

# Measuring the Effectiveness of Programs and Activities Conducted in the Field of Sustainable Employment

Case Study: General Welfare Department of Kermanshah Province

**Mehdi Talaei\***: Ph.D. of entrepreneurship, Razi University, Kermanshah, Iran. m.talaei@razi.ac.ir

**Hadis Rezaei**: Master of entrepreneurship, University of Tehran, Tehran, Iran. hadis.rezaee2014@gmail.com

**Fatemeh Parvin**: M.A. of Information Technology Management (Electronic Business), Razi University, Iran. f.parvin@stu.razi.ac.ir

## Abstract

**Introduction:** The Welfare Organization plays a crucial role in empowering its clients by providing opportunities for creating employment. Creating employment for people with disabilities is a key focus for the organization, as well as a priority for governments' social and welfare policies. Professional empowerment of people with disabilities involves gaining society's trust in their abilities, which is the ultimate goal of this process. This study aims to assess the effectiveness of the programs and activities of the General Welfare Department of Kermanshah province in establishing sustainable employment opportunities for people with disabilities.

**Methods:** This research used a qualitative approach for content analysis. The study included experts, managers, and clients, and in-depth interviews were conducted to collect information. The samples were purposefully selected.

**Results:** The research findings revealed several factors that have impacted the effectiveness of welfare department programs and activities. These include centralized planning, programs not addressing the needs of the disabled, incorrect diagnosis of needy clients, lack of organizational cohesion in first step, providing facilities based on the needs, insufficient funds in second step, discrimination in service provision, inadequate cooperation from other organizations, lack of supervision over loan payments, and financial problems faced by clients in third step.

**Conclusions:** The examination of experts, managers, and clients' statements and content suggests that the General Welfare Office's programs and activities have a moderately effective impact on creating sustainable employment.

## Keywords

Sustainable Employment, Effectiveness, Owen Model, Welfare

\*Corresponding Author  
Study Type: Original  
Received: 7 Nov 2021  
Accepted: 26 Jul 2022

Please cite this article as follows:

Talaei M, Rezaei H, and Parvin F. Measuring the effectiveness of programs and activities conducted in the field of sustainable employment. Case study: General welfare department of Kermanshah province. *Quarterly Journal of Social Work*. 2023; 12 (3); 52-64

# سنجش میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های انجام شده در زمینه اشتغالزایی پایدار

مورد مطالعه: اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه

مهدی طلایی\*: دکترای کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. m.talaei@razi.ac.ir

حدیث رضایی: کارشناسی ارشد کارآفرینی، دانشگاه تهران، ایران. hadis.rezaee2014@gmail.com

فاطمه پروین: کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات (گرایش کسب و کار هوشمند)، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. fatemeh\_parvin@modares.ac.ir

## واژگان کلیدی

اشتغال پایدار، اثربخشی، مدل اوون، بهزیستی

\* نویسنده مسوول

نوع مطالعه: پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۵/۰۴

## چکیده

**پیشگفتار:** یکی از مهمترین وظایف سازمان بهزیستی در زمینه توانمندسازی مددجویان خود، فراهم نمودن راه‌های ایجاد اشتغال است. از طرفی اشتغال معلولین به‌عنوان مهمترین جامعه هدف این سازمان، یکی از برنامه‌های اصلی و سیاست‌های اجتماعی و رفاهی دولت‌ها به‌شمار می‌رود. فرآیند توانمندسازی حرفه‌ای و شغلی معلولین، جلب اعتماد افراد جامعه به توانایی‌های معلولین است و در حقیقت این اعتماد نتیجه کلی این فرآیند است. هدف پژوهش حاضر، ارزشیابی و تعیین اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه در راستای ایجاد اشتغال پایدار برای معلولین است.

**روش:** این پژوهش از روش تحلیل محتوا با رویکرد کیفی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه را سه گروه کارشناسان، مدیران و مددجویان تشکیل داده و برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار مصاحبه عمیق استفاده گردید. نمونه‌های مورد مطالعه به‌صورت هدفمند انتخاب شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد که برنامه‌ریزی متمرکز، پاسخگو نبودن این برنامه‌ها به نیاز معلولین، تشخیص ناصحیح در مددجویان محتاج و نبود انسجام سازمانی در تحلیل گام اول مدل پژوهش و عرضه تسهیلات بر مبنای نیاز، کمبود اعتبارات در تحلیل گام دوم و تبعیض در خدمت دهی، همکاری نامناسب سایر ارگان‌ها، نظارت نداشتن بر پرداخت وام و مشکلات مالی مددجویان در تحلیل گام سوم، از جمله عواملی هستند که میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره بهزیستی را تحت تاثیر قرار داده است.

**پی‌آمد:** نتیجه بررسی و تحلیل مطالب و اظهارات کارشناسان، مدیران و مددجویان، نشان می‌دهد که اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص ایجاد اشتغال پایدار در سطح متوسطی قرار دارد.

مهدی طلایی، حدیث رضایی و فاطمه پروین. سنجش میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های انجام شده در زمینه اشتغالزایی پایدار (مورد مطالعه: اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه). فصلنامه مددکاری اجتماعی، ۱۴۰۲؛ ۱۲ (۳): ۵۲-۶۴

نحوه استناد به مقاله

## دبیاجا

در عصر دانش برای بهره‌مندی پایدار از ظرفیت‌های منبع دانش باید برای ایجاد، بهره‌برداری، ذخیره‌سازی، نشر و تسهیم دانش برحسب اهداف راهبردی و مطابق با منطق و سازوکارهای اقتصادی، برنامه‌ریزی و تدبیر کرد. [۱] روند رو به رشد جمعیت در سه دهه گذشته بیکاری را به یک معضل جدی و یک پدیده مخرب اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی تبدیل نموده که رفع آن همواره از جمله دغدغه‌های برنامه‌ریزان بوده است. [۲] اگرچه دولت طی سال‌های اخیر با به کارگیری منابع، دانش، دارایی‌ها و سرمایه‌های ارزشمند خود، قدم‌هایی را برای ایجاد فرصت‌های شغلی و کاهش نرخ بیکاری و در واقع کنترل این معضل داشته و نرخ رشد جمعیت افزایش یافته است. عرضه نیروی کار در کل کشور و به تبع آن در استان‌ها در طول دهه‌های گذشته تحولات شگرفی پیدا کرده است. تعیین‌کننده‌های عرضه نیروی کار از عوامل متعددی تشکیل یافته است، اما در یک بحث ساده می‌توان عرضه نیروی کار را نشان‌دهنده تعداد افرادی دانست که در دستمزدهای متعارف وارد بازار کار می‌شوند. با این مقدمه می‌توان گفت، بر اساس اطلاعات سرشماری سال ۱۳۹۰، عرضه نیروی کار بیست و چهار و یازده صدم میلیون نفر، تقاضای نیروی کار بیست و پنجاه و دو صدم میلیون نفر، جمعیت بیکار سه و پنج دهم میلیون نفر، نرخ بیکاری برابر با چهارده و هشت دهم درصد، نرخ مشارکت معادل باسی و هشت و یک دهم درصد است. البته بر اساس برآوردهای غیررسمی در سال ۱۳۹۰، عرضه نیروی کار بیست و شش و هفتاد و پنج صدم میلیون نفر، تقاضای نیروی کار بیست و دو میلیون نفر، جمعیت بیکار چهار و هفتاد و پنج صدم میلیون نفر، نرخ بیکاری هفده و پنج دهم درصد، نرخ مشارکت چهل و دو و دو دهم درصد است. [۳]

داشتن یک شغل پایدار باعث ایجاد نظم در زندگی شده و معاشرت با افرادی به‌جز اعضای خانواده، باعث ارتقا مهارت‌های اجتماعی و فردی می‌شود این‌روش امروزه در بسیاری از کشورهای دنیا از جمله سوئد مورد استفاده قرار گرفته است. [۴] قانون اساسی که در واقع قرارداد اجتماعی بین حکومت و شهروندان ایرانی است، به کار و شغل شهروندان اهمیت خاصی می‌دهد و جهت رفع مشکل اشتغال معلولان کشور، اداره بهزیستی را بنا نموده است. از آن‌جا که تضمین حقوق بشر برای افراد دارای معلولیت گام مهمی در جهت تحقق اهداف توسعه هزاره سازمان ملل است. [۵] با کمک فرایند توانمندسازی، به افراد کمک می‌کنیم تا بر احساس ناتوانی و درماندگی خویش چیره شوند، تواناسازی در این معنی به بسیج انگیزه‌های درونی افراد منجر می‌شود. [۶] از این‌رو امر اشتغال معلولین یکی از برنامه‌های اصلی و سیاست‌های اجتماعی و رفاهی دولت‌ها به‌شمار می‌رود و اهمیت اثرات اجرای موفقیت‌آمیز آن توسط سازمان بهزیستی در همه بخش‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی امری بدیهی به نظر می‌رسد.

