	16		14		16	9	3	32	8	25	17	14	14	182
شرایط مداخله ای	13	15		33	4	18	12	6	9	14	16	33	15	16	204
راهبردها	21	22	24	7	21	23	16	7	17	41	15	13	17	17	261
پیامدها	11	18	20	31	9	19	38	29	32	29	16	24	17	14	307
SUM	88	87	44	100	54	89	88	49	112	95	97	105	98	90	1196



شکل ۱. نمودار اشباع نظری مصاحبه‌ها برای ابعاد تحقیق

طبق جدول ۳ و ۴ ابعاد تحقیق شامل: شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها، پیامدها می‌باشد.

جدول ۵. اشباع نظری برای مولفه‌های تحقیق به صورت علائم

Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
ساختمان سازمانی سازمان تأمین اجتماعی	■				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
پیش‌نیازهای لازم برای اجرای موفق الگو	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی	■					■	■	■	■	■	■	■	■	■
بسترهای قانونی و حقوقی		■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
عوامل بیرونی مؤثر بر الگو	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
شناسایی موانع و چالش‌ها	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ابزارها و روش‌های اجرای الگو	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
مراحل اجرای الگو	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
اثرات مثبت الگو	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
اثرات منفی الگو		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

جدول ۶. اشباع نظری برای مولفه‌های تحقیق به صورت اعداد

Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUM
ساختمان سازمانی سازمان تأمین اجتماعی	19				5	9	3	2	11	3	4	8	17	18	99
پیش‌نیازهای لازم برای اجرای موفق الگو	10	16		15	15	4	10	2	11		21	10	18	11	143
زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی	14					6	6	3	21		3	3	14	14	84
بسترهای قانونی و حقوقی		16		14		10	3		11	8	22	14			98
عوامل بیرونی مؤثر بر الگو	5	9		10		1	4		1		4	13	8	14	69
شناسایی موانع و چالش‌ها	8	6		23	4	17	8	6	8	14	12	20	7	2	135
ابزارها و روش‌های اجرای الگو	19	12		7	12	5	4	3	5	5	8	13	8	17	118
مراحل اجرای الگو	2	10	24		9	18	12	4	12	36	7		9		143
اثرات مثبت الگو	11		11	5	9	13	26	18	26	14	2	5	17	12	169
اثرات منفی الگو		18	9	26		6	12	11	6	15	14	19		2	138
Σ SUM	88	87	44	100	54	89	88	49	112	95	97	105	98	90	1196

طبق جدول ۵ و ۶ اشباع نظری مولفه‌های تحقیق شامل: ساختار سازمانی سازمان تأمین اجتماعی، پیش نیازهای لازم برای اجرای موفق الگو، زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی؛ بسترهای قانونی و حقوقی، عوامل بیرونی موثر بر الگو، شناسایی موانع و چالش‌ها، ابزارها و روش‌های اجرای الگو، مراحل اجرای الگو، اثرات مثبت الگو، اثرات منفی الگو می‌باشد.

