



Paper Type: Original Article



Factors Affecting the Lost Resources of the Social Security Organization of Lorestan Province

Afshin Baghfalaki^{1,*} , Azam Behzadvand²

¹ Department of Economics, Faculty of Literature and Humanities, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran; azambhezadvand99@gmail.com.

² Department of Management, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran; Afshin.Baghfalaki@iau.ac.ir.

Citation:



Baghfalaki, A., & Behzadvand, A. (2025). Factors affecting the lost resources of the Social Security Organization of Lorestan province. *Strategic studies in financial management and insurance*, 2(2), 77-87.

Received: 23/02/2025

Reviewed: 15/05/2025

Revised: 03/06/2025

Accepted: 25/07/2025

Abstract

Purpose: The main objective of this study is to investigate the factors affecting the lost resources of the Social Security Organization of Lorestan Province. The importance of this issue is that the Social Security Organization, as one of the most important public non-governmental institutions in the country, plays a fundamental role in ensuring the economic and social security of different segments of society, and the waste of resources can lead to a decrease in the quality of services and an increase in public dissatisfaction.


Methodology: The method of this study is applied-descriptive, and the data were collected through a researcher-made questionnaire. The statistical population included employees, managers, and insured persons of the Social Security Organization of Lorestan Province, and a sample size of 300 people was selected based on the Morgan table. The questionnaire was designed in five axes: financial resource management, employee satisfaction, human resources, socio-economic effects, and service quality, and the results were analyzed with descriptive and analytical statistical methods.

Findings: The findings of the study showed that financial mismanagement has a profound negative impact on service quality, and although more than half of the respondents rated financial management as optimal, 95% believed that financial inefficiency reduces service quality. Also, 96% of the respondents considered environmental and economic factors to be the main causes of employee dissatisfaction, and financial problems, an inappropriate work environment, and a lack of facilities were identified as the most important factors. In addition, 77% reported a lack of specialized human resources, and 97% fully agreed with the statement that the inability to attract specialized people reduces the organization's productivity. On the other hand, 100% of the respondents accepted the impact of the economic and social situation on the organization's performance, and 96% stated that the pressures resulting from unemployment and poverty were an important factor in reducing financial resources. Finally, the quality of the organization's services was reported to be at an average level in the assessment of more than half of the people. However, more than 70% benefited from the organization's online services.

Originality/Value: The innovation of this research is that, for the first time, it has comprehensively considered the combination of intra-organizational factors (such as financial management and employee satisfaction) and extra-organizational factors (such as unemployment and poverty) in the analysis of lost resources of the Social Security Organization in Lorestan Province. The results obtained can be the basis for policies to improve efficiency, reduce waste of resources, and enhance the satisfaction of insured persons and employees at the national and regional levels.

Keywords: Lost resources, Social security organization, Financial management.



Corresponding Author: azambhezadvand99@gmail.com  <https://doi.org/10.22105/ssfdmi.v2i2.75>



Licensee. **Strategic Studies in Financial Management and Insurance**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی استان لرستان

افشین باغفلکی^۱، اعظم بهزادوند^۲

^۱ گروه اقتصاد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

^۲ گروه مدیریت، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران.

چکیده

هدف: هدف اصلی این پژوهش بررسی عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی استان لرستان است. اهمیت این موضوع از آن جهت است که سازمان تامین اجتماعی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای عمومی غیردولتی کشور، نقش اساسی در تامین امنیت اقتصادی و اجتماعی اقشار مختلف جامعه دارد و اتلاف منابع می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات و افزایش ناراضی‌های عمومی منجر شود.

روش‌شناسی پژوهش: روش پژوهش حاضر کاربردی-توصیفی است و داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته گردآوری شده است. جامعه آماری شامل کارکنان، مدیران و بیمه‌شدگان سازمان تامین اجتماعی استان لرستان بوده و بر اساس جدول مورگان، حجم نمونه ۳۰۰ نفر انتخاب شد. پرسشنامه در پنج محور مدیریت منابع مالی، رضایت کارکنان، منابع انسانی، اثرات اجتماعی-اقتصادی و کیفیت خدمات طراحی و نتایج با روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی بررسی گردید.

یافته‌ها: یافته‌های تحقیق نشان داد که سومدیریت مالی تاثیر منفی جدی بر کیفیت خدمات دارد و هرچند بیش از نیمی از پاسخگویان مدیریت مالی را بهینه ارزیابی کردند، ۹۵٪ معتقد بودند ناکارآمدی مالی کیفیت خدمات را کاهش می‌دهد. همچنین، ۹۶٪ پاسخگویان عوامل محیطی و اقتصادی را از علل اصلی ناراضی‌های کارکنان دانستند و مشکلات مالی، محیط کاری نامناسب و کمبود امکانات به‌عنوان مهم‌ترین عوامل معرفی شدند. علاوه بر این، ۷۷٪ از کمبود منابع انسانی متخصص خبر دادند و ۹۷٪ به طور کامل با این گزاره موافق بودند که ناتوانی در جذب افراد متخصص موجب کاهش بهره‌وری سازمان می‌شود. از سوی دیگر، ۱۰۰٪ پاسخگویان تاثیر وضعیت اقتصادی و اجتماعی را بر عملکرد سازمان پذیرفتند و ۹۶٪ فشارهای ناشی از بیکاری و فقر را عامل مهم کاهش منابع مالی اعلام کردند. در نهایت، کیفیت خدمات سازمان در ارزیابی بیش از نیمی از افراد در سطح متوسط گزارش شد، اگرچه بیش از ۷۰٪ از خدمات آنلاین سازمان بهره‌مند بودند.