عرضه نیروی کار استان کرمانشاه از چهارصد و هفتاد و هفت هزار و سیصد و شصت و پنج نفر در سال ۱۳۷۵ به ششصد و شانزده هزار و نهصد و چهل و شش نفر در سال ۱۳۸۵ افزایش یافته، به طوری که سالانه دو و شش دهم درصد رشد داشته است. این در حالی است که رشد عرضه نیروی کار کل کشور در همین دوره معادل سه و نه دهم درصد بوده است. عرضه نیروی کار استان کرمانشاه در سال ۱۳۸۹ به ششصد و پنجاه و هشت هزار نفر و نرخ مشارکت منابع انسانی در فعالیت‌های اقتصادی به سی و نه و هشت دهم درصد افزایش یافته است. [۷] مطابق نتایج به‌دست‌آمده در سرشماری رسمی کشور در سال ۱۳۹۵، نرخ مشارکت اقتصادی در جمعیت ده ساله و بیشتر در کل کشور چهل و چهار دهم درصد بوده است. این شاخص در بین مردان شصت و چهار و نه دهم درصد و بین زنان پانزده و نه دهم درصد محاسبه شده است. در صورتی که جمعیت پانزده ساله و بیشتر، جمعیت در سن کار فرض شود، نرخ مشارکت اقتصادی در کل کشور چهل و چهار و یک دهم درصد به‌دست‌آمده است. بررسی اجمالی این روند نشان از نرخ مشارکت اقتصادی ضعیف در کشور دارد. در واقع چالش اساسی در بخش اشتغال و معضلات مشرف بر موضوع، یک مشکل ملی است که این مشکل در استان‌های محروم و مرزنشین شکل جدی‌تری به خود گرفته و به‌عنوان یکی از مهمترین دغدغه‌های استان‌ها، مطرح می‌باشد. استان کرمانشاه نیز از این موضوع مستثنا نیست. در این راستا برخی از سازمان‌ها و ادارات مانند اداره کل بهزیستی که دارای جمعیت قابل توجه افراد تحت پوشش می‌باشد، لزوم برنامه‌ریزی مدون برای ایجاد اشتغال این قشر را اجتناب‌ناپذیر دانسته است. این موضوع در خصوص توانمندسازی معلولین به‌عنوان یکی از بزرگترین جوامع هدف سازمان بهزیستی برای اشتغال، بسیار جدی‌تر است. مطابق ارزیابی برنامه توسعه سازمان ملل، بیست درصد از مردم فقیر در جهان به اشکال مختلف دچار معلولیت‌اند.

این موضوعات، باعث می‌شود که جامعه جهانی، وضعیت و حقوق معلولین را مورد اهتمام جدی قرار دهد و با تصویب و اجرای قوانین مبتنی بر توانبخشی، آموزش، اشتغال، امنیت شغلی، درآمد مناسب و غیره، سعی در کاهش شکاف‌ها و بهبود وضعیت جاری نماید. [۸] در نهایت با همه تلاش‌های صورت گرفته از طرف دستگاه‌های اجرایی، متأسفانه برنامه‌ها و فعالیت‌های تدوین شده به ایجاد اشتغال پایدار منجر نشده و اثرگذاری آن در کاهش نرخ بیکاری مشهود نیست. در پژوهش حاضر ابتدا برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه در جهت ایجاد اشتغال پایدار بررسی گردید و سپس میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌ها، موردسنجش قرار گرفت و پس از آن در تعریف اثربخشی، اهداف سازمان در نیل به هدف موردنظر به‌صورت وضع مطلوب سازمان در آینده تعریف شد و پاسخ مناسب پاسخی برای حل این مساله به‌دست آمد. شیبانی و همکاران ۱۳۹۹ در پژوهشی با عنوان اهمیت و جایگاه اشتغال در توانمندسازی معلولین در یک تحقیق تحلیلی-توصیفی، بیان می‌کند که معلولین در انتخاب شغل مناسب و پایدار چالش‌های زیادی را تجربه می‌کنند که منشا بسیاری از آنان نگرش منفی جامعه به پدیده معلولیت است. این که معلولین ناتوان هستند و از آن جایی که پروسه توانمندسازی به‌عنوان شرط لازم بهره‌مندی از شغل پایدار، فرآیندی فردی و اجتماعی است. از طرفی در بعد فردی، توانمندسازی راه کارهایی نظیر ایجاد اعتماد به نفس و خودباوری، آموزش مهارت برقراری ارتباط موثر و مفید، ارزیابی استعدادها و توان‌سنجی، ارتقا و مهارت‌های تخصصی و حرفه‌آموزی، مشارکت و درگیری در تصمیم‌سازی و مسوولیت‌پذیری تجارب و اطلاعات لازم مهم و مورد تاکید است. [۴]

دیهار ۲۰۱۷ در پژوهشی با عنوان اشتغال معلولین بنگلادشی، یک مطالعه اکتشافی بر

انگیزه اشتغال و چالش‌های آن که بر روی چهل کارآفرین معلول انجام گردید، انگیزه‌ها و چالش‌های اشتغال را شناسایی کردند، یافته‌ها نشان داد که برای شاغلین، دارای معلولیت، پذیرش اجتماعی، توانمندسازی اقتصادی و وجود فرصت‌های شغلی از عوامل انگیزشی و موانع شخصی، محیطی، عملیاتی و زیرساختی از موانع اشتغال برای معلولان است. [۹]

موسید ۲۰۱۶ در مقاله‌ای با عنوان معلولیت و اشتغال سراسر کشورهای مرکزی و شرقی اروپا، دریافت برای توانمندسازی معلولان، بایستی موانع اشتغال در هشت حوزه از جمله دسترسی، مشارکت، برابری، تحصیلات دانشگاهی و آموزش، امنیت اجتماعی، سلامت و دسترسی به فرصت‌ها و تهدیدهای بازار برطرف شود. [۱۱] آدین ۲۰۱۵ در پژوهشی با عنوان موانع اشتغال معلولان در هندوستان، موانعی که کارآفرینان و شاغلین معلول با آن دست‌وپنجه نرم می‌کنند را نشان داد و بیان داشت که توزیع ناعادلانه ثروت و رفاه یکی از چالش‌های اشتغال است. [۱۳]

فرجامی ۱۳۹۰ در پژوهشی با عنوان بررسی عوامل موثر بر توسعه خوداشتغالی پایدار بین مددجویان روستایی کمیته امداد شهرستان بیرجند نتیجه گرفت که داشتن مهارت فنی و توان اجرایی، رسیدگی و نظارت مستمر بر طرح اجراشده، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، داشتن تجربه شغلی و سن مددجو از جمله عوامل موثر بر موفقیت در خوداشتغالی در بین مددجویان روستایی تحت پوشش کمیته امداد می‌باشد. [۱۴]

شیبانی و همکاران ۱۳۹۹ در مقاله‌ای تحت عنوان تاثیرات اشتغال پایدار معلولین با تاکید بر روش SE بیان داشتند که هدف تحقیق شناسایی عوامل موثر در موفقیت اشتغال پایدار برای رسیدن به یک مدل جامع اشتغال پایدار حمایتی برای اشتغال معلولان بود تا در طی روند پژوهش، مهمترین این عوامل توسط متخصص‌ها و صاحب‌نظرها شناسایی شوند و سپس تاثیر عوامل منتخب بر موفقیت اشتغال پایدار در راستای شناسایی فرصت‌های شغلی سنجیده شود تا به مدل نهایی برای اشتغال پایدار حمایتی دست یابند. [۴] موسوی ۱۳۹۰ در مطالعه‌ای به تحلیل اثر تعاونی‌های دامداران بر اشتغال و تولید پرداختند. نتایج آنان نشان داد که وام‌های اعطایی به تعاونی‌های دامداران تاثیر بسیاری بر اشتغال و تنوع تولیدی در این بخش دارد. [۱۵] همچنین مرزبانی ۱۳۹۰ نیز نشان داد تسهیلات اعطایی تاثیر به‌سزایی در میزان اشتغالی دارد. [۱۶]

رحمانی ۱۳۹۰ نیز نشان داد حمایت دولت نقش مهمی در فرایند شکلگیری کسب‌وکار و اشتغال جوانان دارد. [۱۷] نتایج تحقیق مالمیر ۱۳۹۲ در خصوص بررسی پرداخت وام‌های اشتغالی و تاثیر آن‌ها بر اقتصاد و پایدارسازی مشاغل خرد خانواده‌های تحت پوشش کمیته امداد... نیز نشان داده است که چهار متغیر تجربه در زمینه طرح، امکانات و تجهیزات مورد نیاز، مشارکت اعضای خانواده و میزان تسهیلات بانکی قادر به تبیین هفتاد و پنج درصد از تغییرات متغیر وابسته یعنی موفقیت طرح خود کفایی است. [۱۸] مطالعات عبدالحسن ۱۳۹۳ در

راندولف ۲۰۰۴ در آمریکا در رابطه با انجمن‌های معلولان و جنسیت، نشان داد که میزان اشتغال زنان معلول در شرایط مشابه پایینتر از مردان معلول است. [۲۱] برایش ۱۹۹۹ و همکاران معتقدند که هر چه دسترسی افراد به اعتبارات بانکی و وام بیشتر و آسانتر باشد توسعه و تمایل به سمت این نوع کسب و کارها نیز بیشتر است. [۲۲] هدف پژوهش حاضر، ارزشیابی و تعیین اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه در راستای ایجاد اشتغال پایدار برای معلولین است.

