

پیشگفتار

بهبود کیفیت زندگی یکی از مسائل اصلی هر جامعه برای توسعه همه جانبه است. یکی از راه کارهای مهم برای دستیابی به بهبود کیفیت زندگی، فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد.

در دنیای کنونی که زندگی ها غرق در تکنولوژی است، کمتر کشوری است که تجربه ای در زمینه گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مناطق مختلف شهری و روستایی کشور خود نداشته باشد. از این رو بسیاری از متخصصان یا صاحب نظران مسائل توسعه ای در کشورهای در حال پیشرفت معتقدند استفاده صحیح از فناوری اطلاعات و ارتباطات و آموزش فنون و روشهای نوین می تواند بر بهبود کیفیت زندگی و میزان تولیدات گوناگون آن سرزمین بیفزاید و در بهبود کیفیت زندگی مردم یاری رسان باشد. گسترش وسایل ارتباطی، سهولت دریافت پیام از رسانه ها و دسترسی کافی و به موقع به اطلاعات، بی شک اثرات زیادی بر کیفیت زندگی انسانها در هر نقطه از کره خاکی خواهد داشت.

در فناوری اطلاعات و ارتباطات به صورت بالقوه این توان وجود دارد که با به کارگیری مناسب نقش تاثیرگذاری در تسریع توسعه و پویایی اجتماعی و اقتصادی در جامعه را داشته باشد. فناوری اطلاعات و ارتباطات مزایا و پتانسیل های بالایی برای پیشبرد اهداف توسعه یک جامعه دارد به طوری که گسترش آن منجر به افزایش درآمد، بالا رفتن کیفیت زندگی، برابری در ارائه خدمات و افزایش قدرت تأثیرگذاری مردم جامعه در سیاست های دولت خواهد شد.

در سالهای اخیر درخواست استفاده از فناوری ها و راه کارهای مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشورهای در حال توسعه قابلیت ها و امکانات زیادی را برای ایجاد تحول به وجود آورده است. دستیابی فرصتهای فراوان برای مردم جامعه، عبور از

شکاف دیجیتالی و دسترسی به منابع اطلاعاتی و فراهم‌آوری خدمات به وسیله فناوری اطلاعات و ارتباطات، می‌تواند نخستین مرحله در این تحول باشد.

تحقیقات نشان می‌دهند که یکی از مهمترین دلایل تمایز سازمان‌ها از یکدیگر، درجه بکارگیری فناوری اطلاعات توسط آنها در فعالیتهای سازمانی است. به این ترتیب سازمان‌هایی که از فناوری اطلاعات به طور گسترده و بهینه استفاده کرده‌اند، دارای مزیت رقابتی پایدار هستند و از دیدگاه ذی‌نفعان نسبت به سایر سازمان‌ها از تمایز بیشتری برخوردارند، بدیهی است که فناوری اطلاعات بطور فزاینده‌ای نقش قابل توجهی در سازمان‌ها دارد. اعتقاد بر این است که فناوری اطلاعات می‌تواند قابلیت‌های سازمان‌ها را افزایش دهد.

در این میان سازمان‌ها و شرکت‌های بیمه نیز از قافله فناوری اطلاعات عقب‌نمانده و از این موقعیت برای تسهیل در خدمت‌رسانی به بیمه‌شدگان استفاده کرده‌اند؛ که این خود می‌تواند گامی در جهت بالا بردن کیفیت زندگی بیمه‌شدگان باشد.

این کتاب در مورد کیفیت زندگی در ابعاد مختلف پرداخته و رویکردهای مختلف آن را مورد بررسی قرار داده است. از طرفی در مورد فناوری اطلاعات و تاریخچه آن پرداخته و همچنین مزایای آن را مورد بررسی قرار داده است. در نهایت به تأثیر فناوری اطلاعات در زندگی بیمه‌شدگان پرداخته و انواع خدماتی که بیمه‌شدگان می‌توانند از این طریق از سازمان‌های بیمه‌ای در یافت کنند را نام برده است. امید است این کتاب بتواند گامی در جهت بهبود کیفیت زندگی مردم کشورمان بردارد و چشم‌اندازی روشن را پیش روی آنان ترسیم کند.

فهرست مطالب

فصل اول: کیفیت زندگی

مقدمه	۲
مفهوم کیفیت زندگی	۲
خاستگاه مفهوم کیفیت زندگی	۳
تعریف کیفیت زندگی	۴
کیفیت زندگی به مثابه رضایت از زندگی	۶
تعاریف مبتنی بر وجوه چندگانه	۷
رویکرد عاملیتی و کیفیت زندگی	۱۲
۱- رویکرد مطلوبیت‌گرایی	۱۳
۲- رویکرد ارزش‌های عام	۱۸
۳- رویکردهای نیاز محور	۲۲
الف) رویکرد نیازهای اساسی	۲۲
ب) رویکرد توسعه انسانی	۲۴
ج) نظریه نیازهای انسانی	۲۷
۴- رویکرد قابلیت	۳۰
رویکرد ساختاری و کیفیت زندگی	۴۰
۱- رویکرد دیالکتیک دموکراتیک برنارد	۴۱
کیفیت فراگیر زندگی برگر-اشمیت و نول	۴۸
سنجش کیفیت زندگی	۵۵
ابعاد و شاخص‌های کیفیت زندگی	۵۸
جمع بندی	۶۳

فصل دوم: فن آوری اطلاعات

مقدمه	۶۵
تاریخچه فناوری اطلاعات	۶۷
تعریف فناوری اطلاعات و جنبه‌های مرتبط آن	۶۹
۱- فناوری اطلاعات یک استراتژی است.	۶۹
۲- فناوری اطلاعات یک سری مفاهیم و فکر است.	۷۰
۳- فناوری اطلاعات یک سری ابزار است	۷۱
۴- فناوری اطلاعات نوآوری است.	۷۲
۵- فناوری اطلاعات همراه با انسان است.	۷۲
پتانسیل‌ها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات	۷۳
فناوری اطلاعات و مزایای آن	۷۸

طبقه بندی فناوری اطلاعات	۸۰
۱- تکنولوژی جدید	۸۰
۲- تکنولوژی نوظهور	۸۰
۳- تکنولوژی پیشرفته	۸۰
۴- تکنولوژی بسیط	۸۱
۵- تکنولوژی متوسط	۸۱
۶- تکنولوژی مناسب	۸۲
۷- تکنولوژی کدگذاری شده در مقابل تکنولوژی خاموش	۸۲
کاربردهای فناوری اطلاعات و حوزه‌های کاربرد آن	۸۲
۱- تجارت الکترونیک	۸۲
۲- دولت الکترونیکی	۸۳
۳- بانکداری الکترونیک	۸۴
۴- سیستم اطلاعات جغرافیایی	۸۴
۵- دورکاری	۸۵
۶- سازمان مجازی	۸۵
۷- ادارات مجازی	۸۶
الگوی کرسپو و رودریگز در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات	۸۶
عوامل موثر بر استفاده از فناوری اطلاعات در حوزه تجارت الکترونیک	۸۷
۱- تأثیر نگرش‌ها بر انتخاب خرید از اینترنت	۸۷
۲- تأثیر فشار اجتماعی بر پذیرش تجارت الکترونیک	۸۸
۳- تأثیر ریسک درک شده در تصمیم خرید اینترنتی	۸۸
۴- تأثیر نوآورپذیری فرد در انتخاب تجارت الکترونیک	۸۸
۵- ویژگی‌های ادراک شده از سیستم در انتخاب خرید اینترنتی	۸۹
منابع ارتباطی فناوری اطلاعات	۸۹
مولفه‌های استفاده اکتشافی از فناوری اطلاعات	۹۰
۱- حس گری	۹۰
۲- پاسخگویی	۹۲
۳- یادگیری	۹۳
جمع بندی	۹۴
فصل سوم: فن آوری اطلاعات در خدمت بیمه شدگان	
فن آوری اطلاعات و سلامت عمومی بیمه شدگان	۹۶
فن آوری اطلاعات و سلامت روحی بیمه شدگان	۹۹
فن آوری اطلاعات و کارکرد اجتماعی	۱۰۱
فن آوری اطلاعات و معیشت بیمه شدگان	۱۰۲

۱۰۳	 فن آوری اطلاعات و امور اداری
۱۰۶	 فن آوری اطلاعات و آشنایی بیمه شدگان با امور بیمه
۱۰۷	 فن آوری اطلاعات و امور درمانی بیمه شدگان
۱۰۸	 جمع بندی
۱۰۹	 منابع و مآخذ

فصل اول

کیفیت زندگی

مقدمه

کیفیت زندگی از جمله مسایل مهمی است که ابتدا با گسترش همه‌جانبه فناوری و فرایند صنعتی شدن در کشورهای غربی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفت، گسترش روزافزون صنعتی شدن که خود را با تولید انبوه کالاها و خدمات متنوع در بعد کمی نشان می‌دهد، مشکلات زیادی برای بشر مدرن به همراه آورد. در حقیقت، همگام با افزایش جمعیت، شهرنشینی و تمرکز صنایع، سرمایه‌ها، امکانات و خدمات شهری رشد کرده و شهرهای بزرگ به کلان شهرهای کنونی تبدیل شده‌اند و مشکلات دشوار و پیچیده‌ای پدید آمد. از جمله این مشکلات می‌توان به پدیده آلودگی هوا و تخریب محیط زیست اشاره کرد که با اضافه شدن فشارها و استرس‌های روانی، صدمات جبران‌ناپذیری به بشر وارد کرده است. به همین دلیل توجه بسیاری از دانشمندان و صاحب‌نظران به مفهوم کیفیت زندگی معطوف شد تا از این طریق تلاش‌هایی در راستای ارتقای شرایط زندگی و بهبود بخشیدن به بُعد کیفی زندگی بشر صورت گیرد (غفوری فرد، رستمی نژاد، نصرالهی، دارابی، سوخته زاری، ۱۳۹۲).

کیفیت زندگی ابتدا دسته‌هایی از مردم مانند افراد سال‌خورده و بیماران را به عنوان جمعیت‌های هدف برای مطالعه کیفیت زندگی برگزیدند، اما در حال حاضر گستره شمول این مفهوم به حوزه‌هایی فراتر از افراد مذکور کشیده شده است و کلیه شهروندان یک جامعه را در بر می‌گیرد (شوسلر و فیشر^۱، ۱۹۸۵).

مفهوم کیفیت زندگی

کیفیت زندگی سازه‌ای است که از نیمه دوم قرن بیستم مورد توجه نظریه‌پردازان شاخه‌های مختلف علوم اجتماعی و مطالعات توسعه و مدیران و کارگزاران سیاست

¹. Schuessler & Faisher

اجتماعی قرار گرفته است. این توجه تحت تأثیر بروز پیامدهای منفی حاصل از فرایند صنعتی شدن، سیاست‌های متمرکز بر رشد اقتصادی و تحول در رویکردهای نظری و سیاست‌های عملی توسعه بوده است (غفاری و امیدی، ۱۳۸۸).

خاستگاه مفهوم کیفیت زندگی

کیفیت زندگی^۱ مفهوم جدیدی نیست. این مفهوم سابقه در فلسفه یونان دارد و ارسطو در بحث از شادکامی^۲ بدان اشاره کرده است. همچنین در دوران جدید فیلسوفانی چون کیرکگارد^۳، ژان پل سارتر^۴ و دیگران به آن توجه داشته‌اند. آنچنان که جواناهاج^۵ (۱۹۹۴) از نظریه‌پردازان این حوزه با تأکید بر خصلت و هویت فردی و اجتماعی انسان و ارزش‌های فردی و اجتماعی، کیفیت زندگی را به لحاظ فلسفی نتیجه سنتز میان مطلوبیت‌گرایی و اگزیستانسیالیسم می‌داند و آمارتیا سن (۱۹۶۰)^۶ (از منظر نقد قاعده «بیشترین فایده برای بیشترین افراد» که اساس نظریه مطلوبیت‌گرایی است، کیفیت زندگی را با قابلیت‌های کارکردی افراد مرتبط می‌داند و بر این باور است که بدون برخورداری از قابلیت‌هایی چون سلامت، روابط اجتماعی، عزت نفس و مشارکت در امور مختلف انسانی نمی‌تواند از مزایا و منافع که قاعده مذکور، آن‌ها را بدیهی می‌شمارد، بهره‌مند شود (به نقل از غفاری و امیدی، ۱۳۸۸).

روانشناسان نیز بی‌توجه به سازه کیفیت زندگی نبوده‌اند آن چنان که مازلو^۷ (۱۹۶۰) در بحث پیرامون حالات درونی شخص به آن توجه کرده است. به نظر

۱. Quality of life

۲. Happiness

۳. Kerkegaard

۴. Sarter

۵. Joanna Hodge

۶. Amartya Sen

۷. Maslow

روان‌شناس اجتماعی از کمپ بدون مقیاس‌های ذهنی برای سنجش بُعد شخصی زندگی نمی‌توانیم بگوییم که آیا کیفیت زندگی مردم بهبود یافته، کاهش یافته و یا ثابت مانده است (به نقل از از کمپ^۱؛ ترجمه ماهر، ۱۳۶۹). آن چه بدیهی است آن که در علوم مختلف، بنا به ابعاد و ماهیت متفاوتی که این سازه دارد، تعبیر متفاوتی برای کیفیت زندگی بکار رفته است. به عنوان مثال اقتصاددانان مفهوم مطلوبیت را به جای کیفیت زندگی بکار می‌گیرند و یا روان‌شناسان از اصطلاحات رضایت‌مندی یا شادکامی استفاده می‌کنند.

با وجود این، به طور کلی می‌توان سه برش زمانی در بررسی مفهومی آن شناسایی کرد؛ تا دهه ۱۹۷۰ کیفیت زندگی اساساً معطوف به انگاره‌های مادی و پیامد رشد اقتصادی در نظر گرفته می‌شد. از دهه ۱۹۷۰ و در نتیجه ظهور آثار منفی حاصل از رشد اقتصادی از سویی و پیدایش نظریه توسعه پایدار از سوی دیگر، کیفیت زندگی ابعاد و پنداشتی اجتماعی‌تر پیدا کرد و مسایلی چون توزیع پیامدهای حاصل از رشد، حفظ منابع طبیعی و محیط زیست و... را در بر گرفت و به طور جدی به عنوان هدف اصلی توسعه وارد مباحث برنامه ریزی گردید و دهه ۱۹۹۰ نیز سرآغاز بحث از کیفیت زندگی اجتماعی با تأکید بر سازه‌های اجتماعی چون سرمایه اجتماعی، همبستگی اجتماعی، عدالت اجتماعی و... بود.

تعریف کیفیت زندگی

نوشته‌های مربوط به کیفیت زندگی نشان می‌دهد که در خصوص سازه‌ی کیفیت زندگی با تعدد تعاریف مواجهیم که این امر می‌تواند ناشی از سه عامل مختلف باشد، یکی چند بُعدی بودن این سازه، دیگری کاربرد آن در حوزه‌های حرفه‌ای متفاوتی چون

^۱. Eskamp

پزشکی، روان‌شناسی، جغرافیای انسانی، مطالعات توسعه، اقتصاد، جامعه‌شناسی و در نهایت سطح تحلیل که می‌تواند مربوط به عاملان، فرآیندها، موقعیت‌ها و یا ساختارها باشد.

به تعبیر بالدوین، گودگری و پروپر^۱ (۱۹۹۴) سازه کیفیت زندگی تا اندازه‌ای مبهم است. از یک سو مفهوم کیفیت زندگی فردی به عنوان پنداشتی از چگونگی گذران زندگی فرد مطرح می‌شود و از بعدی کلی‌تر کیفیت موقعیت‌های زندگی حول یک عامل؛ موقعیت‌هایی نظیر محیط پیرامونی و یا فرهنگ در یک جامعه معین را شامل می‌شود. از منظری دیگر می‌توان کیفیت زندگی را در دو سطح خرد «فردی-ذهنی» و کلان «اجتماعی-عینی» تعریف کرد.

سطح خرد شاخص‌هایی نظیر ادراکات کیفیت زندگی، تجارب و ارزش‌های فرد و معرف‌های مرتبط مانند رفاه، خوشبختی و رضایت از زندگی را شامل می‌شود و سطح کلان شامل درآمد، اشتغال، مسکن، آموزش و پرورش و سایر شرایط زندگی و محیط است. در رویکردی عملی کیفیت زندگی به عنوان یک مفهوم کلی تعریف می‌شود که تمام ابعاد زیستی شامل رضایت مادی، نیازهای حیاتی، به علاوه جنبه‌های انتقالی زندگی نظیر توسعه فردی، خودشناسی و بهداشت اکوسیستم را پوشش می‌دهد.

لیو^۲ (۱۹۷۶) سه رویکرد را در بررسی مفهوم کیفیت زندگی ارائه می‌دهد: ۱- تعریف کیفیت زندگی بر اساس عناصر تشکیل‌دهنده آن مانند شادکامی، رضایت‌مندی، ثروت، سبک زندگی و... ۲- تعریف کیفیت زندگی از طریق بکارگیری شاخص‌های عینی و ذهنی اجتماعی مانند تولید ناخالص داخلی، بهداشت، شاخص رفاه، شاخص آموزش و... ۳- تعریف کیفیت زندگی بر اساس تعیین متغیرها یا عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی و توجه به زمینه‌ها و شرایطی که در آن، سطح کیفیت زندگی تعیین می‌شود.

^۱. Baldwin, Godgrey & Propper

^۲. Liu

از یک سو مفهوم کیفیت زندگی فردی به عنوان پنداشتی از چگونگی گذران زندگی فرد مطرح می‌شود و از بعدی کلی تر کیفیت موقعیت‌های زندگی حول یک عامل؛ موقعیت‌هایی نظیر محیط پیرامونی و یا فرهنگ در یک جامعه معین را شامل می‌شود.

کیفیت زندگی به مثابه رضایت از زندگی

در بخشی از نوشته‌ها کیفیت زندگی به عنوان یک مفهوم ذهنی مبتنی بر ارزش‌ها و تمایلات فردی در ارتباط با میزان رضایتمندی از زندگی در نظر گرفته شده است. به بیان دیگر «رضایت از زندگی» به عنوان مؤلفه اصلی کیفیت زندگی مورد تأکید قرار می‌گیرد. در این خصوص چهار نوع رضایت از زندگی وجود دارد:

۱- رضایت ناشی از داشتن^۱ که متأثر از میزان برخورداری افراد از امکانات می‌باشد.

۲- رضایت ناشی از ارتباط^۲ که معطوف به روابط اجتماعی است.

۳- رضایت ناشی از بودن^۳، پنداشت فرد نسبت به خویشتن و تعریف از کیستی خود، که دلالت بر معناداری و کنترل بر زندگی خود در مقابل خودبیگانگی دارد.

۴- رضایت ناشی از اقدام و عمل^۴ که بیشتر معطوف به چگونگی زمان در اختیار در قالب اوقات فراغت می‌شود.

کاتر^۱ (۱۹۸۵) نیز کیفیت زندگی را به مثابه رضایت فرد از زندگی و محیط پیرامونی تعریف می‌کند که نیازها، خواسته‌ها، ترجیحات سبک زندگی و سایر عوامل ملموس و غیرملموسی را که بر بهبود همه جانبه زندگی فرد تأثیر دارند، در بر می‌گیرد.

¹. Having

². Relating

³. Being

⁴. Action

تعاریف مبتنی بر وجوه چندگانه

در دوره جدید با پرهیز و اجتناب از نگاه تقلیل گرایانه نسبت به سازه کیفیت زندگی، این سازه با توجه به ابعاد سه گانه ذهنی، عینی و محیطی مورد بررسی نظری و تجربی قرار گرفته است. به نظر مالمن^۲ (۱۹۷۷) کیفیت زندگی مفهومی ناظر به افراد است ولی همچون انتظارات از طریق تعامل پویای بین فرد مفروض، جامعه و محل سکونت او تعیین می‌شود. در نظر دیوان^۳ کیفیت زندگی به عنوان حالتی در نظر گرفته می‌شود که فرد در آن نسبت به خودش، طبیعت و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، احساس آرامش درونی دارد (دیوان، ۲۰۰۰).

دیوان دو عامل را در ایجاد این حالت مؤثر می‌داند؛ یکی داشتن هدف در زندگی و دیگری برخورداری از روابط مناسب با دیگران. در این خصوص وی بر این باور است که «رابطه»، عمده‌ترین منبع ثروت آدمی محسوب می‌شود. تستا^۴ و سیمونسون^۵ (۱۹۹۶) نیز کیفیت زندگی را در ابعاد جسمی، روانی و اجتماعی مورد مطالعه قرار داده‌اند و آن را معطوف به تجارب، اعتقادات، انتظارات و ادراک فرد می‌دانند.

علاوه بر بررسی کیفیت زندگی به صورت مفهومی ذهنی، ممکن است این مفهوم به منظور مشاهده اثرات تغییرات و سیاست گذاری‌ها و اندازه و اهمیت آن، به طور عینی در نظر گرفته شود. به عنوان مثال میلز (۱۹۸۵) نشان می‌دهد که اصطلاح کیفیت زندگی معمولاً یا به عنوان برآوردهای ذهنی رضایت‌مندی و بهبود کیفیت

^۱. Cutter

^۲. Mallman

^۳. Diwan

^۴. Testa

^۵. Simonson

زندگی، توصیف می‌شود و یا به عنوان مجموعه‌ای از خروجی‌های اقتصادی و اجتماعی که توسط افراد یا گروه‌ها بدست آمده است.

اما نوع سومی از کیفیت زندگی را می‌توان مورد توجه قرار داد که در آن کیفیت زندگی به عنوان مفهومی عینی و ذهنی مورد بررسی قرار می‌گیرد و نه صرفاً بر خروجی‌های اقتصادی و اجتماعی، بلکه بر دستاوردهای^۱ سیاست‌ها و تأثیری که افراد از آن می‌پذیرند، تمرکز می‌یابد. به عنوان مثال در همایش اسکاپ^۲ (۱۹۸۸) رویکردی رفاهی اتخاذ گردیده است که کیفیت زندگی را معادل با ریشه کنی فقر و بهبود استانداردهای زندگی می‌داند. هم‌چنین در چارچوب تحلیل سیستمی، کیفیت زندگی به عنوان یک رهیافت، بر توانمندی افراد برای ارتقاء قابلیت‌هایشان در رفع محدودیت‌ها جهت دستیابی به اهداف سیستماتیک اشاره دارد.

در این رویکرد انسان، محور اصلی توسعه قرار می‌گیرد و پرسش در مورد کیفیت زندگی، می‌بایست به نیازهای افراد و ارضای آن‌ها توجه داشته باشد. نکته مهمی که مطرح می‌شود این است که افراد بشر دارای تنوع زیادی هستند و خلاقیت‌های فرهنگی و رضایت‌مندی آن‌ها را هرگز نمی‌توان از اهداف و وسایلی که امکان نظم اجتماعی را فراهم می‌سازد، جدا نمود. توجه تام به کیفیت محیط زندگی از اهم موضوعات است، زیرا هم تعیین‌کننده شرایط عینی و هم ارضای ذهنی افراد است (قاسمی، ۱۳۸۹).

از این رو، هر تعریفی از کیفیت زندگی می‌بایست بر سه معیار مبتنی باشد: ۱- مسایل فرهنگی؛ ۲- مبانی علمی ۳- توجه به بهره‌برداری از محیط زیست و بهبود شرایط محیط زیست. به طور کلی کاربرد اصطلاح کیفیت زندگی، به طور خاص در حوزه سیاست‌گذاری‌های اقتصادی و اجتماعی به اواخر دهه ۱۹۶۰ در حوزه سیاست

^۱. Out comes

^۲. Escap

گذاری‌های اقتصادی و اجتماعی به اواخر دهه ۱۹۶۰ باز می‌گردد. گرایش به این مفهوم و سنجش آن در پاسخ به شرایط اجتماعی مربوط به تغییرات رفاه ملی، فراتر از سنجه‌های اقتصادی بود. شرایط اجتماعی حاصل از تحولات اقتصادی که بر مؤلفه‌های مرتبط با کیفیت زندگی انسان نظیر سلامتی، فرصت‌های برابر برای افراد، ریشه کنی فقر و تبعیض، تأمین سالمندان، توزیع عادلانه درآمدها، سکونت شهری، حمل و نقل و مسائل مربوط به آلودگی هوا تأثیر می‌گذارد.

هنگامی که کیفیت زندگی یک فرد در سطح جامعه در نظر گرفته می‌شود، این مفهوم به شرایط اجتماعی و محیطی موجود مانند فعالیت اقتصادی، شرایط اقلیمی و نهادهای فرهنگی پیوند می‌خورد. در این راستا در سال ۱۹۹۴ در دانشگاه تورنتو کانادا واحد تحقیق پیرامون کیفیت زندگی تأسیس شد و در خصوص ارزیابی کیفیت زندگی با محوریت «سلامت» فعالیت‌هایی را انجام داد. بر اساس مطالعات این واحد کیفیت زندگی وضعیتی است که یک فرد از امکانات مهم موجود در زندگی برخوردار شده و لذت می‌برد. این امکانات از فرصت‌ها و محدودیت‌های هر فرد زندگی ناشی می‌شود و در تعامل عوامل فردی و محیطی منعکس می‌شود. در این دیدگاه مفاهیمی چون «بودن»^۱، «تعلق داشتن»^۲ و «تحقق یافتن»^۳ مطرح می‌شود و چگونگی تحقق این مفهوم و میزان آن، گویای سطح کیفیت زندگی خواهد بود (اکبر زاده، ۱۳۹۰).

فرانس^۴ (۱۹۹۶) با بررسی مقالات و مطالعات انجام شده در ارتباط با کیفیت زندگی، به لحاظ مفهومی کاربرد این اصطلاح را در شش حوزه ۱-زندگی عادی ۲- مطلوبیت اجتماعی ۳- شادکامی ۴- رضایت از زندگی ۵-دستیابی به اهداف شخصی

^۱. Being

^۲. Belonging

^۳. Becoming

^۴. Ferrans

۶- استعدادهای ذاتی شناسایی و دسته‌بندی می‌کند که در جدول ۲-۲ این حوزه‌ها به همراه عناصر مؤثر مربوط به هر کدام آورده شده است.

جدول شماره ۱: حوزه‌های مختلف بکارگیری مفهوم کیفیت زندگی بر اساس مطالعه فرانس (۱۹۹۶)

حوزه کاربرد مفهوم	عناصر مؤثر در مفهوم سازی
زندگی عادی	توان تأمین نیازهای اساسی و حفظ سلامتی/ تمرکز بر توانایی‌های کارکردی
مطلوبیت اجتماعی	توانایی فرد به منظور ایجاد یک زندگی مفید اجتماعی/ ایفای نقش مؤثر در جامعه/ برخورداری از موقعیت مناسب شغلی
شادکامی	تعامل میان احساس هیجان و افسردگی/ متأثر از عوامل درونی و بیرونی/ موقتی و کوتاه مدت
رضایت از زندگی	ارزیابی مثبت فرد از کیفیت زندگی خود/ معطوف به توانایی‌های شخص / رضایت‌مندی در زمینه‌های مختلفی چون عشق، ازدواج، روابط دوستانه، اوقات فراغت، شغل و...
دستیابی به اهداف شخصی	توان فرد در دستیابی به اهداف/ رضایت شخصی، خودباوری و رضایت‌مندی در هنگام مقایسه خود با دیگران/ حداقل شکاف میان موقعیت واقعی و انتظارات فرد
استعدادهای ذاتی	توانایی‌ها و استعدادهای فیزیکی و ذهنی بالفعل و بالقوه فرد(به طور فطری)

کیفیت زندگی وضعیتی است که یک فرد از امکانات مهم موجود در زندگی خود برخوردار شده و لذت می‌برد. این امکانات از فرصت‌ها و محدودیت‌های هر فرد در زندگی ناشی می‌شود و در تعامل عوامل فردی و محیطی منعکس می‌شود.

موری^۱ (۱۹۹۸) با رویکردی تلفیقی، چهار مجموعه شرایط را برای بهبودی کیفیت زندگی مؤثر می‌داند؛ منابع مادی، امنیت، عزت نفس و خشنودی و در هر زمینه یک سطح آستانه را پیش‌بینی می‌کند، که در آن سطح شادکامی فرد تحقق می‌یابد. او عدالت و آزادی را به عنوان پیش‌نیازهای این شرایط فرض می‌کند و بر این نظر است که کیفیت زندگی در صورتی بهبود می‌یابد که:

- ۱- منابع مادی پایه‌ای در دسترس باشند.
- ۲- قدرت سیاسی برای اجرا و تقویت استانداردهای جمعی وجود داشته باشد.
- ۳- محیطی فراهم باشد که در آن افراد بتوانند مسئولیت کارهایشان را بپذیرند و اعتماد به نفس خود را بهبود بخشند.
- ۴- افراد بتوانند استقلال و توانمندی لازم برای خشنودی انسانی را تجربه کنند (موری، ۱۹۹۸).