جدول ۷. اشباع نظری برای شاخص‌های تحقیق به صورت علائم

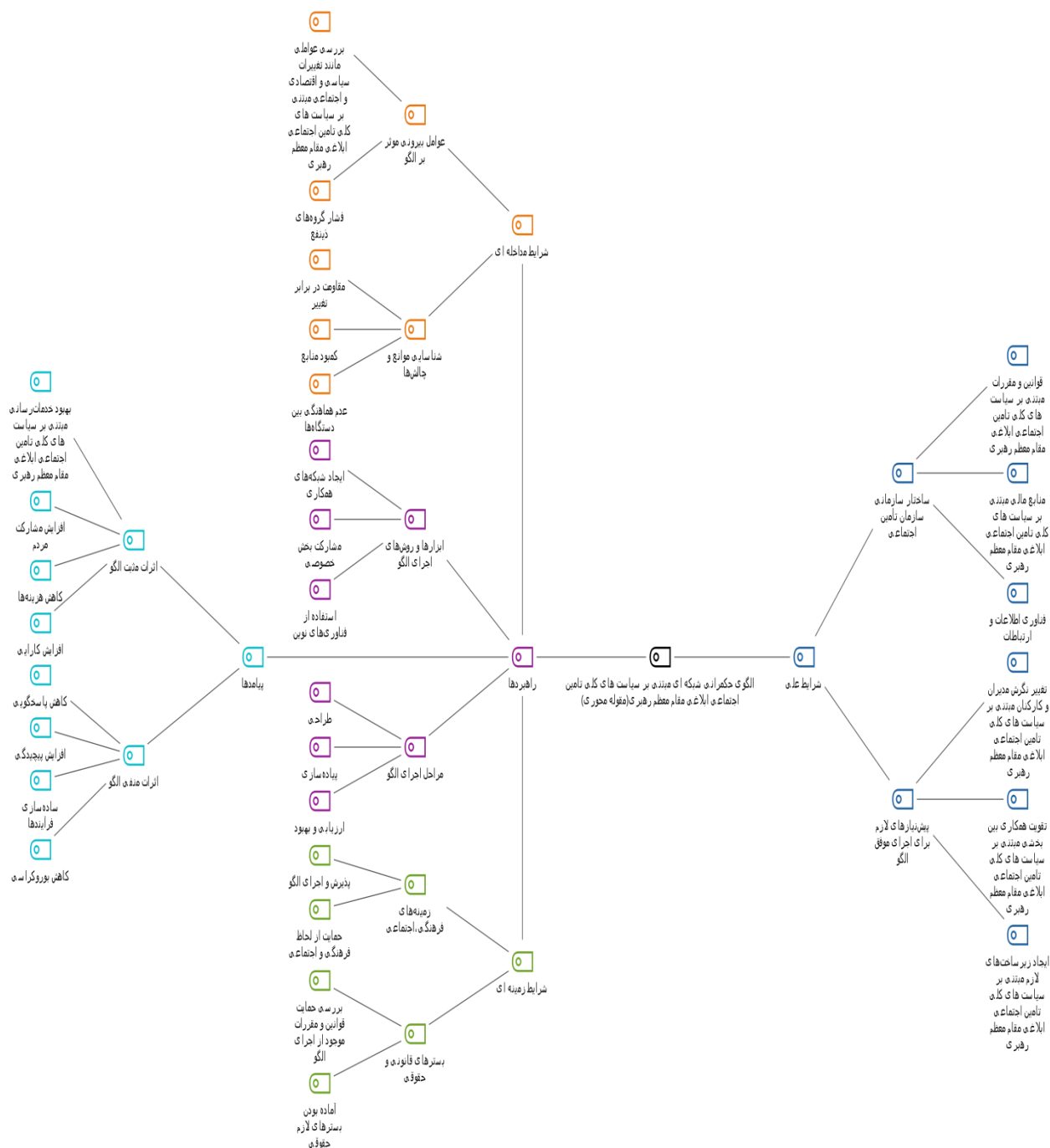
Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
فولاین و مقررات مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی	■					■	■		■	■	■		■	■
منابع مالی مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی	■				■	■		■		■		■	■	■
فناوری اطلاعات و ارتباطات	■				■	■			■				■	■
تغییر نگرش مدیران و کارکنان مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی	■	■		■			■		■		■		■	■
تقویت همکاری بین بخشی مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی		■		■			■	■	■		■	■		
ایجاد زیرساخت‌های لازم مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی	■				■	■							■	■
پذیرش و اجرای الگو	■								■				■	■
حمایت از لحاظ فرهنگی و اجتماعی	■					■	■	■	■		■	■		■
بررسی حمایت فولاین و مقررات موجود از اجرای الگو				■		■	■		■	■		■		
آماده بودن بسترهای لازم حقوقی		■		■							■			
بررسی عواملی مانند تغییرات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی		■		■		■					■	■		
فشار گروه‌های ذینفع	■						■		■				■	■
مقاومت در برابر تغییر		■		■							■	■		■
کمبود منابع	■	■			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها				■	■	■				■		■	■	■
ایجاد شبکه‌های همکاری	■	■		■		■	■			■	■		■	■
مشارکت بخش خصوصی	■			■				■	■			■		■
استفاده از فناوری‌های نوین	■	■		■	■	■	■	■			■	■		
طراحی		■				■	■		■	■				
پیاده‌سازی					■	■	■			■	■		■	■
ارزیابی و بهبود	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■		■	■
بهبود خدمات‌رسانی مبتنی بر سیاست های کلی تامین اجتماعی			■					■						
افزایش مشارکت مردم				■			■		■			■		
کاهش هزینه‌ها							■		■	■			■	■
افزایش کارایی	■				■	■	■		■	■	■		■	■
کاهش پاسخگویی		■		■		■				■		■		
افزایش پیچیدگی				■								■		
ساده‌سازی فرآیندها		■	■					■			■			■
کاهش بروکراسی						■	■	■	■	■	■			