رابطه با مقایسه توانایی معلولین قبل و بعد از اجرای برنامه توانبخشی مبتنی بر جامعه نشان داد، میانگین امتیاز توانایی شغلی معلولین افزایش یافته و مشخص شده است در صورتی که افراد معلول فعالیت‌های شغلی را آغاز و یا توسعه دهند، می‌توانند ضمن کسب درآمد و استقلال از خانواده، ارتباط اجتماعی خود را نیز افزایش دهند. [۱۹] سپهرنیا ۱۳۹۶ در مقاله‌ای تحت عنوان شناسایی و اولویت‌بندی موانع اشتغال معلولان حرکتی در بخش خصوصی از دیدگاه کارآفرینان با رویکرد دیماتل، بیان می‌کند که هدف از این طرح، شناسایی و اولویت‌بندی موانع اشتغال معلولان حرکتی در بخش خصوصی از دیدگاه معلولان و کارآفرینان به منظور یافتن راه‌حلی برای حذف یا کاهش این موانع است. [۲۰] نتایج مطالعه

### روش

در این مطالعه، روش تحقیق تحلیل محتوا به خدمت گرفته شده است که روشی توصیفی-استنباطی است. مطالعه برحسب هدف از نوع تحقیقات بنیادی است و در آن برای بررسی اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی کرمانشاه در ایجاد اشتغال پایدار از مدل اوون ۱۹۹۳ استفاده شد. [۲۳] یکی از جامعترین الگوها در زمینه ارزشیابی بر مبنای هدف، مدل اوون ۱۹۹۳ است که رهیافت‌های ارزشیابی را در پنج فرم طبقه‌بندی می‌کند که عبارت‌اند از: ارزشیابی برای ارزیابی اثرات، ارزشیابی برای مدیریت برنامه، ارزشیابی فرآیند، ارزشیابی برای شفافسازی طرح برنامه، و ارزشیابی برای توسعه برنامه. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش را سه گروه؛ جامعه هدف سازمان یا معلولانی که از خدمات اشتغالزایی استفاده نموده‌اند، کارشناسان اداره کل بهزیستی، و مدیران آن تشکیل دادند؛ که مجموعاً هفتصد و نود نفر از مددجویان و بیست نفر از کارشناسان و مدیران اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه بودند. در پژوهش حاضر نیز جهت شناسایی نمونه‌های مورد مطالعه از روش نمونه‌گیری هدفمند با تکنیک گلوله برفی استفاده گردید که با چهارده نفر از مددجویان و شش نفر کارشناسان و مدیران به اشباع نظری دست یافتیم. ابزار جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه عمیق، مصاحبه‌های فردی و گروهی بوده است. برای تجزیه و تحلیل متن مصاحبه از روش تحلیل محتوای ادراکی استفاده شد. به منظور تعیین روایی و پایایی پژوهش از روش مثلث‌سازی و تکنیک کنترل اعضا، حداکثر تنوع در انتخاب نمونه‌ها شامل؛ تنوع در انتخاب مشارکت‌کننده‌ها که در انتخاب افراد تحت پوشش با سنین مختلف و مدیران و کارشناسان با تخصص مختلف، استفاده شد، البته داده‌های کیفی نیز توسط افراد متخصص مورد بازبینی نیز قرار گرفت.

### یافته‌ها

در این قسمت یافته‌های پژوهش در چهار بخش که برگرفته از نظرات مصاحبه‌شوندگان در خصوص گام‌های مدل اوون ۱۹۹۳ است؛ به تفکیک آورده شده است.

#### گام اول آیا برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه با نیازهای مددجویان منطبق است؟

هدف از گام اول مدل اوون ۱۹۹۳ در این پژوهش، ارزشیابی برای توسعه برنامه می‌باشد. به این مفهوم که آیا برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی با نیازهای مددجویان منطبق است؟ آیا از مددجویان نظرخواهی شده است؟ آیا نیازسنجی صورت پذیرفته است؟ همان‌طور که در جدول شماره یک مشاهده می‌گردد، برنامه‌ریزی متمرکز، پاسخگو نبودن برنامه به نیاز تمام مخاطبان، تشخیص نادرست در مددجویان محتاج و نداشتن انسجام سازمانی از جمله عواملی هستند که میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی را تحت تاثیر قرار داده‌اند. در ادامه به تشریح کامل هر یک از موارد زیر پرداخته شده است.

**برنامه‌ریزی متمرکز:** مصاحبه‌شوندگان با کدهای M15, M16, M17 بیان داشتند که برنامه‌ها و دستورالعمل‌ها به صورت از بالا به پایین عرضه گردیده و از نقطه نظرات کارشناسان استانی در سطح محدودی استفاده شده است. بنابراین می‌توان این‌گونه بیان داشت، از آنجایی که برنامه بدون دخالت مسوولین استانی و بدون توجه به نیاز مددجویان طراحی می‌گردد،

و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی شده است، چراکه توجه لازم به مددجویان اولویت‌دار می‌تواند در افزایش اثربخشی برنامه و فعالیت‌ها اثر مثبتی داشته باشد. در این زمینه شرکت‌کننده کد M20 این‌گونه بیان داشت: «یکی دیگر از مشکلات اساسی ما این است، کسی که مغازه دارد حداقل یک شغل دارد و اشتباه ما این است که به او هم وام اشتغالزایی می‌دهیم. بهتر است ما بیایم حمایت خود را بگذاریم روی کسانی که هیچ شغلی ندارند و می‌خواهند شغلی ایجاد کنند.»

**نداشتن انسجام سازمانی:** در این زمینه باید عنوان داشت که یک دستورالعمل شفاف در خصوص تعیین وظایف و نقش‌ها وجود ندارد، و همین امر موجب گردیده معاونت‌ها در خصوص نقش و وظیفه خود با ناهماهنگی مواجه گردند. از نگاه چهار نفر از مددجویان و کارشناسان و مدیران با کدهای M3, M6, M15, M16 ابهام در وظایف و نقش‌ها، ارتباط ناشفاف بین ارگان‌های مربوطه منجر به کاهش اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی شده و این ناهماهنگی منجر به دلزدگی و دلسردی مددجویان نیز شده است. در این خصوص یکی از مددجویان با کد M6 اظهار داشت: «ما از برنامه‌های و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص اشتغالزایی استقبال می‌کنیم، اما متأسفانه چون در بحث ارتباط بین ارگان‌ها تعامل مناسبی وجود ندارد و این تعامل از قبل صورت نمی‌گیرد این نبود تعامل موجب کاهش اثربخشی برنامه‌ها گردیده است.»

**گام دوم آیا برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه در زمینه اشغال قابلیت اجرایی دارد؟ هدف از گام دوم مدل اوون 1993 در این پژوهش، ارزشیابی برای شفافسازی برنامه می‌باشد. در واقع این گام به دنبال این است که مشخص گردد. آیا برنامه قابلیت اجرایی دارد یا خیر؟ آیا برنامه، برنامه مناسب و خوبی است؟ در واقع این گام به دنبال شفافسازی برنامه می‌باشد. همان‌طور که در جدول شماره دو مشاهده می‌گردد، عرضه تسهیلات بر مبنای نیاز، کمبود اعتبارات و وارد نمودن مددجویان در یک دوره باطل از جمله عواملی است که اثربخشی برنامه را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در ادامه به تحلیل هر یک از موارد فوق پرداخته شده است.**

**ارائه تسهیلات بر اساس نیاز:** مصاحبه‌شوندگان با کدهای M3, M17, M18 بیان داشتند که تا عمل نیازسنجی صورت نپذیرد، تسهیلاتی پرداخت نمی‌گردد و عرضه تسهیلات را منوط به عمل نیازسنجی دانسته‌اند. کارشناسان و مدیران، برنامه و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی را در این زمینه اثربخش ارزیابی نمودند، اما در اظهارات مددجویان مشخص گردید که برنامه کاملاً منطبق با نیاز مددجویان نیست و در مجموع اثربخشی برنامه و فعالیت‌ها را متوسط ارزیابی نمودند و انتظار داشتند در این زمینه توجه جدی به نیازهای آنان گردد. کارشناس کد M18 این‌گونه بیان داشت: «تا نیازسنجی انجام نشود

این امر اثربخشی برنامه و فعالیت‌ها را تحت تاثیر قرار داده و از اثربخشی برنامه و فعالیت موجود می‌کاهد. در همین زمینه کارشناس با کد M17 بیان داشت: «یکی از خطاهایی که داریم این است که مجری سیاستی هستیم که از بالا برای ما طراحی شده است، به عبارتی یک روش داریم که مجبوریم بر اساس آن پیش برویم چون ارزیابی عملکرد ما با آن سنجیده می‌شود.»