دیوید فیلیپس^۲ نیز کیفیت زندگی را در ابعاد فردی و جمعی مورد بررسی قرار می‌دهد که در سطح فردی مؤلفه‌های عینی و ذهنی را شامل می‌شود. «لازمه کیفیت زندگی در بعد عینی؛ تأمین نیازهای اساسی و برخورداری از منابع مادی جهت برآوردن خواست‌های اجتماعی شهروندان است و در بعد ذهنی به داشتن استقلال عمل در: ۱- افزایش رفاه ذهنی شامل لذت جویی، رضایت‌مندی، هدف‌داری در زندگی و رشد شخصی.

- ۲- رشد و شکوفایی در مسیر سعادت و دگرخواهی.
 - ۳- مشارکت در سطح گسترده‌ای از فعالیت‌های اجتماعی مربوط می‌شود.
- کیفیت زندگی در بعد جمعی آن بر ثبات و پایداری محیط فیزیکی و اجتماعی، منابع اجتماعی درون گروه‌ها و جوامعی که در آن زندگی می‌کنند شامل انسجام مدنی،

^۱. Murray

^۲. David HPhillips

هم‌کوشی و یک‌پارچگی، روابط شبکه‌ای گسترده و پیوندهای موقتی در تمامی سطوح جامعه، هنجارها و ارزش‌هایی اعم از اعتماد، نوع دوستی و رفتار دگرخواهانه، انصاف، عدالت اجتماعی و برابری طلبی تأکید دارد.

در تحلیل نهایی، کیفیت زندگی به عنوان تعادلی در تأمین و ارضای نیازهای زیست‌شناختی و انسانی و یکپارچه‌سازی مردم در عرصه‌ها و موقعیت‌های اجتماعی شده تعریف می‌شود که با تعیین قواعد تجربی نیازهای بشری مرتبط است (اکبر زاده، ۱۳۹۰).

رویکرد عاملیتی و کیفیت زندگی

اندیشمندان علوم اجتماعی برای توصیف و تبیین واقعیت‌های اجتماعی رویکردهای متفاوتی را اختیار نموده‌اند که یکی از این رویکردها، رویکرد عاملیتی می‌باشد. رویکرد عاملیتی مبتنی بر فردگرایی روش‌شناختی است و جامعه را نه به عنوان یک کلیت بلکه به عنوان جمع جبری افراد جامعه مورد توجه قرار می‌دهد. این نوع تبیین هر چند می‌پذیرد که عوامل فرا فردی برای تبیین مفید هستند اما این عوامل را همچنان به زمینه‌های فردی مرتبط می‌کند و بر نقش کنش‌گری فرد در شکل‌دهی به فرایندها تأکید دارد. این رویکرد در بحث از کیفیت زندگی برای عاملیت انسانی نقش محوری را لحاظ نموده و بر این باور است که کیفیت زندگی بیشتر ناظر بر ذهنیات، قابلیت‌ها و توانمندی‌های افراد است تا شرایط ساختاری اجتماعی یا محیط پیرامونی. چهار رویکرد عاملیتی را در مواجهه با کیفیت زندگی می‌توان شناسایی کرد که عبارتند از مطلوبیت‌گرایی، ارزش‌های عام، رویکردهای نیازمحور و رویکرد قابلیت‌گرایی که به بررسی هر کدام از آن‌ها پرداخته می‌شود (غفاری و ابراهیمی‌لویه، ۱۳۸۴).

۱- رویکرد مطلوبیت‌گرایی^۱

نظریه مطلوبیت‌گرایی^۲ در طول قرن هجده‌ی میلادی به عنوان یک نظریه اخلاقی مورد توجه قرار گرفت. در اواخر این قرن، «جرمی بنتام»^۳ فیلسوف و حقوقدان انگلیسی، در مهم‌ترین اثرش با عنوان «اصول قانونگذاری و اخلاق»، تلاش نمود تا این نظریه را روشن و جامع تدوین نماید و در حوزه‌هایی چون حقوق و اقتصاد به کار گیرد.

این نظریه به طور خلاصه بر این اصل استوار است که از میان امکانات و گزینه‌های مختلفی که در هر زمینه‌ای در برابر ما وجود دارد، باید آن امکانی را برگزینیم که بیشترین لذت را برای بیشترین تعداد افراد ایجاد کند. بنتام (۱۹۷۰) بر این باور بود که جستجوی لذت و دوری از درد، تنها غایت آدمی است و اصل مطلوبیت^۴ عبارت از آن است که در هر استدلالی، اساس کار ما محاسبه و مقایسه دردها و لذتها باشد و هیچ اندیشه دیگری را در استدلال خود دخالت ندهیم. در این راستا در امر قانونگذاری نیز اصل سودمندی باید اصل راهنما باشد. از این رو در این دیدگاه علم قانونگذاری به تشخیص و تعیین آن چیزی می‌پردازد که خیر جامعه را تأمین کند. بنابراین لازم است تا قانونگذار ارزش هر یک از دردها و لذتها را که ابزار کار او هستند به دقت بداند و پیرامون عمق و قدرت آنها مطالعه کند.

بررسی ارزش یک لذت با توجه به خود آن لذت و ارتباط آن با فردی معین به چهار عامل مختلف «شدت»، «مدت»، «قطعیت» و «نزدیکی» لذت بستگی دارد. اما باید در نظر داشت که دردها و لذتها ممکن است پیامدهایی در قالب دردها و لذت‌های دیگر را به همراه داشته باشند. در ارزیابی هر عمل از بعد لذت آفرینی آن

^۱. Utilitarian approach

^۲. این نظریه تحت عناوین «فایده‌گرایی»، «سودگرایی» و «لذت‌باوری» نیز شناخته می‌شود

^۳. Jeremy Bentham

^۴. Principle of utility

می‌بایست به دو عامل «قابلیت بارآوری» و «خلوص» آن عمل نیز توجه داشت. لذت بارآور، لذتی است که بتواند لذت‌های دیگری از نوع خود را نتیجه دهد و لذت خالص، لذتی است که امکان تولید درد را ندارد. در محاسبه و بررسی لذت برای عده‌ای از افراد، عامل «دامنه» نیز لحاظ می‌گردد، بدین معنا که چه تعدادی از اشخاص ممکن است بر حسب مورد، تحت تأثیر لذت یا دردی معین قرار گیرند (بنتام، ۱۹۷۰).

در ارزیابی هر عمل از بعد لذت آفرینی آن می‌بایست به دو عامل «قابلیت بارآوری» و «خلوص» آن عمل نیز توجه داشت. لذت بارآور، لذتی است که بتواند لذت‌های دیگری از نوع خود را نتیجه دهد و لذت خالص، لذتی است که امکان تولید درد را ندارد.

به طور کلی بنتام استدلال می‌کند که «اعمال افراد به منظور کسب لذت یا سعادت به هر شکل، دلخواه است و هیچ شخص دیگری قادر نیست که درباره کیفیت یا درجه سعادت آن داوری نماید. اگر هر فرد، تنها داور آن چیزی باشد که به او لذت می‌دهد، در این صورت فقط خود فرد می‌تواند تعیین کند که عمل درست به لحاظ اخلاقی چه می‌تواند باشد...» (هی‌وود؛ ترجمه رفیعی مهرآبادی، ۱۳۷۹).

اما «جان استوارت میل»^۱ در راستای اصلاح نظر بنتام، قائل به دسته‌بندی لذات به «پست^۲» و «برتر^۳» است. وی مایل بود برتری آن لذاتی را افزون کند که موجب حساسیت‌های فکری، اخلاقی، یا زیباشناسی می‌شود. بنتام بر این باور بود که اصل سودمندی مورد نظر او سه ویژگی اساسی دارد: ۱- روشن و دقیق است. ۲- گزارشی

^۱. John Stuart Mill

^۲. Lower

^۳. higher

منحصر به فرد و کافی از انگیزه آدمی به دست می‌دهد و ۳- از طریق یک ارزیابی اخلاقی قابل اعمال می‌باشد. اما این نظریه بر اساس همین سه ویژگی مورد نقد قرار می‌گیرد. جان استوارت میل معتقد است که نظریه بنتام، مبهم، نارسا و کاربرد ناپذیر است (میل، ۱۹۹۸).

«بنتام بر این پا می‌فشارد که بالاترین درجه خوشبختی برای بیشترین [تعداد] افراد فراهم شود... و بر این باور است که در هر مورد معینی تنها یک راه وجود دارد که راه درست است و ما باید در عمل از آن پیروی کنیم، حال آن که اصل ایجاد بالاترین درجه خوشبختی و اصل خدمت به بیشترین تعداد افراد در اغلب موارد با یکدیگر تضاد دارند. هم‌چنین بر خلاف تصور بنتام، چنین نیست که ما همگی بر اساس انگیزه‌ای واحد یعنی میل به لذت، عمل کنیم و... تمامی مسأله رفتار انسان فقط مسأله تعیین این امر باشد که چه چیزهایی بیشترین لذت را به انسان می‌بخشند (بنتام، ۱۹۷۰).

مثلاً یکی از ویژگی‌های اندیشه بنتام این است که وظیفه و سود انسان را یکی می‌داند، یعنی مدعی است که ما فقط یک وظیفه داریم و آن جستجوی بالاترین لذت ممکن است... و از آنجا که بنتام ذهنش را فقط بر روی کلمه «لذت» متمرکز کرده است، حقیقت کیفیت انگیزه انسانی از نظر وی پنهان مانده است... او تصور می‌کند که چیزی به نام «لذت» به صورت یک شیء ملموس و محسوس وجود دارد که می‌توان به آن افزود و یا از آن کاست... این در حالی است که خشنودی‌های بسیار متعدد [به لحاظ کیفی] مختلفی وجود دارد که هر یک کلاً از شیء یا فعالیتی که حامل آن است، متأثر می‌شود.

بنتام «هم‌چنین» هیچ گونه ترازویی برای سنجش عوامل مختلف در مقابل یکدیگر به دست نمی‌دهد و از همین رو کاربردی نیست. عنوان کردن این موضوع که ما باید «شدت» و «طول مدت» را در نظر بگیریم، کاملاً بجاست... ولی فرض کنیم

که لذت‌ها هم از لحاظ شدت و هم از لحاظ طول مدت، متفاوت باشند، آنگاه چه باید کرد؟» (جونز؛ ترجمه رامین، ۱۳۸۳).

بر اساس نظریه بتنام آدمیان به عنوان افرادی محصور در خود و مستقل از یک‌دیگر و محیط خویش پنداشته می‌شوند و جامعه نیز به صورت مجموعه‌ای از افراد منفرد در نظر گرفته می‌شود و از این رو مطلوبیت جامعه نیز به شکل جمع جبری از مطلوبیت یکایک افراد مورد محاسبه قرار می‌گیرد. سن (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲)، به عنوان یکی از منتقدان مطلوبیت-گرایی، این دیدگاه را به مثابه اصلی اخلاقی و به منزله ترکیبی از سه اصل ابتدایی‌تر در نظر می‌گیرد، که عبارتند از: ۱- رفاه‌گرایی که بر این فرض استوار است که خوب بودن وضعیت موجود صرفاً تابع اطلاعات مربوط به فایده «مطلوبیت» در مورد آن وضعیت می‌باشد. ۲- رتبه‌بندی کلی که فرض‌اش آن است که اطلاعات مربوط به فایده در مورد هر وضعیتی، صرفاً بر اساس جمع کل فایده‌هایی که آن وضعیت دارد، بدون توجه به نحوه توزیع آن در میان افراد قابل ارزیابی است. ۳- پیامدگرایی که مستلزم آن است تا هر گزینشی «در کنش‌ها، نهادها، انگیزه‌ها، قواعد، سیاست‌گذاری‌ها» سرانجام توسط کیفیت وضعیت‌هایی که متعاقب آن گزینش حاصل می‌شود، تعیین گردد. به عبارت دیگر داوری درباره تمام گزینش‌ها بر اساس پیامد و نتایجی که به وجود می‌آورند، صورت می‌گیرد و این از امتیازات مطلوبیت‌گرایی در بحث از کیفیت زندگی محسوب می‌شود (بتنام، ۱۹۷۰).

هی‌وود (ترجمه رفیعی مهرآبادی، ۱۳۷۹) انواع نظریه‌های مطلوبیت‌گرایی را در چهار دسته تقسیم‌بندی می‌کند:

۱- مطلوبیت‌گرایی کلاسیک که سودمندگرایی عمل است. بدین معنا که عملی را درست می‌داند که نتایج آن حداقل به اندازه هر عمل دیگری لذت بیشتری را به وجود آورد.

۲- مطلوبیت‌گرایی مبتنی بر قاعده^۱، قاعده یا عملی را درست می‌داند که با قاعده‌ای که اگر همه از آن پیروی کنند، نتایج خوبی به بار خواهد آورد، سازگار باشد. لذا «ما باید همیشه قواعد را با این سؤال که کدام قاعده بیشترین خیر عمومی را برای هر کسی فراهم می‌کند، تعیین کنیم» (فرانکنا؛ ترجمه صادقی، ۱۳۸۳) نه بر این اساس که کدام عمل بیشترین سود را به همراه دارد.

۳- مطلوبیت‌گرایی تعمیم‌ساز که درستی عمل را نه بر حسب نتایج خاص آن بلکه بر پایه آن که عمل به طور عمومی انجام شده است، درست می‌داند.

۴- سودمندی انگیزه‌ای که بر نیت‌های بازیگر و نه بر نتایج هر عمل تأکید می‌کند. بدیهی است که نظریه مطلوبیت‌گرایی به جای تحمیل ارزش‌های جامعه، به هر فردی اجازه می‌دهد تا انتخاب‌های اخلاقی خاص خود را به عمل آورد، به طوری که هر فردی می‌تواند چیزی را که لذت بخش یا دردآور است تعیین نماید و لذا به لحاظ فلسفی مطلوبیت‌گرایی بر نگاهی بسیار فردگرایانه از طبع بشر که منزوی و غیرتاریخی است، استوار می‌باشد (هی‌وود؛ ترجمه رفیعی مهرآبادی، ۱۳۷۹).

وقتی به کیفیت زندگی از منظر مطلوبیت‌گرایی توجه می‌شود، دو بعد نظری و تجربی «عملی» از اهمیت اساسی برخوردارند؛ بُعد نظری که مفاهیم مربوط به ارزش‌ها و خواست‌ها را دربر می‌گیرد و بُعد تجربی که به سنجش و اندازه‌گیری مطلوبیت مربوط می‌شود. به لحاظ نظری این سؤال مطرح است که آیا لذت یا شادکامی مدنظر مطلوبیت‌گرایی همواره معادل با کیفیت زندگی است؟

در بحث از سنجش، این دیدگاه قائل به اندازه‌گیری و مقایسه ذهنیت بین افراد نسبت به فایده‌مندی بود اما در نتیجه انتقادات اثبات‌گرایان^۲ مبنی بر بی‌معنا بودن مقایسه ذهنیت افراد، تعدیل‌هایی در مطلوبیت‌گرایی به وجود آمد و مصرف‌حاصل از

^۱. Ruel utilitarianism

^۲. Positivist

درآمد واقعی به عنوان عامل اصلی در ارزیابی کیفیت زندگی به کار گرفته شد؛ مصرفی که بر اساس انتخاب منطقی و لذت‌خواهانه فرد شکل می‌گیرد. به بیان دیگر شادکامی عبارت از دسترسی فرد به هر آن چه که می‌خواهد، از طریق حق انتخاب جهت خرید و مصرف خدمات و کالاهای معین می‌باشد.

اما جان استوارت میل (۱۹۹۸) استنباط می‌کند که انتخاب فرد در زمینه مصرف، بیشتر به وسیله انتظارات بین شخصی «نسبی» و هنجارهای اجتماعی مقید می‌شود تا به وسیله منطق و لذت. از این رو به علت نارسایی شاخص درآمد یا سرانه تولید ناخالص ملی که مبتنی بر فرضیات مطلوبیت‌گرایی و حداکثر کردن آن در اقتصاد نئوکلاسیک هستند، رویکردهای جایگزینی مطرح شدند که نه به درآمد بلکه به طور مستقیم با کالاها و خدمات در ارتباطاند و تحت عنوان رویکردهای نیازمحور مطرح شده‌اند.

وقتی به کیفیت زندگی از منظر مطلوبیت‌گرایی توجه می‌شود، دو بعد نظری و تجربی «عملی» از اهمیت اساسی برخوردارند.

۲- رویکرد ارزش‌های عام^۱

در رویکردهای مبتنی بر خواسته‌های واقعی «مانند مطلوبیت‌گرایی»، بر این نکته تأکید می‌شود که مردم چه احساسی دارند، خواسته‌هایشان چیست و چه می‌کنند، اما این رویکرد نه بر خواسته‌ها و آرزوهای واقعی مردم بلکه بر این امر تأکید دارد که در صورتی که مردم در شرایط کاملاً آگاهانه قرار گیرند، چه علایقی خواهند داشت؟ مسأله‌ای که در اینجا مطرح است این که، به هر حال خواسته‌های واقعی را می‌توان از طریق پرسش از مردم و یا مشاهده رفتار آنان شناسایی کرد اما خواسته‌های آگاهانه به

^۱ Prudential Values منظور از ارزش‌های منطقی و سنجیده‌ای است که عموم مردم بر آن اجماع داشته باشند

آسانی قابل شناخت نیستند. «لذا به منظور تعیین چارچوبی جهت شناسایی مجموعه‌ای از این گونه خواست‌ها از طریق شناسایی نمونه‌های تجربی، می‌بایست شیوه‌ای خاص بر اساس یک چارچوب تئوریک استقرایی و اثبات گرایانه، ایجاد شود» (فیلیپس^۱، ۲۰۰۶).

ارزش‌های عام به این امر توجه دارند که چه چیزی زندگی شخص را برای او ارزشمند می‌کند. این‌ها ارزش‌هایی هستند که موجب بهبود کیفیت زندگی هر انسانی می‌شوند و مبتنی بر مفهومی از کیفیت زندگی هستند که بر طبیعت بشر استوار است. این ارزش‌ها این امکان را فراهم می‌سازند که زندگی خوب چگونه است و چگونه می‌تواند بهتر شود و به دو دسته هسته‌ای و غیر هسته‌ای دسته‌بندی می‌شوند؛ ارزش‌های هسته‌ای که اساس مطلوبیت را نیز تشکیل می‌دهند عبارتند از لذت جویی و اجتناب از درد که فقدان هر کدام، زندگی انسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. سایر ارزش‌های عام و سنجیده، غیرهسته‌ای هستند و ارزش‌هایی که به زندگی انسان هدف و جهت می‌دهند، موفقیت و مهارت و... را شامل می‌شود. تفاوت این دو دسته از ارزش‌ها هم مهم است و هم مبهم.

گریفین^۲ (۱۹۸۶) مجموعه این ارزش‌ها را این گونه اولویت‌بندی می‌کند:

الف) مهارت و موفقیت

ب) عناصر خاص وجودی انسان: عاملیت، خودمختاری، آزادی، قابلیت‌های اساسی.

ج) شناخت شامل خودشناسی، رهایی از آشفتگی، جهل و خطا و شناخت جهان

پیرامون.

د) لذت

ه) روابط عمیق شخصی

^۱. Phillips

^۲. Griffin

قزلباش^۱ (۱۹۹۸) این ارزش‌ها را به صورت عینی‌تر شناسایی می‌کند و به طرح آن‌ها در قالب موارد زیر پرداخته است:

«الف) حداقل سطح غذا، بهداشت، سرپناه و امنیت.

ب) سطح معینی از تحصیلات.

ج) سطح معینی از عزت نفس.

د) لذت جویی.

ر) خودمختاری و آزادی اراده «آزادی مثبت»^۲.

ز) آزادی منفی^۳.

ط) شناخت.

هـ) روابط مناسب به دیگران و مشارکت در زندگی اجتماعی.

ی) موفقیت و مهارت (به نقل از فیلیپس، ۲۰۰۶).

این ارزش‌ها در بین افراد متفاوتند و به تعبیری از دو جنبه قابل تکثیرند؛ یکی از جنبه برداشت‌های متنوعی که افراد مختلف از کیفیت بالای زندگی و یا زندگی خوب دارند و دیگری از جنبه اهمیت وزنی متفاوتی که هر کدام از این ارزش‌ها ممکن است برای افراد داشته باشد (علی رغم یکسان بودن مجموعه ارزش‌ها). این تکثر مهم‌ترین تفاوت میان رویکرد ارزش‌های عام با رویکرد مطلوبیت‌گرایی است چرا مطلوبیت‌گرایی اساساً هم در اصول و هم در سنجه مادی‌اش «درآمد» تک‌گراست و می‌تواند در قالب تولدی ناخالص داخلی برای مقایسه بین کشورها مورد استفاده قرار گیرد. اما با افزایش موجود در رویکرد ارزش‌های عام، آیا می‌توان رویه واحدی را برای رتبه‌بندی افراد یا جوامع بر اساس کیفیت زندگی در نظر گرفت؟

^۱. Qizibash

^۲. Positive freedom

^۳. Negative freedom

«در این مورد قزلباش (۱۹۹۸) مجموعه شاخص‌هایی را برای مقایسه بین کشورهای در حال توسعه ارائه می‌دهد که عبارتند از: سرانه مصرف «به عنوان شاخصی برای ارزش لذت جویی»، امید به زندگی در هنگام تولد و نرخ مرگ و میر کودکان (به جنبه‌های متفاوتی نظیر حداقل سطح تغذیه، سلامتی، امکانات بهداشتی، سرپناه، استراحت و امنیت و همچنین به ویژگی‌های جسمی و فکری اشاره دارد)، نرخ باسوادی بزرگسالان، شاخص حقوق سیاسی و شاخص حقوق مدنی «به جنبه‌های آزادی مثبت و منفی اشاره دارند» و داده‌های مربوط به اشتغال و بیکاری که می‌تواند به عنوان شاخص‌های مهارت و موفقیت به کار گرفته شود» (به نقل از فیلیپس، ۲۰۰۶).

با جایگزینی علایق آگاهانه به جای علایق واقعی، مسیری برای انتقال از رویکرد مطلوبیت‌گرایی به عنوان رویکردی تک بعدی، فردگرایانه و جزئی‌نگر و درون ذهنی، جهت مفهوم سازی و اندازه‌گیری کیفیت زندگی فراهم گردید. اما این جایگزینی استقلال و یا احساس خودمختاری فرد را کاهش می‌دهد. گریفین (۱۹۸۶) نیز این امر را می‌پذیرد اما بر این باور است که اگر چه آزادی عمل و خودمختاری فرد مهم است اما نباید برای آن نسبت به دیگر ارزش‌های اساسی امتیاز ویژه‌ای قائل شد.

مسئله مورد اشاره گریفین از محوری‌ترین اصول در عملیاتی کردن رویکردهای غیرمطلوبیت‌گرا به کیفیت زندگی محسوب می‌شود. مهم‌ترین نقطه قوت این رویکرد، ارایه مناسب ارزش‌های مرتبط با کیفیت زندگی است؛ تصویری که در رویکرد مطلوبیت‌گرایی وجود ندارد. به بیان دیگر فهرستی از ارزش‌های سنجیده، نمایی کلی از عوامل شکل‌دهنده کیفیت زندگی را به ما نشان می‌دهد. اما آن گونه که فیلیپس (۲۰۰۶) نشان دهد این رویکرد دارای نوعی ناسازگاری و عدم انسجام درونی است که عمدتاً ناشی از متکثر بودن ارزش‌ها و فقدان معیاری روشن برای اولویت‌بندی آن‌ها می‌باشد.

در این راستا، قزلباش (۱۹۹۸) سه سطح را در رتبه‌بندی ارزش‌های عام و مطلوب مطرح می‌کند؛ ارزش‌های هسته‌ای شامل لذت و اجتناب از درد، روابط شخصی عمیق، عشق و روابط خاص با دیگران که به ارزش‌های هسته‌ای نزدیکند و سایر ارزش‌هایی که فاصله بیشتری از آن‌ها دارند. اما آیا این بدان معناست که مثلاً لذت جویی نسبت به روابط شخصی و یا ارزش‌هایی مانند آزادی و مهارت تأثیر بسیار بیشتری بر کیفیت زندگی افراد دارد؟ از دیگر ایرادات وارد بر این رویکرد آن است که هیچ معیاری از چگونگی ارزیابی کیفیت و یا چگونگی انجام گزینش‌های ممکن از میان این ارزش‌ها ارائه نمی‌دهد (به نقل از فیلیپس، ۲۰۰۶).

۳- رویکردهای نیاز محور^۱

این رویکرد در حوزه مطالعات توسعه و کیفیت زندگی بسیار رایج است و با بحث از نیازهای اساسی^۲ آغاز می‌شود. بر خلاف رویکردهای ارزش‌های عام و سنجیده که با ارزش‌های انتزاعی سروکار داشت، رویکردهای نیازمحور با امور واقعی در ارتباطند. به طور کلی می‌توان ذیل این رویکرد، سه رویکرد متفاوت را شناسایی کرد.

الف) رویکرد نیازهای اساسی

رویکرد نیازهای اساسی هم به لحاظ مفهومی و هم به لحاظ سنجش و اندازه‌گیری با رویکرد مطلوبیت‌گرایی نیز تفاوت‌هایی بنیادین دارد. تفاوت این دو رویکرد از بُعد مفهومی به تمایز میان علایق و نیازها مربوط می‌شود و به لحاظ سنجش، در حالیکه در مطلوبیت‌گرایی درآمد معیار عمل قرار می‌گیرد، در رویکرد نیازهای اساسی درآمد ضرورت مطلق کیفیت زندگی نیست چرا که در بسیاری از جوامع به دلیل وجود نابرابری بالا، ممکن است علی‌رغم برخورداری جامعه از میانگین درآمد بالا، بسیاری از افراد توان تأمین نیازهای خود را نداشته باشند. این رویکرد از چارچوب مفهومی

^۱. Need-Based Approaches

^۲. Basic Needs

ساده‌ای برخوردار است و پایه مشخصی را برای حد معینی از استانداردهای قابل قبول زندگی ارائه می‌دهد، مشخصه‌ای که رویکردهای مطلوبیت‌گرایی و ارزش‌های عام فاقد آن هستند.

باور اصلی این رویکرد آن است که هر کسی حق برخورداری از یک زندگی مناسب حداقلی را دارد و این هدف می‌بایست نسبت به سایر اهداف اولویت داشته باشد؛ بهره‌مندی از نیازهای اساسی شناخته شده‌ای مانند تغذیه، خدمات بهداشتی، خدمات آموزشی و سرپناه که پیش نیازهای سایر جنبه‌های زندگی هستند. این رویکرد بر اساس همین اصل اخلاقی، «یک فلسفه سیاسی را برای جوامع فقیر ارائه می‌دهد که مبتنی بر دخالت دولت در توزیع درآمد و الگوی مناسب مصرف می‌باشد» (میل، ۱۹۹۸).

باور اصلی رویکرد نیازهای اساسی آن است که هر کسی حق برخورداری از یک زندگی مناسب حداقلی را دارد و این هدف می‌بایست نسبت به سایر اهداف اولویت داشته باشد

شاخص‌های آماری در این سطح حداقلی شامل امید به زندگی، سوء تغذیه در میان کودکان و آموزش می‌باشد. در اینجا نیز همچون بحث از رویکرد ارزش‌های عام این سؤال مطرح می‌شود که آیا این شاخص‌ها هم وزن‌اند؟ به عنوان مثال آیا بالا بودن امید به زندگی در سنی معین مهم‌تر از سواد است؟ این امر به دلیل فقدان مکانیزم ساده و معینی برای مقایسه اهمیت نسبی این نیازهاست، مقایسه‌ای که در رویکرد مطلوبیت‌گرایی بوسیله پول و توسط دست نامریی بازار انجام می‌پذیرد.

به باور گریفین (۱۹۸۶) این رویکرد، رویکرد جامعی نیست و در حالی که رویکرد ارزش‌های عام، همه ابعاد وجودی انسان، از بقا تا ارزش‌های والا را پوشش می‌دهد، رویکرد نیازهای اساسی تنها بر بُعد بقا تأکید دارد. از این رو می‌توان این رویکرد را زیر

مجموعه رویکرد ارزش‌های عام در نظر گرفت که بیشتر بر کالاها و خدمات تمرکز دارد تا بر روی کیفیت زندگی انسانی. در این رویکرد همچنین تفاوت و تنوع در ویژگی‌های افراد نیز نادیده گرفته می‌شود.