اصالت/ارزش افزوده علمی: نوآوری این تحقیق در آن است که برای نخستین بار به صورت جامع، ترکیب عوامل درون‌سازمانی (مانند مدیریت مالی و رضایت کارکنان) و عوامل بیرون‌سازمانی (مانند بیکاری و فقر) را در تحلیل منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان موردتوجه قرار داده است. نتایج به‌دست آمده می‌تواند مبنای سیاست‌گذاری‌های بهبود کارایی، کاهش اتلاف منابع و ارتقای رضایت بیمه‌شدگان و کارکنان در سطح ملی و منطقه‌ای قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: منابع ازدست‌رفته، سازمان تامین اجتماعی، مدیریت مالی.

۱- مقدمه

ایجاد امنیت در ابعاد اجتماعی و اقتصادی یکی از اساسی‌ترین نیازها در جوامع انسانی به شمار می‌آید. واقعیت این است که انسان‌ها در هر نقطه‌ای از جهان و با هر فرهنگی و سطح توسعه‌یافتگی اقتصادی، به دلیل مواجهه با خطرات اجتماعی و اقتصادی گوناگون، به سازوکارهایی برای بهبود شرایط زندگی خود و خانواده‌شان نیاز دارند. از این رو، ایجاد نظام‌های تامین اجتماعی، فراهم کردن درآمد جایگزین برای شاغلان در زمان ازکارافتادگی

یا بازنشستگی و همچنین ارتقای سلامت جامعه از طریق ارائه خدمات درمانی و کمک هزینه به خانواده‌ها برای تامین معیشت و تربیت فرزندان، از سوی دولت‌ها مورد تاکید قرار گرفته است. در این راستا، کشورهای مختلف با توجه به ساختار اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی خود، از استراتژی‌های متنوعی مانند مساعدت اجتماعی، مزایای همگانی، بیمه‌های اجتماعی، صندوق‌های احتیاط، صندوق‌های پس‌انداز مبتنی بر حساب‌های فردی و نظام‌های مسئولیت کارفرما بهره می‌برند [1]، [2]. سازمان تامین اجتماعی به‌عنوان یکی از نهادهای عمومی مهم در جمهوری اسلامی ایران، مسئولیت تامین حقوق و خدمات لازم به اقشار مختلف جامعه، به‌ویژه کارگران و بازنشستگان را بر عهده دارد. این سازمان به‌منظور حفظ و ارتقای سطح معیشت افراد تحت پوشش و ایجاد آسایش روانی برای آنان در برابر خطرات اجتماعی و اقتصادی تاسیس شده است [3]، [4]. از جمله مشکلات عمده‌ای که این سازمان با آن مواجه است، مساله منابع ازدست‌رفته است که می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات و افزایش نارضایتی جامعه هدف منجر شود [5]. بررسی عوامل موثر بر این موضوع به‌منظور شناخت بهتر چالش‌ها و ارائه راهکارهای مناسب، ضروری به نظر می‌رسد. عوامل متعددی می‌توانند بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان تاثیرگذار باشند. از جمله این عوامل می‌توان به عدم مدیریت صحیح، ضعف در برنامه‌ریزی و اجرای عمرانی، نارضایتی کارکنان، و فقدان شفافیت در فرآیندها اشاره کرد. همچنین، وجود ناهنجاری‌های اجتماعی و اقتصادی، همچون بیکاری و فقر، نیز می‌تواند به تشدید مشکلات سازمان تامین اجتماعی کمک کند [6]. نکته حایز اهمیت این است که بهبود کارایی و کاهش منابع ازدست‌رفته، نه تنها به نفع سازمان تامین اجتماعی بلکه به نفع تمام جامعه خواهد بود. با بررسی دقیق و تحلیل عوامل موثر، می‌توان اقداماتی را برای جلوگیری از اتلاف منابع و فراهم آوردن شرایط بهتر برای ارائه خدمات به اقشار آسیب‌پذیر طراحی کرد [7]. با توجه به ساختار اقتصادی و اجتماعی استان لرستان، هنوز چالش‌ها و معضلات چندانی در زمینه ارائه خدمات موثر توسط سازمان تامین اجتماعی وجود دارد. این چالش‌ها می‌تواند به نتوانی در جذب و نگهداری منابع مالی و انسانی، کاهش رضایتمندی بیمه‌شدگان و کارکنان و در نهایت تاثیر منفی بر کیفیت خدمات منجر شوند. از سوی دیگر، تاثیرات اجتماعی و اقتصادی ناشی از تنش‌های موجود در جامعه نیز نمی‌تواند نادیده گرفته شود. فقر و بی‌کاری در استان لرستان، به‌ویژه در میان جوانان، می‌تواند به از دست رفتن منابع و سرمایه‌های اجتماعی منجر شود که به نوبه خود بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی تاثیر می‌گذارد [7].

۲- ادبیات نظری

تحلیل عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان نیازمند بررسی جامع پیشینه‌ای است که بتواند زمینه‌ساز فهم عمیق‌تری از وضعیت جاری و چالش‌های موجود باشد. در این فصل به بررسی ادبیات و نظریات مرتبط با تامین اجتماعی، عوامل موثر بر آن و مشکلات خاص استان لرستان پرداخته می‌شود.