جدول ۸. جدول اشباع نظری برای شاخص‌های تحقیق به صورت اعداد

Code System	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	SUM
فوانین و مقررات مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی	6					2	3		7	1	2		4	6	31
منابع مالی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی	6				3	5		2		2	2	8	4	1	33
فناوری اطلاعات و ارتباطات	7				2	2			4				9	11	35
تغییر نگرش مدیران و کارکنان مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی	2	11		9			3		3		9		4	1	42
تقویت همکاری بین بخشی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی		5		6			7	2	8		12	10			50
ایجاد زیرساخت‌های لازم مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی	8				15	4							14	10	51
پذیرش و اجرای الگو	5								4				14	11	34
حمایت از لحاظ فرهنگی و اجتماعی	9					6	6	3	17		3	3		3	50
بررسی حمایت فوانین و مقررات موجود از اجرای الگو				8		10	3		11	8	7	14			61
آماده بودن بسترهای لازم حقوقی		16		6								15			37
بررسی عواملی مانند تغییرات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی		9		10		1					4	13			37
فشار گروه‌های ذینفع	5						4		1				8	14	32
مقاومت در برابر تغییر		3		12							10	5		2	32
کمبود منابع	8	3			1	11	8	6	8	12	2	5	3		67
عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها				11	3	6				2		10	4		36
ایجاد شبکه‌های همکاری	12	8		2		4	2			5	3		8	5	49
مشارکت بخش خصوصی	6			3				2	5			9		12	37
استفاده از فناوری‌های نوین	1	4		2	12	1	2	1			5	4			32
طراحی		7				6	3		8	29					53
پیاده‌سازی					7	11	5			2	4		6		35
ارزیابی و بهبود	2	3	24		2	1	4	4	4	5	3		3		55
بهبود خدمات‌رسانی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی			11					18							29
افزایش مشارکت مردم				5			13		11			5			34
کاهش هزینه‌ها	3						9		4	8			11	7	42
افزایش کارایی	8				9	13	4		11	6	2		6	5	64
کاهش پاسخگویی		4		4		4				13		9			34
افزایش پیچیدگی				20								10			30
ساده‌سازی فرایندها		14	9	2				4			12			2	43
کاهش بروکراسی						2	12	7	6	2	2				31
SUM	88	87	44	100	54	89	88	49	112	95	97	105	98	90	1196

طبق جدول ۷ و ۸ شاخص‌های تحقیق شامل: قوانین و مقررات مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، منابع مالی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، فناوری اطلاعات و ارتباطات، تغییر نگرش مدیران و کارکنان مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، تقویت همکاری بین بخشی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، ایجاد زیرساخت‌های لازم مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، پذیرش و اجرای الگو، حمایت از لحاظ فرهنگی و اجتماعی، بررسی حمایت قوانین و مقررات موجود از اجرای الگو، آماده بودن بسترهای لازم حقوقی، بررسی عواملی مانند تغییرات سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و اجتماعی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، فشار گروه‌های

ذینفع، مقاومت در برابر تغییر، کمبود منابع، عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها، حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، ایجاد شبکه‌های همکاری، مشارکت بخش خصوصی، استفاده از فناوری‌های نوین، طراحی، پیاده‌سازی، ارزیابی و بهبود، بهبود خدمات‌رسانی مبتنی بر سیاست‌های کلی تامین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، افزایش مشارکت مردم، کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی، کاهش پاسخگویی، افزایش پیچیدگی، ساده‌سازی فرایندها، کاهش بوروکراسی می‌باشد. پس از رسیدن به اشباع نظری، مصاحبه و کدگذاری به پایان رسید. فرآیند کدگذاری و تحلیل متنی مصاحبه‌ها در نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی MAXQDA 2020 انجام گردید. خروجی نهایی مولفه‌های استخراج شده به شکل زیر است.



شکل ۲. خروجی نهایی نظرات خبرگان برای مدل تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که حکمرانی شبکه‌ای مبتنی بر سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی مجموعه‌ای پیچیده از عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها را دربرمی‌گیرد. نخستین نکته مهم در نتایج، نقش بنیادین «ساختار سازمانی» و «پیش‌نیازهای اجرای موفق الگو» است که در قالب عوامل علی شناسایی شدند. این یافته با ادبیات بین‌المللی و ملی همسو است؛ زیرا پژوهش‌های پیشین نیز تأکید کرده‌اند که حکمرانی شبکه‌ای تنها در شرایطی امکان تحقق دارد که ساختارهای موجود، ظرفیت تعامل‌پذیری، انعطاف نهادی و امکان جریان اطلاعات را فراهم آورند. برای مثال، بررسی‌های گسترده بر تحول حکمرانی در نظام‌های مدرن شهری نشان داده‌اند که تحقق حکمرانی شبکه‌ای نیازمند وجود ساختارهای باز، هماهنگ و قابل‌انطباق است (Effendi, 2025). علاوه بر این، در تحلیل‌های مرتبط با تحول حکمرانی در نظام‌های رفاهی و اجتماعی نیز مطرح شده است که سازمان‌هایی با پیچیدگی بالا—همچون سازمان تأمین اجتماعی—نیازمند نوسازی ساختاری و تغییر نگرش مدیریتی برای ورود به حکمرانی شبکه‌ای هستند (Firouzi et al., 2024). همسویی یافته‌های این پژوهش با چنین ایده‌هایی نشان می‌دهد که تحقق این رویکرد در ایران بدون اصلاحات ساختاری، توانمندسازی نیروی انسانی و توسعه زیرساخت‌های فناورانه امکان‌پذیر نیست.