این رویکرد برای سنجش کیفیت زندگی اولیه در کشورهای با محرومیت بالا قابل استفاده است اما ابزار تبیینی مناسبی برای بررسی کیفیت زندگی در کشورهای ثروتمند و یا کشورهای در حال توسعه‌ی برخوردار از سطح حداقلی زندگی نیست و در صورتی که کیفیت زندگی در سطحی فراتر از نیازهای اولیه مورد نظر باشد، اساساً این رویکرد نمی‌تواند در این بحث به کار گرفته شود (گریفین، ۱۹۸۶).

(ب) رویکرد توسعه انسانی^۱

این رویکرد در ابتدا از سوی دفتر توسعه سازمان ملل^۲ بکار گرفته شد. «رویکرد توسعه انسانی در هسته اولیه خود بر این نکته تأکید داشت که اندیشه‌ها و رویکردهای توسعه بیش از آن که اقتصاد کلان را محور توسعه قرار دهند، می‌بایست رفاه افراد را به عنوان هدف غایی در نظر گیرند» (باجپایی؛ ترجمه شبیانی، ۱۳۸۴). در واقع ایده اصلی این رویکرد عبارت است از اینکه بهبود کیفیت زندگی انسان هدف اصلی توسعه است و انسان‌ها منبع اصلی توسعه به شمار می‌آیند. از این منظر «مردم ثروت واقعی یک کشور هستند و هدف عمده توسعه ایجاد محیطی مناسب و مستعد برای مردم به منظور برخورداری از یک زندگی طولانی و خلاقانه، توام با سلامتی است. از این رو توسعه انسانی، فرایند غنا بخشیدن به گزینش‌های مردم است و اساسی‌ترین عوامل آن بهره‌مندی از زندگی طولانی و سالم برای آموزش، یادگیری و برخورداری از استانداردهای مناسب زندگی می‌باشد.

^۱. Human Development Approach

^۲. United Nation Development Programme

ایده اصلی رویکرد توسعه انسانی عبارت است از اینکه بهبود کیفیت زندگی انسان هدف اصلی توسعه است و انسان‌ها عامل و منبع اصلی توسعه به شمار می‌آیند.

گزینه‌های بیشتر عواملی چون آزادی، تأمین حقوق انسانی و عزت نفس را شامل می‌شود. به بیان دیگر برنامه توسعه سازمان ملل، توسعه انسانی را فرایند گسترش دامنه انتخاب مردم و بالا بردن سطح رفاه و کیفیت زندگی از طریق بسط قابلیت‌ها و کارکردهای آن‌ها می‌داند.

دو هدف اول «زندگی سالم، طولانی و آموزش» از جمله هدف‌های سه گانه مطرح در رویکرد نیازهای اساسی هستند اما هدف سوم فراتر از بحث نیازهاست و تفاسیر متفاوتی را می‌توان از آن ارائه داد که روشن‌ترین و ساده‌ترین آن به استانداردهای مادی زندگی مربوط می‌شود تا استانداردهای اجتماعی، سیاسی و یا روابط بین فردی. به لحاظ مفهومی، رویکرد توسعه انسانی می‌تواند بین مطلوبیت‌گرایی و نیازهای اساسی در نظر گرفته شود که در عین حال پیوندی نیز با رویکرد قابلیت‌ی برقرار می‌کند (غفاری و ابراهیمی‌لویه، ۱۳۸۴).

مشخصه‌های متمایز رویکرد توسعه انسانی، تأکید بر تشکیل سرمایه انسانی و توجه به برنامه‌های مکمل «مانند بهداشت» در پرورش سرمایه انسانی می‌باشد.

در فرمول‌بندی این رویکرد، سه شاخص مد نظر قرار می‌گیرد که عبارتند از امید به زندگی برای کل افراد جامعه، سواد و سرانه تولید ناخالص داخلی. سواد، سال‌های تحصیل و امید به زندگی عناصر غیرپیچیده‌ای در این شاخص هستند اما درآمد سرانه یک میانگین در سطح کل جامعه است و نسبت به توزیع درآمد فاقد حساسیت می‌باشد

و از این رو شاخص مؤثری برای ارزیابی توانایی مردم برای تأمین نیازهای اساسی نیست. اما از آنجا که به طور عمومی مورد پذیرش قرار گرفته، جایگزین نیازهای اساسی در فهرست جامعه بین‌الملل شده است.

در سال‌های اخیر، نظریه مثبت امنیت انسانی نیز به عنوان مکملی برای رویکرد توسعه انسانی وارد مباحث کیفیت زندگی گردیده است. در حالی که توسعه انسانی بر فراگردها و مراحل گسترش حوزه انتخاب‌های مردم تأکید دارد، امنیت انسانی بر این امر دلالت می‌کند که مردم در بکارگیری این انتخاب‌ها تا چه اندازه آزادی و امنیت دارند و اینکه به طور نسبی تا چه میزان نسبت به پایداری فرصت‌های در اختیارشان اطمینان دارند. در واقع ارزش‌های این دو نگرش، کیفیت مطلوب زندگی و تضمین حقوق اساسی انسان‌ها را شامل می‌شود.

باجپایی (۱۳۸۴) عوامل تهدیدکننده این ارزش‌ها را این گونه بر می‌شمرد:

- ۱- امنیت اقتصادی: کمبود فرصت‌های شغلی و کمبود اشتغال.
- ۲- امنیت غذایی: کمبود امکان دسترسی به غذا به دلیل ناکافی بودن ثروت، کار و درآمدهای تضمین شده.
- ۳- امنیت سلامتی: بیماری‌های مسری، سرطان، کمبود آب سالم، آلودگی هوا، دسترسی ناکافی به خدمات بهداشتی و درمانی.
- ۴- امنیت زیست محیطی: کاهش استحصال آب، آلودگی آب، تخریب زمین‌های زراعی، گسترش بیابان‌ها، آلودگی هوا.
- ۵- امنیت فردی: جرائم خشونت، قاچاق مواد مخدر، خشونت و سوء استفاده از زنان و کودکان.
- ۶- امنیت اجتماعی: فروپاشی خانواده، تبعیض نژادی.
- ۷- امنیت سیاسی: سرکوب دولتی، نقص سازمان یافته حقوق بشر.

گریفین و مک کنلی^۱ (ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵) مزیت‌هایی را برای رویکرد توسعه انسانی مطرح کرده‌اند که عبارتند از: ایفای نقش مستقیم در کیفیت زندگی مردم، توجه به فرصت‌های برابر برای افراد جامعه، بهبود توزیع مساوی‌تر دستاوردهای توسعه، ایجاد ارتباط بین انواع مختلف سرمایه‌گذاری (سرمایه‌های مادی، طبیعی و انسانی) و ممکن ساختن بهره‌گیری از مزایای برنامه‌های مکمل سرمایه مادی و انسانی.

ج) نظریه نیازهای انسانی

شاخص اصلی در رویکردهای نیازهای اساسی^۲ و توسعه انسانی، امید به زندگی است. نظریه نیازهای انسانی دویال^۳ و گوف^۴ (۱۹۹۱) در ادامه آن رویکردها، سطح بالاتری از تأمین نیازهاست که از دو امتیاز برخوردار می‌باشد. به لحاظ ایدئولوژیک، دویال و گوف بر این باورند که رابطه اخلاقی محکمی میان ماهیت نیازها و تعهد جوامع برای تأمین آن‌ها وجود دارد یعنی «اگر تأمین نیازهای انسان، پیش نیاز مشارکت در زندگی اجتماعی است. همه افراد دارای حق مسلم ارضاء نیازهای‌شان هستند زیرا اعضاء گروه‌های اجتماعی وظایفی را بر عهده دارند که بدون برخورداری از سطح مناسبی از تأمین نیازها، قادر به انجام وظایف‌شان هستند، زیرا اعضاء گروه‌های اجتماعی وظایفی را بر عهده دارند که بدون برخورداری از سطح مناسبی از تأمین نیازها، قادر به انجام وظایف‌شان نخواهند بود» (گوف، ۱۹۹۸).

به لحاظ تئوریک نیز این رویکرد، چارچوبی را برای نیازهای عینی به دست می‌دهد که دامنه وسیع تری نسبت به رویکرد ارزش‌های عام دارند. در بعد نظری نقطه شروع این رویکرد مفهوم نیازهای فراگیری است که همه افراد علاقمند به تأمین آن‌ها هستند. در این خصوص دو هدف وجود دارد: ۱- دوری از آسیب و زیان ۲- توانایی

^۱. Mckinley

^۲. Theory of Human Needs (THN)

^۳. Doyal

^۴. Gough

برخورداری از مشارکت اجتماعی، این دو هدف، اساس ساختار نظری این رویکرد محسوب می‌شوند.

دویال و گوف (۱۹۹۱)، نیازها را به دو نوع اساسی و واسطه‌ای دسته‌بندی می‌کنند. نیازهای اساسی عبارتند از سلامت فیزیکی و خودمختاری در عمل. سلامت فیزیکی حالتی از بهزیستی فیزیکی، روانی و اجتماعی است که در این رویکرد از آن‌ها به عنوان توانایی کارکردهای متناسب با سن یاد می‌شود. خودمختاری در عمل که در رویکرد ارزش‌های عام نیز وجود داشت «البته نه به عنوان یک ارزش هسته‌ای»، به معنای توانایی گزینش^{۱۰} آگاهانه در خصوص این امر است که چه کاری و چگونه باید انجام شود.

خودمختاری نیازمند اعتماد به نفس است که این خود بر سه عامل متکی است؛ سلامت روانی، مهارت‌های شخصی و توانایی‌های لازم جهت بکارگیری در حین مشارکت. سلامت فیزیکی و خودمختاری نیازهای مکمل یکدیگرند «بدون وجود استقلال، آزادی انتخاب و تصمیم‌گیری، بشر به طور قابل توجهی از یک نیاز که مانند سلامت جسمی، نیازی اساسی به حساب می‌آید محروم می‌شود. اگر فرد به مثابه یک انسان، توانایی درک خواسته‌ها و اهداف‌اش را نداشته باشد، استفاده از سلامت فیزیکی هیچ ثمری نخواهد داشت» (بلیک‌مور؛ ترجمه سعیدی و صادقی جقه، ۱۳۸۵).

از این رو تندرستی و خودمختاری نیازهایی هستند که فقدان هر کدام، توان برآورده کردن نیازهای ثانویه را از انسان سلب می‌کند. آن‌ها فهرستی از یازده نیاز واسطه‌ای را ارائه می‌دهند که هر کدام به نوعی با تأمین یکی از دو نیاز اساسی «سلامت فیزیکی و خودمختاری» مرتبط است. این نیازها عبارتند از:

۱- مواد غذایی مغذی و آب سالم

۲- مسکن مطمئن

- ۳- محیط کار بدون خطر
- ۴- محیط زیست بدون خطر
- ۵- کنترل زاد و ولد و زایمان سالم
- ۶- مراقبت بهداشتی و درمانی مناسب
- ۷- امنیت در دوران کودکی
- ۸- داشتن روابط معنادار اولیه
- ۹- امنیت فیزیکی
- ۱۰- امنیت اقتصادی

۱۱- آموزش مناسب (دویال و گوف، ۱۹۹۱) که شش نیاز اول به سلامت فیزیکی و پنج نیاز بعدی به نیاز اساسی خودمختاری در عمل مربوط می‌شوند.

این فهرست، مؤلفه‌های مطرح در دیگر رویکردهای نیاز محور، به استثنای سنجه درآمد در رویکرد توسعه انسانی را پوشش می‌دهد اما ارتباط این رویکرد ارزش‌های عام مقداری پیچیده است. تقریباً تمامی نیازهای واسطه‌ای رویکرد نیازهای انسانی، دارای نظایری در رویکرد ارزش‌های عام می‌باشند اما در زمینه نیازهای اساسی، علی‌رغم اینکه اجتناب از درد و سلامتی فیزیکی، در کانون هر دو رویکرد قرار دارد، خودمختاری در عمل که از نیازهای اساسی در رویکرد نیازهای انسانی است، در رویکرد ارزش‌های عام، به عنوان نیازی غیر هسته‌ای در نظر گرفته می‌شود. اما تفاوت بنیادی میان این دو رویکرد، عدم توجه به لذت جویی به عنوان یکی از نیازهای هسته‌ای رویکرد ارزش‌های عام، در رویکرد نیازهای انسانی است که همین امر برداشتی ساده از این رویکرد را ارائه می‌دهد. همچنین برخی از نیازهای غیر هسته‌ای مد نظر رویکرد ارزش‌های عام مانند عزت نفس، مهارت، موفقیت و آزادی، ما به ازای در رویکرد نیازهای انسانی ندارند.

رویکرد نیازهای انسانی در مقایسه با مطلوبیت‌گرایی نیز به رغم آن که هر دو بر اهمیت اجتناب از درد تأکید دارند، اما همان گونه که گفته شد، رویکرد نیازهای انسانی اهمیت خاصی برای لذت جویی و شادکامی قائل نیست. این رویکرد در سطوح ملی و بین‌المللی، عملیاتی شده است و به طور کلی رویکرد نیازهای انسانی به عنوان مهم‌ترین و در عین حال قوی‌ترین سازه کیفیت زندگی در میان رویکردهای مبتنی بر نیازهای اساسی در نظر گرفته می‌شود و از ترکیبی روشن، دقیق و مؤثر برخوردار است و یکی از پایه‌های توسعه مفهومی کیفیت زندگی به شمار می‌آید (دوپال و گوف، ۱۹۹۱).

رویکرد نیازهای انسانی به عنوان مهم‌ترین و در عین حال قوی‌ترین سازه کیفیت زندگی در میان رویکردهای مبتنی بر نیازهای اساسی در نظر گرفته می‌شود و از ترکیبی روشن، دقیق و مؤثر برخوردار است و یکی از پایه‌های توسعه مفهومی کیفیت زندگی به شمار می‌آید

۴- رویکرد قابلیت^۱

رویکرد قابلیت هرچند که به نوعی مبتنی بر نظریه ساخت‌یابی^۲ گیدنز^۳ می‌باشد که ناظر بر نوعی تعامل بین عاملیت و ساختار است اما با توجه به محور بودن عاملیت انسانی، بیشتر در رویکردهای عاملیت‌گرا جای داده شده است. اصطلاح «قابلیت» را

^۱. Capability Approach

^۲. Structuration «این نظریه شناخته‌شده‌ترین کوششی است که در زمینه تلفیق مسایل خرد و کلان انجام گرفته است به نظر گیدنز، عوامل و ساختارها و رشته پدیده‌ای جدا از هم نیستند که در دو قطب متفاوت جای داشته باشند، بلکه هر دو خصلت ذاتاً دوگانه‌ای را نشان می‌دهند صفات نظام‌های اجتماعی هم واسطه و هم پیامد عملکردهای کنش‌گران در نظر گرفته می‌شوند و این صفات به گونه‌ای بازگشتی عملکردهای کنش‌گران را سازمان می‌دهند» (ریتزر، ۱۳۷۴)

^۳. Giddens

اولین با آمارتیا سن^۱ اقتصاددان هندی در سال ۱۹۷۹ در بحث پیرامون رویکردی جهت تبیین بهبود کیفیت زندگی و رفاه در چارچوب آزادی‌ها، به ویژه آزادی انتخاب به کار گرفت. رویکرد قابلیت‌مدتی است برای مفهوم سازی کیفیت زندگی و در نهایت ارزیابی توسعه انسانی (سن؛ ترجمه محمودی، ۱۳۸۲).

قابلیت، به توانایی و استعداد شخص برای انجام فعالیت‌های مفید یا جهت به دست آوردن موقعیت‌ها و شرایط مناسب رفاهی و دستیابی به کارکردها مربوط می‌شود. محور اصلی این رویکرد، مجموعه قابلیت‌هایی است که به ترکیباتی از آن چه شخص توان انجام آن را دارد و باید داشته باشد، بر می‌گردد. به عبارتی، «مجموعه قابلیت نشانگر آزادی فرد در دستیابی به کارکردهای موردنظر است؛ ترکیب کارکردهای جایگزین از میان آن چه فرد می‌تواند انتخاب نماید» (سن؛ ترجمه محمودی، ۱۳۸۲). آنگونه که کاسپر^۲ (۲۰۰۷) نشان می‌دهد، قابلیت مجموعه‌ای کاملی از فعالیت‌های جایگزین و قابل دسترس است که شخص با آن روبه روست. به باور گاسپر، «قابلیت» بدیلی است برای مفهوم «فرصت» در اقتصاد خرد متعارف که در زمینه کالاها تعریف می‌شود با این تفاوت که قابلیت در زمینه کارکردها مورد بحث قرار می‌گیرد.

«آزادی مثبت» و «کارکردهای اساسی» موضوعات اصلی رویکرد سن هستند که منابع ابزاری آزادی و بهبود کیفیت زندگی بخشی از ایده کارکردهای اساسی است و کیفیت زندگی می‌بایست در چارچوب توانایی به دست آوردن زندگی بهتر مورد قضاوت قرار گیرد. در این دیدگاه، گسترش آزادی هم به عنوان هدف اولیه و هم به عنوان ابزارهای اصلی توسعه مد نظر قرار دارد یعنی آزادی علاوه بر برخورداری از نقش ابزاری، به عنوان هدف، از طریق ایفای نقش در غنی کردن زندگی انسان، نقش نهادی

^۱ . Amartya Sen این دانشمند هندی به خاطر طرح رویکرد قابلیت‌مدتی، در سال ۱۹۹۸ موفق به دریافت جایزه نوبل اقتصاد گردید

^۲ . Casper

و اساسی دارد. به بیان دیگر در این رویکرد، قابلیت‌های اولیه «توانایی رفع محدودیت‌هایی چون گرسنگی، بیماری، مرگ زودرس» با آزادی‌های توأم با سواد، مشارکت سیاسی و آزادی بیان همراه است.

انواع آزادی در بعد ابزاری عبارتند از «آزادی‌های سیاسی، تسهیلات اقتصادی، فرصت‌های اجتماعی، تضمین شفافیت و تأمین حمایتی» (سن؛ ترجمه محمودی، ۱۳۸۲). آزادی‌های سیاسی عناصری چون وجود آزادی بیان، آزادی احزاب و... را در بر می‌گیرد و ناظر بر فرصت‌هایی است که این امکان را برای مردم فراهم می‌آورد تا تعیین کنند چه کسی و بر مبنای چه اصولی باید حکومت کند. تسهیلات اقتصادی به مردم امکان می‌دهد تا منابع اقتصادی را در جهت تولید، مصرف و یا مبادله به کار گیرند.

فرصت‌های اجتماعی در برگرفته ترتیباتی است که جامعه در راستای آموزش، بهداشت عمومی و... ایجاد می‌نماید و علاوه بر هدایت زندگی شخص، امکان مشارکت مؤثر در فعالیت‌های اقتصادی و سیاسی را فراهم می‌سازد. تضمین شفافیت نیز ابزاری است برای افزایش اعتماد در کنش متقابل اجتماعی و جلوگیری از رشوه خواری و عدم مسئولیت‌پذیری مالی و تأمین حمایتی نیز ابزاری ضروری است برای ایجاد شبکه‌های تأمین اجتماعی که اقداماتی نهادی نظیر بیمه بیکاری و مساعدت‌های مالی به فقرا و ترتیبات لازم جهت مواجهه با بلایایی چون قحطی را شامل می‌شود.

بدین ترتیب قابلیت نوعی آزادی است؛ آزادی خودبنیاد برای دستیابی به ترتیبات بدیل کارکردها یا به بیانی دیگر دسترسی به شیوه‌های مختلف زندگی و مجموعه قابلیت‌ها نیز نمایانگر آزادی دستیابی فرد به کارکردهای مورد نظر می‌باشد. از این رو به باور سن، «ارزیابی و قضاوت‌ها نباید بر مبنای مطلوبیت‌ها و کالاهای اساسی باشد بلکه باید بر اساس آزادی‌های اساسی «قابلیت‌ها» در انتخاب نوع زندگی مورد علاقه

صورت گیرد) (سین؛ ترجمه محمودی، ۱۳۸۲) و به تعبیر آلکیر^۱ (۲۰۰۲) هدف نهایی برنامه‌های توسعه، برابری قابلیت‌های افراد جهت به دست آوردن نیازهای اساسی‌شان است که شامل قابلیت آن‌ها برای انجام کارهای غیر اساسی نمی‌شود. وی چهار استراتژی را برای حفظ آزادی و حق انتخاب که در کانون دیدگاه قابلیت قرار دارند، شناسایی می‌کند.

۱- شناسایی و تعیین اهداف قابلیت‌های بلند مدت،

۲- ایجاد کارکردهای مرتبط با این اهداف در کوتاه مدت،

۳- عملیاتی کردن یک استراتژی جهت کنترل آزادی‌های منفی،

۴- به حداقل رساندن کاهش قابلیت‌های فراگیر که ممکن است در نتیجه گسترش قابلیت‌های اساسی رخ دهد» (الکیر، ۲۰۰۲).

به بیان فیتزپتریک^۲ (۱۳۸۱) در این رویکرد، سین (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲) بین کارکردها «تیل به اهدافی چون سلامتی و سواد» و توانایی‌ها «امکان تشخیص و به دست آوردن یک کارکرد» تمایز قائل می‌شود. این تمایز سبب می‌شود تا از کمبودهای دیدگاه‌های کاملاً عینی‌گرا اجتناب شود و در عین حال، تصدیق می‌کند که رفاه تا چه اندازه به شرایط تصادفی در زندگی مربوط است و در ضمن از دلالت‌های صرفاً ذهنی نیز می‌پرهیزد. سین (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲) همچنین بر این باور است که مفهوم سازی و ارزیابی مقوله‌هایی چون فقر، نابرابری، سیاست اجتماعی و توسعه نیز می‌بایست در فضای عمومی کارکردها و قابلیت‌ها انجام گیرد.

پیش از سین (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲)، کیفیت زندگی به طور بنیادین تحت تأثیر داده‌های اقتصادی قرار داشت و عوامل غیر اقتصادی مانند روابط خانوادگی، روابط دوستانه، اعتقادات و... فاقد تأثیر مستمر و خاصی بر کیفیت زندگی عینی و ذهنی بودند.

¹. Alkire

². Fitzpatrick

سن (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲) این بحث را با افزودن مقوله‌ی توانایی‌های بالقوه توسعه می‌دهد، داده‌های اقتصادی در افزایش فرصت دسترسی به کارکردها تأثیر دارند اما این تأثیر مستمر و تضمین شده نیست^۱ چرا که برخی نارسایی‌ها مانند ناتوانی‌های حاصل از بیماری یا بالا بودن سن، رابطه‌ی بین درآمد و قابلیت‌ها را مختل می‌کند به عبارت دیگر رابطه درآمد و قابلیت به شدت تحت تأثیر متغیرهایی چون جنس، سن، محل جغرافیایی و... قرار دارد.

سن (ترجمه محمودی، ۱۳۸۲) انتظار دارد که مجموعه‌ی قابلیت‌ها با محوریت آزادی‌های مثبت منجر به ارتقاء کیفیت زندگی در ابعاد عینی و ذهنی گردد، اما این موضوع را می‌پذیرد که آزادی‌ها یک موقعیت الزامی مستقل هستند که چه بسا در هنگام ایجاد داده‌های اقتصادی و یا شروع به کار یک سیستم اقتصادی، از طریق شکل‌گیری اولویت‌ها، محدود شوند.

برخلاف رویکرد نیازهای اساسی که بر مبنای آن چه به طور حداقلی برای تأمین بقا مورد نیاز است، آغاز می‌شود، قابلیت‌ها از یک اندیشه‌ی نظری بلند پروازانه از آن چه در حیات انسان ارزشمند است، ناشی می‌شود. با این وجود یک جنبه از رویکرد قابلیت‌ها یعنی قابلیت‌های اساسی ناحیه‌ای هم‌پوشان را با رویکرد نیازهای اساسی در بر می‌گیرد. «قابلیت‌های اساسی به توانایی تأمین کارکردهای مهم حیاتی جهت تأمین حداقل سطوح مناسب مربوط می‌شود که شامل رهایی از بیماری و مرگ زودرس، برخورداری از تغذیه مناسب، توان حرکتی و... می‌گردد» (سن، ۱۹۹۳).

یک شباهت عمده میان نیازهای اساسی و قابلیت‌های اساسی که آن‌ها را از مطلوبیت‌گرایی متمایز می‌سازد، تأکید بیشتر بر منابع/کارکردها نسبت به درآمد است؛

^۱ به همین دلیل رابطه این دو، در شکل، به صورت خط‌چین نشان داده شده است

کارکردهای مبتنی بر خواسته‌ها و عمل فرد نظیر برخورداری از سلامتی، امکان مشارکت اجتماعی، برخورداری از مسکن و مواردی از این قبیل.

یک شباهت عمده میان نیازهای اساسی و قابلیت‌های اساسی که آن‌ها را از مطلوبیت‌گرایی متمایز می‌سازد، تأکید بیشتر بر منابع/کارکردها نسبت به درآمد است.

آلکیر (۲۰۰۲) به طور ویژه‌ای قابلیت‌های اساسی و نیازهای اساسی را به یکدیگر مرتبط می‌سازد. او قابلیت‌های اساسی را به عنوان قابلیت تأمین نیازهای اساسی تعریف می‌کند. اما بنا به نظر میل (۱۹۹۸) میان این دو رویکرد تفاوت عمده‌ای وجود دارد و آن اینکه موضوع نهایی نیازهای اساسی، بهبود شرایط زندگی است در حالی که رویکرد قابلیت‌فراتر می‌رود و ارتقاء قابلیت‌ها را هدف قرار می‌دهد. به بیان دیگر رویکرد نیازهای اساسی به طور غالب بر تأمین کالاهای عمومی به ویژه کالاهای اساسی تأکید دارد بدون آن که مزیت خاصی را برای خصوصیات شخصی ایجاد کند اما قابلیت‌های اساسی تأکید زیادی بر آزادی شخصی دارد و از این رو در این رویکرد تأمین بخش عمومی اولویت چندانی ندارد.

در این رویکرد «فرصت‌های اجتماعی به طور مستقیم سهم مؤثری در گسترش قابلیت‌های انسانی و بهبود کیفیت زندگی دارد. در نتیجه توسعه انسانی فراتر از بهبود مستقیم کیفیت زندگی قرار دارد و هم‌چنین موجب بهبود توانایی مولد فرد می‌گردد که به نوبه خود رشد اقتصادی را که همه در آن سهیم باشند، نیز بهبود می‌بخشد» (سین، ۱۹۹۳).

«سین (۱۹۹۳) جدای از شناسایی و تعیین کارکردهای مربوط به قابلیت‌های اساسی «مرتبط با نیازهای اساسی» هیچ فهرست یا حتی شاخصی از دامنه کارکردهای مطلوب

با یک مدل ایده آل یا نمونه‌ای از یک مجموعه قابلیت‌ی ارائه نمی‌دهد» (فیلیپس، ۲۰۰۶). هم‌چنین باز و نامحدود بودن فهرست سین (۱۹۹۳)، به تعبیر قزلباش (۱۹۹۸) «پاشنه آشیل دیدگاه وی محسوب می‌شود چرا که نمی‌توان نمای مشخصی از زندگی خوب مورد نظرش ارائه داد. به عنوان مثال اینکه یک قابلیت چگونه به دست می‌آید؟» (به نقل از فیلیپس، ۲۰۰۶).

در راستای غنا بخشیدن به نظریه سین (۱۹۹۳)، ناسباوم^۱ (۲۰۰۰) در چهار حوزه به توسعه این نظریه پرداخت. ۱- او هنجارهای عینی فراگیری را از قابلیت انسانی ارائه می‌دهد که تحت تأثیر نسبی‌گرایی فرهنگی محدود نمی‌شوند. از نظر او زندگی خوب مفهومی غیرنسبی است که در میان طبقات، جوامع و فرهنگ‌های مختلف پایا و ثابت است. ۲- روایت او از زندگی انسانی خوب کاملاً منحصر به فرد است، او بر این باور است که می‌بایست آزادی‌ها و فرصت‌های هر فردی محافظت شود و یکایک افراد نیز از آن‌ها به عنوان یک هدف حفاظت کنند. ۳- به نظر ناسباوم (۲۰۰۰) زندگی خوب عبارت است از انتخاب صحیح فعالیت. ۴- او میان قابلیت‌های ذاتی و طبیعی فرد با شرایط بیرونی که عمل قابلیت‌ها را تسهیل می‌کنند، تمایز قائل می‌شود.