**پاسخگو نبودن برنامه به نیاز همه مددجویان:** برخی از مصاحبه‌شوندگان با کدهای M2, M3, M4, M7, M11, M14 حاضر در پژوهش بیان داشتند که وجود محدودیت در عرضه خدمات از دیگر نقایص برنامه و فعالیت‌های بهزیستی در زمینه اشغال پایدار است. بر اساس اظهارات کارشناسان وجود محدودیت منجر به عرضه نشدن خدمات به مددجویانی شده است که توانایی انجام اشغال در زمینه‌های مختلف را دارند. وجود محدودیت در عرضه خدمات به نوعی بر اثربخشی برنامه و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی تاثیرگذار بوده و همین امر منجر به کاهش اثربخشی برنامه و فعالیت‌ها شده است. مصاحبه‌شونده با کد M4 در همین زمینه اظهار داشت: «ما در بحث آماده‌سازی شغلی برای خیلی از معلول‌های حسی (بینایی و شنوایی) چون سنشان کمتر از هجده سال است، و چون آنان جز افراد جویدی کار ما محسوب نمی‌شوند، ما نمی‌توانیم به اعضای خانواده آنان تسهیلات پرداخت کنیم.»

**تشخیص نادرست مددجویان محتاج:** سه نفر از مصاحبه‌شوندگان با کدهای M13, M18, M20 در پژوهش بیان داشتند که یکی از ضعف‌ها و کاستی‌های برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص برنامه‌های شغلی، تشخیص نادرست مددجویان محتاج می‌باشد. در واقع خدمت‌رسانی به مددجویان محتاج خارج از اولویت، منجر به کاهش اثربخشی برنامه

به افراد زیر هجده سال و بالای پنجاه و پنج سال این خدمات تعلق نمی‌گیرد، در حالی که این افراد نیز حق بهره‌مندی از این تسهیلات را داشته و باید از این خدمات برخوردار گردند. در همین زمینه شرکت‌کننده کد M16 حاضر در پژوهش بیان داشت: «من با این که سن بالایی دارم، اما توانایی کار دارم و چندین بار به اداره کل بهزیستی مراجعت نمودم تا از تسهیلات آنان استفاده کنم، اما چون شرایط نداشتم موفق به این امر نشدم.»

**همکاری نامناسب سایر ارگان‌ها:** بر اساس نظر متخصصان و کارشناسان کدهای M15, M18 همکاری ارگان‌ها و ادارات مرتبط با برنامه و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در اثربخشی برنامه‌ها به دنبال داشته باشد، اما متأسفانه این تعامل مناسب صورت نگرفته است. در همین خصوص کارشناس کد M18 این گونه بیان داشت: «از مشکلات ما در حوزه پیشگیری، همکاری نکردن ادارات دیگر است مثلاً ما در چند ماه گذشته وام خوداشتغالی خانگی رو اصلاً ندادیم، چون فنی حرفه‌ای با ما همکاری نمی‌کند.»

**نظارت نداشتن بر پرداخت وام‌ها:** بر اساس اظهارت کارشناسان و مددجویان کدهای M11, M14, M16, M20 نظارت نداشتن بر پرداخت وام‌ها منجر شده که اثربخشی این برنامه‌ها و فعالیت‌ها کاهش خیلی محسوسی داشته باشد، چراکه آنان معتقد بودند بسیاری از این تسهیلات در جهت اشتغالزایی نبوده و صرف دیگر مساله‌های می‌گردد. در همین زمینه مددجوی کد M14 حاضر در پژوهش بیان داشت: «در پرداخت وام‌ها، کارشناس پیشگیری و کارشناس اشتغال بر روی روند کار مددجو نظارت داشته باشند، به فرض وقتی مغازه می‌گیرد بخشی از وام را واگذار کنیم، بعد که وسایل خرید به بخش دیگر واگذار شود، نه این که به‌طور کامل و یکجا همه وام پرداخت شود.»

هیچ گونه تسهیلاتی پرداخت نمی‌شود، علاوه بر نیازها تمام فعالیت‌های سازمان بر اساس کمیته توانمندسازی است و این منوط بر این است که ابتدا نیازسنجی انجام گیرد.»

**کمبود اعتبارات:** بر اساس اظهارات مشارکت‌کنندگان با کدهای M14, M15, M16, M19 در پژوهش، کمبود اعتبارات یکی از عوامل موثر بر اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی می‌باشد، چراکه انجام یک برنامه کارا نیازمند یک پشتوانه مالی مناسب می‌باشد. مشارکت‌کنندگان بیان داشتند که یکی از معضلات اصلی برنامه‌ها و فعالیت‌ها، کمبود اعتبارات موجود می‌باشد. در همین زمینه یکی از مدیران با کد M19 بیان داشت: «مهمترین مشکل نداشتن بودجه کافی است. در حال حاضر درصد اندکی از بودجه اشتغال بهزیستی حدود پنج درصد که سال گذشته ده درصد دادن و بیشترین بودجه مربوط به توانبخشی و اجتماعی است. مشکل اساسی ما این است که حوزه پیشگیری به اندازه حوزه توانبخشی و اجتماعی حمایت نمی‌شود.»

**وارد نمودن مددجویان در یک دوره باطل:** شرکت‌کنندگان با کدهای M3, M5, M18, M19, M20 حاضر در پژوهش اعم از کارشناسان و مددجویان بیان داشتند؛ متأسفانه برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی از این نظر که مددجویان را وارد یک چرخه باطل وابستگی می‌نماید، اثربخش نیست. در این زمینه کارشناس کد M18 این گونه بیان داشت: «برخی از مددجوها به دنبال این هستند که فقط از سازمان مستمری بگیرند، چون اگر شاغل گردند باید از این چرخه خارج شوند. یکی از علت‌هایی که حاضر نیستند از چرخه مستمری خارج شوند این است که دولت هر سال مبلغ مستمری رو بالا برده و آنان نیز روزبه‌روز وابسته‌تر می‌شوند.»

**گام سوم آیا روش اجرای برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه صحیح می‌باشد؟** هدف از گام سوم مدل اوون ۱۹۹۳ در این پژوهش، ارزشیابی فرایند می‌باشد. در واقع این گام به دنبال این است که مشخص گردد، آیا روش اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌ها صحیح می‌باشد؟ همان‌طور که در جدول شماره سه مشاهده می‌گردد، تبعیض در عرضه خدمات، همکاری نامناسب سایر ارگان‌ها، نظارت نداشتن بر پرداخت وام، نبود مددکاران حرفه‌ای، وابستگی مددجویان به دریافت وام، مشکلات مالی مددجویان و دلسردی مددجویان از جمله عواملی است که میزان اثربخشی برنامه و فعالیت‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهند. در ادامه به تحلیل هر یک از موارد فوق پرداخته شده است.

**تبعیض در عرضه خدمات:** بر اساس نظر مصاحبه‌شوندگان کدهای M16, M18, M19 حاضر در پژوهش، تبعیض در ارائه خدمات در برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی مشهود است، به طوری که

### حضور نداشتن مددکاران حرفه‌ای:

بنا بر اظهارات شرکت کنندگان کدهای M5, M6, M17, M18 حاضر در پژوهش، حضور مددکاران حرفه‌ای می‌تواند نقش مثبت و موثری بر اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص اشتغال پایدار داشته باشد. اما حضور نداشتن مددکاران حرفه‌ای، نداشتن تجربه کافی مددکاران، متناسب نبودن رشته تخصصی مددکاران، موجب گردیده که برنامه‌ها و فعالیت‌های صورت پذیرفته از اثربخشی لازم برخوردار نباشند. در این زمینه کارشناس کد M17 این گونه بیان داشت: «مددکارها نقش اساسی و پایه‌ای در فرآیند آماده‌سازی شغلی دارند، در حوزه‌های تخصصی باید از مددکارهای حرفه‌ای و متخصص استفاده شود نه مددکارهای آماتور.»