دومین دسته یافته‌ها که به «عوامل زمینه‌ای» مربوط می‌شود، بازتاب‌دهنده نقش شرایط فرهنگی، اجتماعی و حقوقی در تحقق حکمرانی شبکه‌ای است. این نتیجه با مطالعاتی که بر لزوم وجود بسترهای فرهنگی و قانونی مناسب برای اجرای موفق رویکرد شبکه‌ای تأکید کرده‌اند مطابقت دارد. برای نمونه، در پژوهش‌های مدل‌سازی حکمرانی شبکه‌ای در نظام سلامت ایران مشخص شده است که نبود فرهنگ مشارکت، عدم اعتماد نهادی و ضعف در قوانین حمایتی، مانعی اساسی برای شکل‌گیری شبکه‌های کارآمد است (Jalali Khanabadi et al., 2019). یافته‌های پژوهش حاضر نیز تأکید می‌کند که بدون آماده‌سازی فرهنگی و فراهم آوردن فضای اجتماعی پذیرای نوآوری، الگوی شبکه‌ای در حوزه تأمین اجتماعی تنها در سطح نظری باقی خواهد ماند. این هم‌سویی نشان می‌دهد که حکمرانی شبکه‌ای ماهیتی عمیقاً زمینه‌محور دارد و نمی‌توان آن را بدون توجه به ساختارهای اجتماعی و حقوقی موجود پیاده‌سازی کرد.

نتایج مربوط به «عوامل مداخله‌گر» نیز مجموعه‌ای از چالش‌های محیطی را آشکار ساخت که می‌تواند اجرای الگوی شبکه‌ای را با مشکل مواجه کند؛ مواردی همچون تغییرات سیاسی و اقتصادی، فشار گروه‌های ذی‌نفع، کمبود منابع، مقاومت در برابر تغییر و عدم هماهنگی بین دستگاه‌ها. این یافته‌ها نیز با ادبیات موجود کاملاً سازگار است. برای مثال، در پژوهش بررسی‌کننده استقرار حکمرانی شبکه‌ای در کشور تأکید شده است که عوامل محیطی و ساختاری همچون محدودیت منابع، مقاومت سازمانی و شکاف‌های نهادی از موانع اصلی اجرای مؤثر شبکه‌های حکمرانی هستند (Degti & Yaghoubi, 2023). همچنین، در مطالعات حوزه مدیریت بحران نیز نشان داده شده که شبکه‌های همکاری تنها زمانی کارآمد خواهند بود که تهدیدات محیطی، تضاد منافع و فشار گروه‌های ذی‌ذنب به‌صورت هوشمندانه مدیریت شوند (Rashidi et al., 2021). یافته‌های این پژوهش دقیقاً در همین راستا قرار می‌گیرد و نشان می‌دهد که تحقق یک الگوی موفق حکمرانی شبکه‌ای در ایران مستلزم مدیریت فعال این موانع و استفاده از رویکردهای مشارکتی برای خنثی‌سازی مقاومت‌ها است.

بخش مهم دیگری از یافته‌ها «راهبردها» بودند که شامل ابزارها، روش‌ها و مراحل اجرای الگو می‌شود. این نتایج نشان می‌دهد که حکمرانی شبکه‌ای نیازمند طراحی دقیق فرایندها، ایجاد شبکه‌های همکاری، بهره‌گیری از فناوری‌های نوین و ارزیابی و اصلاح مستمر است. یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج مطالعات مرتبط با حکمرانی هوشمند هم‌جهت است؛ مطالعاتی که نشان می‌دهند ابزارهای دیجیتال، سامانه‌های اطلاعاتی

و ظرفیت‌های فناورانه می‌توانند ستون فقرات شبکه‌های حکمرانی را شکل دهند (Hosseini et al., 2022). همچنین، پژوهش‌های تحلیل‌کننده ظرفیت‌سازی در حکمرانی شبکه‌ای تأکید دارند که توانمندسازی مدیران، توسعه مهارت‌های شبکه‌سازی و شکل‌دهی به سازوکارهای مشارکتی، اصلی‌ترین راهبردهای تحقق موفق این مدل است (Simaei Chafi & Memarzadeh Tehran, 2022). یافته‌های این پژوهش، هم‌خوان با این دیدگاه، نشان می‌دهد که اجرای موفق الگوی شبکه‌ای در تأمین اجتماعی نیازمند هم‌زمانی ابزارهای فناورانه، مهارت‌های مدیریتی و طراحی فرایندهای مشارکتی است.