ناسباوم بر برابری قابلیت‌ی تأکید دارد و معتقد است که «به طور مشخص حوزه‌های محوری کارکرد انسانی، نیازمند شرایط برابر به منظور اقدامات سیاست عمومی است که برای شهروندان سطح پایه‌ای از قابلیت را فراهم می‌سازد» (ناسباوم، ۲۰۰۰). از نقاط ملموس تفاوت کار او از سین (۱۹۹۳)، ارائه فهرست وسیعی از قابلیت‌های کارکردی برای یک جامعه حداقلی مناسب در حوزه‌های مختلف که در جدول ۱ نشان داده شده است، او ۱۱ قابلیت پایه‌ای را شناسایی می‌کند و مدعی است که فقدان هر کدام منجر به ایجاد یک خلاء در کیفیت زندگی انسان می‌شود. ناسباوم علاقمند به

¹. Nessbaum

بازگشت مجدد به فرد در زمینه کیفیت زندگی است. هرچند که ارزیابی کیفیت زندگی بر مبنای رضایت‌مندی از ترجیحات واقعی افراد را نمی‌پذیرد.

جدول شماره ۱: فهرست قابلیت‌های کارکردی پایه‌ای ناسباوم (۲۰۰۰)

قابلیت	توضیح
زندگی	توان برخورداری از یک زندگی استاندارد انسانی تا پایان عمر
سلامتی جسمانی	توان برخورداری از بهداشت خوب شامل سلامتی، تغذیه و مسکن
کمال جسمانی	توان حرکت، داشتن توانایی بدنی، داشتن فرصت بهره‌مندی جنسی و تولید مثل
احساسات، قدرت تخیل، تفکر	آزادی استفاده و اظهار در هر سه زمینه در حوزه‌های سیاسی و مذهبی و اجتناب از دردهای غیر ضروری
هیجانات	توانایی احساس وحشت، اضطراب، سوء استفاده، بی‌اعتنایی.
منطق عملی	توانایی شکل دادن ایده خوب و به کار گرفتن آن در شرایط مختلف (توان طرح ریزی زندگی، جستجوی کار و مشارکت در سیاست‌ها)
وابستگی	پایه‌های اجتماعی عزت نفس و توان برقراری رابطه متقابل، ابزار هم‌دردی، داشتن روابط دوستانه، برخورداری از منزلت، توان دل‌بستگی و عشق به افراد
دیگر وابستگی‌ها	توانایی علاقه و ارتباط با حیوانات، گیاهان و جهان طبیعت
تفریح	توانایی خنده، بازی و سرگرمی
کنترل بر محیط پیرامون	در حوزه‌های سیاسی؛ مشارکت مؤثر، مادی؛ توانایی کسب مالکیت بر یک مبنای برابر با دیگران و برابری در دستیابی به شغل
تمرکز بر زندگی خود	عدم مداخله در انتخاب برای ازدواج، بچه‌دار شدن، اظهار جنسی و اشتغال

ناسباوم (۲۰۰۰) هر چند فهرستی از قابلیت‌ها را ارائه می‌دهد اما به تعبیر قزلباش، «او مفهوم قابلیت را بسیار گنگ و مبهم باقی می‌گذارد و باز بودن فهرست این امکان را ایجاد می‌کند تا افراد مختلف، در زمینه‌های متفاوت، جزییات متنوع و بیشتری را از آن برداشت نمایند» (به نقل از فیلیپس، ۲۰۰۶) و این امر به فلسفه تدوین فهرستی از سوی او به منظور ارائه قابلیت‌های عینی و فراگیر هم‌خوانی ندارد. از سوی دیگر به

عنوان مثال بلودورث^۱ (۲۰۰۶) انعطاف‌پذیری و نامحدود بودن این فهرست را تلاشی برای ضرورت توافق بر کاربرد فراگیر آن می‌داند و معتقد است که این امر باعث می‌شود تا کسانی با دیدگاه‌های مختلف فرصت آن را بیابند تا بر این مفهوم به توافق برسند (قاسمی، ۱۳۸۹).

اما فهرست ناسباوم (۲۰۰۰) از دو جنبه اساسی پیچیده و مسأله‌دار است: «۱- برخی قابلیت‌هایی که او مدعی است برای همه‌ی انسان‌ها، بنیادین به شمار می‌آید، قابل تردید است و به عنوان مثال توانایی علاقمندی به حیوانات، گیاهان و جهان طبیعت. ۲- توصیف ناسباوم از قابلیت‌های انسانی بر فرصت‌های متافیزیکی بنیادین پیرامون وجود انسان متکی نیست. به عنوان مثال او معتقد است که می‌بایست افراد فرصت‌هایی را برای رضایت جنسی و انتخاب موضوع تولید مثل «بارداری» داشته باشند که این امر به طور خاص به زنان بر می‌گردد و روشن است که مغایر با آن چیزی است که بسیاری از مردم می‌پذیرند» (فبر^۲ و میلر^۳، ۲۰۰۳).

به طور کلی رویکرد قابلیت‌ی بیان می‌دارد که در ارزیابی سیاست گذاری‌ها به جای تمرکز صرف بر وضعیت ذهنی و یا میزان کالاهایی که جهت مصرف در اختیار فرد قرار می‌گیرد، می‌بایست بر آن چه مردم می‌توانند باشند و آن چه می‌توانند انجام دهند تمرکز نمود و در این راستا اگر توجه سیاست گذاران از تمرکز محدود بر دستیابی به درآمد، به تمرکز قابلیت‌ها تغییر کند، می‌توان به درک بهتری از کیفیت زندگی دست یافت. رویکردهای عاملیتی مرتبط با کیفیت زندگی می‌بایست نسبت به محورهایی چون الزامات اخلاقی کنش اجتماعی، برداشت‌شان از سرشت انسان، شیوه بررسی رضایت و دامنه رفاه ذهنی، ارتباط‌شان با درآمد و ثروت و همچنین قابلیت اجرایی شدن

^۱. Blood worth

^۲. Faber

^۳. Miller

وضعیت روشنی داشته باشند. تفاوت این دسته از رویکردها، بر اساس پنج مؤلفه در

جدول ۲ نشان داده شده است (فبر و میلر، ۲۰۰۳).

جدول شماره ۲: تفاوت‌های میان رویکردهای عاملیت‌گرا (فبر و میلر، ۲۰۰۳)

زمینه‌های تفاوت	مطلوبیت گرایی	ارزش‌های عام	نیازهای اساسی	دوایال و گوف	توسعه انسانی	قابلیتی
الزامات اخلاقی	آزادی فردی	ارزشمند کردن زندگی انسان	حق برخورداری هر کس از نیازهای اساسی	تأمین نیاز به عنوان یک حق اجتماعی	عدالت اجتماعی / انصاف	عدالت اجتماعی / انصاف
طبیعت انسان	علاق واقعی	دستیابی به علایق آگاهانه / ماهیت منحصر به فرد زندگی هر انسان	دستیابی به نیازهای واقعی	ماهیت اجتماعی/توا نایی انسان / ارتباط حق و تکلیف	ماهیت اجتماعی / عاملیت انسانی	نسبت به رویکرد ارزش‌های عام، اجتماعی‌تر است.
دامنه رفاه ذهنی	لذت / رضایت‌مندی	سعادت گرایانه	عینی	عینی	عینی	دید چند بعدی نسبت به قابلیت و شکوفایی زندگی
درآمد و ثروت	تمرکز بر درآمد و ثروت	درآمد را لحاظ نمی‌کند.	درآمد را لحاظ نمی‌کند.	درآمد را لحاظ نمی‌کند	درآمد به عنوان یکی از شاخص‌ها ی سه گانه	درآمد را لحاظ نمی‌کند.
قابلیت اجرا	به دلیل منحصر بودن واحد ارزیابی (پول) کاربردی تر	معیاری از چگونگی ارزیابی کیفیت زندگی ارائه نمی‌دهد.	در کشورهای با محرومیت بالا کاربرد دارد	در سطوح محلی، ملی و بین‌المللی کاربرد دارد.	در کشورهای کمتر توسعه یافته کاربرد دارد.	در سطوح محلی کاربردی‌تر است.

رویکرد ساختاری و کیفیت زندگی

این رویکرد نسبت به رویکرد عاملیتی برخوردار از دو ویژگی متمایز است؛ اول آن که مفهومی کامل و فراگیر از کیفیت زندگی ارائه می‌دهد که تمامی حوزه‌هایی را که در بهبود کیفیت زندگی مؤثرند را در بر می‌گیرد و دوم آن که جامعه را به عنوان یک کلیت می‌بیند و از این حیث رویکردهای قابلیت‌ی چون رویکرد نیازهای اساسی فاقد ویژگی اول و نظریه‌های نیازهای انسانی دویال و گوف فاقد هر دو ویژگی است.

یکی از اولین چارچوب‌های نظام‌مند که با تمرکز بر کیفیت زندگی و در زمینه‌ای^۱ اجتماعی مفهومی فراگیر از کیفیت زندگی را پوشش می‌دهد در سال ۱۹۹۰ در کانادا مطرح گردید. این چارچوب بر دو فرض اساسی استوار بود:

۱- کیفیت زندگی فراتر از مفهوم نیازها، در ارتباط با فرایندها و دستاوردهای خودمختاری و تحقق فردی قابل طرح است.

۲- کیفیت زندگی در معنای واقعی آن نمی‌تواند مستقل از مناسبات، روابط و پیوندهای مشترک اجتماعی و وابستگی متقابل در زمینه عدالت توزیعی که امنیت شخصی و اقتصادی، حمایت شهروندی و حقوق انسانی را تضمین می‌کند، مفهوم سازی شود.

در این رویکرد برای کیفیت زندگی عناصر سازنده^۲ و عوامل ایجادکننده‌ای^۳ تعیین می‌شود. این عناصر به صورت عام عبارتند از خودمختاری، شناخت، وابستگی متقابل و برابری که عواملی مانند امنیت، شهروندی و دموکراسی را برای محقق شدن نیاز دارند.

¹. Context

². Elements

³. Contributors

در همین دوره زمانی داسگوپتا^۱ و ویل^۲ (۱۹۹۲) در مقاله‌ای شاخص‌ها و سنجه‌های کیفیت زندگی را در زمینه توسعه مورد بحث قرار دادند و میان عناصر تشکیل دهنده^۳ و عوامل تعیین کننده^۴ آن تمایز قائل شدند. آن‌ها بهداشت، رفاه، آزادی انتخاب و آزادی‌های اساسی را به عنوان عناصر و دستیابی به غذا، لباس، سرپناه، آب آشامیدنی، حمایت حقوقی، تسهیلات آموزشی، مراقبت بهداشتی، امنیت ملی و درآمد عمومی را به عنوان عوامل برشمردند.

در میان رویکردهای ساختاری به کیفیت زندگی، برخی بر شرایط زندگی^۵ و کیفیت زندگی تمرکز دارند که شامل شرایط عینی و ذهنی متکی بر منابع و فرصت‌ها می‌شود. برخی نیز بر نسبیت فرهنگی کیفیت زندگی تأکید دارند. این دسته از رویکردها چند بُعدی هستند و به طور جدی بر فرایندهای علّی و برهم کنشی اجتماعی و به ویژه بر نقش اساسی پوشش‌های اقتصادی- اجتماعی و روابط اجتماعی تمرکز دارند. در ادامه دو مورد از رویکردهای ساختاری به کیفیت زندگی که در این حوزه از اهمیت اساسی تری برخوردارند، مورد بحث قرار می‌گیرند.

۱- رویکرد دیالکتیک دموکراتیک برنارد^۶

این رویکرد در عین حال که کیفیت زندگی فردی را به طور ضمنی پوشش می‌دهد، آشکارا به مسائل جمعی کیفیت زندگی اجتماعی می‌پردازد.

مدل برنارد (۱۹۹۹) با بحثی انتقادی از همبستگی اجتماعی^۷ آغاز می‌شود. او برای ایجاد نقطه اتکایی مناسب برای مفهوم سازی مجدد همبستگی اجتماعی، هر می را

1. Dasgupta

2. Weale

3. Constituent

4. Determinant

5. Living conditions

6. Bernard democratic dialectic

7. Social cohesion

ترسیم می‌کند. چارچوب مورد استفاده وی در این زمینه مبتنی بر شعارهای انقلاب فرانسه است، با این تفاوت که انسجام^۱ را جایگزین برادری^۲ می‌کند. در نظریه او هر سه عامل آزادی، برابری و انسجام لازمه دموکراسی هستند و برهم کنش متقابل میان آن‌ها، فضایی دیالکتیکی را برای دموکراسی ایجاد می‌کند.

«در اینجا رابطه دیالکتیک متضمن دو چیز است:

اول این که این عناصر با یکدیگر ارتباطی کلی دارند، یعنی:

- آزادی واقعی تنها برای افرادی ممکن خواهد بود که به طور نسبی برابر باشند و بر ارزش‌هایی معین - حداقل آزادی - اشتراک نظر داشته باشند.
- برابری واقعی نمی‌تواند مثلاً برای بردگانی که به تقدیر مشترک باور دارند وجود داشته باشد.

- انسجام اگر با آزادی همراه نباشد و یا در راستای مبارزه با مطرودین عمل نکند، بی‌معنا خواهد بود.

دوم این که این عناصر با یکدیگر ناسازگارند یعنی:

آزادی و به ویژه آزادی اقتصادی و حتی شکل نئولیبرال آن، آشکارا برابری را تهدید می‌کند و همچنین موجب تضعیف انسجام در کنش‌های بین شخصی می‌گردد.
- درخواست لجام گسیخته برابری می‌تواند موجب از بین بردن آزادی فراگیر و جلوگیری از انسجام شود.

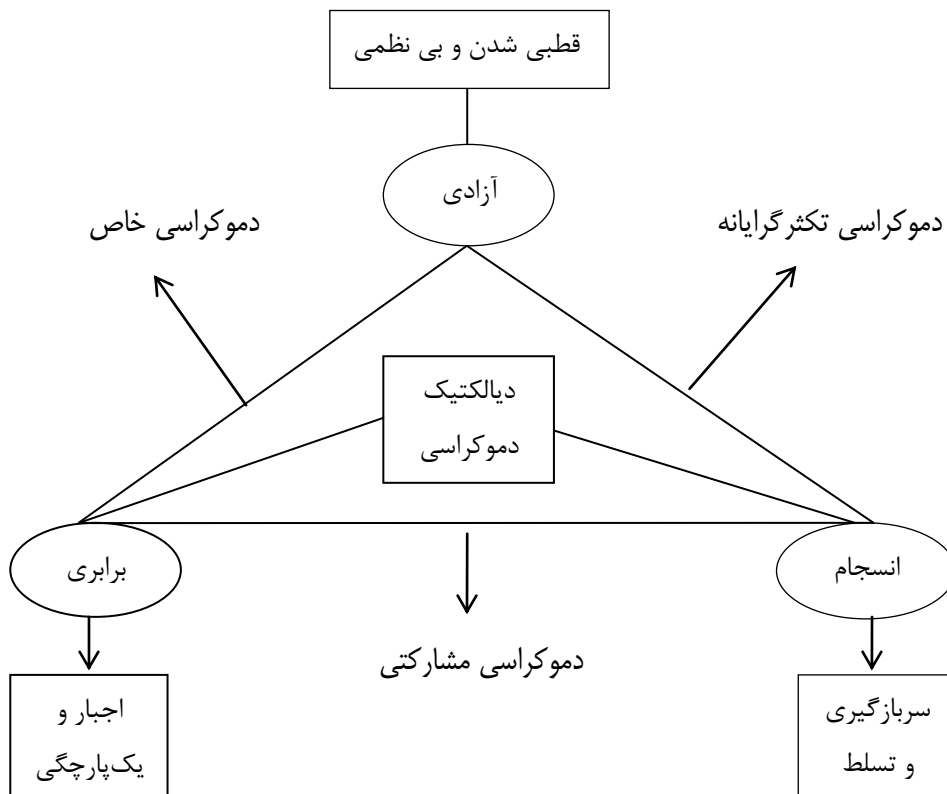
- برخی تفاسیر از انسجام می‌تواند دشمن آزادی گردد و همچنین دستاویزی باشد برای تداوم نابرابری‌ها» (برنارد، ۱۹۹۹).

این عوامل تنها در صورتی که توزانی مثبت میان آن‌ها برقرار باشد، به عنوان پیش نیازهایی برای کیفیت زندگی خواهند بود. همان گونه که در شکل ۱-۲ مشاهده

^۱. solidarity

^۲. fraternity

می‌شود، این عوامل در سه رأس مثلث قرار دارند که هر کدام پیچیدگی‌های خاص خود را دارند (برنارد، ۱۹۹۹).



شکل شماره ۱: مدل دیالکتیک دموکراتیک برنارد (برنارد، ۱۹۹۹)

روشن است که یک جامعه بدون آزادی، تحت اجبار و زور قرار دارد اما آزادی بیش از حد نیز می‌تواند منجر به قطبی شدن^۱، بی‌نظمی^۲، تجزیه اجتماعی و در نهایت به بی‌مسئولیتی کامل شهروندان منجر گردد. ضرورت برابری در مقابل قوانین و برابری در

^۱. Polarization
^۲. Dislocation

دستیابی به فرصت‌ها در جامعه دموکراتیکی نیز غیرقابل بحث است. از این رو کاهش نابرابری‌های ثروت و درآمد و تلاش در راستای برابری در دستاوردها و موقعیت‌ها، ممکن است نه تنها منجر به یکنواختی و از بین رفتن تنوع در جامعه شود بلکه تقابلی را نیز با آزادی ایجاد کند. انسجام نیز در نگاه اول برای بقای هر گروه و جماعتی ضروری است، اما احساس همبستگی شدید می‌تواند منجر به کاهش آزادی‌ها و ایجاد زمینه برای سلطه گردد.

بر این اساس اهداف سه گانه آزادی، برابری و انسجام در صورت‌بندی برنارد (۱۹۹۹)، عواملی هستند که باید در راستای بهینه سازی آن‌ها تلاش کرد نه بیشینه کردن آن‌ها، چرا که میزان بیش از اندازه هر کدام از آن‌ها می‌تواند منجر به آسیب زدن به ساختار جامعه دموکراتیک شود. او استدلال می‌کند که این اهداف نمی‌توانند به تنهایی و جدای از یک‌دیگر بهینه شوند. آزادی نیازمند آن است تا با خمیرمایه‌ای از احساس همبستگی اجتماعی و محترم شمردن حقوق و نیازهای دیگران آمیخته شود. همچنین هرگونه انسجامی که برابری‌خواه نباشد، سودجویانه است و انسجام بودن آزادی نیز همچون برابری بدون آزادی، حقوق فردی انسان را نادیده می‌گیرد و تأکید بر برابری بی‌توجه به انسجام، اتمیزه‌شدن جامعه را در پی دارد (برنارد، ۱۹۹۹).

برنارد (۱۹۹۹) در ادامه به رابطه جفتی این عوامل نسبت به دموکراسی می‌پردازد «اضلاع مثلث». دموکراسی مشارکتی^۱ حاصل تمرکز جامعه بر انسجام و برابری است. او کشورهای حوزه اسکاندیناوی را مثال مناسبی برای این نوع دموکراسی می‌داند.

تأکید بر آزادی و برابری، دموکراسی خاص^۲ را شکل می‌دهد. او در این بحث از مفهوم «شهروندی وصله‌ای»^۳ مورد نظر مارشال^۴ استفاده می‌کند. مارشال در نظریه

^۱. Participatory Democracy

^۲. Inclusive Democracy

^۳. Hyphenated Citizenship

^۴. Marshall

خود تحت عنوان شهروندی اجتماعی که متکی بر حقوق اجتماعی، سیاسی و مدنی است، برابری اجتماعی «برابری موقعیت شهروندان» را در کنار میزانی از نابرابری‌های اقتصادی مشروع می‌داند. به باور وی «گسترش خدمات اجتماعی اساساً ابزاری برای برابر نمودن درآمدها نیست... موضوع این است که ما شاهد افزایش عمومی ذات واقعی زندگی متمدن، کاهش عمومی خطر و ناامنی و برابری در خوشبختی در همه سطوح «بین سالم و مریض، شاغل و بیکار، پیر و جوان، مرد مجرد و پدر یک خانواده بزرگ» می‌باشیم. برابری چندان بین طبقات نیست بلکه افراد درون یک جمعیت است که به عنوان یک طبقه در نظر گرفته می‌شوند. برابری وضعیت، مهم‌تر از برابری درآمد است» (مارشال، ۱۹۹۲؛ به نقل از نش؛ ترجمه دلفروز، ۱۳۸۰).

مارشال مفهوم سرمایه داری رفاهی دموکراتیک را که در آن عوامل اقتصادی، سیاسی و اجتماعی با یک‌دیگر روابط متقابل دارند، توسعه می‌دهد. به نظر وی، فرد به عنوان یک شهروند، دارای حقوق سیاسی است و برای برخورداری از مزایای رفاهی و دوری از فقر، از حقوق اجتماعی بهره‌مند است اما می‌بایست این مزایا را خودش در سیستم اقتصادی از طریق توانایی، کار و تلاش جدی و مهارت‌های خلاقانه کسب کند. از این رو مارشال «تعادلی را میان برابری موقعیت‌ها در راستای تأمین اجتماعی از یک سو و آزادی شخصی در راستای نابرابری اقتصادی از سوی دیگر پیش‌بینی می‌کند» (فیلیپس، ۲۰۰۶).

برنارد (۱۹۹۹) معتقد است به تعادل میان برابری و آزادی در دولت رفاهی غربی در نوع سنتی آن می‌باشد اما مدعی است که این مدل دولت فاقد انسجام است در حالی که بسیاری از تحلیل‌گران حوزه رفاه ادعا می‌کنند که دولت رفاه مظهر انسجام اجتماعی به ویژه در دوره بعد از جنگ جهانی دوم بوده است.

در اینجا تعارضی میان نظر برنارد و مارشال دیده می‌شود؛ برابری اجتماعی در صورتی وجود دارد که افراد به طور برابر به بهداشت عمومی، رفاه و خدمات آموزشی دسترسی داشته باشند و این در حالی است که آزادی‌های فردی، موجب افزایش نابرابری‌های اقتصادی می‌گردد و ثروتمندان را قادر می‌سازد تا از خدمات، استفاده بیشتری داشته باشند.

بر اساس نظر برنارد، ترکیب آزادی و انسجام می‌تواند منجر به ایجاد جامعه‌ای منسجم شود اما هم‌چنین این امکان وجود دارد که میزان بالایی از نابرابری را در جامعه به همراه داشته باشد. در این راستا برنارد، «مفهوم همبستگی اجتماعی را بسیار مهم‌تر از انسجام صرف و حتی انسجام توأم با آزادی می‌داند چرا که برابری را بهتر پوشش می‌دهد» (برنارد، ۱۹۹۹).

از این رو نگرش او نسبت به همبستگی اجتماعی در کانون رویکرد دیالکتیک دموکراتیک قرار دارد. چین نگرشی نسبت به همبستگی اجتماعی، آن را تبدیل به یک سازه کلان^۱ در مفهوم سازی کیفیت زندگی می‌کند. او همبستگی اجتماعی را از طریق شناسایی شش حالت در دو بُعد صوری^۲ «شکلی» و جوهری^۳ «محتوایی» و در سه زمینه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی-فرهنگی بکار می‌گیرد.

جدول شماره ۲: نوع‌شناسی ابعاد همبستگی اجتماعی (برنارد، ۱۹۹۹)

صوری (شکلی)	جوهری (محتوایی)
اقتصادی ادغام/ مطرودیت	برابری/ نابرابری
سیاسی مشروعیت/ عدم مشروعیت	مشارکت/ انفعال
اجتماعی-فرهنگی تایید/ انکار	تعلق/ انزوا

^۱. Marco-construct

^۲. Formal

^۳. Substantial

در نظر برنارد (۱۹۹۹)، بُعد صوری، مشارکت اولیه اجتماعی را می‌بایست برای همه اعضای جامعه قابل دسترس باشد در بر می‌گیرد در حالی که بُعد جوهری، شرکت مستمر و فعال در زندگی اقتصادی، سیاسی و اجتماعی-فرهنگی را شامل می‌شود. «در حوزه اجتماعی-فرهنگی، تأیید^۱ شامل تفاوت‌های نرم و قابل تحمل است در حالی که تعلق^۲ با مداخله در ساختار جماعت به منظور مشارکت در ارزش‌هایی که توافق نظری بر آن‌ها وجود ندارد اما یک گفتگوی فعال درباره‌ی آن‌ها امکان پذیر است، ارتباط دارد. در حوزه سیاسی، مشروعیت^۳ به تأیید نهادها از سوی شهروندان بر می‌گردد اما مشارکت^۴، مداخله و نظارت فعال و مؤثر در آن نهادها و به عبارت دیگر مشارکت در مدیریت امور عمومی را شامل می‌شود. در حوزه‌ی اقتصادی و به ویژه اشتغال، ضرورت جلوگیری از طرد شدن امری بدیهی است اما التزام عمیق تری وجود دارد و آن پیگیری برابری و عدالت اجتماعی است» (برنارد، ۱۹۹۹).

همان طور که ملاحظه می‌شود در نظر برنارد، سطح جوهری در اهمیتی بالاتر از سطح صوری قرار دارد اما این بدان معنا نیست که جنبه‌های صوری همبستگی اجتماعی غیرقابل قبول و تنها جنبه جوهری مطلوب‌اند، برعکس این دوگانگی برای روابط دیالکتی میان فرم و محتوا ضروری است.

از بحث این گونه برداشت می‌شود که در نظر برنارد (۱۹۹۹)، برابری یک عنصر ضروری برای نظم دموکراتیک اجتماعی است که با آزادی و انسجام در یک رابطه دیالکتیک، پیوند می‌خورد. هم‌چنین این رابطه دیالکتیک نمی‌تواند عمل کند مگر آن که دو سطح صوری و جوهری خود از روابطی دیالکتیکی برخوردار باشند؛ در یک سو سطح صوری که برابری بنیادین برای همه اعضای جامعه در زمینه تأیید، ادغام و

^۱. Recognition

^۲. Belonging

^۳. Legitimacy

^۴. Participation

مشروعیت نهادها را تضمین می‌کند و در سوی دیگر سطح جوهری که در آن افراد آزادانه در مباحث اجتماعی در راستای ایجاد ارزش‌های مشترک و تحقق عدالت اجتماعی مشارکت دارند.

بحث برنارد (۱۹۹۹)، تحلیل صریحی از سازه‌های عمده اجتماعی در ارزیابی کیفیت زندگی اجتماعی، به خصوص در جوامع ناهمگن، بزرگ و چندفرهنگی ارائه می‌دهد. براساس نگرش وی، ادغام و برابری اجتماعی در حوزه اقتصادی، مشروعیت و مشارکت در حوزه سیاسی و تأیید و تعلق در حوزه اجتماعی - فرهنگی از عوامل اساسی در ارتقاء کیفیت زندگی اجتماعی هستند.

کیفیت فراگیر زندگی برگر-اشمیت و نول^۱

این دو سعی دارند تا مباحثی اساسی نظیر رفاه ذهنی، رفاه عینی، اهداف اجتماعی و سیاست‌گذاری اتحادیه اروپا و نظریه‌های اجتماعی پیرامون مطروودیت اجتماعی، سرمایه اجتماعی و همبستگی اجتماعی را درون یک چارچوب منسجم مبتنی بر مفهوم کیفیت زندگی قرار دهند که به عوامل کیفیت اجتماعی همچون برابری، انصاف، آزادی، امنیت و انسجام بیش از عوامل فردی توجه دارد. آن‌ها این چارچوب را در مجموعه‌ای از حوزه‌ها، زیرحوزه‌ها و شاخص‌ها، در قالب آن چه نول (۲۰۰۲) آن را سیستم شاخص‌های اجتماعی اروپا می‌نامد، عملیاتی می‌کنند.

این مجموعه می‌تواند از سوی سیاست‌گذاران به عنوان ابزاری برای مشاهده و تحلیل مستمر توسعه و بهبود سطح رفاه و کیفیت زندگی و همچنین تغییر ساختار اجتماعی مورد استفاده قرار گیرد. جدول ۲ سنجه‌های مربوط به رفاه و تغییر اجتماعی را در دو سطح فردی و اجتماعی را نشان می‌دهد.