**وابستگی مددجویان به وام:** بنا بر نظر مصاحبه‌شوندگان کدهای M3, M11, M14, M15, M16, M19 پرداخت بیش از حد مستمری و وام به مددجویان آنان را بیشتر وابسته نموده و قدرت استقلال‌طلبی را از آنان می‌گیرد. همین امر موجب گردیده که آنان با اخذ وام نیز به دنبال اشتغالزایی نباشند. در مجموع این گونه می‌توان استدلال نمود که رویکرد اداره کل بهزیستی در خصوص توانمندسازی مددجویان و خروج آنان از چرخه مستمری‌بگیری از اثربخشی لازم برخوردار نبوده و از سوی دیگر نیز رویکرد فکری مددجویان در جبهتی است که وابستگی خود را به اداره کل بهزیستی حفظ نمایند. در همین زمینه کارشناس کد M16 این گونه اظهار داشت: «ما مددجو داشتیم که در سال هشتاد میلیون برای اشتغال تسهیلات گرفته، اما دوباره یکی از اولویت‌های اصلی این مددجو این بوده که دوباره مراجعه نموده و از اداره تسهیلات بگیرد. یکی از دلایلی که افراد به دنبال شغل نمی‌روند، خروج ده درصد جامعه هدف از

چرخه بهزیستی است، یعنی افراد ترجیح می‌دهند که همان مستمری را بگیرند اما به دنبال اشتغال نباشند.»

**مشکلات مالی مددجویان:** بر اساس نظر کارشناسان و مددجویان کدهای M1, M3, M4, M6, M12, M13, M15, M16 اداره کل بهزیستی از نظر اعتبارات در تنگنا قرار دارد، و از سوی دیگر با توجه به محدود بودن تسهیلات اعطایی از نظر ریالی، و متناسب نبودن مبلغ واگذار شده با شغل و از سویی دیگر نداشتن پشتوانه مالی مناسب مددجویان، همه این عوامل منجر گردیده که برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در این مرحله با کاهش میزان اثربخشی مواجه گردد. در همین زمینه کارشناس کد M15 این گونه بیان داشت: «خیلی از مددجوها به علت بنیه مالی ضعیفی که دارند در سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان انحراف ایجاد می‌کنند، یعنی ما مجبور می‌شویم در مسیر قانونی که وجود دارد بعضی اوقات انحراف ایجاد کنیم، به عبارتی بعضی اوقات چشم‌پوشی می‌کنیم.»

**دلسردی مددجویان:** مصاحبه شوندگان کدهای M2, M4, M9, M10, M18 در پژوهش بیان داشتند که برنامه‌های غیرکارشناسانه منجر به دلسردی مددجویان شده است، چرا که از یک سو از منابع موجود به نحو بهینه‌ای استفاده نمی‌گردد که این امر به دستورالعمل موجود برمی‌گردد، و از سویی دیگر دستورالعمل موجود در خصوص نحوه پرداخت اعتبارات منجر به مشارکت نکردن مددجویان شده است. همچنین شایان ذکر است که دلسردی و بی‌تمایل مددجویان در کاهش اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی بی‌تاثیر نبوده است. در همین زمینه کارشناس کد M18 بیان داشت: «متأسفانه یکی از عامل‌های اصلی که ما مشکل در ایجاد اشتغال یا استفاده نادرست از منابع داریم، استقبال و مشارکت نکردن مددجوها از برنامه‌های بهزیستی است. الان چیزی بالغ بر چهارده ماه است که ما پرونده‌ای تحت عنوان مشاغل خانگی پرداخت نکردیم فقط چند مورد داشتیم که پرداخت شد که آن هم مجوزهایش مربوط به سال ۱۳۹۴ بوده است.»

**گام چهارم آیا برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه توانسته است به اهداف خود برسد و پاسخگوی نیات برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران باشد؟ هدف از گام چهارم مدل اوون ۱۹۹۳ در این پژوهش، ارزشیابی برای مدیریت برنامه می‌باشد. این گام به دنبال این است که مشخص گردد آیا برنامه توانسته است به اهداف خود برسد، و پاسخگوی نیات برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران باشد. همان‌طور که در جدول شماره چهار مشاهده می‌گردد، میزان اثربخشی برنامه‌های عرضه‌شده، مسیر انجام طرح، سیستم نظارت و پایشگر و جو بی‌اعتمادی به برنامه‌های دولتی از جمله عواملی است که در تعیین اثربخشی برنامه می‌تواند اثرگذار باشند. در**

ادامه به تحلیل هر یک از موارد فوق پرداخته شده است.

**اثربخشی آموزش‌های عرضه شده:** بر اساس نظر کارشناسان کدهای M1, M2, M3, M7, M16 آموزش‌های عرضه گردیده در زمینه اشتغال پایدار از اثربخشی لازم برخوردار بوده است، چرا که آنان معتقدند به اندازه کافی و رضایت بخش از آموزش‌ها توسط مددجویان استقبال شده است. شایان ذکر که بر اساس مصاحبه با مددجویان نیز این امر مشخص گردید، مددجویان رضایت خوبی از آموزش‌ها داشتند و همین امر اثربخشی آموزش‌ها را نمایان می‌سازد. در همین زمینه کارشناس کد M16 این گونه بیان داشت: «به اعتقاد من آموزش‌ها به اندازه کافی اثربخش بوده است، همچنین کارشناس‌های حوزه اشتغال در آموزش‌ها شرکت می‌کنند که بینند این آموزش‌ها تا چه اندازه موثر بوده است.»

**مسیر انجام طرح:** بر اساس نظر افراد با کدهای M15, M16, M20 حاضر در پژوهش مسیر انجام طرح در جهت درست و مناسبی می‌باشد و برنامه‌ریزان و سیاست‌گزاران به اهداف و نیات خود تا حدودی دست پیدا کرده‌اند، چرا که با عرضه تسهیلات به مددجویان زمینه‌های اشتغال و توانمندسازی مددجویان را فراهم کرده‌اند. در همین زمینه کارشناس کد M15 این گونه بیان داشت: «طرح‌ها و فعالیت‌هایی که انجام می‌شود در مسیر درستی هستند، چرا که بر اساس شاخصی که سازمان به دنبال آن هست، می‌باشد و در گروه‌های همیار، گروه‌های خودیار و تسهیلاتی که به مددجوها پرداخت شده خروجی‌های خوبی داشته و به نظرم بهزیستی تا آن جایی که امکان داشته کار خود را درست انجام داده است.»

**سیستم نظارت و پیشگر:** کارشناسان و برخی از مددجویان بیا کدهای M6, M17, M18, M19 در این خصوص بیان داشتند که سیستم نظارتی قوی حاکم نیست، و همین امر موجب گردیده که برنامه و فعالیت‌ها از اثربخشی لازم برخوردار نگردد. بر اساس اظهارات مددجویان شیوه ناصحیح نظارت بر تسهیلات اعطایی موجب گردیده بسیاری از تسهیلات واگذار شده به ایجاد شغل منجر نشده و از سویی دیگر شغل‌های ایجاد شده از پایداری لازم برخوردار نباشند. در همین زمینه کارشناس M17 اظهار داشت: «یکی از نیازهای ما این است که یک سیستم نظارتی قوی و پیشگر وارد کار شده که اهداف گم نگردند و برنامه‌ها دچار انحراف نشوند، مشکل اساسی ما این است که مساله‌های را سطحی می‌بینیم.»

**جوابی اعتمادی به پروژه‌های دولتی:** مصاحبه شوندگان کدهای M6, M15, M16, M17, M20 در تحقیق بیان داشتند که نگرش مثبتی نسبت به فعالیت‌ها و برنامه‌های دولتی از سوی ذی‌نفعان برنامه‌ها وجود ندارد، لذا این برنامه‌ها از اثربخشی لازم برخوردار نمی‌باشند. در همین خصوص کارشناسان کد M17 بیان داشت: «در کرمانشاه یک نگاه بی‌اعتمادی نسبت به دولت مردان ایجاد شده است، به من به چشم دولتی

مقوله	خرده مقوله‌ها // کدها // تعداد تاکید // مفاهیم
ارزشیابی برای توسعه برنامه	برنامه‌ریزی متمرکز // M10, M16, M17 // 3 // ابلاغ دستورالعمل آماده‌سازی شغلی از مرکز به استان‌ها و استفاده ناچیز از نقطه نظرات استان‌ها و کارگروه‌های مختلف
	پاسخگو نبودن به نیاز همه مددجویان // M4, M3, M2, M7, M11, M14 // 6 // وجود محدودیت در عرضه خدمات به گروه‌های معلولین با توجه به نوع معلولیت و محدودیت سنی-سنسچیدن نیاز واقعی از نیازهای مخاطبان- گروه‌بندی نکردن مددجویان
	تشخیص نادرست در مددجویان محتاج // M20, M18, M13 // 3 // ابهام برنامه در شناسایی مددجویان عدم وجود انسجام سازمانی // M10, M3, M16, M6 // 6 // 4 // عدم هماهنگی درون بخشی، یعنی بین معاونت‌ها