پیامدهای شناسایی‌شده در پژوهش نیز اهمیت قابل‌توجهی دارند. یافته‌ها نشان داد که پیاده‌سازی حکمرانی شبکه‌ای پیامدهای مثبت بسیاری همچون بهبود کیفیت خدمات، افزایش مشارکت مردم، کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی دارد؛ در عین حال ممکن است پیامدهای منفی احتمالی مانند افزایش پیچیدگی یا کاهش پاسخگویی را نیز در پی داشته باشد. پیامدهای مثبت شناسایی‌شده با مطالعات بین‌المللی همسو هستند؛ برای مثال، پژوهش‌های انجام‌شده در حکمرانی زیرساخت‌های شهری نشان داده‌اند که شبکه‌های حکمرانی با افزایش همکاری و هماهنگی، کارایی و تاب‌آوری سیستم‌ها را ارتقا می‌دهند (Kapucu et al., 2023). همچنین در بررسی‌های مرتبط با حکمرانی در بخش‌های عمومی و رفاهی نشان داده‌اند که مدل‌های شبکه‌ای می‌توانند اعتماد عمومی و رضایت‌مندی ذینفعان را به‌طور قابل‌توجهی افزایش دهند (Johnson & Brown, 2020). در همین راستا، پژوهش‌های تحلیلی درباره تأثیر مدل‌های حکمرانی بر نظام‌های تأمین اجتماعی نیز بیان می‌کنند که تغییر مدل حکمرانی از ساختارهای سلسله‌مراتبی به ساختارهای شبکه‌ای می‌تواند باعث شفافیت بیشتر، بهبود توزیع منابع و افزایش عدالت اجتماعی شود (Lee, 2022).

با این حال، پیامدهای منفی احتمالی نیز در ادبیات قبلی مورد اشاره قرار گرفته است. برای نمونه، برخی مطالعات مطرح کرده‌اند که ورود به ساختارهای شبکه‌ای ممکن است منجر به افزایش پیچیدگی روابط بین‌سازمانی شده و پاسخگویی را دشوارتر کند (Courtney, 2017). یافته‌های پژوهش حاضر نیز این امکان را تأیید می‌کند؛ بنابراین، طراحی دقیق سازوکارهای نظارتی و شفاف‌سازی نقش بازیگران در شبکه برای جلوگیری از بروز این پیامدها ضروری است.

همچنین نتایج این پژوهش با بحث‌های نظری جدید درباره تحول حکمرانی هم‌راستا است. پژوهش‌هایی که به بررسی انتقادی حکمرانی در علوم اجتماعی پرداخته‌اند تأکید کرده‌اند که به دلیل افزایش پویایی و تغییرات سیاسی، مدل‌های شبکه‌ای بیش از مدل‌های متمرکز قادر به سازگاری با تغییرات اند (Tukijan et al., 2024). مشابه با این دیدگاه، پژوهش‌های معطوف به آینده حکمرانی شبکه‌ای استدلال می‌کنند که شبکه‌ها ابزارهایی برای کاهش تنش بین تنظیم‌گران، ارتقای مشارکت و تقویت نقش نهادهای میانجی هستند (Wesdorp & Klijn, 2024).

در نهایت، یافته‌های پژوهش حاضر نه تنها با ادبیات موجود تطابق دارد، بلکه برخی شکاف‌های مهم را نیز روشن می‌سازد. از جمله اینکه در حوزه تأمین اجتماعی ایران تاکنون مدل‌های قابل‌اتکا و بومی‌شده‌ای برای حکمرانی شبکه‌ای ارائه نشده است؛ موضوعی که پژوهش حاضر توانسته به‌صورت ساختاریافته و داده‌بنیاد آن را تبیین کند. همچنین، هم‌سویی یافته‌ها با نظرات مرورهای نظام‌مند نشان می‌دهد که اصول حکمرانی شبکه‌ای ماهیتی جهانی دارد اما نحوه اجرای آن باید بر اساس نیازها، بسترها و سیاست‌های هر کشور از جمله سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی تطبیق داده شود (Pu, 2025).

این پژوهش با وجود اهمیت نظری و کاربردی آن، با چند محدودیت مواجه بوده است. نخست، روش کیفی مبتنی بر مصاحبه سبب می‌شود یافته‌ها وابسته به تجربه‌ها و ادراکات مصاحبه‌شوندگان باشد و امکان تعمیم نتایج به همه سطوح و مناطق کشور محدود شود. دوم، تمرکز بر یک استان ممکن است تصویر کاملی از پیچیدگی‌های حکمرانی شبکه‌ای در کل نظام تأمین اجتماعی ارائه ندهد. سوم، برخی مفاهیم کلیدی حکمرانی شبکه‌ای ماهیتی چندوجهی دارند که بررسی کامل آن‌ها نیازمند مطالعات طولی یا ترکیبی است. محدودیت دیگر، وابستگی تحلیل‌ها به صحت و عمق داده‌های ارائه‌شده توسط خبرگان است که ممکن است تحت تأثیر عوامل سازمانی یا ملاحظات فردی قرار گرفته باشد. همچنین، فقدان داده‌های کمی و مقایسه‌ای باعث شده امکان سنجش میزان اثرگذاری دقیق مؤلفه‌ها فراهم نباشد.