¹. Berger-Schmitt and Overarching Quality of Life

«آن‌ها در سطح فردی میان جنبه‌های شناختی^۱ و عاطفی رفاه ذهنی^۲ و میان ابزار «منابع و ظرفیت‌ها» و اهداف یا دستاوردهای «شرایط زندگی» رفاه عینی تمایز قائل می‌شوند. همچنین در سطح اجتماعی، دو سازه اصلی کیفیت زندگی را همبستگی اجتماعی و تداوم‌پذیری^۳ می‌دانند» (فیلیپس، ۲۰۰۶). در این مدل، همبستگی اجتماعی دارای دو عنصر است؛ یکی کاهش تفاوت‌ها و نابرابری‌ها و دیگری تقویت پیوندها، شبکه‌ها و روابط اجتماعی، افزایش احساس تعلق به جماعت و پیوند با آن بر اساس ارزش‌های مشترک، هویت جمعی و اعتماد میان اعضا.

از این منظر همبستگی اجتماعی با اصول دوگانه اجتماعی در این مدل بر دو بُعد استوار است؛ «بُعد نابرابری که بر افزایش برابری فرصت‌ها و کاهش نابرابری‌ها و شکاف‌های^۴ درون یک جامعه تمرکز دارد. این بُعد همچنین جنبه طردشدگی اجتماعی را دربر می‌گیرد. بُعد دوم سرمایه اجتماعی است که بر هدف تقویت روابط اجتماعی و روابط متقابل تأکید می‌کند» (برگر و اشمیت، ۲۰۰۲).

در این دیدگاه، اصطلاح تداوم‌پذیری به حفظ سرمایه‌های جامعه، شامل سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی، سرمایه طبیعی و سرمایه فیزیکی مربوط می‌شود.

¹ Cognitive

² Affective

³ Sustainability

⁴ Lavages

جدول شماره ۲: کیفیت زندگی و تغییر اجتماعی در دو سطح فرد و اجتماعی (نول، ۲۰۰۴).

سطوح	سنجه‌های رفاه	تغییر اجتماعی
سطوح فردی	- کیفیت زندگی - شرایط زندگی - رفاه ذهنی	- ارزش‌ها و نگرش‌ها - پسمانده‌گرایی - نقش‌های جنسیتی - اولویت‌های حربی
سطوح اجتماعی	- کیفیت جامعه - تداوم پذیری - حفظ سرمایه طبیعی و انسانی - همبستگی اجتماعی - کاهش نابرابری‌ها و مطرودیت - تقویت روابط و پیوندها	- ساختار اجتماعی - جمعیت شناختی - طبقه اجتماعی - اشتغال

در راستای استفاده از مدل به عنوان ابزار سیاست‌گذاری اجتماعی، نول (۲۰۰۲) آن را به سه سیاست عمده به شرح زیر تفکیک می‌کند:

- ۱- بهبود شرایط و کیفیت زندگی شامل اشتغال، آموزش، استاندارد زندگی، بهداشت، تأمین و حمایت اجتماعی، امنیت عمومی، حمل و نقل و محیط زیست.
- ۲- تقویت همبستگی اقتصادی و اجتماعی شامل الف) کاهش نابرابری‌های اقتصادی و اجتماعی میان گروه‌های اجتماعی و مناطق، کاهش سطح توسعه نیافتگی مناطق کمتر برخوردار، فرصت‌های برابر برای زنان و افراد ناتوان و مبارزه با طردشدگی اجتماعی و ب) تقویت روابط میان مردم و مناطق: بهبود حمل و نقل، تقویت انسجام میان مردم، ترغیب همبستگی، تقویت هویت، تشویق تغییرات فرهنگی، آموزشی و شغلی.
- ۳- تداوم‌پذیری شامل تشویق مصرف کارآمدتر انرژی و منابع. حمایت از تکنولوژی‌های پاک، افزایش سهم منابع تجدیدناپذیر انرژی.

سپس حوزه‌های هدف را برای هر کدام از این سیاست‌ها، شناسایی و شاخص‌های مرتبط با هر حوزه را بر اساس اهداف سیاستگذاری اتحادیه اروپا تعیین می‌کنند. حوزه‌های هدف کیفیت زندگی فردی در این مدل عبارتند از بهبود رفاه ذهنی شامل عناصر عاطفی و شناختی و بهبود شرایط عینی زندگی شامل دستاوردها، منابع، ظرفیت‌ها قابلیت‌ها و شرایط خارجی.

حوزه‌های هدف همبستگی اجتماعی نیز دو بُعد را دربر می‌گیرد؛ کاهش تفاوت‌ها، نابرابری‌ها و طردشدگی اجتماعی یا به عبارت دیگر سرمایه اجتماعی. در مدل کیفیت فراگیر زندگی، همبستگی اجتماعی با درون مایه‌ی عدالت اجتماعی به عنوان یک مؤلفه‌ی مهم در سیاست گذاری‌های جامع پیرامون کیفیت زندگی در نظر گرفته می‌شود، چرا که جنبه‌های مختلف همبستگی اجتماعی تأثیرات مثبتی بر عملکرد اقتصاد کلان، بهداشت، بهبود کیفیت زندگی و... دارد.

برای تعیین حوزه هدف سیاست سوم یعنی تداوم پذیری، در این مدل، رویکرد سرمایه‌های چهارگانه موردنظر بانک جهانی «سرمایه‌های انسانی، اجتماعی، طبیعی و فیزیکی» به کار گرفته می‌شود. دو حوزه هدف برای این سیاست شامل حفظ و بهبود سرمایه‌های جامعه برای نسل‌های حال و آینده و تأمین فرصت‌های برابر درون نسلی و بین نسلی می‌باشد (نول، ۲۰۰۲).

تداوم‌پذیری از جنبه‌های مهم کیفیت زندگی محسوب می‌شود و به ویژه در خصوص مباحث توسعه‌ای، برجسته شدن مفهوم کیفیت زندگی در اوایل دهه ۱۹۷۰ میلادی، در کنار بحث توزیع پیامدهای رشد، به گسترش رویکرد توسعه پایدار با درون مایه‌ی حفظ منابع موجود برای نسل‌های آینده مربوط می‌شود.

آن گونه که مطرح گردید، همبستگی اجتماعی، عنصر محوری در این رویکرد به شمار می‌آید که در هر بُعد، مجموعه‌ای زیرحوزه‌ها و شاخص‌ها را دربرمی‌گیرد که در

سیاست‌گذاری‌ها و همچنین سنجش دستاوردها مورد استفاده قرار می‌گیرند. همبستگی به عنوان هسته مرکزی این رویکرد بر دو هدف استوار است؛ کاهش تفاوت‌ها و نابرابری‌ها و تقویت سرمایه اجتماعی در جامعه که نول (۲۰۰۲) زیرحوزه‌های آن را در قالب ۱۴ بُعد جمعیت، خانوار و خانواده، مسکن، حمل و نقل، اوقات فراغت، رسانه و مهارت آموزی، بازار کار و شرایط شغلی، درآمد، استاندارد زندگی و الگوهای مصرف، سلامتی و بهداشت، محیط زیست، تأمین اجتماعی، امنیت عمومی و وضعیت کلی زندگی به صورت زیر دسته‌بندی می‌کند.

۱- کاهش تفاوت‌ها، نابرابری‌ها، طردشدگی اجتماعی و نابرابری‌های منطقه‌ای به

لحاظ:

- شرایط سکونت
- دستیابی به حمل و نقل با کیفیت مطلوب
- تفریح، رسانه و فرهنگ، قابلیت استفاده از تسهیلات و کالاهای
- شرایط اشتغال و بازار، فرصت‌ها و مخاطرات شغلی
- سرمایه‌گذاری در آموزش و مهارت آموزی و دستیابی به این خدمات
- سطح درآمد و استاندارد زندگی
- خدمات مراقبت بهداشتی و درمانی
- وضعیت محیط زیست
- امنیت عمومی و نرخ جرم
- وضعیت کلی زندگی: شاخص کیفیت زندگی
- فرصت‌های برابر (جنسیتی، نسلی، طبقه اجتماعی، معلولین، گروه‌های شهروندی)
- خانوار و خانواده‌ها: کار خانگی، مراقبت از فرزندان، وجود روابط مناسب

خانوادگی

- شرایط مسکن
 - دستیابی به خدمات حمل و نقل
 - دستیابی به اوقات فراغت و تفریح، رسانه و امکانات فرهنگی
 - انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی: فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی، توان برقراری روابط اجتماعی و برخورداری از حمایت اجتماعی
 - آموزش و مهارت آموزی: نرخ ثبت نام آموزشی و فارغ‌التحصیلی
 - شرایط اشتغال و بازار کار: فرصت‌ها و مخاطرات شغلی
 - سطوح درآمد و استاندارد زندگی
 - شرایط بهداشتی
 - تأمین اجتماعی: پوشش و مزایای بیمه اجتماعی
 - امنیت اجتماعی
 - وضعیت کلی زندگی: شاخص کیفیت زندگی و بهزیستی فراگیر ذهنی
 - مطروdit اجتماعی:
 - مسکن: بی‌خانمانی، مسکن نامناسب
 - فقدان دسترسی به حمل و نقل عمومی و خصوصی
 - انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی: انزوای اجتماعی، تبعیض اجتماعی
 - عدم بهره‌مندی یا پایین بودن آموزش و مهارت شغلی
 - سطح درآمد و استاندارد زندگی: فقر
 - شرایط شغلی و بازار کار: بیکاری بلندمدت
 - کاهش مستمر سلامتی
 - وضعیت کلی حیات: محرومیت چند بُعدی
- ۲- تقویت سرمایه اجتماعی در جامعه

- خانوارها و خانواده‌ها: وجود و شدت روابط خانوادگی، مراقبت از اعضای مسن خانوار، کیفیت روابط میان اعضای خانوار
- امکانات فراغت خانوار، رسانه و فرهنگ، عضویت در انجمن‌های تفریحی، فعالیت در سازمان‌های تفریحی.
- انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی: وجود روابط شخصی، عضویت در سازمان‌های اجتماعی و سیاسی
- فعالیت‌های اجتماعی و سیاسی: دامنه و تکرار برخوردها، حمایت در شبکه‌های غیررسمی، فعالیت‌های داوطلبانه؛ فعالیت‌های سیاسی، انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی
- دامنه و تکرار روابط و برخوردهای شخصی، حمایت در شبکه‌های غیررسمی، فعالیت مدنی در حوزه عمومی
- شرایط شغلی و بازار کار: مشارکت در زمینه زندگی کاری
- کیفیت روابط اجتماعی «ارزش‌های مشترک، تضاد، انسجام»
- خانوارها و خانواده‌ها: کیفیت روابط میان اعضای خانواده
- انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی: میزان اعتماد، احساس تعلق، ارزش‌های مشترک، انسجام، ناسازگاری‌ها و تضادها، نگرش‌ها نسبت به گروه‌های جمعیتی، تنهایی
- شرایط شغلی و بازار کار: کیفیت روابط در محل کار
- کیفیت نهادها و انجمن‌های اجتماعی
- انسجام و مشارکت اجتماعی و سیاسی: نهادهای سیاسی، مذهبی و اجتماعی
- اعتماد به :
- نهادهای آموزشی و مهارتی

-شرایط اشتغال و بازار کار: اتحادیه‌های کارگری، ادارت کار، دادگاه‌های کارگری

-نظام‌های مراقبت درمانی

-نهادهای تأمین اجتماعی

-امنیت اجتماعی: نظام حقوقی و قانونی

کیفیت فراگیر اجتماعی، رویکردی عمل‌گرایانه در حوزه سیاست‌گذاری اجتماعی است که دو مفهوم رفاه و کیفیت زندگی را به هم پیوند می‌دهد و به لحاظ ایدئولوژیک به طور جدی مبتنی بر مفهومی برابری طلبانه از همبستگی اجتماعی، تعهد به مقابله به طردشدگی اجتماعی و تأکید بر تداوم‌پذیری است (نول، ۲۰۰۲).

سنجش کیفیت زندگی

در مباحث مربوط به سنجش کیفیت زندگی، بین ابعاد این مفهوم و شاخص‌های در نظر گرفته شده برای سنجش آن‌ها تفاوت وجود دارد. بسیاری از محققان بر این اعتقادند که کیفیت زندگی تا حد زیادی با جنبه‌هایی از زندگی شخصی مانند آرزوها، انتظارات، شادکامی، رضایت و... تعیین می‌شود. افزون بر این، تحقیقات بی‌شماری بر مقوله رضایت به عنوان مفیدترین شاخص سنجش کیفیت زندگی ذهنی تأکید می‌کنند (اشنایدر^۱، ۱۹۷۶) سطح رضایت از زندگی خانوادگی، شغل و درآمد در کنار احساس کارآمدی شخصی، رضایت از عملکرد دولت در کل و رضایت از خدمات موجود را از جمله عوامل مؤثر بر رضایت از زندگی در کل و در نتیجه کیفیت زندگی قلمداد کردند. در مقابل شاخص‌های ذهنی، عده‌ای از صاحب‌نظران شاخص‌های عینی را برای سنجش کیفیت زندگی مورد توجه خود قرار می‌دهند. برای مثال، اشنایدر (۱۹۷۶) در مطالعه خود حدود شش دسته متغیرهای مختلف در این زمینه را نام برده و معتقد است

^۱. Schneider

این متغیرها برای سنجش کیفیت زندگی عینی مورد توافق اکثر صاحب‌نظران هستند.

متغیرهای مورد نظر وی عبارتند از:

۱- درآمد، ثروت و شغل؛

۲- محیط زیست؛

۳- سلامتی «روحی و جسمی»؛

۴- آموزش؛

۵- بی‌سازمانی^۱ اجتماعی «جنایت، الکلیسم، اعتیاد...».

۶- از خودبیگانگی و مشارکت سیاسی (اشنایدر، ۱۹۷۶).

در واقع، شاخص‌های عینی سنجش کیفیت زندگی، شرایط مشاهده پذیر محیط زیستی را مدّ نظر قرار می‌دهند، مانند وضع مسکن، تغذیه، محیط زیست... و شاخص‌های ذهنی، با توجه به سؤالاتی که محققان از طریق پرسشنامه از مردم درباره احساسات رضایت، شادکامی یا مشابه آن می‌پرسند به دست می‌آیند. شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی یا به عبارت دیگر، کیفیت زندگی ذهنی، مقوله‌ای است که در روان‌شناسی و روان‌شناسی اجتماعی دارای سابقه طولانی است. با وجود این، مشکل عمده در تحقیقات مربوط به کیفیت زندگی، بر می‌گردد به ناهمخوانی شاخص‌ها و شیوه‌های سنجش و نبود روش‌های یکسان برای سنجش کیفیت زندگی.

مشکل عمده در تحقیقات مربوط به کیفیت زندگی، بر می‌گردد به ناهمخوانی شاخص‌ها و شیوه‌های سنجش و نبود روش‌های یکسان برای سنجش کیفیت زندگی.

¹. Disorganization

برای مثال، جاستر^۱ و همکاران (۱۹۸۱) برای سنجش کیفیت زندگی ذهنی، فهرستی از احساسات مختلف را طراحی کردند که در آن نمرات رضایت از فعالیت‌های خاصی را وزن دهی و به وسیله زمانی که افراد برای انجام هر فعالیت صرف می‌کردند، آن‌ها را اولویت‌بندی کردند، اما محققان دیگری مثل کمپل^۲ و همکاران (۱۹۷۶) برای سنجش همان متغیر، پرسشنامه‌ای را با استفاده از مقیاس تفاوت معنایی طراحی کردند و از پاسخ‌گویان خواستند که زندگی خود را در حال حاضر با توجه به هشت زوج متضاد زیر ارزیابی کنند:

۱- جالب/کسل کننده ۲- لذت بخش/تأسف‌آور ۳- راحت/دشوار ۴- ارزشمند/بی‌ارزش ۵- اجتماعی/ انفرادی ۶- غنی/پوچ ۷- امیدوارکننده/دل‌سردکننده ۸- آزاد/ اسیر. به اعتقاد کمپل و همکاران (۱۹۷۶) نیز کیفیت زندگی با آموزش ارتباط مستقیم دارد. به عبارت دیگر، هر چه میزان سال‌های سپری شده برای کسب آموزش بیشتر باشد کیفیت زندگی هم افزایش می‌یابد. در مطالعه دیگری درباره تأثیر التزام مذهبی بر رضایت از زندگی، هاداو و روف^۳ (۱۹۷۸) دریافتند، اهمیتی که یک فرد برای ایمان مذهبی قائل است قوی‌ترین تأثیر را بر کیفیت زندگی‌اش بر جا می‌گذارد. در مطالعه آن‌ها کیفیت زندگی تنها توسط یک شاخص، یعنی میزان «ارزشمند بودن» زندگی مورد سنجش قرار گرفت. به اعتقاد این دو محقق، کیفیت زندگی باید با توجه به ارزشمند بودن یا بی‌ارزش بودن زندگی مورد بررسی قرار گیرد؛ زیرا این مقوله بیشتر با نگرش فرد نسبت به زندگی سروکار دارد (شوسلر و فیشر، ۱۹۸۵).

^۱. Jaster

^۲. Campbell

^۳. Hadawy & Roofe

بررسی تحقیقات مختلف در ادبیات کیفیت زندگی، حاکی از آن است که هیچ اتفاق نظری مبنی بر اینکه چه شاخص‌هایی باید برای سنجش این مفهوم به کار روند، وجود ندارد. این مطلب در تقسیم‌بندی بین شاخص‌های ذهنی و عینی به چشم می‌خورد.

بنابراین، به نظر می‌رسد برای سنجش کیفیت زندگی ابتدا باید تمامی ابعاد و جنبه‌های تشکیل‌دهنده این مفهوم شناسایی شوند تا بتوان به تعریفی جامع و کامل دست یافت و این در حالی است که اکثر محققان به بررسی یک یا چند جنبه مهم بسنده کرده و سپس نتایج بررسی خود را در قالب کیفیت کلی زندگی ارائه می‌دهند. همان طور که باند و کرنر^۱ (۲۰۰۴) بیان می‌کنند، تعریف کیفیت زندگی باید جامع و شامل عوامل و جنبه‌های مختلف از جمله عوامل فیزیکی و ساختمانی، جسمانی، اقتصادی، اجتماعی و هم چنین برداشت‌ها و تجربیات ذهنی افراد از مفهوم کیفیت زندگی باشد (قاسمی، ۱۳۸۹). در ادامه ابعاد و شاخص‌های تشکیل‌دهنده کیفیت زندگی از دیدگاه صاحب‌نظران ارائه می‌شود.

ابعاد و شاخص‌های کیفیت زندگی

در ابتدای بحث از سنجش کیفیت زندگی بیان شد که بین ابعاد تشکیل‌دهنده کیفیت زندگی و شاخص‌های سنجش آن‌ها تفاوت وجود دارد. طبق نظر شالوک^۲، ابعاد کیفیت زندگی به مجموعه‌ای از عوامل ارجاع دارد که احساس بهزیستی شخصی^۳ را به وجود می‌آورند (شالوک، ۲۰۰۴).

^۱. Band & Corner

^۲. Schalock

^۳. persona Well Being

به اعتقاد برخی از محققان تعداد ابعاد مورد بررسی کیفیت زندگی خیلی مهم نیست، بلکه آن چه اهمیت حیاتی دارد توجه به این مطلب است که هر مدل پیشنهادی برای سنجش کیفیت زندگی، باید بتواند نیاز به داشتن یک چارچوب چند بعدی را تشخیص دهد و به این که چه چیزهایی برای مردم در تعیین کیفیت زندگی‌شان مهم است توجه کند و شاخص‌های اساسی هر بعد را در کنار سایر ابعاد در کل نماینده مفهوم کاملی از کیفیت زندگی بداند.

علی رغم اختلافات نظری فراوان، تحلیل اخیری که توسط شالوک (۲۰۰۴) صورت گرفته، حاکی از آن است که توافق قابل توجهی در خصوص هشت بعد مرکزی در سنجش کیفیت زندگی میان محققان وجود دارد. او این نتیجه را با توجه به تحلیل ۱۶ مطالعه چاپ شده درباره کیفیت زندگی به دست آورده است. در مطالعات مورد بررسی شالوک، ابعاد هشت‌گانه مذکور از طریق ۱۲۵ شاخص مورد سنجش قرار گرفته‌اند. این ابعاد به ترتیب عبارتند از:

۱- روابط بین شخصی ۲- پذیرش اجتماعی ۳- رشد فردی ۴- احساس بهبود فیزیکی ۵- حق تعیین سرنوشت خود ۶- احساس بهبود مادی ۷- احساس بهبود احساسی و ۸- حقوق.

در کنار ابعاد کیفیت زندگی، شاخص‌های اصلی سنجش این مفهوم باید به عنوان رفتارها، ادراکات یا شرایط مختص به هر بعدی در نظر گرفته شوند تا نشان‌دهنده احساس بهزیستی فرد در هر بعد خاص و در نهایت مجموع ابعاد باشند.

جدول شماره ۳: شاخص‌های کیفیت (شالوک، ۲۰۰۴)

تعداد در ۳ مطالعه مورد بررسی ثانوی	بعد
۱۵	روابط بین شخصی
۱۴	پذیرش اجتماعی
۱۳	رشد فردی
۱۳	احساس بهبود فیزیکی
۱۲	حق تعیین سرنوشت خود
۱۷	احساس بهبود مادی
۸	احساس بهبود هیجانی
۶	حقوق
۶	محیط زیست (مسکن/اقامت/شرایط زندگی)
۵	خانواده
۵	تفریح و اوقات فراغت
۴	امنیت/ایمنی
۳	رضایت
۲	شان و احترام
۲	معنویت
۲	محله و همسایگی
۱	خدمات و حمایت‌ها
۱	میزان ابراز وجود
۱	مسئولیت‌پذیری مدنی

- به اعتقاد شالوک (۲۰۰۴)، شاخص‌های تشکیل‌دهنده هر بعد باید دارای ویژگی‌های زیر باشند:
- ۱- به لحاظ کارکردی با بعد مربوطه مرتبط باشند.
 - ۲- آن چه را که مورد نظر است، مورد سنجش قرار دهند «دارای روایی باشند».
 - ۳- از ثبات نسبی در بین محققان و تحقیقات مختلف برخوردار باشند «پایایی داشته باشند».

۴- تغییرات را به خوبی مورد سنجش قرار دهند «از حساسیت‌پذیری زیادی برخوردار باشند».

۵- تغییرات را تنها در حوزه مربوط به هر بعد خاص بسنجند «تخصصی باشند».

۶- به لحاظ زمانی، هزینه‌ای و توان محقق قابل اجرا باشند «قابل استطاعت باشند».

۷- از طریق طولی^۱ قابل ارزیابی باشند.

۸- به لحاظ فرهنگی حساس و دقیق باشند (شالوک، ۲۰۰۴).

از سال ۱۹۸۵ تا ۲۰۰۴ میلادی، بیش از ۲۰۹۰۰ مقاله که اصطلاح کیفیت زندگی را در عنوان خود داشته‌اند، در عرصه بین‌المللی به چاپ رسیده‌اند. در تحلیلی که شالوک (۲۰۰۴) بر اساس مطالعه ۹۷۴۹ چکیده مقاله، ۲۴۵۵ مقاله و ۸۹۷ مطالعه عمیق مقاله با استفاده از دقیق‌ترین معیارها «با توجه به مبنای تجربی و استفاده از ارجاع نویسندگان به یک یا چند بعد خاص کیفیت زندگی» انجام دادند، سه مورد از معمول‌ترین شاخص‌ها در هر یک از ابعاد هشت‌گانه تشکیل‌دهنده مفهوم کیفیت زندگی مشخص شدند. این شاخص‌ها در جدول ذیل به همراه بعد مربوطه‌شان فهرست شده‌اند.

^۱. Longitudinal

جدول شماره ۴: شاخص‌ها و توصیف‌کننده‌های اصلی هریک از ابعاد هشت‌گانه کیفیت زندگی (شالوک، ۲۰۰۴)

ابعاد هشت‌گانه کیفیت زندگی	شاخص و توصیف‌کننده
احساس بهبود هیجانی ^۱	(۱) ارضاء (رضایت، خلق‌ها، لذت) (۲) مفاهیم مربوط به خود (هویت، خود ارزشمندی، عزت نفس) (۳) فقدان استرس (پیش‌بینی پذیری، کنترل)
روابط بین شخصی ^۲	(۱) کنش‌های متقابل (شبکه‌های اجتماعی، تماس‌های اجتماعی) (۲) ارتباطات (خانواده، دوستان، همسالان) (۳) حمایت‌ها (احساسی، فیزیکی، مالی، بازخورد)
احساس بهبود مادی ^۳	(۱) پایگاه مالی (درآمد، سود) (۲) وضعیت اشتغال (وضعیت کار، محیط کاری) (۳) مسکن (نوع اقامت، مالکیت)
رشد فردی ^۴	(۱) آموزش (دستاوردها، پایگاه تحصیلی) (۲) شایستگی فردی (شناختی، اجتماعی، عملی) (۳) عملکرد (موفقیت، دستاورد، کارآمدی)
احساس بهبود فیزیکی ^۵	(۱) سلامت (کارکردی، نشانه‌های بیماری، تناسب اندام، تغذیه) (۲) فعالیت‌های جسمی زندگی روزانه (مهارت‌های مراقبت از خود، تحرک) (۳) فراغت (تفریح، سرگرمی‌ها)
حق تعیین سرنوشت خود ^۶	(۱) استقلال / کنترل شخصی (عدم وابستگی) (۲) اهداف و ارزش‌های شخصی (آرزوها، انتظارات) (۳) انتخاب‌ها (فرصت‌ها، گزینه‌ها، ترجیحات)
پذیرش و ادخال اجتماعی ^۷	(۱) مشارکت و ادغام در اجتماع (۲) نقش‌های اجتماعی (کمک‌کننده، داوطلب) (۳) حمایت‌های اجتماعی (شبکه‌های حمایت، خدمات)
حقوق ^۸	(۱) حقوق بشر (احترام، شان، برابری) (۲) حقوق قانونی (شهروندی، برخورداری، فرایندی)

1. Emotional Well being
2. Interpersonal Relations
3. Material Well being
4. personal Developmet
5. Well being physical
6. Self determination
7. Social Inclusion
8. Rights

جمع بندی

کیفیت زندگی به عنوان تعادلی در تأمین و ارضای نیازهای زیست شناختی و انسانی و یکپارچه سازی مردم در عرصه ها و موقعیت های اجتماعی شده تعریف می شود که با تعیین قواعد تجربی نیازهای بشری مرتبط است. در این فصل چهار رویکرد عاملیتی در مواجهه با کیفیت زندگی که عبارتند از مطلوبیت گرایی، ارزش های عام، رویکردهای نیازمحور و رویکرد قابلیت که به بررسی هر کدام از آنها پرداخته شد. در رویکرد ساختاری برای کیفیت زندگی عناصر سازنده و عوامل ایجادکننده ای تعیین می شود. این عناصر به صورت عام عبارتند از خودمختاری، شناخت، وابستگی متقابل و برابری که عواملی مانند امنیت، شهروندی و دموکراسی را برای محقق شدن نیاز دارند.

شاخص های ذهنی کیفیت زندگی یا به عبارت دیگر، کیفیت زندگی ذهنی، که در روان شناسی و روان شناسی اجتماعی دارای سابقه طولانی است. با وجود این، مشکل عمده در تحقیقات مربوط به کیفیت زندگی، ارتباط دارد با ناهمخوانی شاخص ها و شیوه های سنجش و نبود روش های یکسان برای سنجش کیفیت زندگی.

فصل دوم

فن آوری اطلاعات

مقدمه

نقش اطلاعات در دنیای امروز بسیار شگرف و پیچیده می‌باشد به گونه‌ای که عصر فعلی را عصر انفجار اطلاعات می‌نامند. از طرفی به همین دلیل کاربرد فناوری اطلاعات نیز در سازمان‌ها به سرعت در حال گسترش است و سازمان‌ها جهت رسیدن به اهداف خود نیازمند استفاده از فناوری اطلاعات می‌باشد. بنابراین به همه جا سرمی‌کشد و تاثیر آن فراگیر است. شرکت‌های که کوشیده‌اند تا سازمان خود را با گردآوری اطلاعات نوسازی کنند با شتاب ۵۰ تا ۶۰ درصد از رده‌های مدیریت خود را کاسته‌اند (زرگر، ۱۳۸۸).