مقوله	خرده مقوله‌ها // کدها // تعداد تاکید // مفاهیم
ارزشیابی برای شفاف‌سازی برنامه	عرضه تسهیلات بر اساس نیاز // M3, M18, M17 // 3 // پرداخت تسهیلات منوط به انجام نیازسنجی
	کمبود اعتبارات // M14, M15, M19, M16 // 4 // جذب اعتبارات تاکافی به اندازه نیاز مخاطبان- متناسب نبودن تعداد مددجویان آماده‌شده با منابع موجود
	وارد نمودن مددجویان در یک دور باطل // M8, M18, M3, M5, M20, M19 // 5 // وابسته شدن مددجویان به مستمری و بروز نکردن خلاقیت و تکاپو جهت دستیابی به جایگاه واقعی خود

مقوله	خرده مقوله‌ها // کدها // تعداد تاکید // مفاهیم	
ارزشیابی فرایند	تبعیض در خدمات // M9, M16, M18 // 3 // وجود محدودیت عرضه خدمات به طوری که افراد زیر هجده سال خدماتی دریافت نمی‌کنند	
	همکاری نکردن سایر ارگان‌ها // M15, M18 // 2 // تعامل نامناسب ارگان‌ها و ادارت مرتبط با پروژه اشتغالزایی مددجویان- بروکراسی اداری در اخذ تسهیلات	
	نظارت نداشتن بر پرداخت وام // M16, M20, M14, M11 // 4 // صرف شدن وام در زمینه‌های دیگر به جز امر اشتغالزایی مددجویان	
	حضور نداشتن مددکاران حرفه‌ای // M17, M6, M5, M18 // 4 // حضور نداشتن مددکاران بالنگیزه در جهت ترغیب مددجویان به اشتغالزایی و توانمندسازی	
	وابستگی مددجویان به وام // M9, M16, M14, M15, M11, M2, M3 // 6 // عادت و وابستگی بیش‌از حد مددجویان به مستمری بهزیستی	
	مشکلات مالی مددجویان // M5, M4, M3, M16, M1 // 6 // بنیه ضعیف مالی مددجویان در جهت خود توانمندسازی و خوداشتغالی- کمبود اعتبارات دولتی جهت تخصیص به مددجویان در سال‌های اخیر	
	دل‌سردی مددجویان // M10, M18, M4, M2 // 5 // عدم آشنایی کارآفرینان از منابع و مشوق‌های اداره کل بهزیستی- استفاده ناصحیح از منابع موجود- استقلال و مشارکت نکردن مددجویان	

نگاه می‌کنند، می‌گویند من چرا از این پول نگیرم که در کرمانشاه زیاد شده است.

فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص اشتغال پایدار می‌باشد که در ادامه به تحلیل هر یک از موارد فوق پرداخته شده است.

**توانمندسازی:** بر اساس نظر کارشناسان و مددجویان کدهای M۲۰, M۱۹, M۱۷, M۱۶, M۱۶, M۱۵, M۱, M۶ که در جدول شماره پنج مشاهده می‌گردد توانمندی در زمینه‌های معیشتی، انگیزشی و اطلاعاتی از ابعاد مهم توانمندی می‌باشد که به صورت توانمندی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بروز نموده است. لذا فعالیت‌ها و برنامه‌های اداره کل در سطح متوسطی منجر به توانمندی مددجویان شده است. در همین زمینه شرکت کننده کد M۱۶ بیان داشت: «اعطای تسهیلات به مددجویان و انجام فعالیت‌های مثبت توسط آنان شرایطی را به وجود آورده که نشان می‌دهد معلولیت محرومیت است اما محدودیت نیست، در واقع این فضا و انگیزه را در مددجو به وجود آورده که می‌تواند وارد بازار کار شود، کارآفرینی کند، خدماتی عرضه کنند و شغلی به وجود بیاورد.»

**بهبود اشتغال:** بهبود وضعیت اشتغال مددجویان کدهای M۱۵, M۶, M۴, M۲, M۱ از جمله آثار مثبت برنامه و فعالیت‌های اداره کل می‌باشد. باید عنوان داشت که با وجود کاستی‌ها، مددجویان از رضایت بالنسبه‌ای برخوردار بودند و در همین زمینه مددجوی کد M۱ این گونه اظهار داشت: «از وقتی وام اشتغال را گرفتم خیلی شرایطم بهتر شده و تحمل هزینه‌های زندگی برایم آسان شده است، خداروشکر با وامی که گرفتم توانستم شغلی راه بندازم و از همین راه هم امرار معاش کنم.»

**ایجاد انتظار:** یکی از آثار برنامه و فعالیت‌های اداره کل از نظر کارشناسان و مددجویان ایجاد انتظارات برای مددجویان می‌باشد که خود مددجویان نیز به این امر مهم واقف بودند. مصاحبه‌شوندگان کدهای M۱۰, M۹, M۵, M۴, M۱ در این خصوص اظهار نظر کرده‌اند. در همین زمینه مددجوی کد M۵ بیان داشت: «به نظرم افرادی که از وام‌ها استفاده می‌کنند توانمند شدند، اما شاید حدود هفتاد درصد افراد توانمند شده باشند. بیشتر مددجوها راضی هستند، اما همیشه انتظار دارند که خدمات بیشتری دریافت کنند.»

جدول (۴) نتایج حاصل از تحلیل محتوای ارزشیابی برای مدیریت برنامه	
مقوله	خرده مقوله‌ها // کدها // تعداد تاکید // مفاهیم
ارزشیابی برای مدیریت برنامه	اثر بخشی آموزش‌های عرضه شده // M۱, M۲, M۳, M۶, M۷ // ۵ // متمر ثمر بودن آموزش‌های عرضه شده
	مسیر انجام طرح // M۱۰, M۱۵, M۱۶, M۱۷ // ۳ // پیشبرد اهداف طرح با توجه به سیاست‌های اتخاذی سازمان
	سیستم نظارت و پایشگر // M۱۸, M۱۷, M۶, M۹ // ۴ // تدوین سیستم ناظر و پایشگر
	جوابی اعتمادی نسبت به پروژه‌های دولتی // M۱۶, M۱۵, M۲۰, M۶, M۱۷ // ۵ // نگاه بدبینانه نسبت به پروژه‌های دولتی

جدول (۵) نتایج حاصل از تحلیل محتوای اثر بخشی برنامه و فعالیت‌ها از نگاه مددجویان	
مقوله	خرده مقوله‌ها // کدها // تعداد تاکید // مفاهیم
ارزشیابی برای ارزشیابی آثار	توانمندسازی // M۱۶, M۱۷, M۶, M۱۵, M۱۶, M۱۷ // ۱ // M۱۹, M۲۰, M۱ // دستیابی به منابع درآمدی جدید- ایجاد شغل و کارآفرینی- آشنایی با قوانین اداری
	بهبود اشتغال معلولین // M۱, M۱۵, M۶, M۴, M۲ // ۵ // جایگاه هفتم استان در زمینه فعالیت‌های اشتغالی در کل کشور- خروج سی درصد مستمری‌بگیران حوزه اجتماعی از چرخه مستمری‌بگیری
	ایجاد انتظار // M۵, M۱۰, M۹, M۴, M۱ // ۵ // انتظار دریافت خدمات و امکانات بیشتر

محرومیت همیشه باعث آسیب می‌شود، باعث ایجاد شکاف‌های طبقاتی می‌شود، تا زمانی که این شکاف‌ها به این اندازه وجود دارد مردم حق دارند این گونه رفتار کنند.»