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده از روش‌های آمیخته بهره بگیرند تا علاوه بر تحلیل کیفی، امکان سنجش کمی روابط بین ابعاد الگو فراهم شود. همچنین توصیه می‌شود الگوی ارائه‌شده در سایر استان‌ها و نهادهای مشابه آزمون شود تا قابلیت تعمیم آن افزایش یابد. انجام مطالعات طولی برای بررسی پایداری شبکه‌های حکمرانی در گذر زمان و اثر نوسانات سیاسی و اقتصادی نیز می‌تواند یافته‌های ارزشمندی تولید کند. علاوه بر این، لازم است نقش فناوری‌های نوین، پلتفرم‌های دیجیتال و هوش مصنوعی در تسهیل حکمرانی شبکه‌ای در آینده بررسی شود. پژوهش‌هایی که به تحلیل تجربیات بین‌المللی در کشورهایی با ساختارهای مشابه ایران می‌پردازند نیز می‌توانند چارچوب‌های مقایسه‌ای سودمندی فراهم سازند.

در سطح سیاست‌گذاری و اجرا، پیشنهاد می‌شود سازوکارهای همکاری بین‌بخشی به صورت رسمی و پایدار طراحی شوند و نقش هر بازیگر در شبکه به وضوح مشخص گردد. ایجاد بسترهای دیجیتال مشترک برای تبادل داده، شفافیت و هماهنگی بین دستگاه‌ها می‌تواند نقطه آغاز پیاده‌سازی الگوی شبکه‌ای باشد. توانمندسازی مدیران و کارکنان در مهارت‌های شبکه‌سازی، مذاکره، مدیریت تعارض و کار تیمی باید در اولویت برنامه‌های آموزشی قرار گیرد. همچنین توصیه می‌شود سازوکاری برای ارزیابی مستمر شبکه‌ها و ایجاد چرخه اصلاح و بهبود در الگو پیش‌بینی شود. در نهایت، مشارکت فعال ذی‌نفعان، به‌ویژه بیمه‌شدگان و کارفرمایان، در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند کیفیت حکمرانی را افزایش دهد و زمینه تحقق کامل سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی را فراهم آورد.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ‌گونه تضاد منافع وجود ندارد.

موازین اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

Extended Abstract

Introduction

Network governance has emerged as a central paradigm in contemporary public administration, offering an alternative to hierarchical and market-oriented models of coordination. Its rise is largely attributed to the increasing complexity of public problems, the multiplicity of actors involved in

policymaking, and the dynamic environment shaping institutional behavior across governance systems. As documented in recent systematic reviews, network governance enables distributed decision-making, shared responsibility, and collaborative problem-solving, making it particularly relevant in contexts where no single organization possesses the capacity or authority to address multifaceted challenges alone (Pu, 2025). Within this framework, governance networks function as systems of interdependent actors that cooperate through formal and informal relationships to achieve common goals, emphasizing negotiation, resource exchange, trust-building, and collective action. The literature situates network governance as a transformative response to governance deficits and institutional fragmentation. Studies highlight that governance networks have been particularly effective in sustainable urban management, where they enhance inclusiveness and sustainability through multi-actor coordination (Effendi, 2025). Similarly, the evolution of regulatory governance demonstrates that the role of surrogate inspectorates, oversight mechanisms, and cross-agency alignments can shape whether governance structures become supportive or adversarial within networked environments (Wesdorp & Klijn, 2024). Within the broader social sciences, critical reviews emphasize that network governance is not merely a managerial technique but a structural and cognitive shift that reframes how actors perceive interdependence, legitimacy, and accountability in collective processes (Tukijan et al., 2024).

In Iran's social security domain, the need for network-based models is even more urgent due to structural complexity, demographic pressures, fragmentation across agencies, and the wide scope of services required. According to national strategic documents, the Social Security Organization (SSO) must adapt its managerial and operational systems to meet expectations for justice-oriented, integrated, and efficient service delivery (Firouzi et al., 2024). However, the existing governance style remains predominantly centralized and siloed, limiting coordination across institutional boundaries and reducing responsiveness to public needs.