به دلایل فراوان سازمان‌های بزرگ بایستی به اطلاعات‌گرایی روی آورند. یکی از این دلایل ناشی از دگرگونی‌های آرمان‌گری است. کارکنان فرهیخته و متخصص که در حال افزایش هستند دیگر مایل به پیروی از روش‌های فرماندهی و کنترل گذشته نیستند. دلیل دیگر نیاز به نوآوری نظام یافته و پیشرفتی است که در گوهر و اصل کارهای هوشمندانه وجود دارد. دلیلی سوم آن است که بایستی با فناوری اطلاعات هماهنگ شوند، کامپیوترها داده‌های فراوانی را به دست می‌دهند ولی این داده‌ها اطلاعات نیستند. اطلاعات داده‌های می‌باشند که به آن‌ها هدف و ارتباط با کار بخشیده شده است. یک سازمان می‌بایستی تشخیص دهد که برای اداره کارهایش به چه اطلاعاتی نیازمند است و گرنه در دریایی از داده‌های گیج کننده غرق خواهد شد. فناوری اطلاعات شیوه‌های کسب و کار را تغییر داده است. به صورتی که امروزه حجم عظیمی از داد و ستدهای تجاری از طریق اینترنت و به صورت الکترونیکی انجام می‌شود. همچنین تاثیر فناوری بر روش‌های انجام کار در دولت و ارتباط شهروندان با دولت به شکل‌گیری دولت الکترونیک انجامیده است. سازمان‌های مجازی نیز شیوه‌ای نوین از سازمان‌های سنتی هستند که با متغیرهای خاص خود روش‌ها و عادات کسب و

کار را تغییر داده‌اند. در نتیجه آنچه که در گذشته سازمان‌ها به دنبال آن بوده‌اند امروزه از طریق فناوری اطلاعات قابل دسترسی است. فناوری اطلاعات کارایی، بهره‌وری و نیز اثربخشی سازمان‌ها را ارتقا داده و ابزاری است به منظور پاسخ‌گویی به شرایط حاکم بر سازمان‌ها در هزاره سوم میلادی. رشد و توسعه فناوری اطلاعات در دهه آخر قرن بیستم تأثیرات چشم‌گیری بر سازمان‌ها و مؤسسات و نحوه کسب و کار آن‌ها داشت. قدرتمند شدن رایانه‌ها از نظر سرعت پردازشی، گسترش دانش شبکه‌ها، توسعه تجهیزات ارتباطات و مخصوصاً اینترنت موجب شد تا تبادل، اشتراک و توزیع اطلاعات در سرتاسر جهان به سرعت انجام شود و اثر آن شیوه‌های کسب و کار سنتی نیز تغییر شکل دهد (صرافی‌زاده، ۱۳۸۸).

فناوری اطلاعات در عصر تغییرات و تحولات شتابنده محیطی حیاتی در ادامه بقای سازمان‌ها دارند. فناوری اطلاعات این امکان را برای مدیران فراهم می‌سازد که با پردازش اطلاعات امکان کنترل و هماهنگی ساختارهای پیچیده‌تر را داشته باشد. علاوه بر این فناوری اطلاعات موجب می‌شود عملکرد سازمان و مدیریت با انسجام و بازخورد سریع صورت پذیرد (اوتارخانی، ۱۳۸۷).

فناوری اطلاعات این امکان را فراهم آورده است تا رایانه‌های متعددی از طریق تجهیزات و ابزارها و رسانه‌های ارتباطی به یکدیگر متصل شده و به تبادل اطلاعات و دانش بپردازند. در شیوه سنتی کاربران از رایانه جهت آماده‌سازی اسناد و یا بهره برداری از برنامه کاربردی خاص مانند حسابداری استفاده می‌کردند و تبادل اطلاعات بین کاربران از طریق پست و یا ارسال نمابر امکان‌پذیر بود. با توسعه و گسترش ارتباطات و فناوری‌های ارسال داده، امروزه کاربران می‌توانند از طریق رایانه‌های شخصی به دنبال اطلاعات و ارتباط با یکدیگر بپردازند و یا از پایگاه‌های اطلاعات به

صورت به هنگام استفاده کنند اتصال رایانه‌ها به شبکه این امکان را به فرد می‌دهد تا سازماندهی نوینی در شیوه انجام کار داشته باشد (صرافی‌زاده، ۱۳۸۸).

تاریخچه فناوری اطلاعات

اگر چه استفاده از رایانه سال‌های دهه ۵۰ میلادی در سازمان‌های بزرگ کشورهای صنعتی و توسعه یافته رایج بوده است ولی موضوع فناوری اطلاعات حتی تا دهه ۸۰ میلادی کمتر در فرهنگ مدیریت و منابع درسی آن مشاهده می‌شود. فناوری اطلاعات مفهومی است که تا به امروز تعریف جامع دقیق‌تری از آن ارائه نشده است. برخی در تعاریف خود بر محور فناوری اطلاعات تأکید دارند و آن را مجموعه‌ای از سخت افزار، نرم افزار، پایگاه داده‌ها و دیگر تجهیزات ارتباطی می‌دانند و گروهی نیز با توجه به نوآوری‌های حاصل از آن، به مجموعه‌ای از سیستم‌ها، کاربران و مدیریت اطلاعات سازمان تأکید دارند که می‌تواند شیوه کسب و کار را دچار تحول کند و به عنوان یک برتری رقابتی در محیط‌های کسب و کار امروز مطرح شود.

در کشور ما نیز اگر چه گام‌هایی در به کارگیری آن در زمینه‌های مختلف برداشته شده است ولی هنوز ناشناخته است. چند سال بیشتر نیست که این موضوع در دانشگاه‌ها مطرح و تدریس می‌شود ولی یک نگرانی همواره وجود داشته است که با توجه به نو بودن مفاهیم، افراد بر اساس ذهنیات و برداشت‌های خود آن را مطرح کرده‌اند. که گاه فناوری اطلاعات را در حد رایانه و کاربرد آن تنزل داده‌اند ولی در سال‌های اخیر حرکت‌های بسیار مطلوبی مشاهده می‌شود که در مدیریت تحقق می‌تواند زیربنای بهره‌گیری مناسب از فناوری اطلاعات را در سال‌های آتی به همراه داشته باشد (تقی‌زاده، ۱۳۸۵).

چنانچه مدیریت را یک اقدام نظام یافته جهت تحقق اهداف سازمان بدانیم نقش فناوری اطلاعات در طراحی نظام و دستیابی به اهداف بخوبی قابل بیان است. اطلاعات در سازمان‌های ما کمتر به عنوان یک دارایی سازمانی تلقی می‌شود و کمتر به نقش استراتژیک آن در تصمیم‌گیری‌ها و تحقق اهداف توجه می‌شود. مدیرانی که به این نقش اشراف ندارند، سرمایه‌گذاری در فناوری اطلاعات را هدر دادن منابع و یا هزینه از دست رفته می‌دانند. در حال حاضر سازمان‌های ما مخصوصاً در بخش خصوصی و صنعت به مشکلات و معضلات بسیاری درگیر هستند.

نگاه بسته به اقتصاد و تولید، عدم برخورداری از یک بینش جهانی در کسب و کار و تاکید بر انحصار کسب منابع و بازار موجب گردیده که کمتر به دستاوردهای فناوری اطلاعات در پاسخگویی به شرایط تغییر بازار پردازند. امروزه در دنیای صنعتی و پیشرفته، فناوری اطلاعات با عنوان ابزاری در دست دولت‌ها می‌تواند حاکمیت و مشروعیت نظام را ارتقاء داده و بر رشد دموکراسی و پاسخگویی آن بیفزاید. دولت الکترونیک رهاورد کوچک از کارکرد فناوری اطلاعات در سطح دولت‌ها است (دسترنج، ۱۳۸۸).

امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات را می‌توان به عنوان ابزاری نیرومند برای ارتقاء کیفیت و کارایی آموزش مورد استفاده قرار داد. توسعه روزافزون ابزارهای مبتنی بر فناوری‌ها و سرعت فراوان تطبیق آن با نیازمندی‌های انسان موجب شده شکل جدیدی از محیط یادگیری و تعاملی خلاق، فعال و فراگیر ایجاد شود. پدیده جدید فناوری اطلاعات و تأثیری که بر جنبه‌های گوناگون زندگی داشته به ظهور برخی تحولات بنیادی در روابط جوامع بشری منجر شده است. این پدیده با سرعتی چشمگیر خواسته‌ها بشر را تحت تأثیر قرار داده و نیازهای جدیدی را به وجود آورده است (دسترنج، ۱۳۸۸).

تعریف فناوری اطلاعات و جنبه‌های مرتبط آن

شاید یکی از مشکلات در اینجا تعریف فناوری اطلاعات باشد. هر کس با نگرش متفاوت، تعریف متفاوتی از فناوری اطلاعات ارائه می‌کند. بهترین روش برای تعریف چنین موضوع گسترده‌ای، ارائه مفاهیم و ایده‌های مرتبط با آن است. توضیح مطالب و بسترهایی که به فناوری اطلاعات مرتبط می‌شوند نیز می‌تواند به شناخت فناوری اطلاعات کمک کند. نتیجه این که به گونه‌ای باید درباره فناوری اطلاعات سخن گفت که به شناخت آن کمک کند (بنی‌سی و رشاد، ۱۳۸۹).

تعریف فناوری اطلاعات به دلیل ماهیت تغییرپذیری آن بایستی همراه با یک نگرش دینامیک باشد تا استاتیک.

فناوری اطلاعات بیشتر یک استراتژی، اندیشه، فکر و ابزار در حوزه انسان‌ها، همراه با نوآوری است.

تعریف فناوری اطلاعات را می‌توان به جنبه‌های مهم مرتبط دانست:

۱- فناوری اطلاعات یک استراتژی است.

با شناخت فرصت‌ها و امکاناتی که از طریق فناوری اطلاعات ایجاد شده، آن را به یک استراتژی شبیه کرده است تا یک فرمول و نسخه عملی؛ استراتژی جدید برای دسترسی متفاوت به آنچه آرمان یک سازمان تعریف می‌کند بدون فناوری اطلاعات می‌توان به آرمان‌های ترسیم شده در یک سازمان رسید، اما آنچه با فناوری اطلاعات انجام می‌گیرد بسیار متفاوت است از چیزی که در ذهن جای می‌گیرد. فناوری اطلاعات یک شناخت هیجان انگیز از محیط اطراف را در ذهن ما ایجاد نموده و هر کس را، در هر سطح و ایده به سوی خود جلب می‌کند. افراد بشر به فناوری اطلاعات

برای رشد خود و فراگیری علم و دسترسی به ابزار راحت‌تر و در دسترس‌تر در ارتباطات فکر می‌کنند (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۰).

فناوری اطلاعات یک شناخت هیجان انگیز از محیط اطراف را در ذهن ما ایجاد نموده و هر کس را، در هر سطح و ایده به سوی خود جلب می‌کند.

سازمان‌ها به این پدیده برای دسترسی به بازار بزرگ‌تر، ارائه خدمات بیشتر و بهتر، جمع‌آوری و نگاه دقیق‌تر و زنده به نظریه‌ها و سلیقه‌ها، انجام راحت‌تر و سریع‌تر کارها، ارزان‌تر کردن هزینه خدمات و عملیات، کنترل دقیق‌تر و دسترسی سریع‌تر به منابع داخل و بیرون سازمان و ارتباطات سریع‌تر و ارزان‌تر نگاه می‌کنند، حال، آنچه در تعریف فناوری اطلاعات به چشم می‌خورد، که در سایر فناوری‌ها تا این حد مدنظر نبوده، مفید بودن این کاربردها از طریق تعریف و ترسیم یک استراتژی دراز مدت و منطقی در اداره امور سازمان و خدمات و ارتباطات است. شناخت هرچه دقیق‌تر و کامل‌تر از فناوری اطلاعات برای مدیران و کارشناسان و سازمان‌ها، آنان را در تنظیم و طراحی یک استراتژی عملی تا با نگرش فناوری اطلاعات کمک شایانی می‌کند (بنی‌سی و رشاد، ۱۳۸۹).

۲- فناوری اطلاعات یک سری مفاهیم و فکر است.

صرف نظر از بعد استراتژیک در فناوری اطلاعات و ابزار و اسباب کار از سوی دیگر، فناوری اطلاعات شبیه یک فکر واندیشه برای انجام بهینه و مؤثرتر از کارهاست. از آنجا که فناوری اطلاعات تنها در قالب بسته نرم افزاری یا سخت افزاری و یا ترکیب آن‌ها قابل تعریف و کاربری نیست، لزوم ایجاد فکر واندیشه قوی و جامع برای ترکیب

ابزارها برای اجرای اهداف و عملیات و ارتباطات نیز یکی دیگر از ابعاد گسترده و شگفت انگیز فناوری اطلاعات است (رجب زاده و شهایی، ۱۳۸۵).
با این تعبیر، ابزار و اسباب نرم افزاری و سخت افزاری در فناوری اطلاعات بیشتر شبیه مواد خامی می‌مانند که مطابق نیاز با هم ترکیب شده و کار خاصی را انجام می‌هند. در سازمان‌ها، بایستی یک استراتژی برای استفاده از فناوری اطلاعات وجود داشته باشد و پس از آن، فکر و اندیشه جهت ترکیب و بکارگیری ابزار فناوری اطلاعات به کار گرفته شود؛ و در انتها به مرحله اجرایی و استفاده از فناوری اطلاعات رسید (فهیمی، ۱۳۸۸).

۳- فناوری اطلاعات یک سری ابزار است

به هر آنچه موجب جمع‌آوری، گردش، پردازش و انتقال اطلاعات و پیام‌ها بدون محدودیت‌های مکانی و زمانی باشد فناوری اطلاعات گفته می‌شود. این تعریف از فناوری اطلاعات را صنعت فناوری اطلاعات می‌گویند.
رایانه‌ها، شبکه‌های رایانه‌ای، نرم افزارهای کاربردی و همه در حوزه صنعت فناوری اطلاعات جای می‌گیرند. با این تعبیر، می‌توان حدس زد که تقریباً تمامی افراد به نوعی از فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند. سازمان‌ها نیز استفاده از فناوری اطلاعات را سال‌ها تجربه کرده‌اند؛ اما آنچه تاکنون در سازمان‌ها مطرح بوده، طبق تعاریف جدید از فناوری اطلاعات، نمی‌توانست کاربرد مؤثر و شایسته این پدیده عظیم بشری را پاسخ گو باشد (تقیرزاده، ۱۳۸۵).

شاید موفق‌ترین سازمان‌ها در استفاده از سخت افزار و نرم افزارهای رایانه‌ای و ارتباطات، بدون ترسیم استراتژی و اندیشه استفاده از فناوری اطلاعات، کمترین بهره را از آن برده‌اند. طبیعی است که ترکیب استراتژی، فکر و اندیشه، تجهیزات و ابزار، همگی

می‌توانند بر اساس یک طرح اجرایی کامل و گویا، مزایا و فرصت‌های جدید و قابل توجهی را برای سازمان‌ها ایجاد کنند (صرافی‌زاده، ۱۳۸۸).

به هر آنچه موجب جمع‌آوری، گردش، پردازش و انتقال اطلاعات و پیام‌ها بدون محدودیت‌های مکانی و زمانی باشد فناوری اطلاعات گفته می‌شود.

۴- فناوری اطلاعات نوآوری است.

چنانچه سازمان‌ها حلقه‌های مفهیمی و گامهای فناوری اطلاعات را منهای نوآوری بکار گیرند، پس به طور یقین پس از مدتی کوتاه با شکست روبرو شده و از صحنه مقایسه یا رقابت خارج می‌شوند. برای زنده و پویا نگه داشتن کاربرد فناوری اطلاعات، نوآوری، شاه کلید توسعه و تحول آن محسوب می‌شود و در نتیجه، موجب رشد سازمان‌ها و بشر می‌گردد. نوآوری نقش بسزایی در رشد و شکوفایی فناوری اطلاعات تا این تاریخ داشته است. قطعاً این نقش در آینده هم باقی خواهد ماند (ماهباز، ۱۳۸۷). نوآوری موجب ابداع کاربردها و انتظارات جدید از فناوری اطلاعات می‌گردد. نوآوری بیشتر در حوزه کارگزاران، یعنی آنهایی که طراحی، پیاده سازی، مسئولیت فکر و اندیشه در فناوری اطلاعات را به عهده دارند، کاربرد داشته و مورد توجه قرار می‌گیرد، گرچه کاربران هم با نوآوری و اندیشه‌های نو می‌توانند در این حرکت عظیم و پویا به سوی رشد و پیشرفت، مؤثر واقع شوند.

۵- فناوری اطلاعات همراه با انسان است.

انسان‌ها دارای دو نقش طراحی و اجرای پروژه‌های فناوری اطلاعات (کارگزار) و جذب و بکارگیری روش‌ها و ابزار جدید برای انجام کارها «کاربر» دارند. مهارت، دانش

و تجربه هر کدام در جای خود تأثیر تعیین کننده در موفقیت استفاده از فناوری اطلاعات دارد. نقش کاربران بیش از کارگزاران است و تأثیر بیشتری در موفقیت یا عدم موفقیت دارند. این حوزه تحت عنوان مدیریت منابع انسانی و تغییر، یا آموزش و تغییر، یا مدیریت تغییر و امثال این‌ها در موفقیت کاربردهای فناوری اطلاعات مورد نظر صاحبان فن نقش داشته و به عنوان یکی از مهم‌ترین جنبه‌ها در پیاده‌سازی فناوری اطلاعات مطرح و راه‌حل‌هایی برای آن پیشنهاد می‌شود (زرگر، ۱۳۸۸).

پتانسیل‌ها و قابلیت‌های فناوری اطلاعات

مانسل^۱ پتانسیل‌ها و قابلیت‌های زیر را برای فناوری اطلاعات در نظر می‌گیرد (شریف زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

تولید اطلاعات: نوآوری‌های جدید در فناوری اطلاعات با در دسترس قرار دادن شبکه‌هایی با سرعت بالا، امکان تولید و مدیریت مقادیر زیادی از اطلاعات را متناسب با نیاز کاربران و در راستای اهداف توسعه فراهم می‌آورند. فراهم ساختن فرصت‌های تولید: فناوری اطلاعات، فرصت‌های تولیدی را برای تولیدکنندگان افزایش می‌دهد.

پشتیبانی از اشتراک دانش فنی و علمی: به کارگیری فناوری اطلاعات، نقش مهمی در انجام تحقیقات علمی و فنی ایفا می‌کند. امروزه، به کارگیری قابلیت‌های فناوری اطلاعات جزء فعالیت‌های اصلی مراکز تحقیق و توسعه است.

تغییر هنجارهای اقتصادی و اجتماعی: به تدریج که افراد فناوری اطلاعات و ارتباطات را به کار می‌گیرند، هنجارها و ارزش‌های تجاری و اجتماعی و فرهنگی آنها

¹. Mansell

تغییر می‌کند. برای نمونه، سرعت ارتباطات و انجام تحلیل‌های الکترونیک، منجر به افزایش سرعت تصمیم‌گیری‌ها می‌شود (ماسل، ۱۹۹۹).

فناوری، مهارت فکر کردن و عمل کردن نظام‌مند را به فرد منتقل می‌کند. تفکر نظام‌مند به این مفهوم است که فرد توانایی درک این نکته را داشته باشد که کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته‌اند و تغییر در هر یک از بخش‌ها، ناگزیر بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. زیر بنای چنین مهارتی، داشتن تفکر نظام‌مند است که از طریق فناوری ایجاد می‌شود و توسعه می‌یابد. به عبارت دیگر، با درک روابط منطقی میان داده‌ها، فرد به تفکر منطقی مجهز می‌شود و قدرت درک روابط میان اطلاعات و مؤلفه‌ها را کسب می‌کند.

فناوری، مهارت فکر کردن و عمل کردن نظام‌مند را به فرد منتقل می‌کند.

در این کتاب، متغیر مستقل (ارزیابی مشخصه‌های فناوری اطلاعات که در سازمان وجود دارد) به منظور ارزیابی کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان پذیرفته شده است و به منظور بررسی کاربرد فناوری اطلاعات، هشت مشخصه کلیدی به عنوان مبنا انتخاب شده است که به صورت خلاصه در زیر فهرست شده است و در ادامه، به صورت مشروح بیان می‌شود:

- حمایت مدیریت ارشد از کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان؛
- میزان بودجه و سرمایه‌گذاری سازمان بر کاربرد فناوری اطلاعات؛
- کیفیت کارکنان فناوری اطلاعات سازمان؛
- میزان ماشینی بودن (اتوماسیون) مدیریت دانش سازمان؛
- میزان یکپارچه سازی نظام‌های مدیریت دانش سازمان؛

- انعطاف‌پذیری نظام مدیریت دانش سازمان؛
- دسترسی کارکنان به سخت افزار و نرم افزار در دسترس در بازار؛
- میزان مقبولیت و حمایت کارکنان و کارمندان سازمان از کاربرد فناوری اطلاعات.

ویل و راس^۱ در مورد ضرورت حمایت مدیریت ارشد بیان می‌کنند که مدیریت ارشد سازمان باید فعالیت مؤثر بیشتری برای حمایت و همچنین مطلع کردن کارمندان از حمایت خود از قبیل تشکیل کمیته اجرای فناوری به مانند تیم‌های تصمیم‌گیری به منظور تعریف اصطلاحاتی شبیه به اصول، ساختار، زیرساخت، کاربرد، قدرت و اختیار، مالکیت، و سرمایه‌گذاری و همچنین، به منظور نظارت بر اجرا و بازنگری با بیشترین حساسیت انجام دهند (ویل و راس، ۲۰۰۴). بسیاری از محققان معتقدند که یکی از عوامل موفقیت و اثرگذاری فناوری اطلاعات در سازمان، میزان بودجه‌ای است که برای آن سرمایه‌گذاری می‌شود. علاوه بر این، آنها معتقدند که این بودجه باید تداوم داشته باشد و سرمایه‌گذاری‌های فصلی اثرات بلندمدتی خواهد داشت.

محققانی مانند که‌هو^۲ و همکارانش با تأکید بر اهمیت منابع داخلی فناوری اطلاعات، بیان می‌کنند که این منابع داخلی شامل دانش و تخصص کارکنان فناوری اطلاعات، به عنوان معیار مهمی در ظرفیت و توانایی سازمان در طراحی نظام‌ها و یکپارچه کردن نظام‌ها شناسایی شده است. از زمانی که فناوری اطلاعات در سازمان‌ها به کار گرفته شده است، تخصص و توانایی‌های کارکنان فناوری اطلاعات به عنوان یک عامل کلیدی موفقیت، اجرا و حفظ و نگهداری این نظام‌ها، و به خصوص نظام‌های مرتبط با مدیریت دانش، شناسایی شده است. همانگونه که بسیاری از محققان تأکید کرده‌اند مشخصه ماشینی کردن نظام فناوری اطلاعات در مدیریت

^۱. Weil and Ross

^۲. Kehoe

دانش مهمترین کارکرد است (که هو و همکاران، ۲۰۰۵). دولبون و مارلر^۱ معتقدند که چنین کارکرد ماشینی کردن شامل داده‌ای است که به صورت خودکار جمع‌آوری می‌شود، خلاصه می‌شود، تولید می‌شود، انتشار می‌یابد، تبدیل به فرمت خاص به منظور تأمین نیازهای مختلف می‌شود، مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد، انبار می‌شود، و یا برای دسترسی بازایی می‌شود. به علاوه داده می‌تواند در میزان زیادی، با سرعت بالایی مورد بررسی قرار گیرد (دولبون و مارلر، ۲۰۰۵).

دولبون و مارلر معتقدند که با وجود فراهم آوری کارکردهایی مانند فراهم آوری، ذخیره سازی داده‌ها، ماشینی کردن اداره داده‌های فعالیت‌های سازمانی و تبدیل داده‌های خام از نظام‌های فرایند تعاملی به شکل‌های بامعنی و قابل استفاده و درک، نظام اطلاعاتی هنوز از فقدان کاربرد اثربخش طراحی‌های تلفیقی مبتنی بر وب و ظرفیت‌های تجزیه و تحلیل رنج می‌برد. همه این مطالعات بر اهمیت تلفیق در یک نظام مدیریت دانش تأکید می‌کنند، بدون تلفیق و یکپارچگی، کارکرد مدیریت دانش نمی‌تواند از طریق مشخصه‌های تحلیلی ضروری که می‌تواند ارزش اطلاعات را برای سازمان‌ها بیشتر کند، استفاده نماید (دولبون و مارلر، ۲۰۰۵).

به خاطر این حقیقت که کار مدیریت دانش روز به روز و به طور فزاینده‌ای با تقاضای بیشتری روبرو می‌شود و محیط به طور دائم در حال تغییر است، بسیاری از محققان با توجه به تجربه‌ای که داشتند بیان می‌کنند که سهولت به روز رسانی و همچنین سهولت ایجاد تغییر در این نظام‌ها یکی از مهمترین ملاحظات در طراحی و اجرای این نظام‌هاست. ویل و راس معتقدند که عامل اصلی برای حفظ انعطاف‌پذیری نظام‌ها، وابسته به طراحی زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان است و این نیازمند آینده نگری در ایجاد زیرساخت مناسب، در زمان مناسب، به منظور ایجاد شرایطی برای

¹. Dulebohn and Marler

اجرای سریع نوآوری‌های کسب و کار، به خصوص در زمینه فناوری اطلاعات است (ویل و راس، ۲۰۰۴).

در طول سالیان دراز، محققان و متخصصان، سازمان‌ها را به پذیرش و قبول این طرز تفکر مدیریت فناوری اطلاعات تشویق کرده‌اند که (ایجاد کنید حتی زمانی که می‌توانید بخرید) (استون^۱ و همکاران، ۲۰۰۵). تحت شرایط رقابت سنگین، فروشندگان نظام‌های مدیریت دانش و نرم افزارها، شروع به طراحی نظام‌ها و نرم افزارهایی کردند که هر روز قوی‌تر، ارزان‌تر، به روزتر، با کاربردآسان‌تر، و مفید برای متخصصان و کارگزاران سازمانی است. به علاوه، آنها دست به طراحی نرم افزارهایی زدند که بتواند با همه نیازهای مدیریت سازگار شود و قدرت تطبیق با همه آنها را داشته باشد. برای مثال، نرم افزارهایی که تصاویر گرافیکی ایجاد می‌کرد و قدرت تولید نمودارها و جدول را داشت در میان متخصصان مقبولیت زیادی کسب کرد. این نظام‌ها که بیشتر داشبورد دیجیتال نامیده می‌شوند، خیلی شبیه به داشبورد ماشین کار می‌کنند، داده‌های عملکرد کلیدی را از طریق چارت‌ها و گراف‌ها، به صورت قابل درک‌تری برای مدیران فراهم می‌کنند. متخصصان، به طور فزاینده‌ای، در حال به کارگیری این نوع از نظام‌ها هستند برای اداره بهتر موضوعات کلیدی و یافتن حوزه‌هایی که در آنها مشکلاتی وجود دارد و شناسایی رویه‌هایی که می‌تواند برای بهبود عملکرد کمک کند. و این موضوع، به طور کامل، نقش فروشندگان این گونه نرم افزارها را در زمینه مورد بررسی روشن می‌کند. درست شبیه به حمایت مدیریت ارشد سازمان از کاربرد فناوری اطلاعات که نقش حیاتی در موفقیت آن دارد، پذیرش و حمایت کارمندان برای به کارگیری فناوری اطلاعات نیز نقش حیاتی در رسیدن سازمان به اهدافش دارد (سیبسون^۲، ۱۹۹۲).

^۱. Stone

^۲. Sibson

عامل اصلی برای حفظ انعطاف‌پذیری نظام‌ها، وابسته به طراحی زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان است و این نیازمند آینده‌نگری در ایجاد زیرساخت مناسب، در زمان مناسب، به منظور ایجاد شرایطی برای اجرای سریع نوآوری‌های کسب و کار، به خصوص در زمینه فناوری اطلاعات است.

فناوری اطلاعات و مزایای آن

فناوری اطلاعات به مجموعه ابزارها، فنون و روش‌های تولید، پردازش، ذخیره سازی و اشاعه و اطلاعات اطلاق می‌شود. طبق تعریف یونسکو، فناوری اطلاعات یکی از ابعاد علوم اطلاع رسانی است و موارد زیر را پوشش می‌دهد (آزادی احمدآبادی و آزادی احمدآبادی، ۱۳۸۸).

- ظرفیت کامپیوتر برای ذخیره سازی؛
 - پردازش اطلاعات؛
 - تکنولوژی ارتباطات دوربرد؛
 - انتقال، ثبت، ویرایش، ذخیره سازی، تغییر و توزیع اطلاعات.
- مانسل (۱۹۹۹)، پتانسیل‌ها و قابلیت‌های زیر را برای فناوری اطلاعات در نظر می‌گیرد:

● تولید اطلاعات : نوآوری‌های جدید در فناوری اطلاعات با در دسترس قرار دادن شبکه‌هایی با سرعت بالا، امکان تولید و مدیریت مقادیر زیادی از اطلاعات را متناسب با نیاز کاربران و در راستای اهداف توسعه فراهم می‌آورند.