۲-۱- تعریف و اهمیت تامین اجتماعی

تامین اجتماعی به‌عنوان یک نظام پیچیده اقتصادی، اجتماعی و قانونی در بسیاری از کشورها برای حمایت از اقشار آسیب‌پذیر در برابر خطرات اجتماعی و اقتصادی طراحی شده است. اداره جهانی کار^۱ تامین اجتماعی را به‌عنوان حق اساسی بشر شناخته و آن را مستلزم وجود نظام‌های مالی پایدار و نظام‌مند می‌داند [8-10]. در کشور ایران، سازمان تامین اجتماعی یکی از نهادهای اصلی در تحقق این حق به شمار می‌آید و به دلیل تاثیر مستقیم آن بر زندگی روزمره مردم، تحلیل عملکرد آن از اهمیت بالایی برخوردار است. سازمان تامین اجتماعی در اکثر کشورها به‌عنوان یک نهاد عمومی و غیردولتی عمل می‌کند و هدف آن حمایت از افراد در برابر خطرهای اجتماعی و اقتصادی است. مطالعات مختلف به بیان نقش‌های کلیدی این سازمان در کشورهای مختلف پرداخته است. به‌عنوان مثال، مالکی و باقر [11] در پژوهشی به بررسی عملکرد سازمان تامین اجتماعی ایران پرداختند و علل ضعف‌های موجود در ساختار سازمانی را شناسایی کردند. آن‌ها به بهبود فرآیندها و افزایش شفافیت مالی به‌عنوان راه‌حل‌های لازم اشاره کردند [13].

¹ International Labour Organization (ILO)

۲-۲- وضعیت تامین اجتماعی در ایران

تحقیقات نشان می‌دهد که سازمان تامین اجتماعی ایران با چالش‌های متعددی مواجه است. برخی پژوهش‌ها به بررسی ساختار مالی، ناپایداری منابع و چالش‌های اداری در این سازمان پرداخته‌اند. به‌ویژه، عواملی همچون افزایش بار مالی ناشی از تعهدات اجتماعی و نبود کفایت در تخصیص منابع مالی به‌شدت بر کارایی این سازمان تاثیر گذاشته است. تحقیقات مختلف همچنین به مدل‌های نظری برای تحلیل عوامل موثر بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی پرداخته‌اند. برای مثال، مدل *SWOT* یکی از ابزارهای موثر در تحلیل نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها در این حوزه به حساب می‌آید [12]، [13].

۲-۳- چالش‌های خاص استان لرستان

چالش‌های مالی و منابع انسانی یکی از عوامل اصلی در کاهش عملکرد سازمان تامین اجتماعی محسوب می‌شود. دلایل متعدد از جمله ناتوانی در جذب درآمدهای پایدار، عدم افزایش تعرفه‌های بیمه و همچنین عدم توان مالی دولت به این چالش‌ها دامن می‌زنند. کنعانی در تحقیق خود به بررسی چالش‌های مالی سازمان تامین اجتماعی محور توجه قرار داده و به راهکارهایی نظیر اجرای سیاست‌های مالی جدید و ایجاد منابع درآمدی پایدار اشاره کرده است [14]. استان لرستان به‌عنوان یکی از مناطق کمتر توسعه‌یافته کشور با معضلات خاصی مواجه است. طبق گزارش‌های ملی، بیکاری و فقر در این استان به‌ویژه بین جوانان و زنان در سطح بالایی قرار دارد [15]. این مشکلات اقتصادی می‌تواند تاثیر مستقیم بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی بگذارد و منجر به کاهش منابع ازدست‌رفته شود. در این زمینه، پژوهش‌ها نشان می‌دهند که فقر و عدم توانمندی اقتصادی قادرند نیاز به خدمات تامین اجتماعی را افزایش دهند، درحالی‌که به دلیل محدودیت‌های مالی، سازمان قادر به پاسخگویی به این نیازها نیست [16].

۲-۴- عوامل موثر بر نارضایتی کارکنان

نارضایتی کارکنان از عوامل مخرب دیگر در عملکرد سازمان تامین اجتماعی است. نارضایتی کارکنان به وجود آمده از حقوق و مزایای ناکافی، نبود فرصت‌های شغلی مناسب و فشار کاری می‌تواند باعث کاهش کیفیت خدمات به بیمه‌شدگان شود. افزایش انگیزه و ارتقای مهارت‌های کارکنان می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات برنامه‌ریزی‌شده منجر گردد [17]. تحقیقات نشان می‌دهند که یکی از عوامل کلیدی در کاهش کارایی سازمان تامین اجتماعی، نارضایتی کارکنان است. نارضایتی معمولاً به دلیل فاکتورهایی همچون حقوق و مزایای ناکافی، عدم وجود فضای مناسب کاری و نبود فرصت‌های ترقی و پیشرفت شغلی ایجاد می‌شود [7]. درواقع، بهبود وضعیت کارکنان یک الزام برای افزایش کارایی و بهبود خدمات است. مطالعاتی که به بررسی این معضل پرداخته‌اند، نشان می‌دهند که وجود ساختارهای نامناسب مدیریتی و عدم قدرت تصمیم‌گیری برای کارکنان می‌تواند به کاهش انگیزه و در نتیجه کاهش منابع سازمانی منجر شود [18]، [19].

۲-۵- تاثیرات اجتماعی-اقتصادی بر سازمان‌ها

تحقیقات همچنین به تاثیرات اجتماعی و اقتصادی نیز پرداخته‌اند. تنش‌های اجتماعی، فقر و نارضایتی عمومی می‌تواند فشار مضاعفی بر خدمات تامین اجتماعی وارد کنند. به‌طور خاص، در شرایط بحران اقتصادی، تقاضا برای خدمات حمایتی افزایش می‌یابد و درعین حال منابع مالی کاهش می‌یابد. بر اساس این بررسی‌ها، نابرابری‌های اجتماعی می‌تواند به ازدست رفتن منابع و سرمایه‌های انسانی منجر شود که در نهایت بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی تاثیر منفی می‌گذارد. استان لرستان به‌عنوان یکی از استان‌های کمتر توسعه‌یافته ایران با چالش‌های اقتصادی و اجتماعی خاصی مواجه است.

۳- فرضیه کلی و فرضیه‌های جزئی

۳-۱- فرضیه کلی

فرضیه کلی عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان، ناپایداری‌های اقتصادی و اجتماعی را افزایش می‌دهد.

۲-۳- فرضیه‌های جزئی

فرضیه جزئی ۱- عدم مدیریت بهینه منابع مالی در سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان، به کاهش کیفیت خدمات منجر می‌شود.