**گام پنجم آبا برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه از نگاه مددجویان اثربخش بوده است؟ هدف از گام پنجم مدل اوون ۱۹۹۳ در این پژوهش، ارزشیابی آثاری می‌باشد که در جدول شماره پنج مشاهده می‌گردد، توانمندسازی، بهبود اشتغال و ایجاد انتظار از جمله آثار برنامه و**

### پی‌آمد

یکی از مهمترین مساله‌هایی که سازمان‌های بهزیستی استان‌ها با آن مواجه هستند، اشتغال مددجویان و توانمندسازی آن‌هاست. این سازمان در راستای حمایت از اقشار آسیب‌پذیر از جمله کودکان کار، زنان سرپرست خانوار و معلولان تلاش دارد تا برنامه‌های متنوع و کارآمدی را برای توانمندسازی اقشار هدف به کار گیرد. خدمات این سازمان نسبت به سایر نهادها و سازمان‌های خدماتی و حمایتی در سطح گسترده در حوزه‌های اجتماعی، توانبخشی، پیشگیری، اشتغال و مشارکت‌های مردمی انجام می‌شود. لذا پرداختن به ایجاد اشتغال و توانمندسازی مددجویان از دغدغه‌های اصلی بهزیستی است. در این تحقیق همان گونه که مطرح شد. از یکی جامعترین الگوها در زمینه ارزشیابی بر مبنای هدف با عنوان مدل اوون ۱۹۹۳ استفاده شده است که این مدل برنامه همه جانبه‌ای برای بررسی موضوع در اختیار صاحبان تصمیم قرار می‌دهد. یافته‌های پژوهش در خصوص گام اول مدل اوون ۱۹۹۳ نشان داد که برنامه‌ریزی متمرکز، پاسخگو نبودن برنامه به نیاز تمام مخاطبان، تشخیص نادرست در مددجویان محتاج و نداشتن انسجام سازمانی از جمله عواملی هستند که میزان اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره

جغرافیایی و دسترسی نداشتن به همه افراد جامعه تحقیق و محدودیت‌های خارج از اختیار شامل محدودیت منابع و مآخذ مرتبط با موضوع و محدودیت در سابقه تحقیق بود.

### پیشنهادها

پیشنهادهای پژوهشی: - تحلیل تاثیر سیاست‌های حمایتی دولت بر اشتغالزایی در جوامع محروم. - ارزیابی تاثیر مشاوره و پشتیبانی شغلی بر پایداری اشتغال افراد تحت پوشش بهزیستی. - مطالعه تطبیقی روش‌های اشتغالزایی پایدار در استان‌های مختلف ایران. - بررسی تاثیر فناوری‌های نوین و دیجیتال بر اشتغالزایی در جوامع محروم. - تحلیل تاثیر فرهنگ و ساختار اجتماعی بر موفقیت برنامه‌های اشتغالزایی. - بررسی نقش همکاری‌های بین‌سازمانی در ارتقا اثربخشی برنامه‌های اشتغالزایی. - مطالعه تطبیقی روش‌های اشتغالزایی پایدار در استان‌های مختلف ایران. - بررسی تاثیر آموزش‌های مهارتی بر اشتغالزایی پایدار در جامعه هدف بهزیستی.

پیشنهادهای کاربردی: - با توجه به نتایج سوال اول، به منظور انطباق برنامه‌های اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه در زمینه اشتغال با نیازهای مددجویان موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد: قبل از اجرای هرگونه برنامه مرتبط با مددجویان از آن‌ها نظرخواهی گردد. قبل از تعیین برنامه، نیازسنجی و اولویت‌بندی مددجویان برحسب میزان نیاز صورت پذیرد. در جهت شفافسازی وظایف و نقش‌ها و ایجاد ارتباط شفاف بین ارگان‌های مربوطه برنامه‌ریزی و تلاش صورت گیرد.

- با توجه به نتایج سوال دوم و به منظور افزایش قابلیت اجرایی برنامه‌های اداره کل در زمینه اشغال موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد: با نظرخواهی از کارشناسان استانی و خود مددجویان و مددکاران، در خصوص اجرایی بودن برنامه اطمینان حاصل شود و بعد از تایید و رفع نواقص برنامه نسبت به اجرای آن اقدام شود. پیشنهاد می‌گردد که ابتدا برنامه به صورت

بهزیستی را تحت تاثیر قرار می‌دهند. یافته‌های پژوهش در خصوص گام دوم مدل اوون ۱۹۹۳ نشان داد که عرضه تسهیلات بر مبنای نیاز، کمبود اعتبارات و وارد نمودن مددجویان در یک دوره باطل از جمله عواملی است که در تعیین اثربخشی برنامه می‌تواند اثرگذار باشند. نتایج این مطالعه که بیان می‌دارد کمبود اعتبارات نقش به‌سزایی در تعیین میزان اثربخشی دارد با یافته‌های براس ۱۹۹۹ و همکاران همخوانی دارد. [۲۲] یافته‌های پژوهش در خصوص گام سوم مدل اوون ۱۹۹۳ نشان داد که تبعیض در عرضه خدمات، همکاری نامناسب سایر ارگان‌ها، نظارت نداشتن بر پرداخت وام، فقدان مددکاران حرفه‌ای، وابستگی مددجویان به دریافت وام، مشکلات مالی مددجویان و دلسردی مددجویان از جمله عواملی است که اثربخشی برنامه‌ها و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی را تحت تاثیر قرار داده است. بر اساس نتایج حاصل از مصاحبه با مددجویان و کارشناسان و مدیران مشخص گردید که شیوه اجرای دستورالعمل موجود در زمینه اعطای تسهیلات نقشی اساسی در تعیین اثربخشی برنامه دارد، چراکه در برخی موارد شیوه اجرا با دستورالعمل ناهماهنگ است و همین امر منجر به کاهش اثربخشی برنامه می‌گردد. یافته‌های پژوهش در خصوص گام چهارم مدل اوون ۱۹۹۳ نشان داد که میزان اثربخشی برنامه‌های عرضه شده، مسیر انجام طرح، سیستم نظارت و پایشگر و جو بی‌اعتمادی به برنامه‌های دولتی از جمله عواملی است که در تعیین اثربخشی برنامه می‌تواند اثرگذار باشند.

یافته‌های پژوهش در خصوص گام پنجم مدل اوون ۱۹۹۳ نشان داد که توانمندسازی، بهبود اشتغال و ایجاد انتظار از جمله آثار برنامه و فعالیت‌های اداره کل بهزیستی در خصوص اشتغال پایدار می‌باشد.

نتایج حاضر تحقیق در پنج گام مدل اوون ۱۹۹۳ با نتیجه تحقیق فرجامی ۱۳۹۰ و مالمیر ۱۳۹۲ مطابقت دارد. فرجامی ۱۳۹۰ نتیجه گرفت که داشتن مهارت فنی و توان اجرایی، رسیدگی و نظارت مستمر بر طرح اجراشده، آموزش‌های فنی و حرفه‌ای، داشتن تجربه شغلی و سن مددجو از جمله عوامل موثر بر موفقیت در خوداشتغالی در بین مددجویان روستایی تحت پوشش کمیته امداد می‌باشد. از سوی دیگر بین متغیرهای روحیه خوداتکایی و استقلال‌طلبی، مشارکت اعضای خانواده در اجرای طرح خوداشتغالی، پشتیبانی فنی و تدارکاتی از مددجویان، آشنایی با عوامل ساختاری و قوانین دریافت وام و موفقیت در خوداشتغالی مددجویان رابطه معنی‌داری مشاهده نمی‌شود. [۱۴] نتایج تحقیق مالمیر ۱۳۹۲ نیز نشان داده است که چهار متغیر تجربه در زمینه طرح، امکانات و تجهیزات موردنیاز، مشارکت اعضای خانواده و میزان تسهیلات بانکی قادر به تبیین هفتاد و پنج درصد از تغییرات متغیر وابسته موفقیت طرح خودکفایی بوده‌اند به عبارتی این پنج متغیر بیشترین تاثیر را در موفقیت طرح‌های خودکفایی بخش کشاورزی مددجویان دارند. [۱۸] **راه‌بست‌ها:** محدودیت‌های در اختیار پژوهشگر شامل پراکندگی

ارگان‌های مرتبط و ناهماهنگی سازمانی توصیه می‌گردد که با تدوین یک برنامه منسجم نسبت به انسجام سازمانی و هماهنگی لازم بین ادارت مرتبط با برنامه ایجاد اشتغال پایدار اقدام لازم صورت پذیرد.

- با توجه به نتایج سوال چهارم و به منظور دستیابی برنامه‌های اداره کل به اهداف خود و پاسخگویی به نیات برنامه‌ریزان و سیاستگذاران، موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد: به منظور ایجاد پایداری بیشتر در مشاغل ایجاد شده، سیستم نظارتی و پایشگر قوی‌تری ایجاد گردد. از آنجایی که برنامه در حد متوسطی توانسته است پاسخگوی نیات برنامه‌ریزان باشد، توصیه می‌گردد نسبت به طراحی و اجرای برنامه‌های با کیفیت بالاتر اقدام شود.

- با توجه به نتایج سوال پنجم مبنی بر این که آیا برنامه‌های اداره کل از نگاه مددجویان اثربخش بوده است، مورد ذیل پیشنهاد می‌گردد: از آنجایی که اثربخشی برنامه‌های اداره کل بهزیستی در خصوص اشتغال پایدار در سطح متوسطی ارزیابی گردید پیشنهاد می‌گردد که مسوولین و برنامه‌ریزان امر نسبت به رفع موانع اثربخشی برنامه‌ها از جمله حذف بروکراسی اداری، نظارت بر پرداخت تسهیلات و... اقدام نمایند.