● فراهم ساختن فرصت‌های تولید: فناوری اطلاعات، فرصت‌های تولیدی را برای تولیدکنندگان افزایش می‌دهد.

● پشتیبانی از اشتراک دانش فنی و علمی: به کارگیری فناوری اطلاعات، نقش مهمی در انجام تحقیقات علمی و فنی ایفا می‌کند. امروزه به کارگیری قابلیت‌های فناوری اطلاعات جزء فعالیت‌های اصلی مراکز تحقیق و توسعه است.

● تحقیق هنجارهای اقتصادی و اجتماعی: به تدریج که افراد، فناوری اطلاعات و ارتباطات را به کار می‌گیرند، هنجارها و ارزش‌های تجاری، اجتماعی و فرهنگی آنها تغییر می‌کند. برای نمونه سرعت ارتباطات و انجام تحلیل‌های الکترونیک، منجر به افزایش سرعت تصمیم‌گیری‌ها می‌شود (مانسل^۱، ۱۹۹۹).

فناوری، مهارت فکر کردن و عمل کردن نظام‌مند را به فرد منتقل می‌کند. تفکر نظام‌مند به این مفهوم است که فرد توانایی درک این نکته را داشته باشد که کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته‌اند و تغییر در هر یک از بخش‌ها، ناگزیر بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. زیربنای چنین مهارتی داشتن تفکر نظام‌مند است که از طریق فناوری ایجاد می‌شود و توسعه می‌یابد. به عبارت دیگر با درک روابط منطقی میان داده‌ها، فرد به تفکر منطقی مجهز می‌شود و قدرت درک روابط میان اطلاعات و مؤلفه‌ها را کسب می‌کند.

¹. Mansell

طبقه بندی فناوری اطلاعات

در این بخش، هفت طبقه بندی کلی تکنولوژی (فناوری اطلاعات) ارائه شده است (وو تیم و ویوی^۱، ۲۰۱۴).

۱- تکنولوژی جدید

یک تکنولوژی جدید، هر نوع تکنولوژی جدیداً تولید یا اجرا شده ای است که اثری بارز و مشخص بر روش تولید کالاها یا ارائه خدمات به وسیله یک شرکت دارد. لزومی ندارد که این تکنولوژی برای دنیا جدید باشد بلکه همین که برای شرکت، جدید باشد کافی است. تکنولوژی جدید اثری عمیق بر بهبود بهره وری و حفظ جایگاه رقابتی یک شرکت دارد. نمونه چنین تکنولوژی ای یک نرم افزار کامپیوتری جدید است که می تواند نقشه های مهندسی ترسیم کند و جایگزین ترسیم دستی شود (ضیائی و شکرچی زاده، ۱۳۹۶).

۲- تکنولوژی نوظهور

یک تکنولوژی نوظهور هر نوع تکنولوژی است که هنوز به طور کامل تجاری و به بازار عرضه نشده است. اما ظرف پنج سال آینده این چنین خواهد شد. ممکن است در حال حاضر کاربرد آن محدود باشد اما انتظار می رود در آینده به شکلی قابل ملاحظه تکامل یابد. نمونه های تکنولوژی های نوظهور عبارتند از مهندسی ژنتیک، نانو تکنولوژی، ابر رسانی و ... این تکنولوژی ها می توانند موجب بروز تغییراتی بزرگ در نهادهای اجتماعی و در خود اجتماع شوند (ضیائی و شکرچی زاده، ۱۳۹۶).

۳- تکنولوژی پیشرفته

اگر شرکتی ویژگی های زیر را دارا باشد، آنگاه آن را شرکت بهره مند از تکنولوژی پیشرفته می نامند:

¹. Wu Tim & Weiwei

- از کارکنان با تحصیلات بالا استفاده می‌کند.
- تکنولوژی اش با سرعت بیش تری از دیگر صنایع در حال تغییر است.
- با نوآوری تکنولوژیک رقابت می‌کند.
- بودجه تحقیق و توسعه آن بالاست.
- می‌تواند از تکنولوژی برای رشد سریع استفاده کند. برخی شرکت‌های پیشرفته ممکن است از تکنولوژی فوق پیشرفته استفاده کنند (ضیائی و شکرچی زاده، ۱۳۹۶).

۴- تکنولوژی گسترده

- واژه تکنولوژی بسیط به آن دسته از تکنولوژی‌های اطلاق می‌شود که در بخش‌های بزرگی از جامعه انسانی گسترده شده‌اند. بسیاری از صنایع که ویژگی‌های زیر را دارند از این نوع تکنولوژی استفاده می‌کنند:
- آنها از کارکنانی با سطح آموزش یا مهارت نسبتاً پایین استفاده می‌کنند.
 - آنها از عملیات دستی یا نیمه خودکار استفاده می‌کنند.
 - مخارج تحقیقی آنها پائین است (زیر میانگین صنعت)
 - پایه تکنولوژی مورد استفاده با ثبات است و چندان تغییر نمی‌کند.
 - کالاها تولید شده عمدتاً از نوعی هستند که نیازهای اساسی انسان را تأمین می‌کنند. نیازهایی چون غذا، مسکن، پوشاک و خدمات اساسی انسانی (ضیائی و شکرچی زاده، ۱۳۹۶).

۵- تکنولوژی متوسط

- بین تکنولوژی‌های پیشرفته و تکنولوژی بسیط قرار می‌گیرند. صنعت خودکار و کالاهای مصرفی از جمله نمونه‌هایی اند که از این نوع تکنولوژی بهره می‌گیرند.

۶- تکنولوژی مناسب

از واژه تکنولوژی مناسب برای نشان دادن یک تناسب بین تکنولوژی مورد استفاده و منابع لازم برای بهره برداری بهینه از آن استفاده می‌کنند. این تکنولوژی می‌تواند از هر سطحی باشد. بسیط متوسط یا پیشرفته.

۷- تکنولوژی کدگذاری شده در مقابل تکنولوژی خاموش

یک تکنولوژی را می‌توان حفظ و به نحوی مؤثر میان کاربران منتقل کرد اگر به شکلی کدگذاری شده و رمزدار بیان شود. مانند یک نقشه مهندسی، یک فرم کدگذاری شده برای بیان شکل، بعد و قدرت تحمل یک کالا، تکنولوژی خاموش، دانشی است نامدون و نانوشته به روشی یکسان برای گروهی از مردم بیان یا ارائه نمی‌شود. معمولاً بر پایه تجارب استوار است. طراحان این تکنولوژی آنهایی اند که دانش فنی موردنظر را در اختیار دارند. برنامه‌ها و طرح‌های شاگردی و کارآموزی می‌توانند به عنوان وسیله‌ای برای انتقال دانش پنهان حوزه‌ها یا حرفه‌های خاص استفاده شوند. اگر تکنولوژی به شکل کدگذاری شده باشد انتقال آن ساده تر خواهد بود (وو تیم و ویوی، ۲۰۱۴).

کاربردهای فناوری اطلاعات و حوزه‌های کاربرد آن

۱- تجارت الکترونیک

از دیدگاه گروهی اصطلاح تجارت الکترونیک بیانگر تعاملات میان شرکای تجاری است و از این جنبه تجارت الکترونیک بسیار محدود است. ولی در مفهوم گسترده آن تجارت الکترونیک، به انجام کسب و کار الکترونیک در یک سازمان، صنعت و یا جامعه اطلاق می‌شود که نه تنها همکاری میان شرکای تجاری بلکه خرید و فروش، تبادل اطلاعات و محصولات و خدمات و تعاملات الکترونیکی در سازمان‌ها را نیز در برمی‌گیرد.

به قول لئوگرسستر^۱، مدیر ارشد اطلاعات شرکت IBM، تجارت الکترونیک چیزی نیست مگر چرخه زمان، سرعت، جهانی شدن، افزایش بهره‌وری، یافتن مشتریان جدید و اشتراک دانش میان مؤسسات برای رسیدن به برتری جهانی. به طور کلی تجارت الکترونیک عبارت است از تولید، پردازش، کاربرد، تبادل اطلاعات و اسناد تجاری به شیوه الکترونیک، مبادله اطلاعات تجاری بدون استفاده از کاغذ، یافتن منابع، انجام بازاریابی‌ها، مذاکره، دادن سفارش، تحویل، پرداخت، ارائه خدمات، پشتیبانی، مزایده، تعاملات تجاری به صورت همزمان بر روی شبکه اینترنت (رسولی‌پشته و باقری‌نژاد، ۱۳۸۹).

۲- دولت الکترونیک

سوابق نشان می‌دهد که تجارت الکترونیک زمینه را جهت بکارگیری دولت الکترونیک هموار کرده است، زیرا مؤسسات تجاری نیازمند بهره‌گیری از خدمات دولتی در زمینه قوانین و مقررات و آئین نامه بوده‌اند که از طریق وب سایت‌های دولتی فراهم گردید. همچنین به مرور، استفاده از سایت‌های دولتی به منظور دریافت مجوزها و مانند مجوز ورود کالا، احداث بنا و... رایج گردید.

دولت الکترونیک استفاده از فناوری اطلاعات به طور کلی و تجارت الکترونیک به طور خاص به منظور دسترسی آسان و مطمئن شهروندان و سازمان‌های اطلاعات و خدمات دولتی و ارائه خدمات دولتی به شهروندان، گروه‌های تجاری و تدارک‌کنندگان و کسانی که در بخش عمومی فعالیت می‌کنند، است. همچنین در این روش تعاملات تجاری با شهروندان و سازمان‌ها و مؤسسات تجاری و سازمان‌های درون دولت مؤثر انجام می‌پذیرد (غضنفری و چاروسه، ۱۳۸۰).

¹. Leo Grestese

۳- بانکداری الکترونیک

بانکداری الکترونیک یکی از نشانه‌های جامعه مجازی آینده است. بانکداری الکترونیکی منافع قابل توجهی برای مشتریان در زمینه‌های سهولت و هزینه معاملات بانکی به همراه دارد. ولی در کنار این منافع چالش‌های جدی را برای مقامات کشوری در تنظیم و کنترل سیستم‌های مالی و طراحی و اجرای سیاست‌های کلان اقتصادی به وجود می‌آورد.

بانکداری الکترونیکی مدت طولانی به صورت ماشین‌های خودپرداز و دریافت خدمات از طریق تلفن رایج بود و اخیراً با گسترش اینترنت تغییر شکل یافته و به صورت یک شبکه جدید انجام خدمات بانکی ارائه می‌شود. وجه تمایز بین پول الکترونیکی و بانکداری الکترونیکی این است که تراز معاملات مالی در حساب‌های مالی بانک نگهداری نمی‌شود از این طریق دسترسی مشتری به بانک بسیار سریع، راحت و در تمام مدت شبانه روز بدون توجه به مکان وی انجام می‌شود (فهیمی، ۱۳۸۸).

۴- سیستم اطلاعات جغرافیایی

سیستم اطلاعات جغرافیایی یکی از ابزارهای پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها در بخش‌های دولتی و خصوصی است و با توسعه و رشد دانش رایانه و برنامه‌نویسی و نیز فناوری اطلاعات روز به روز نقش چشم‌گیرتری در حمایت از فعالیت‌های سازمانی به خود می‌گیرد. سیستم اطلاعات جغرافیایی در دهه ۸۰ جهت کمک به بخش‌های دولتی به وجود آمد ولی به مرور استفاده از آن در سازمان‌های تجاری نیز گسترش یافت (صرافی‌زاده، ۱۳۸۸).

۵- دور کاری^۱

کار از دور به فعالیتی اطلاق می‌شود که در آن کار خارج از محدوده و مرزهای فیزیکی سازمان انجام پذیرد. در این شیوه کارکنان برخلاف روش‌های سنتی که در آن کار مستلزم استقرار در محدوده جغرافیایی سازمان در یک ساعت معین و زیر نظر سلسله مراتب و عمدتاً به صورت حضور فیزیکی در سازمان بود، فرد خارج از سازمان بیشتر در منزل به انجام امور کاری سازمان می‌پردازد و لذا تعریف سنتی از خانه به عنوان محلی خصوصی و به دور از نقاط سازمانی و محدوده‌های آن نیز دچار دگرگونی شده و بخشی از آن اختصاص به فعالیت‌های کاری سازمان می‌یابد. سازمان با بکارگیری کار از دور هزینه‌های مالی خود را کاهش می‌دهد و این امر متأثر از استقرار تجهیزات و سیستم‌ها در منازل، کاهش فضای کاری (اداری) رسمی و هزینه‌های سربار مانند پارکینگ، خدمات... است (دسترنج، ۱۳۸۸).

۶- سازمان مجازی

سازمان مجازی سازمانی است که در مکان مشخصی و توسط کارکنان رسمی، اداره نمی‌شود، بلکه در واقع یک نظام مدیریتی و طراح و ایده پرداز مرکزی است که عملیات مورد نیاز را توسط سازمان و اشخاص ثالثی طراحی و هدایت می‌کند. در واقع سازمان شبیه به یک جعبه قرارداد است. فناوری اطلاعات این امکان را فراهم می‌کند تا افراد بدون آن که در مکان خاصی به نام سازمان گردهم آیند، وظایف سازمانی خود را در هر مکان، خودرو، پارک و... انجام دهند.

شرایط لازم برای یک سازمان مجازی عبارت است از:

-فناوری اطلاعات پیشرفته که واحدهای مستقل را به هم مرتبط می‌سازد.

-اعتماد متقابل کامل میان اعضاء

^۱.Teleworking

-وجود قابلیت‌های محوری در هر یک از اعضا
-توانایی ترکیب و ادغام قابلیت‌های محوری هم فزاینده بدون رقابت ظاهری
-توانایی خود سازماندهی در افراد (اوتارخانی، ۱۳۸۷).

۷- ادارات مجازی

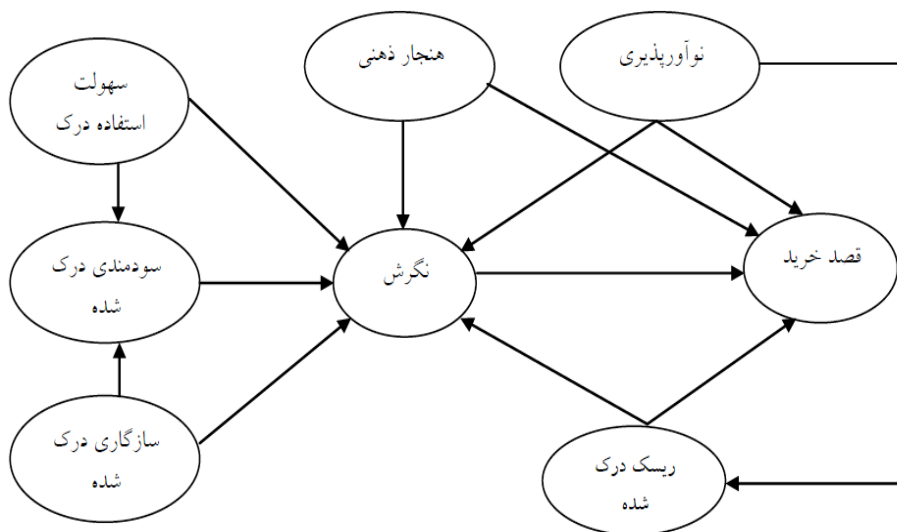
ادارات مجازی به مفهوم این است که کار را می‌توان به صورت مجازی در هر محل جغرافیایی که ارتباط الکترونیکی با مؤسسه داشته باشد، انجام داد. ادارات مجازی با برقراری ارتباطات الکترونیکی بین افراد راهی نو برای انجام امور اداری ارائه داده‌اند. ادارات مجازی حضور افراد در دفاتر را برای انجام کار غیر ضروری کرده است. به طوری که کارها را می‌توان در محل استقرار فرد یا کارمند انجام داد. در این مفهوم محل از اهمیت کمتری برای سازمان برخوردار است زیرا آنچه که بایستی انجام پذیرد کار است نه محل مراجعه فرد. ادارات مجازی با توسعه فناوری‌های رایانه، تولید رایانه‌های کوچک و ارزان قیمت و شبکه‌های ارتباطی به واقعیت پیوست به طوری که افراد قادرند از محل خارج از اداره، کارهای خود را انجام دهند همان گونه که میزان مجازی بودن متفاوت است. محیط‌های کاری نیز می‌توانند شیوه‌های متفاوتی داشته باشند (صرافی‌زاده، ۱۳۸۸).

الگوی کرسپو و رودریگز در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات

الگوی مفهومی این پژوهش بر مبنای الگوی کرسپو و رودریگز^۱ (۲۰۰۸) می‌باشد که در شکل زیر آمده است. این الگو ترکیبی از نظریه‌های مرتبط بویژه نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده تجزیه شده و الگو پذیرش فناوری می‌باشد و به دلیل اینکه متغیرهای مهم و اصلی این نظریه‌ها مثل متغیر نوآورپذیری در تکنولوژی و هنجار ذهنی را

¹. Crespo & Rodriguez

توأمان در الگو آورده است، یکی از جامع ترین الگوها در این زمینه می باشد. اجزای این الگو در شکل مشخصی می باشد و روابط آنها در زیر توضیح داده شده است.



شکل شماره ۱: الگوی کرسپو و رودریگز در زمینه پذیرش فناوری اطلاعات

عوامل موثر بر استفاده از فناوری اطلاعات در حوزه تجارت الکترونیک

۱- تأثیر نگرش ها بر انتخاب خرید از اینترنت

در متون مرتبط با تجارت الکترونیک، بسیاری از محققان از تأثیر نگرش بر استفاده (یا قصد استفاده) از اینترنت به عنوان یک سیستم خرید حمایت کرده اند. علاوه بر این در بسیاری از دیدگاه ها محققان بسیاری تأثیر مهم نگرش ها بر رفتار خرید اینترنتی را به اثبات رسانده اند و عنوان کرده اند که نگرش به تجارت الکترونیک به طور مثبتی روی نیت خرید از اینترنت تأثیر دارد (کرسپو و رودریگز، ۲۰۰۸).

۲- تأثیر فشار اجتماعی بر پذیرش تجارت الکترونیک

در بسیاری از الگوها که برای تجزیه و تحلیل انتخاب تجارت الکترونیک به کار رفته اند، مثل نظریه‌های کنش موجه، رفتار برنامه ریزی شده و تجزیه شده، تأثیر افراد دیگر به عنوان عامل مهمی بررسی شده‌اند. بویژه اینکه این الگوها شامل هنجار ذهنی می‌باشند، نشان دهنده انگیزه فرد برای عمل طبق عقاید افراد مرتبط به او می‌باشد (قاضی زاده و همکاران، ۱۳۹۱).

۳- تأثیر ریسک درک شده در تصمیم خرید اینترنتی

گاتینگون و رابرتسون^۱ (۱۹۸۵)، عدم اطمینان یا ریسک درک شده موجود در یک نوآوری را به عنوان عامل مستقیم در انتخاب آن نوآوری تعیین می‌کنند. در زمینه تجارت الکترونیک مطالعات متعددی از تأثیر واضح ریسک درک شده بر پذیرش خرید اینترنتی حمایت کرده‌اند. این مطالعات نشان داده اند که ریسک درک شده تأثیر منفی روی قصد خرید محصولات از اینترنت دارد. همچنین مطالعات متعددی از تأثیر ریسک درک شده روی نگرش به خرید اینترنتی حمایت کرده اند (هسو و چو^۲، ۲۰۰۴).

۴- تأثیر نوآوری‌پذیری فرد در انتخاب تجارت الکترونیکی

از میان خصوصیات فردی مصرف کنندگان، نوآوری‌پذیری، توجه زیادی را از سوی محققان در زمینه رفتار خرید و از دیدگاه ارتباط آن در فرآیند انتخاب محصولات یا رفتارهای جدید جلب کرده است. محققان نشان داده اند که نوآوری‌پذیری فرد تأثیر مثبتی بر نیت خرید در اینترنت و نگرش به خرید اینترنت و تأثیر منفی روی ریسک درک شده از خرید اینترنتی دارد.

¹. Gatignon & Robertson

². Hsu & Chiu

۵- ویژگی‌های ادراک شده از سیستم در انتخاب خرید اینترنتی

مطابق با چارچوب نظری که ارائه شده، ویژگی‌های ادراک شده از یک نوآوری، انتخاب آن را از طریق تأثیر آن ویژگی‌ها بر نگرش‌ها و ادراک ریسک تعیین می‌کند. به طور ویژه و خاص، سه نوع ویژگی تعیین کننده پذیرش نوآوری را مشخص کرده‌اند: سودمندی درک شده یا مزیت نسبی، سهولت استفاده یا پیچیدگی درک شده، و سازگاری با ارزش‌ها و عقاید افراد. محققان نشان داده اند که سودمندی و سهولت استفاده درک شده هم در زمینه تکنولوژی‌های جدید و هم در زمینه تجارت الکترونیک تأثیر مهمی بر نگرش‌ها دارند. همچنین بر تأثیر سازگاری با ارزش‌ها و عقاید فرد بر نگرش به خرید اینترنتی نیز اشاره شده است (کرسپو و رودریگز، ۲۰۰۸).

به طور ویژه و خاص، سه نوع ویژگی تعیین کننده پذیرش نوآوری را مشخص کرده‌اند: سودمندی درک شده یا مزیت نسبی، سهولت استفاده یا پیچیدگی درک شده، و سازگاری با ارزش‌ها و عقاید افراد.

منابع ارتباطی فناوری اطلاعات

برای استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات در شرکت، باید مدیریت فناوری اطلاعات و واحدهای سازمان ریسک و مسئولیت‌ها را تسهیم کنند که این امر مستلزم اعتماد و احترام متقابل و توانایی ارتباط، هماهنگی و مذاکره سریع و مؤثر است (روس^۱ و همکاران، ۲۰۰۴؛ بهارادویج^۲، ۲۰۰۰).

منابع ارتباطی فناوری اطلاعات به تعیین اولویت‌های فناوری اطلاعات برمی گردد به همین منظور برخی از شرکتها کمیته هایی از مدیران ارشد جهت تصمیم گیری راجع

¹. Ross

². Bharadwaj

به منابع محدود سرمایه گذاری در حوزه فناوری اطلاعات پرداخته‌اند (دوروسی^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). افراد ستادی فناوری اطلاعات و مشتریان لزوماً دارای ارتباطات و تعاملات متعدد هستند و باید بین آنها اطلاعات تبادل شده و روابط بین آنها هماهنگ شده و تسهیم اطلاعات در سرتاسر سلسله مراتب سازمانی اتفاق بیفتد تا منجر به برنامه ریزی مؤثر و توسعه کاربردهای جدید و بکارگیری تکنولوژی اطلاعات بروز شود (پاول^۲ و همکاران، ۱۹۹۷).

ایجاد ارتباط یکی دیگر از منابع ارزشمند ارتباطی فناوری اطلاعات است و شامل ارتقای درک کاربران از قابلیت فناوری اطلاعات و احساس مالکیت و رضایت عمیق کاربران است همچنین افزایش و تقویت اعتماد متقابل، هماهنگی اهداف، ارتباط موفق در بین ذی نفعان از جمله برنامه‌های فنی و تجاری سازمان‌ها می‌باشد (فینی و ویلکاکس^۳، ۱۹۹۸).

ایجاد ارتباط یکی از منابع ارزشمند ارتباطی فناوری اطلاعات است و شامل ارتقای درک کاربران از قابلیت فناوری اطلاعات و احساس مالکیت و رضایت عمیق کاربران است

مولفه‌های استفاده اکتشافی از فناوری اطلاعات

۱- حس گری

حس گری توانایی سازمان در جستجوی فعالانه و جمع آوری داده‌های مفید، تبدیل این داده‌ها به اطلاعات (صحیح، بموقع، دقیق و نغز)، اثبات و تحلیل اهمیت،

¹. Dorothy

². Powell

³. Feeny & Willcocks

علل و اثر اطلاعات، پیش بینی یا کشف فرصت در تهدیدهای محیط کسب و کار است (کوهلی و جاورسکی^۱، ۱۹۹۰ و داو، ۲۰۰۱).

قابلیت‌های مختلف شرکت نیاز است تا شرکت بتواند انواع مختلف تغییر را حس کند. از جمله این قابلیت‌ها هوشمندی بازار، سیاست‌های لابی‌گری و قابلیت‌های تحقیق و توسعه می‌توان اشاره کرد (اوربای^۲ و همکاران، ۲۰۰۶). مشارکت مستقیم مشتریان در توسعه محصول که حساسیت مشتری نامیده می‌شود مبنای اساسی در حس‌گری سازمانی است (ماسکل^۳، ۲۰۰۱).

یکی از چالش‌های حس‌گری، مربوط به فرایند حس‌گری در مدیریت بیش از حد آن است. صداهای شفاف نیازمند ابزارها و علائمی است تا قابل بهره‌برداری و پاسخگویی باشند. چالش این است که مدیران به دلیل تعصبات شناختی و احساسی ممکن است به هنگام تفسیر این علائم قضاوت ناصحیح داشته باشند (شوماخر و دی^۴، ۲۰۰۹).

از جمله این تعصبات شخصی مدیران می‌توان به ادراک انتخابی، عقل‌گرایی مطلق، تفکر آرمان‌گرایانه، خودتعصبی، ویژگی‌های شخصیتی و حافظه‌گزینشی اشاره داشت. از طرفی تعصبات سازمانی نیز چالش دیگری در تحلیل و حس ضعیف علائم می‌شود. زیرا حس‌گری سازمانی در محیط اجتماعی پیچیده اتفاق می‌افتد که در آن مدیران نه تنها به حساسیت محتوای علائم دارند بلکه به منبع و نشر دهنده حس نیز تعصب نشان می‌دهند (هوانگا^۵، ۲۰۱۲).

^۱. Kohli & Jaworski

^۲. Overby

^۳. Maskell

^۴. Schoemaker & Day

^۵. Huang

تعصبات اجتماعی زمانی که اطلاعات ناقص و ناکافی باشد بیشتر روی می‌دهد. سوروویکی^۱ (۲۰۰۴) معتقد است که گروه‌ها و بازارها اغلب قضاوت‌ها و تحلیل‌های بهتری نسبت به اشخاص دارند زیرا این در فرآیند تحلیل و تبیین حس‌گری اتفاق می‌افتد (سوروویکی، ۲۰۰۴).

۲- پاسخگویی

پاسخگویی به توانایی سازمان در همراهی با مشتریان و شرکا در شبکه تجاری به طور صحیح و بازنگری در قابلیت‌ها با شکل دهی فعالیت‌های نوآورانه نسبتاً سهل الوصول اطلاق می‌شود (داو، ۲۰۰۱).

چابکی سازمانی موجب گسترش راهکارها به هنگام اتفاق افتادن حوادث غیرقابل پیش‌بینی می‌شود. این عمل اصولاً از طریق زیرساخت‌ها، سیستم‌ها و فرآیندهای کسب و کار تحت عنوان توانایی پاسخ میسر و ممکن می‌شود (داو، ۲۰۰۱). شرکت‌های چابک قادر به سازمان دهی مجدد سریع و بازیابی خودشان به منظور بهره برداری فوری و موقت از فرصت‌های بازار هستند (گانسکران^۲، ۱۹۹۸).

شرکت‌ها پاسخ‌های احتمالی متنوعی را می‌توانند از خود بروز دهند از پاسخ پیچیده، حرکت راهبردی (سرمایه‌گذاری مشترک) حرکت ساده (نظیر تعدیل قوانین تجاری در قالب شرایط موجود) تا بدون حرکت و پاسخ (فریر^۳ و همکاران، ۱۹۹۹). چابکی نیازمند بازنگری و مهندسی مجدد فرآیندها و سیستم‌های موجود جهت دستیابی به تنوع و سرعت در ارتباط با شرکایی است که دارای قابلیت‌های ویژه هستند. چابکی مستلزم پاسخ به ورودی‌های غیرمنتظره یا تغییر در ورودی‌ها و فرآیندها به منظور دستیابی به خروجی‌های غیرمنتظره و مطلوب است. قانون تنوع و پیچیدگی خواسته‌ها در تحلیل

¹. Surowiecki

². Gunasekaran

³. Ferrier

نحوه سازمان دهی شرکت‌ها در افزایش قابلیت، مهم و اساسی است. قانون تنوع خواسته‌ها ریشه در نظریه سایبرنتیک و سیستم و کنترل دارد. قانون تنوع و پیچیدگی خواسته‌ها که به قانون اشبی^۱ نیز معروف است معتقد است که تنوع درونی یک سیستم حداقل باید به اندازه تنوع محیطی باشد که طبق قوانین آن باید فعالیت کند. این قانون کاربردهای مشخصی برای سازمان‌های چابک دارد: یک سیستمی که در مجموعه‌ای از شرایط ممکن است کارا باشد. در عین حال باید شرایط ایستا باشد که مانع تغییر شود (باشکوه و شکسته بند، ۱۳۹۲).