فرضیه جزئی ۲- نارضایتی کارکنان سازمان تامین اجتماعی به دلیل عوامل محیطی و اقتصادی باعث افزایش میزان منابع ازدست‌رفته می‌گردد.

فرضیه جزئی ۳- ناتوانی در جذب منابع انسانی ماهر و متخصص در سازمان تامین اجتماعی، منجر به کاهش بهره‌وری و کارایی خدمات ارائه شده خواهد شد.

فرضیه جزئی ۴- فشارهای اجتماعی و اقتصادی ناشی از بیکاری و فقر در استان لرستان، به کمبود منابع مالی سازمان تامین اجتماعی منجر می‌شود.

فرضیه جزئی ۵- کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی خوب است.

۴- جامعه آماری

در این تحقیق، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان، مدیران و ذینفعان سازمان تامین اجتماعی استان لرستان خواهد بود که به طور مستقیم یا غیرمستقیم تحت تاثیر عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته این سازمان قرار دارند.

۴-۱- اجزای جامعه آماری

کارکنان سازمان تامین اجتماعی: این گروه شامل تمامی کارمندان و کارشناسانی است که در شعب مختلف سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان مشغول به کار هستند. به‌عنوان مثال، کارکنانی که به‌صورت مستقیم با ارائه خدمات به بیمه‌شدگان در ارتباط هستند و در فرآیندهای مالی، اداری و خدماتی سازمان نقش دارند.

مدیران سازمان: شامل مدیران کل و مدیران شعب مختلف تامین اجتماعی استان لرستان که در تصمیم‌گیری‌های کلان و مدیریتی سازمان دخیل هستند و نظارت بر عملکرد کارکنان را بر عهده دارند. این گروه از مدیران می‌توانند دیدگاه‌های ارزشمندی درباره چالش‌ها و مشکلات مربوط به منابع ازدست‌رفته ارائه دهند.

بیمه‌شدگان و ذینفعان: این گروه شامل افرادی است که از خدمات تامین اجتماعی استفاده می‌کنند، از جمله کارگران، بازنشستگان و خانواده‌های آنها. این افراد نظرات و تجارب خود را در مورد کیفیت خدمات و مشکلات موجود در سازمان به اشتراک می‌گذارند.

کارشناسان حوزه تامین اجتماعی: ممکن است پژوهش شامل نظرات کارشناسان و محققان متخصص در زمینه تامین اجتماعی، علم مدیریت یا اقتصاد اجتماعی نیز باشد که می‌توانند تحلیل‌های عمیق‌تری روی موضوع ارائه دهند.

حجم نمونه: با توجه به اندازه جامعه آماری، حجم نمونه برای این پژوهش با کمک جدول مورگان ۳۰۰ نفر تعیین شد که این تعداد به تناسب نیازهای پژوهش و زیرگروه‌های مختلف جامعه آماری انتخاب شد.

روش گردآوری داده‌ها

در این تحقیق از روش زیر برای گردآوری داده‌ها استفاده شد:

پرسشنامه: طراحی پرسشنامه‌ای شامل سوالات بسته و باز در ارتباط با فرضیه‌های تحقیق که به‌صورت آنلاین و حضوری توزیع خواهد شد.

پرسشنامه محقق ساخته در دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سوالات مربوط به عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی بود.

پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک شامل رده‌های سنی، تحصیلات و سابقه کاری بود.

پرسشنامه عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی شامل ۵ بخش منابع مالی (۴ سوال)، رضایت کارکنان (۴ سوال)، کمبود منابع انسانی (۴ سوال)، اثرات اقتصادی و اجتماعی (۴ سوال)، کیفیت خدمات (۳ سوال) و درنهایت با صورت باز و بسته نیز پیشنهادات و نظرات جمع‌آوری شد.

۵- نتایج

نتایج نشان داد بیشترین گروه سنی در افراد شرکت‌کننده در مطالعه (۳۹/۳۳٪) در رده سنی ۴۵-۳۶ سال بودند. در این تحقیق ۴۲/۳۳٪ پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس، ۲۸/۳۳٪ فوق لیسانس، ۱۶/۶۶٪ دکتری و ۱۱/۶۶٪ دیپلم بودند. ۲۲/۳۳٪ شرکت‌کنندگان این تحقیق بیشتر از ۱۰ سال سابقه کاری داشته‌اند و تنها ۱۸٪ سابقه کاری کمتر از یک سال داشتند. سیمای پاسخگویان فوق نشان می‌دهد، اکثر پاسخگویان این تحقیق دارای تحصیلات مناسب می‌باشند و اکثر پاسخگویان دارای سابقه کاری بالا و سنوات خدمت زیاد در پست خود می‌باشند.

جدول ۱- ویژگی‌های دموگرافیک افراد شرکت‌کننده در مطالعه.

Table 1- Demographic characteristics of the study participants.

متغیر	فراوانی	درصد
سن	زیر ۲۵ سال	24
	۲۵-۳۵ سال	102
	۳۶-۴۵ سال	118
	۴۶ سال و بالاتر	56
تحصیلات	دیپلم	35
	لیسانس	127
	فوق لیسانس	85
	دکتری	50
	سایر	3
سابقه کاری	کمتر از ۱ سال	54
	۱-۵ سال	76
	۶-۱۰ سال	103
	بالای ۱۰ سال	67

۱-۵- سوال اول پژوهش

چگونه عدم مدیریت بهینه منابع مالی در سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان، به کاهش کیفیت خدمات منجر می‌شود؟

جهت پاسخگویی به این سوال پژوهش اقدام به جمع‌آوری سوال در حوزه منابع مالی شد که در این قسمت از ۴ سوال استفاده شد که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