Numerous studies across sectors support the idea that network governance yields improved efficiency, enhanced stakeholder participation, and better resource utilization. Research in the banking system reveals that smart network governance relies on behavioral, structural, and technological dimensions that jointly facilitate integration and flexibility (Karimi et al., 2023). Likewise, urban infrastructure resilience has been shown to depend heavily on networked cooperation, cross-organizational coordination, and the presence of multi-level governance structures capable of responding to disruptions (Kapucu et al., 2023). These findings echo earlier research indicating that the effective establishment of network governance requires supportive contextual factors, organizational readiness, and a well-defined management architecture (Degti & Yaghoubi, 2023).

Capacity-building literature also highlights that governance networks cannot function without human development, structural arrangements, and cultural norms that facilitate interorganizational collaboration (Simaei Chafi & Memarzadeh Tehran, 2022). Studies examining the impact of governance models on social security systems globally demonstrate that models emphasizing decentralization, shared authority, and participatory decision-making tend to achieve higher satisfaction and performance outcomes (Lee, 2022). Furthermore, assessments in smart governance emphasize that technological infrastructures and data integration are indispensable antecedents for modern networked governance (Hosseini et al., 2022).

Crisis management literature additionally underscores that network governance plays a vital role in emergency response systems where coordination failures can lead to catastrophic consequences. Evidence from organizational networks engaged in disaster management shows that network governance improves communication, situational awareness, and the allocation of resources

([Rashidi et al., 2021](#)). Similarly, studies of domestic digital platforms in Iran highlight the importance of network structures and cooperation among institutions for sustaining functional social messaging ecosystems ([Nikokhsal et al., 2021](#)). Earlier work by Johnson and Brown offers empirical insights indicating that network governance in the social security sector enhances transparency, service delivery, and institutional adaptability ([Johnson & Brown, 2020](#)). Complementary findings from research in the health sector further demonstrate how distributed governance generates synergies by integrating competencies and reducing operational bottlenecks ([Jalali Khanabadi et al., 2019](#)). Foundational theoretical contributions also position governance networks as democratizing forces that support pluralism, participatory leadership, and collective learning—features essential for contemporary public service institutions ([Sørensen & Torfing, 2018](#)). Finally, political governance literature notes that depoliticization and multi-actor coordination expand the repertoire of decision-making tools available to governments and reduce systemic rigidity ([Fawcett et al., 2017](#)). In addition, early analyses of organizational ecologies underscore how network structures enhance heritage and institutional continuity through distributed collaboration ([Courtney, 2017](#)).

Taken together, these studies highlight the necessity for a comprehensive, empirically grounded model tailored to Iran's social security context, particularly one aligned with the General Policies of Social Security. Accordingly, this research aims to develop a grounded network governance model based on these national policy directives.

Methods and Materials

This research employed a qualitative grounded theory methodology to construct a network governance model consistent with the General Policies of Social Security. Semi-structured interviews were conducted with 14 experts specializing in governance, public administration, and social security systems. Participants were selected through purposive and snowball sampling until theoretical saturation was reached. Data collection involved in-depth interviews, documentary analysis, and iterative comparison across transcripts. Coding procedures included open, axial, and selective coding performed using MAXQDA 2020. Categories and relationships were refined through constant comparison until a coherent theoretical model was formed.

Findings

Data analysis revealed five major dimensions forming the final network governance model: causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies, and outcomes. Causal conditions included organizational structure, regulatory frameworks, technological capabilities, and managerial prerequisites necessary for implementing a networked governance system. Contextual conditions comprised socio-cultural environments, public attitudes toward collaboration, and the adequacy of legal–institutional foundations supporting interorganizational cooperation. Intervening conditions reflected external influences such as political and economic shifts, stakeholder pressures, administrative resistance to change, resource limitations, and interagency misalignment.

The strategic dimension comprised explicit tools and processes for operationalizing network governance, including the creation of interorganizational cooperation networks, the adoption of digital and technological solutions, the integration of private sector participation, and structured phases of design, implementation, and continuous evaluation. The final dimension—outcomes—encompassed both positive and negative consequences. Identified positive outcomes included improved service delivery, enhanced public participation, reduced costs, and increased operational efficiency. Negative outcomes involved risks of reduced accountability, increased complexity, and potential bureaucratic overlaps if network mechanisms were not properly coordinated.

Discussion and Conclusion

The results of this study emphasize that network governance in the social security sector requires robust structural, cultural, and organizational foundations. The identification of causal conditions demonstrates that without adequate organizational readiness, technological infrastructure, and regulatory alignment, network governance efforts are unlikely to succeed. Contextual conditions highlight the importance of social norms, cultural acceptance, and legal harmonization, underscoring that governance networks do not emerge in institutional vacuums. Intervening conditions illustrate that political, economic, and organizational dynamics significantly influence the feasibility and success of networked governance approaches.

The strategies identified in this research present actionable pathways for operationalizing network governance, emphasizing the necessity of collaborative architectures, technological integration, and phased implementation supported by continuous evaluation. The outcomes reveal that while network governance has strong potential to improve efficiency, participation, and quality of services, it must be carefully designed to prevent complexity and accountability challenges.