**سیاسگزاری:** از اداره کل بهزیستی استان کرمانشاه که در تمامی مراحل پژوهش ما را همراهی کردند تشکر می‌کنیم.

**تضاد منافع:** نویسندگان گواهی می‌کنند که هیچ نوع تضاد منافی چه نویسندگان با یکدیگر و چه با افرادی خارج از تیم نویسندگان و چه با سازمان‌ها و... وجود ندارد.

آزمایشی اجرا گردد و در صورت مناسب بودن برنامه، به دیگر مددجویان ابلاغ گردد. - با توجه به نتایج سوال سوم و به منظور اصلاح و یا افزایش صحت روش اجرای برنامه‌های اداره کل در زمینه اشتغال، موارد ذیل پیشنهاد می‌گردد: سیستم نظارتی و پایشگر مناسب جهت نظارت بر پرداخت و هزینه تسهیلات در راستای اشتغالزایی انتخاب گردد. جهت ارزشیابی برنامه، از مددجویان ذی‌نفع طرح نیز نظرخواهی گردد. توصیه می‌شود که در حوزه‌های تخصصی از مددکاران حرفه‌ای و متخصص به جای مددکاران آماتور و تجربی استفاده شود. برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی، در زمینه اشتغال و کارایی برای مددکاران تجربی. متناسب نمودن میزان تسهیلات اعطایی به مددجویان با شغل درخواستی و نیز توانایی مالی مددجو جهت ایجاد شغل پایدار. با توجه به وجود بروکراسی اداری در عرضه تسهیلات پیشنهاد می‌گردد که با اخذ تدابیر اندیشمندانه نسبت به رفع قوانین دست‌وپاگیر اداری اقدام گردد. با توجه به نتایج تحقیق مبنی بر همکاری نکردن

## منابع

## References:

1. Mehdi R, Barani S. (2020) Analysis of the position of technical, vocational and skills training in the comprehensive scientific map of the country. Karafen Scientific-Research Journal. 40(6)15-32 [Persian]. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.23829796.1398.16.46.1.6>
2. Karbasi A, Asnashari H, Aghel A. Forecasting agricultural sector employment in Iran. Journal of Agricultural Economics and Development, 2008; 22(2)[Persian]. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.20084722.1387.22.2.3.4>
3. Gorji E, Jafarighodosi A. (2012). Dynamic macroeconomics (unemployment, inflation and stagflation). Samt Publication, Tehran, Iran. [Persian] <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/2847409>
4. Sheibani, S, Goodarzi H, Zarei F, Sheibani S. (2020). The impact of sustainable employment of the disabled with emphasis on the SE method. Second International Conference on Innovation in Business Management and Economics [Persian]. <https://civilica.com/doc/1045764/>
5. Center for Human Rights Studies (2003). Excerpts from the most important international human rights instruments. Tehranuniversity, Faculty of Law and Political Science, Tehran. [Persian]. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/676390>
6. Azadeh A, Daneshfard K. (2021). Explaining the empowerment indicators of the Technical and Vocational University based on the characteristics of the Entrepreneur University (Case study: Bandar Abbas Technical and Vocational University). Karafen Scientific-Research Quarterly. 17: 59-41 [Persian]. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.23829796.1399.17.3.3.9>
7. Statistical Center of Iran (2006). The Survey Results of the Workforce [Persian]. <http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/1030186>
8. Bahrikiawi B, Abedini A. (2018). Employment of persons with disabilities from the perspective of

international law. Quarterly Journal of Legal Research of the Treaty, Year 2(3). (109-142) [Persian]. [https://www.mo-lawresearch.ir/article\\_69910.html](https://www.mo-lawresearch.ir/article_69910.html)

9. Dhar S, Farzana T.(2017). Entrepreneurs with disabilities in Bangladesh: An exploratory study on their entrepreneurial motivation and challenges. *European Journal of Business and Management* 9(36): 103-114. [https://www.researchgate.net/publication/322265630\\_Entrepreneurs\\_with\\_Disabilities\\_in\\_Bangladesh\\_An\\_Exploratory\\_Study\\_on\\_Their\\_Entrepreneurial\\_Motivation\\_and\\_Challenges](https://www.researchgate.net/publication/322265630_Entrepreneurs_with_Disabilities_in_Bangladesh_An_Exploratory_Study_on_Their_Entrepreneurial_Motivation_and_Challenges).

10. Alavi S.A, Kaboli R.(2002). Employment disabled: A guide to the selection and employment of the disabled, including all relevant laws and regulations. Higher Institute of Management Education and Research and (176). [Persian]<http://opac.nlai.ir/opac-prod/bibliographic/671322>

11. Mussida C, Sciulli D.(2016). Disability and employment across Central and Eastern European countries. *IZA Journal of Labor & Development* 5(1): 1-24. [https://www.researchgate.net/publication/295898758\\_Disability\\_and\\_employment\\_across\\_Central\\_and\\_Eastern\\_European\\_Countries](https://www.researchgate.net/publication/295898758_Disability_and_employment_across_Central_and_Eastern_European_Countries)

12. Abbasi E, Arianfar M.(2008). Evaluation of Self-employment Loans Effectiveness during Iran's Third Development Plan in Golestan Province. *Quarterly Journal of Planning and Budget* 13 (2): 3-21 [Persian]. <http://jpbud.ir/article-1-9-en.html>

13. Uddin M, Jamil S.(2015). Entrepreneurial barriers faced by disabled in India. *Asian Social Science* .11(24)27. [https://www.researchgate.net/publication/281288796\\_Entrepreneurial\\_Barriers\\_Faced\\_by\\_Disabled\\_in\\_India](https://www.researchgate.net/publication/281288796_Entrepreneurial_Barriers_Faced_by_Disabled_in_India)

14. Farjami M.(2011). (Dissertation) Investigating the factors affecting the development of self-employment and management of rural clients of Imam Khomeini Relief Committee of Birjand city in the fourth development plan of the country. Research and Technology - Birjand University - Faculty of Agriculture [Persian]. <https://ganj.irandoc.ac.ir/#/articles/38f57b7558ef48ab71b1acd6b06ffdd8>

15. Mousavi S, Jabbari M, Farajzadeh Z.(2011). Analysis of the effect of livestock cooperatives to create employment and production in Fars province: application of fuzzy linear regression approach. *Journal of Agricultural Economics Research*; 3 (10): 21-35 [Persian]. <https://civilica.com/doc/1906460/>

16. Marzbani S, Alizade M, Arabioon A, Moradi M.(2001). The role of granted facilities in job creation in small and medium enterprises in the agricultural sector. Proceedings of the first student entrepreneurship conference in the country, Tehran University [Persian]. <https://civilica.com/doc/185975/>

17. Akhondzadeh A, Rahmani T.(2014). The role of government and support agencies in the process of business implementation and employment of young people studied: Mehr Imam Reza (AS) fund government support agencies in the employment sector. National Conference on New Approaches in Business Management [Persian]. <https://civilica.com/doc/324721/>

18. Malmir A, Ivani G.(2012). Investigation of employment loans and their impact on the economy and stabilization of small businesses in the family covered by the Relief Committee (Case study of Gilan-e-Gharb city). National Conference on Accounting and Management [Persian]. <https://civilica.com/doc/420156/>

19. Afkar A, Nasiripour A, Tabibi J, Kamali M, Farmanbar R, Kazem Nejad Leili E. Comparison between capabilities of the disabled people before and after implementation of community based on rehabilitation(cbr) program. *Journal of Holistic Nursing and Midwifery* 2014; 24 (4) :1-8. [Persian] <http://hnmj.gums.ac.ir/article-1-359-en.html>

20. Moosavi S, Jabari M, Farajzade M. (2011). Analysis of the effect of livestock cooperatives to create employment and production in Fars province: application of fuzzy linear regression approach. *Journal of Agricultural Economics Research* 3 (10): 21-35 [Persian]. [https://jae.marvdasht.iau.ir/article\\_1295.html?lang=en](https://jae.marvdasht.iau.ir/article_1295.html?lang=en)

21. Randolph D.S, Andresen E.M.(2004). Disability, gender, and unemployment relationships in the United States from the behavioral risk factor surveillance system." *Disability & Society* 19(4): 403-414. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09687590410001689494>

22. Brush C, Hisrich R.D. (1999). Women-owned businesses: Why do they matter?. In: Acs, Z.J. (eds) *Are small firms important? Their role and impact*. pp 111-127 Springer, Boston, MA. [https://doi.org/10.1007/978-1-4615-5173-7\\_7](https://doi.org/10.1007/978-1-4615-5173-7_7)

23. Owen J.M. (2020). *Program evaluation: Forms and approaches*, Routledge, London, U.K. <https://doi.org/10.4324/9781003116875>