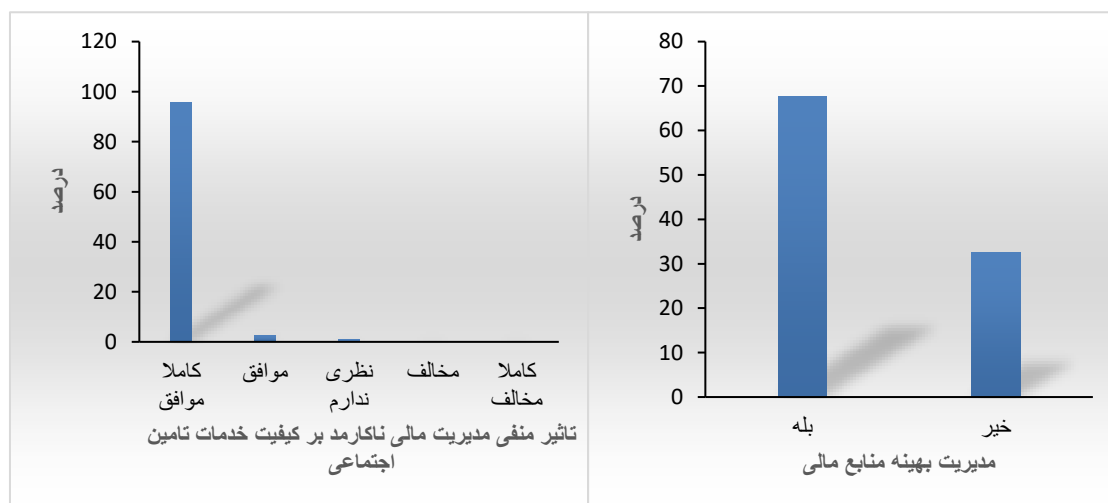
نتایج نشان داد ۵۳٪ کمبود منابع مالی در بهداشت و درمان، ۲۵٪ حوزه بازنشستگی، ۲۰٪ بیمه بیکاری و ۲٪ سایر بود. نتایج همچنین نشان داد در بررسی میزان کاهش منابع مالی ناشی از فساد و سوءمدیریت ۳۸/۳۳٪ این میزان را متوسط و ۲۹/۳۳٪ بسیار زیاد و ۳۰/۶۶٪ زیاد مطرح کردند (جدول ۲).

جدول ۲- کمبود منابع مالی در حوزه‌های مختلف و تعیین میزان کاهش منابع مالی ناشی از سوءمدیریت و فساد.

Table 2 - Shortage of financial resources in various areas and determination of the extent of reduction in financial resources due to mismanagement and corruption.

متغیر	فراوانی	درصد	
کمبود منابع مالی در حوزه‌های مختلف	بهداشت و درمان	159	53%
	بازنشستگی	75	25%
	بیمه بیکاری	60	20%
	سایر	6	2%
	بسیار زیاد	88	29.33%
زیاد	92	30.66%	
متوسط	115	38.33%	
کم	5	1.66%	
اصلا نیست	0	0%	

نتایج نشان داد در خصوص مدیریت بهینه منابع مالی ۶۷/۵۶٪ اعلام کردند که مدیریت منابع مالی بهینه است همچنین ۹۵/۶۶٪ کاملاً موافق بودند که مدیریت مالی ناکارآمد تأثیر منفی بر کیفیت خدمات تأمین اجتماعی دارد (شکل ۱).



شکل ۱- مدیریت بهینه منابع مالی و نظرات در خصوص تأثیر منفی مدیریت مالی ناکارآمد بر کیفیت خدمات.
Figure 1 - Optimal management of financial resources and opinions on the negative impact of inefficient financial management on service quality.

۲-۵- سوال دوم پژوهش

آیا نارضایتی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی به دلیل عوامل محیطی و اقتصادی باعث افزایش میزان منابع از دست رفته می‌گردد؟

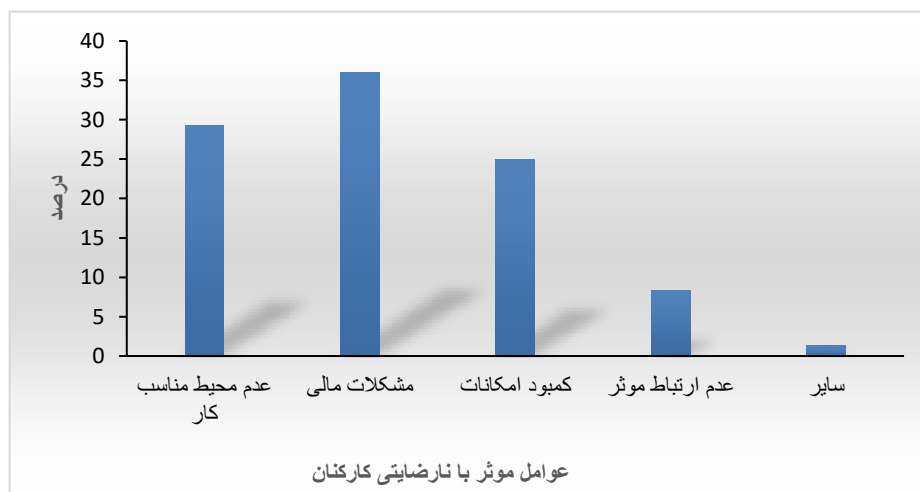
جهت پاسخگویی به این سوال پژوهش اقدام به جمع‌آوری سوال در حوزه رضایت کارکنان شد که در این قسمت از ۴ سوال استفاده شد که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

نتایج پژوهش نشان داد ۵۶/۶۶٪ میزان تأثیر نارضایتی کارکنان بر منابع از دست رفته سازمان تأمین اجتماعی را بالا و تنها ۱/۶۶٪ اعلام کردند که تأثیری ندارد. نتایج نشان داد ۵۱٪ میزان تأثیر منفی نارضایتی کارکنان بر عملکرد سازمان را بسیار زیاد و ۳۶٪ زیاد اعلام کردند. در ۹۶/۳۳٪ کاملاً موافق و ۳/۶۶٪ موافق بودند که عوامل محیطی و اقتصادی به نارضایتی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی دامن می‌زند.