Overall, the study concludes that network governance aligned with the General Policies of Social Security provides a viable and contextually appropriate approach for improving coordination, reducing fragmentation, and enhancing performance within Iran's social security system. The grounded model developed here offers a comprehensive framework that can guide policymakers and practitioners in transitioning toward a more collaborative, adaptive, and effective governance structure.

References

- Courtney, R. (2017). Network governance in the heritage ecology. *Journal of Management and Governance*, 22(3), 689-706. <https://doi.org/10.1007/s10997-017-9399-z>
- Degti, A., & Yaghoubi, N. M. (2023). Identifying the factors affecting the effective establishment of network governance in the country. *Governance and Development*, 3(2). <https://doi.org/10.22111/JIPAA.2023.413209.1134>
- Effendi, I. H. (2025). Governance networks for sustainable cities. *Journal of Urban Affairs*. <https://doi.org/10.1080/09654313.2024.2419975>
- Fawcett, P., Flinders, M., Hay, C., & Wood, M. (2017). *Anti-politics, depoliticization, and governance*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1111/spsr.12305>
- Firouzi, S., Manochehri Rad, R., & Kazemizadeh, F. (2024). *The Social Security Organization in the Mirror of the Comprehensive Plan for Realizing General Social Security Policies Announced by the Supreme Leader of the Islamic Revolution (Ayatollah Seyyed Ali Khamenei)*. Social Security Organization. Permanent Secretariat for General Social Security Policies. <https://www.ssor.ir/book/281>
- Hosseini, S. A., Ghasemi, M., Yaghoubi, N., & Salarzahi, H. (2022). Exploring the antecedents and consequences of smart governance using the fuzzy Delphi method (FDM). *Public Administration Perspaective*, 13(2), 91-115. <https://doi.org/10.52547/jpap.2021.222712.1081>
- Jalali Khanabadi, T., Alvani, S. M., Vaezi, R., & Ghorbaniazadeh, V. (2019). Designing a network governance model in the country's health system. *Quarterly Journal of the Iranian Management Sciences Association*(58), 1-30. http://journal.iams.ir/article_329.html?lang=en
- Johnson, L., & Brown, A. (2020). Network governance in public administration: A case study of social security. *Public Administration Review*, 80(3), 423-438. <https://doi.org/10.1111/puar.13123>
- Kapucu, N., HuQian, Q., Sadiq, A. A., & Samiul, H. (2023). Building urban infrastructure resilience through network governance. *Urban Governance*. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.01.001>
- Karimi, A. G., Pourshahabi, V., Nasser, B., & Sargolzaei, A. (2023). Identifying the dimensions and components of smart network governance in the country's banking system. *Quarterly Journal of Value Creation in Business Management*, 3(1), 25-56. <https://doi.org/10.22034/jvcbm.2023.389645.1076>
- Lee, M. (2022). Impact of governance models on social security systems. *Journal of Social Security Studies*, 45(2), 150-165. <https://doi.org/10.1234/jsss.2022.4567>
- Nikokhsal, T., Erfanian Khanzad, H., & Ahmadi, M. (2021). Modeling Governance of Domestic Social Messaging Networks (Case Study: Mashhad City). *Khorasan Socio-Cultural Studies*, 15(4), 151-178. <https://sid.ir/paper/952466/fa>

- Pu, C. Z. (2025). Understanding New Advances in Network Governance: A Systematic Review. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2434237>
- Rashidi, S., Kamani, S. M. H., & Moghali, A. (2021). The Effect of Network Governance on the Elements of Crisis Management during Natural Disasters in Crisis-Related Organizations of Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad Province. *JHRE*, 40(173), 75-88. <https://jhre.ir/article-1-2084-en.html>
- Simaei Chafi, H., & Memarzadeh Tehran, G. (2022). Designing a Capacity Building Model for Network Governance. *Management and Development Process*, 35(1 (119)), 27-62. <https://doi.org/10.52547/jmdp.35.1.25>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2018). The democratizing impact of governance networks: From pluralization, via democratic anchorage, to interactive political leadership. *Journal of Public Administration*, 96(2), 1-16. <https://doi.org/10.1111/padm.12398>
- Tukijan, T., Rahmat, A. F., Muksin, D., Pora, S., & Putra, M. A. (2024). A Critical Network Governance Issues in Social Sciences Discipline: A Literature Review. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 12(1), 429-454. <https://doi.org/10.26811/peuradeun.v12i1.831>
- Wesdorp, J., & Klijn, E. (2024). Supporter or Rival: Developing a Network Governance Approach About the Role of Surrogate Inspectorates in Regulatory Governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 7(3), 101-112. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvae006>