جدول ۳- میزان تاثیر نارضایتی کارکنان بر منابع و عملکرد سازمان.

Table 3 - The impact of employee dissatisfaction on organizational resources and performance.			متغیر
درصد	فراوانی		
56.66%	170	بالا	میزان تاثیر نارضایتی کارکنان بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی
30.66%	92	متوسط	
11%	33	کم	
1.66%	5	تاثیری ندارد	
51%	153	بسیار زیاد	میزان تاثیر منفی نارضایتی کارکنان بر عملکرد سازمان
36%	108	زیاد	
8.33%	25	متوسط	
4%	12	کم	
0.66%	2	تاثیری ندارد	
96.33%	289	کاملا موافق	عوامل محیطی و اقتصادی به نارضایتی کارکنان سازمان تامین اجتماعی دامن می‌زنند
3.66%	11	موافق	
0%	0	نظری ندارم	
0%	0	مخالف	
0%	0	کاملا مخالف	
0%	0	کاملا مخالف	

در بررسی عوامل موثر بر نارضایتی کارکنان نتایج پژوهش حاضر نشان داد ۳۶٪ مشکلات مالی، ۲۹/۳۳٪ عدم محیط مناسب کار و ۲۵٪ امکانات گزارش دادند (شکل ۲).



شکل ۲- توزیع عوامل موثر بر نارضایتی کارکنان.

Figure 2- Distribution of factors affecting employee dissatisfaction.

۳-۵- سوال سوم پژوهش

آیا ناتوانی در جذب منابع انسانی ماهر و متخصص در سازمان تامین اجتماعی، منجر به کاهش بهره‌وری و کارایی خدمات ارائه شده خواهد شد؟ جهت پاسخگویی به این سوال پژوهش اقدام به جمع‌آوری سوال در حوزه کمبود منابع انسانی شد که در این قسمت از ۴ سوال استفاده شد که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

۷۷/۶۶٪ کمبود منابع انسانی ماهر و متخصص را اعلام کردند. ۷۲/۳۳٪ اعلام کردند که فرآیندهای جذب و استخدام به‌خوبی انجام می‌شود و ۷۱٪ تاثیر کمبود منابع انسانی ماهر بر کیفیت خدمات بسیار جدی اعلام کردند همچنین نتایج نشان داد ۹۷/۳۳٪ کاملاً موافق بودند که ناتوانی در جذب افراد متخصص در سازمان باعث کاهش بهره‌وری می‌شود (جدول ۴).

جدول ۴- تعیین کمبود منابع و تاثیر آن کیفیت و بهره‌وری خدمات.

Table 4 - Determining resource shortages and their impact on service quality and productivity.

متغیر	فراوانی	درصد
کمبود منابع انسانی ماهر و متخصص وجود دارد	بله	233 (77.66%)
	خیر	67 (22.33%)
خوب انجام شدن فرآیندهای جذب و استخدام	بله	217 (72.33%)
	خیر	83 (27.66%)
جدیت تاثیر کمبود منابع انسانی ماهر بر کیفیت خدمات	بسیار جدی	213 (71%)
	جدی	73 (24.33%)
	متوسط	14 (4.66%)
	چندان جدی نیست	0 (0%)
	اصلا جدی نیست	0 (0%)
کاهش بهره‌وری به دلیل ناتوانی در جذب افراد متخصص در سازمان	کاملا موافق	292 (97.33%)
	موافق	8 (2.66%)
	نظری ندارم	0 (0%)
	مخالف	0 (0%)
	کاملا مخالف	0 (0%)

۴-۵- سوال چهارم پژوهش

چگونه فشارهای اجتماعی و اقتصادی ناشی از بیکاری و فقر در استان لرستان، به کمبود منابع مالی سازمان تامین اجتماعی منجر می‌شود؟

جهت پاسخگویی به این سوال پژوهش اقدام به جمع‌آوری سوال در حوزه اثرات اقتصادی و اجتماعی شد که در این قسمت از ۴ سوال استفاده شد که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

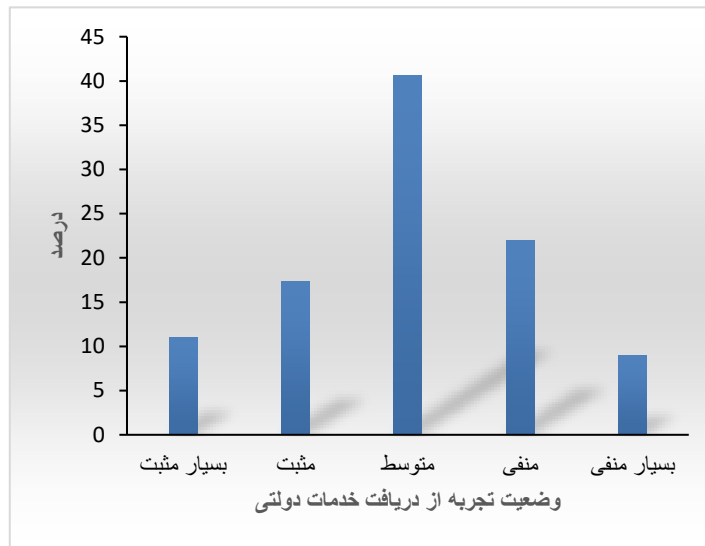
۱۰۰٪ افراد اعلام کردند که وضعیت اقتصادی و اجتماعی بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی تاثیر دارد ۹۵/۳۳٪ میزان تاثیر کمبود بودجه و منابع مالی بر خدمات‌رسانی بسیار زیاد اعلام کردند و ۹۶٪ اعلام کردند که فشارهای اجتماعی و اقتصادی به کمبود منابع مالی در سازمان تامین اجتماعی منجر می‌شود.

جدول ۵- تحلیل وضعیت اقتصادی و اجتماعی و کمبود منابع مالی.

Table 5- Analysis of the economic and social situation and lack of financial resources.

متغیر	فراوانی	درصد
آیا وضعیت اقتصادی و اجتماعی بر عملکرد سازمان تامین اجتماعی تاثیر دارد	بله	300 (100%)
	خیر	0 (0%)
میزان تاثیر کمبود بودجه و منابع مالی بر خدمات‌رسانی	بسیار زیاد	286 (95.33%)
	زیاد	10 (3.33%)
	متوسط	4 (1.33%)
	کم	0 (0%)
	بدون تاثیر	0 (0%)
فشارهای اجتماعی و اقتصادی به کمبود منابع مالی در سازمان تامین اجتماعی منجر می‌شود	کاملا موافق	288 (96%)
	موافق	12 (4%)
	نظری ندارم	0 (0%)
	مخالف	0 (0%)
	کاملا مخالف	0 (0%)

در بررسی وضعیت تجربه از دریافت خدمات دولتی نتایج نشان داد ۴۰/۶۶٪ تجربه متوسط، ۱۷/۳۳٪ مثبت و ۹٪ بسیار منفی و ۲۲٪ منفی و بسیار است.



شکل ۳- تعیین تجربه دریافت کنندگان از خدمات دولتی.

Figure 3 - Determining recipients' experience of government services.

۵-۵- سوال پنجم پژوهش

کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی در استان لرستان چگونه است؟

جهت پاسخگویی به این سوال پژوهش اقدام به جمع آوری سوال در حوزه کیفیت خدمات شد که در این قسمت از ۳ سوال استفاده شد که نتایج آن در ادامه گزارش شده است.

در ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی ارزیابی نتایج نشان داد ۷/۶۶٪ کیفیت را بسیار عالی، ۱۳/۶۶٪ عالی و ۱۸/۶۶٪ ضعیف اعلام کردند. ۷۲/۶۶٪ استفاده از خدمات آنلاین سازمان تامین اجتماعی استفاده می کنند.

جدول ۶- ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت از خدمات سلامت.

Table 6- Evaluation of service quality and satisfaction with health services.

درصد	فراوانی	متغیر
7.66%	23	بسیار عالی
13.66%	41	عالی
51.66%	155	متوسط
18.66%	56	ضعیف
8.33%	25	بسیار ضعیف
ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی		
8.66%	26	بسیار راضی
12.66%	38	راضی
47.66%	143	متوسط
22%	66	ناراضی
9%	27	بسیار ناراضی
رضایت از خدمات سازمان تامین اجتماعی		
72.66%	218	بله
30.66%	92	خیر
استفاده از خدمات آنلاین سازمان تامین اجتماعی		

۶- بحث و نتیجه‌گیری

سازمان تامین اجتماعی کشور با چالش‌های مهمی نظیر ناپایداری مالی، نارضایتی کارکنان و تأثیرات اجتماعی-اقتصادی در استان لرستان مواجه است. این مشکلات نه تنها بر عملکرد این سازمان تأثیر می‌گذارند، بلکه ممکن است به کاهش رضایتمندی عمومی نیز منجر شوند. دستیابی به راهکارهای موثر برای حل این معضلات مستلزم درک عمیق و تحلیل جامع این عوامل است. تحلیل عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی دارای اهمیت ویژه‌ای است و می‌تواند چراغ راهی برای درک بهتر مشکلات و چالش‌های موجود در این حوزه باشد. تحقیق در زمینه عوامل موثر بر منابع ازدست‌رفته سازمان تامین اجتماعی نه تنها به درک بهتری از مشکلات و چالش‌های موجود در این عرصه کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به‌عنوان پایه‌ای برای توسعه راهکارهایی موثر در بهبود عملکرد و افزایش رضایت بیمه‌شدگان و کارکنان باشد. با تحلیل تمام فرضیه‌های این تحقیق این نتایج حاصل می‌شود.

تحلیل فرضیه ۱- نتایج نشان داد در خصوص مدیریت بهینه منابع مالی ۶۷/۵۶٪ اعلام کردند که مدیریت منابع مالی بهینه است همچنین ۹۵/۶۶٪ کاملاً موافق بودند که مدیریت مالی ناکارآمد تأثیر منفی بر کیفیت خدمات تامین اجتماعی دارد.

تحلیل فرضیه ۲- در بررسی عوامل موثر بر نارضایتی کارکنان نتایج پژوهش حاضر نشان داد ۳۶٪ مشکلات مالی، ۲۹/۳۳٪ عدم محیط مناسب کار و ۲۵٪ کمبود امکانات گزارش دادند.

تحلیل فرضیه ۳- ۷۷/۶۶٪ کمبود منابع انسانی ماهر و متخصص را اعلام کردند. ۷۲/۳۳٪ اعلام کردند که فرآیندهای جذب و استخدام به‌خوبی انجام می‌شود و ۷۱٪ تأثیر کمبود منابع انسانی ماهر بر کیفیت خدمات بسیار جدی اعلام کردند همچنین نتایج نشان داد ۹۷/۳۳٪ کاملاً موافق بودند که ناتوانی در جذب افراد متخصص در سازمان باعث کاهش بهره‌وری می‌شود.

تحلیل فرضیه ۴- در بررسی وضعیت تجربه از دریافت خدمات دولتی نتایج نشان داد ۴۰/۶۶٪ تجربه متوسط، ۱۷/۳۳٪ مثبت و ۹٪ بسیار منفی و ۲۲٪ منفی و بسیار است.

تحلیل فرضیه ۵- در ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی ارزیابی نتایج نشان داد ۷/۶۶٪ کیفیت را بسیار عالی، ۱۳/۶۶٪ عالی و ۱۸/۶۶٪ ضعیف اعلام کردند. ۷۲/۶۶٪ استفاده از خدمات آنلاین سازمان تامین اجتماعی استفاده می‌کنند.

منابع

- [1] Tuan, T. T. (2020). The impact of balanced scorecard on performance: The case of Vietnamese commercial banks. *Journal of asian finance, economics and business*, 7(1), 71–79. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no1.71>
- [2] Mehr News Agency. (2025). *Social and economic security are the two main missions of the Social Security Organization. (In Persian)*. <https://www.mehrnews.com/news/6562085Khabar Farsi+6Mehr News+6Mehr News+6>
- [3] Patel, L., & Patel, L. (2024). Reflections on how social protection and social welfare policies are unfolding in low-and middle-income countries around the world. *Social development issues*, 46(2). <https://doi.org/10.3998/sdi.5987>
- [4] Social Security Organization. (2025). *The ultimate goal of the Social Security Organization is to ensure sustainable economic and social security. (In Persian)*. <https://women.tamin.ir/news/item/129492women.tamin.ir+2hamrah.tamin.ir+2>
- [5] Mehr News Agency. (2025). *Social and economic security are the two main missions of the Social Security Organization. (In Persian)*. <https://www.mehrnews.com/news/6562085>
- [6] Zaroki, S., & Yadollahi Otahgsara, M. (2021). Analysis of factors affecting the lost resources of the Social Security Organization in Iran. *Stable economy journal*, 2(3), 110–131. (In Persian). <https://doi.org/10.22111/sedj.2021.40719.1167>
- [7] Taban, M., Hashemi, M., Mahmoudian, O. (2017). Investigating the effective factors on human resources productivity in Tehran's Easter branches of Social Security. *Social welfare quarterly*, 16(63), 159–183. (In Persian). <https://refahj.uswr.ac.ir/article-1-2721-en.html>
- [8] Kashi, F. K., Shahiki Tash, M. N. (2014). Effects of macroeconomic variables on poverty in Iran (Application of bootstrap technique). *Theoretical and applied economics*, 21(5), 594. <https://doi.org/10.22096/esp.2010.26222>
- [9] International Labour Organization (ILO). (2025). *Right to social security. (In Persian)*. <https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-02/OHCHR-ILO Fact Sheet Right to Social Security web.pdf>

- [10] International Labour Organization (ILO). (2012). *Social security for all: Building social protection floors and comprehensive social security systems—The strategy of the International Labour Organization*. (In Persian). <https://www.social-protection.org/gimi/ShowResource.action?jsessionid=Ag2uDU9DmmUJI2rZy0P8CelDeWbeokseLPB4pZWJfpPOyUnZDwx0!1818001608?lang=RU&id=34188>
- [11] Social Security Organization. (2020). *International Labor Organization standards in the field of social security*. (In Persian). <https://mss.tamin.ir/news/item/115299>
- [12] Maleki, M. R., & Bagheri, Y. (2024). Social Security Organization and challenges of business activists. *Majlis and rahbord*, 31(118), 87–122. (In Persian). <https://doi.org/10.22034/mr.2022.5394.5151>
- [13] Imeni, M., Faezi, B., & Pouresmaeil Motlagh, B. (2024). Evaluating the performance and efficiency of social security organization branches using a multi-component data envelopment analysis model. *Modern research in performance evaluation*, 3(3), 205–220. (In Persian). <https://doi.org/10.22105/mrpe.2024.491877.1118>
- [14] Sarokhani, B., Seyedmirzaee, S. M., & Gilan, O. (2021). SWOT analysis for the Social Security Organization with the aim of developing a vision. *Sport physiology & sport management investigations*, 4(1), 115–128. (In Persian). https://journal.tolouemehr.ac.ir/article_139393_a9444c7011cdf8ce4776ac94e7b58cbe.pdf
- [15] Alipour, A., Bashkoh, M., & Kordestani, Gh. (2021). Identifying and presenting a model of the challenges of the Social Security Organization in the field of resources and expenditures. *Quarterly scientific research journal of accounting and management auditing knowledge*, 10(37), 315–324. (In Persian). https://www.jmaak.ir/article_17197_44b9a0ebb4cf2351ec3136b109a2dce5.pdf
- [16] Kanani, H. (In Press). *Financial challenges facing the Social Security Organization and solutions to address them*. (In Persian). <https://civilica.com/doc/2174088/>
- [17] Alizadeh, Sh., Eyvazlou, H., & Motlabi, M. (2021). Spatial analysis of the effect of inflation and unemployment on poverty in Iranian provinces. *Quarterly journal of computational economics*, 1(1), 1–24. (In Persian). https://journals.iau.ir/article_690886.html
- [18] Yafte News. (2023). *Lorestan rose from fourth place to second place in the country in unemployment rate*. (In Persian). <https://yafte news.ir/news/economic/42876-worklorestan403.html>
- [19] Mousavi, M., Rastegar, A., & Bandar, A. (2024). Identifying and ranking factors affecting the motivation of social security organization employees using the madm technique. *The 7th international conference and the 8th national conference on new findings in management, psychology and accounting*, Tehran, Iran. Civilica. (In Persian). <https://civilica.com/doc/2066406/>
- [20] Kashefian, M. (2016). *Investigating the status and problems of human resources in the social security organization* [presentation]. The second international conference on management, accounting and economics. (In Persian). <https://elmnet.ir/doc/20636559-21061>
- [21] Ebrahimian Jelodar, S. Y. (2012). An investigation of social factors affecting on personnel job satisfaction of remedial service insurance department. *Interdisciplinary journal of management studies*, 5(1), 97–110. (In Persian). <https://www.sid.ir/paper/240882/en>