۳- یادگیری

یادگیری به توانایی سازمان در کشف و کسب دانش جدید و مربوط جهت تبدیل داده‌ها و تجارب به اطلاعات و تحلیل، استفاده و نوآوری دانش به هنگام نیاز جهت ارتقا حس گری و پاسخگویی سازمانی است (بات و گرو^۲، ۲۰۰۵).

فناوری اطلاعات از طریق حمایت و ارتقاء دسترسی به دانش و غناسازی محتوایی آن به یادگیری سازمانی کمک می‌کند. همان طور که سامبوراتی و همکاران (۲۰۰۳) دسترسی به دانش را به عنوان قابلیت دستیابی به دانش کدگذاری شده در شرکت از طریق سیستم‌ها و شبکه‌های بین سازمانی برای بهبود ارتباطات بین افراد جهت انتقال و تسهیم دانش، تعریف کرده‌اند.

فناوری از قبیل اینترنت، پایگاه داده‌ها و مخازن دانش در دسترسی به دانش بسیار حیاتی هستند. از نظر سامبوراتی، غنای دانش به عنوان سیستم تعاملی بین اعضاء سازمانی جهت حمایت از تسهیم و توسعه دانش ضمنی تعریف شده است. اهمیت فناوری اطلاعات در قابلیت یادگیری بستگی زیادی به استراتژی مدیریت دانش به کار گرفته شده در سازمان دارد. زمانی که دانش به خوبی در سازمان کدگذاری و در پایگاه

^۱. Ashby Law

^۲. Bhatt & Grover

داده ذخیره شود، ارزیابی و استفاده از آن و انتشار، ذخیره و بازیابی دانش برای همگان در سازمان میسر و ممکن می‌باشد (باشکوه و شکسته بند، ۱۳۹۲).

جمع بندی

فناوری اطلاعات بیشتر یک استراتژی، اندیشه، فکر و ابزار در حوزه انسان‌ها، همراه با نوآوری است. فناوری، مهارت فکر کردن و عمل کردن نظام‌مند را به فرد منتقل می‌کند. تفکر نظام‌مند به این مفهوم است که فرد توانایی درک این نکته را داشته باشد که کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته‌اند و تغییر در هر یک از بخش‌ها، ناگزیر بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

عوامل موثر بر استفاده از فناوری اطلاعات در حوزه تجارت الکترونیک عبارتند از: ۱- تأثیر نگرش‌ها بر انتخاب خرید از اینترنت ۲- تأثیر فشار اجتماعی بر پذیرش تجارت الکترونیک ۳- تأثیر ریسک درک شده در تصمیم خرید اینترنتی ۴- تأثیر نوآوری‌پذیری فرد در انتخاب تجارت الکترونیک ۵- ویژگی‌های ادراک شده از سیستم در انتخاب خرید اینترنتی، که در این فصل به بررسی آن‌ها پرداختیم.

فصل سوم

فن آوری اطلاعات در خدمت بیمه شدگان

فن آوری اطلاعات و سلامت عمومی بیمه شدگان

امروزه با الکترونیکی شدن خدمات بیمه های اجتماعی بیمه شدگان، آنان می توانند با ثبت مشخصات خود در سامانه های بیمه های اجتماعی، مبلغ آخرین پرداختی خود را به شکل مستند، دریافت کنند. مستمری بگیران، برای انجام برخی امور اداری، لازم است، در کنار مدارک مورد نیاز، مدرکی را نیز برای اثبات میزان مستمری و یا این که از چه سازمان بیمه ای مستمری دریافت می کنند، ارائه دهند. دریافت فیش حقوقی از سامانه بیمه های اجتماعی بویژه برای روستائیان و عشایر کار را برای آنان آسان ساخته و دیگر نیازی به مراجعه به سازمان های بیمه ای ندارند و تنها با استفاده از یک سیستم کامپیوتری تلفن همراه با اتصال به اینترنت، می توانند فیش حقوقی خود را دریافت کنند. امور اداری پیچیدگی های خاص خود را برای هر فرد دارد، که فراهم کردن مدارک، یکی از این پیچیدگی ها می باشد. بنابراین، هرچه در جهت ساده تر کردن این امور، گام برداشته شود، بر رفع دغدغه های مردم و مخصوصاً بیمه شدگان، کمک شایانی خواهد شد و به تبع، کمتر دچار ناراحتی و سردرگمی می شوند. مستمری بگیران بیمه های اجتماعی می توانند از طریق خدمات غیر حضوری بیمه های اجتماعی، جهت دریافت حکم و یا فیش حقوقی خود درخواست دهند. فیش حقوقی، به عنوان یک مدرک معتبر، در برخی شرایط می تواند به افراد کمک کند. به طور مثال، در هنگام درخواست وام، فیش حقوقی، یک از مدارکی است که جهت ضمانت باز پرداخت وام ارائه می شود. بنابراین بیمه شدگانی که تمایل به دریافت وام دارند می توانند با دریافت فیش حقوقی از سایت، مدارک خود را تکمیل کرده و موفق به اخذ وام مورد نظر شوند. در نتیجه دریافت فیش حقوقی با استفاده از خدمات الکترونیکی بیمه های اجتماعی بر ارتقاء کیفیت زندگی بیمه شدگان مؤثر می باشد.

نوبت دهی کارگزاران جهت امور بیمه ای با استفاده از خدمات الکترونیک را می توان یک خدمت بسیار ارزشمند نام برد. چرا که بیمه شدگان برای انجام امور بیمه ای خود باید به کارگزاری های فعال، مراجعه کنند. مشکل دقیقا زمانی به وجود می آید که، در همان روز مراجعه، فرصت برای انجام تمام امور پیش نیاید و فرد مجبور به صرف وقت و هزینه مجدد، برای مراجعه دوباره به کارگزاری باشد. با سیستم نوبت دهی آنلاین، این مشکل حل می شود و بیمه شدگان با خیال راحت تری، برای انجام امور بیمه ای خود، نوبت گرفته و در همان روز مراجعه، مطالبات آنان پیگیری خواهد شد. سرعت و زمانبندی دقیق، از مؤلفه های مهم برای تمام مردم جامعه و مخصوصا بیمه شدگان است که با انجام بخشی از امور به شکل غیر حضوری، به دست خواهد آمد. از این رو، نوبت دهی کارگزاری جهت امور بیمه ای در ارتقاء کیفیت زندگی بیمه شدگان نقش مهمی دارد.

خدمات بیمه های اجتماعی، شامل تمامی بیمه شدگان خواهد بود. به همین جهت، زنان در ایام بارداری، می توانند با استفاده از خدمات غیر حضوری از دستمزد ایام بارداری، استفاده کنند.

پرداخت حق بیمه و احتساب دوران خدمت سربازی به عنوان سابقه بیمه یکی از خدمات بیمه های اجتماعی است که به صورت کاملا غیرحضوری ارائه می شود و نیازی به مراجعه افراد برای دریافت این خدمت نخواهد بود. غیرحضوری شدن این خدمت به بیمه شدگان از طریق تبادل اطلاعات با سازمان نظام وظیفه انجام شده است و شرط استفاده غیرحضوری از این خدمت داشتن کارت پایان خدمت هوشمند است.

این نکته کاملا روشن است که فناوری اطلاعات به کمک مردم آمده است تا در کمترین زمان، به خواسته خود برسند. از این رو، بیمه های اجتماعی نیز با استفاده از این تکنولوژی، امکان انجام بسیاری از خدمات خود را به صورت غیر حضوری برای

جامعه عملی ساخته است. بیمه شدگان می توانند، درخواست خود را برای بازنشستگی، به صورت غیر حضوری ثبت کنند. انجام این کار به معنی وجود امکانات لازم برای بیمه شدگان می باشد که نشان از افزایش سطح کیفیت زندگی آنان است. همچنین، ورود دنیای دیجیتال به صنعت بیمه، به معنی گسترش دسترسی افراد به خدمات بیمه می باشد. بنابراین، موقعیت جغرافیایی، استفاده از خدمات بیمه های اجتماعی را محدود نخواهد کرد. در نتیجه، از بین بیمه شدگان، اگر فردی برای کسب درآمد، کشور را ترک کرده باشد، می تواند با استفاده از سامانه بیمه های اجتماعی، از خدمات آنها استفاده کند. در این حالت، فرد علاوه بر اینکه برای امرار معاش در کشور دیگری در حال تلاش می باشد، برای رفاه اقتصادی خود در آینده نیز می تواند برنامه ریزی کند. از این رو می توان گفت که وجود امکان درخواست بیمه ایرانیان خارج از کشور، بر سطح کیفیت زندگی خود و خانواده آنان، مؤثر می باشد.

از طرفی سوابق بیمه ای بیمه شدگان در هنگام دریافت مستمری، موضوع مهمی است. بیمه شدگان، با انتخاب میزان مستمری بازنشستگی، نسبت به رفاه اقتصادی خود در آینده، به میزان قابل قبولی اطمینان دارند و در زمان مشخص، یعنی پس از آخرین پرداختی حق بیمه، انتظار دریافت مستمری به صورت ماهیانه را دارند، اما این نکته را نیز باید در نظر داشته باشند که کوچکترین اختلال در سوابق آنها، نحوه دریافت مستمری را با مشکل روبرو خواهد کرد. بنابراین، بهتر است که گاهی، سوابق بیمه ای خود را بررسی کرده و در صورت مشاهده ایراد، برای اصلاح آن، درخواست دهند. درخواست اصلاح سوابق بیمه ای به صورت غیر حضوری و مشاهده این سوابق، یکی از خدماتی است که آنان را بابت سوابق بیمه ای خود دلواپس نخواهد کرد. در نتیجه بیمه شدگان، در دریافت مستمری، دچار مشکل نمی شوند و به عبارتی سطح کیفیت زندگی آنان، کاهش نمی یابد.

فن آوری اطلاعات و سلامت روحی بیمه شدگان

دیگر خدمتی که از طریق فناوری اطلاعات، می توان ارائه داد، نوبت دهی درمان، جهت مراجعه به پزشک می باشد. در شرایط بیماری، زمان، اهمیت بالاتری پیدا می کند. چرا که بیماری و درد، به سختی های کمبود امکانات و اتلاف وقت، می افزاید. حتی امکان دریافت نوبت از طریق تلفن نیز گاهی زمان بر بوده و مشکل بیمه شده را حل نمی کند. اما نوبت دهی از طریق سایت سازمان های بیمه ای، این امکان را به فرد می دهد که در وقت مشخص و به ساده ترین روش ممکن، به هدف خود برسد. این خدمت، بخشی از نگرانی های بیمه شدگان را در وقت نیاز به مراجعه به پزشک رفع خواهد کرد. به همین جهت نوبت دهی درمان جهت مراجعه به پزشک، باعث افزایش کیفیت زندگی آنان شود.

بیمه شدگان می توانند به صورت غیرحضوری، اطلاعات هویتی خود را استعلام و مشاهده کنند. ویژگی مثبت این خدمت را افرادی درک می کنند که در گذشته، اطلاعات هویتی خود را برای انجام امور اداری، به صورت کتبی ثبت می کردند و یا دیگر قادر به مشاهده این اطلاعات نبودند. واضح است که بیمه شده در هر دو حالت عنوان شده، احتمال اینکه با مشکلاتی مانند خطا در ثبت اطلاعات، مواجه شود بود. در ثبت اطلاعات به صورت کتبی، امکان مشاهده فرم، دشوار بوده و تا زمانی که پرونده با مشکل مواجه نگردد، این اتفاق نخواهد افتاد. اما در صورتی خود شخص خواهان دیدن اطلاعات هویتی ثبت شده باشد، برای این کار باید ابتدا به کارگزاری بیمه مراجعه کرده و پس از طی مراحل موفق به مشاهده اطلاعات هویتی ثبت شده بود. در ثبت کامپیوتری نیز، تا زمانی که امکان مشاهده اطلاعات هویتی برای بیمه شده، وجود نداشته باشد، احتمال بروز مشکل در روند بیمه ای فرد، کاهش چشم گیری نخواهد

داشت. از این رو، فراهم ساختن فرصت استعمال اطلاعات هویتی برای بیمه شدگان، مجال بررسی این اطلاعات را به آنان می دهد تا اگر خطا و یا ناهماهنگی در اطلاعات هویتی بیمه شده و اطلاعات ثبت شده وجود داشت، اقدام به اصلاح آنان داشته باشند. وجود کوچکترین اشتباه در ثبت هویت افراد، در آینده آنان را با مشکل رو به برو خواهد کرد و چه بسا برای حل این مشکل، هزینه بسیاری چه از لحاظ مادی و چه از نظر زمان، بپردازند. امکان استعمال اطلاعات هویتی، ابتدا باعث آرامش خیال بیمه شدگان، نسبت به پرونده بیمه ای می گردد و از مشکلاتی که در آینده ممکن است برای آنان رخ دهد پیشگیری می کند. بنابراین، امکان استعمال اطلاعات هویتی از طریق سامانه بیمه اجتماعی باعث افزایش کیفیت زندگی بیمه شدگان خواهد شد.

بیمه شدگان می توانند پس از تأیید کمیسیون های پزشکی تا مدت معینی از هزینه استراحت پزشکی استفاده نمایند، که موجب رفع بخش مهمی از نگرانی های آنان در این شرایط خواهد شد. تمامی خدمات عنوان شده، به دنبال فراهم ساختن آسایش خیال برای بیمه شدگان بوده و آنان با اطلاع از میزان مبلغی که بیمه در این خدمات به آنان پرداخت می کند، تصمیم به استفاده از خدمات می گیرند. از این رو با محاسبه مبالغ خدمات و انتخاب هر یک از آنان، سطح امید بیمه شدگان افزایش می یابد و در نتیجه در کیفیت زندگی آنان تأثیر بسزایی دارد.

انسان علاوه بر اینکه برای ادامه زندگی هزینه می کند، بلکه در هنگام مرگ نیز، هزینه هایی دارد. بین بیمه شدگانی که به دلیل بیماری یا حادثه فوت می کنند، افرادی هستند که بیشتر دارایی خود را صرف درمان کرده اند و خانواده برای تأمین هزینه های کفن و دفن با مشکل رو به رو می شوند. در این شرایط، بیمه های اجتماعی، با پرداخت کمک هزینه کفن و دفن، به خانواده داغ دیده، مانع از دست دادن تمام سرمایه آنان می گردد. از این رو، خانواده ای که علاوه بر بخش مهمی از سرمایه، عزیزی را

نیز از دست داده اند، می توانند سریع تر، وضعیت اقتصادی خود را بهبود ببخشند. در نتیجه درخواست کمک هزینه کفن و دفن به صورت الکترونیکی و با استفاده از فناوری اطلاعات و با جلوگیری از هزینه کردن تمام دارایی، باعث حفظ کیفیت زندگی در سطح مطلوبی می شود.

استفاده از فناوری اطلاعات جهت بررسی خدمات بیمه شدگان، سطح مشارکت بیمه شدگان در طرح های بیمه های اجتماعی را افزایش می دهد. این امر، مزایایی برای بیمه شدگان دارد که سطح کیفی زندگی آنان را تحت تأثیر قرار می دهد. از طرفی، ارتباط فعال با سازمان، باعث می شود که بیمه های اجتماعی، از انتقادات و پیشنهادات بیمه شدگان، آگاه شده و با بررسی آنها، از نظرات استفاده کنند. واضح است که این اتفاق به چه میزان، بر افزایش تعامل بیمه شدگان با بیمه های اجتماعی، رضایت آنان از خدمات و همچنین بالا رفتن سطح کیفیت زندگی آنان نقش دارد. بنابراین، استعلام ارتباط فعال با سازمان، باعث ارتقاء کیفیت زندگی بیمه شدگان خواهد شد.

فن آوری اطلاعات و کارکرد اجتماعی

از طرفی، زمانی که صحبت از ارائه خدمات با استفاده از فناوری اطلاعات، به میان می آید، نباید تنها به یک زمینه اکتفا کرد. امروزه تلفن همراه به عنوان یکی از در دسترس ترین و کاربردی ترین تجهیزات ارتباطی به حساب می آید. از این رو، ارائه خدمات با استفاده از تلفن همراه، کمک بسیار مهمی به روستاییان و عشایری که سیستم کامپیوتری ندارند می کند. به همین جهت، بیمه شدگان، با استفاده از تلفن همراه هوشمند، می توانند به سادگی از خدمات غیر حضوری بیمه های اجتماعی بهره مند شوند. ارائه خدمات از طریق بستر USSD تلفن همراه (اعتبار دفترچه درمان،

پرسش و پاسخ، اخذ نوبت درمان، فیش حقوقی، پرداخت حق بیمه، استعلام) باعث می شود بیمه شدگان، وقت خود را برای انجام سایر امور زندگی صرف کنند و در نتیجه کیفیت زندگی آنها، افزایش یابد.

علاوه بر این، استفاده بیمه شدگان، از تلفن همراه هوشمند برای امور بیمه ای خود زمانی ساده تر خواهد شد که فعالیت های بیمه ای خود را توسط یک برنامه مشخص، پیگیری کنند. استفاده از سایت، مزایا و معایبی دارد که معایب آن بر کیفیت زندگی بیمه شدگان، آسیب می رساند. عدم استفاده از اپلیکیشن، خطر استفاده از سایت های جعلی و کلاه برداری هنگام پرداخت حق بیمه را در بیمه شدگان، افزایش می دهد. از این رو، استفاده از نرم افزارهای بیمه، به دنبال افزایش امنیت در امور مالی مربوط به بیمه شدگان، کیفیت زندگی آنان را نیز افزایش می دهد.

همچنین، برخی خدمات بیمه ای به صورت غیر اجباری می باشند، مانند استراحت پزشکی، کمک هزینه دوران بیماری و خدماتی که به بررسی کمیسیون پزشکی نیاز دارند. بیمه شدگانی که این خدمات را دریافت می کنند، از نظر جسمی در وضعیت سختی هستند که انتظار و مراجعه مجدد برای آنان دشوار است، در نتیجه امکان نوبت دهی کمیسیون پزشکی جهت بررسی پرونده، به صورت غیر حضوری و با استفاده از تلفن همراه، موجب راحت تر شدن شرایط، برای بیمه شدگانی که از نظر جسمی در وضعیت دشواری هستند، می شود و کمتر اذیت خواهند شد و در نتیجه کیفیت زندگی آنان بهبود می یابد.

فن آوری اطلاعات و معیشت بیمه شدگان

خدمت دیگری که بسیاری از بیمه شدگان، تمایل به استفاده از آن دارند، مستمری بازنشستگی است. بعضی از مشاغل بیمه شدگان، مشاغلی است که توان فیزیکی و

بدنی بالایی را لازم دارد و واضح است که هر فردی توان بدنی سی سالگی خود را در شصت سالگی ندارد. بنابراین به فکر برنامه ریزی برای روزهای پیری خود می باشد. بیمه شدگان با استفاده از خدمات الکترونیکی بیمه های اجتماعی، می توانند مبلغ مستمری بازنشستگی را محاسبه کنند و نسبت به میزان حقوق خود و خانواده در آن دوران اطمینان کافی کسب کنند. بنابراین، با محاسبه مبلغ مستمری بازنشستگی، در سامانه بیمه های اجتماعی، آگاهی آنان بالا می رود و به تبع، یکی از دغدغه های آنان رفع خواهد شد که برطرف شدن نگرانی ها، نشانه افزایش کیفیت زندگی می باشد.

از طرفی، میزان حقوق بازنشستگی بیمه شدگان براساس میانگین دستمزد دو سال آخر پرداخت می شود. در حقیقت، ارائه خدمات غیر حضوری با استفاده از بستر فناوری اطلاعات، این امکان را به بیمه شدگان می دهد که بتوانند، میزان دریافتی خود را در دوران بازنشستگی، محاسبه کنند. بنابراین، محاسبه میانگین دستمزد دو سال آخر، از طریق خدمات غیر حضوری، به برنامه ریزی آنان برای فراهم کردن رفاه اقتصادی کمک می کند، که رسیدن به رفاه اقتصادی، لازمه ارتقاء کیفیت زندگی می باشد.

فن آوری اطلاعات و امور اداری

یکی از خدمات بسیار کاربردی بیمه های اجتماعی که به صورت غیر حضوری و با استفاده از فن آوری می توان انجام داد، جمع آوری سوابق بیمه ای می باشد. برای اطلاع از سوابق بیمه دیگر لزومی به حضور در شعبه ای که در آنجا قرارداد بیمه امضا شده نمی باشد، بلکه با استفاده از خدمات غیر حضوری بیمه های اجتماعی، می توان به سادگی سوابق بیمه را از سایر شعب استعلام کرد. در نتیجه، جمع آوری و مشاهده سوابق کلی بیمه، برای بیمه شدگان کار دشواری نمی باشد. کاهش دشواری های زندگی بیمه شدگان، ارتباط مستقیمی با افزایش سطح کیفیت زندگی آنها دارد.

از طرفی، نکته قابل توجه این امکان، استفاده مفید از آن می باشد. زمانی که از طریق سامانه اینترنتی، دریافت نوبت انجام شد، این احتمال وجود دارد که تاریخ و زمان مراجعه به کمسیون پزشکی، یادداشت نشود و یا با وجود ثبت آن فراموش شود و فرصت از دست برود. هرچه دیرتر برای معاینات مراجعه شود، بیمه شده در زمان طولانی به نتیجه اقدامات خود می رسد و در نهایت کمتر می تواند از امکاناتی که در این شرایط، برای او در نظر گرفته شده، بهره برد. اما با اطلاع رسانی و اعلام نوبت کمسیون پزشکی از طریق پیامک، احتمال بروز این مشکلات به حداقل خواهد رسید و بیمه شدگان، با استفاده از مزایای تعیین شده، سطح کیفیت زندگی خود را در سطح مطلوبی حفظ می کنند.

علاوه بر این، با گسترش فناوری اطلاعات، اکثر اقدامات، از این طریق انجام می شود. در گذشته، نتیجه کمسیون پزشکی، به صورت کتبی برای فرد ارسال می شد، بنابراین مدت زمان بیشتری طول می کشید تا نتیجه را دریافت کند و برای مراحل بعدی اقدام کند. اما امروزه، نتایج با کمک ابزارهای دیجیتالی که در دسترس بیمه شدگان می باشد به آنها ابلاغ می شود. شماره تلفن همراه افراد، نقش آدرس الکترونیکی را برای آنان ایفا می کند. از این رو، اطلاع رسانی و ابلاغ رای کمسیون پزشکی طبق آدرس الکترونیکی متقاضی، فرآیند خدمات بیمه ای انتخاب شده را، سرعت می بخشد و منجر به بهبود کیفیت زندگی آنان خواهد شد.

دیگر اقدامی که با استفاده از فناوری اطلاعات، برای بیمه شدگان بیمه های اجتماعی، انجام شده است، تشکیل پرونده بیمه ای آنها به صورت الکترونیکی می باشد. کاهش تردد بیمه شدگان در واحدهای مختلف، ایجاد سهولت و سرعت دسترسی به اسناد، نامه ها و سوابق بیمه شدگان، از جمله مزایایی است که الکترونیکی شدن پرونده ها به دنبال دارد. در نتیجه با توجه به مزایای ذکر شده، که هر یک از آنها نقش

مهمی در راحت تر شدن زندگی بیمه شدگان دارد، امکان مشاهده پرونده الکترونیکی، سطح کیفیت زندگی بیمه شدگان را بالا می برد.

از طرفی، بیمه شدگان مستمری بگیر، می توانند با استفاده از مدارکی که به واسطه استفاده از خدمات بیمه، مانند فیش حقوقی و گواهی کسر از اقساط معوق، برای آنان صادر می شود، اقدام به اخذ وام و تسهیلات از بانک ها و مؤسسات، داشته باشند. در اصل، وام و تسهیلات به کمک وضعیت اقتصادی آنها خواهد آمد که با استفاده از فناوری اطلاعات، جمع آوری مدارک لازم برای دریافت آن، ساده تر شده است. از این رو، بیمه شدگان، سریع تر به مبلغ درخواست شده می رسند. بنابراین، دریافت گواهی کسر از اقساط معوق، به صورت غیر حضوری، به روند مطالبات آنان از بانک یا مؤسسات، سرعت می بخشد که با دستیابی به موقع به تسهیلات، بخش مهمی از مشکلات مالی آنان حل خواهد شد و منجر به بهبود کیفیت زندگی آنان می شود.

هنگامی که مشاهده سوابق برای بیمه شدگان، آسان تر شود، به راحتی می توانند از سوابق ثبت شده خود مطلع شده و همچنین نسبت به اصلاح مشکلات موجود اقدام کنند. یکی از مشکلات، ثبت نشدن برخی سوابق است که مسئله بسیار مهمی است. ثبت نشدن سوابق و رفع نشدن این مشکل به معنی پرداخت حق بیمه اضافه و تأخیر در دریافت خدمات برای بیمه شدگان می باشد. چه بسا این تأخیر، منجر به اتفاقاتی شود که برای بیمه شدگان، ضرر مادی و معنوی داشته باشد، که قطعاً بر کیفیت زندگی آنان تأثیر بگذارد. از این رو، امکان مشاهده سابق و اعتراض به سوابق ناموجود، با پیشگیری از آسیب هایی که ممکن است به بیمه شدگان وارد شود، سطح کیفیت زندگی آنان را ارتقاء می دهد.

خدمت دیگری که به صورت الکترونیک برای بیمه شدگان ارائه می شود، پرداخت الکترونیکی حق بیمه می باشد. پرداخت حق بیمه به صورت حضوری، معایبی مانند

زمان بر بودن، افزایش هزینه و خطر سرقت مدارک و وجه از بیمه شده را داشت. اما با استفاده از فناوری در بیمه های اجتماعی و الکترونیکی شدن خدمات، روستاییان برای پرداخت حق بیمه خود، دیگر دغدغه ای از جنس موارد ذکر شده ندارند و در کمترین زمان ممکن و با صرف هزینه کمتری، با خیال آسوده، حق بیمه خود را پرداخت می کنند. به عبارتی، مزایای پرداخت اینترنتی حق بیمه، موجب رضایت بیمه شده، از فرآیند امور بیمه ای خود می باشد. بنابراین پرداخت الکترونیکی حق بیمه، توانسته کیفیت زندگی بیمه شدگان را ارتقاء بخشد.

فن آوری اطلاعات و آشنایی بیمه شدگان با امور بیمه

از مهم ترین امتیازاتی که خدمات غیر حضوری برای بیمه شدگان دارد، آشنایی با قوانین بیمه ای، در کوتاه ترین زمان ممکن می باشد. در سامانه بیمه های اجتماعی، اطلاعات و قوانین بیمه ای، به طور کامل بیان شده است. طبیعی است که عدم آگاهی کامل از قوانین، می تواند منجر به انجام فعالیت های اشتباه، توسط بیمه شدگان شود که متأسفانه گاهی ضرر جدی به آنان می رساند. اما با اطلاع کافی از قوانین، بیمه شدگان، می توانند استفاده مفیدی از خدمات بیمه داشته باشند که در بسیاری از مواقع به کمک آنان آمده و به شکل قابل توجهی، خسارت های وارده را جبران کنند. بنابراین، فناوری اطلاعات، به آشنایی بیمه شدگان از قوانین بیمه منتهی می شود که نقش مهمی در افزایش کیفیت زندگی آنان داد. علاوه بر این، پس از آشنایی با قوانین و خدمات بیمه ای، آشنایی با نحوه استفاده از خدمات و ثبت نام است که اهمیت پیدا می کند. از این رو، با راهنمایی بیمه شدگان جهت ثبت نام به صورت غیر حضوری، زمینه های لازم برای بالا رفتن کیفیت زندگی آنان فراهم می شود.

فن آوری اطلاعات و امور درمانی بیمه شدگان

موضوع درمان در عصر امروز باید بتواند از تکنولوژی‌های روز استفاده کند که یکی از این تکنولوژی‌ها، فناوری اطلاعات است. با این اقدام بیماران که همان بیمه شدگان هستند، اولین سود را می‌برند. وقتی تمام اطلاعات بیماران وجود داشته باشد، پزشکان بهتر می‌توانند تصمیم بگیرند که روند بیماری به چه صورت بوده و بیمار به چه درمان‌هایی بهتر جواب داده است، این درمان‌ها برای بیمار چه عوارضی داشته و در عین حال هزینه‌هایش چطور کنترل می‌شود. بیماری، زندگی بیمه شدگان را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. بنابراین، پزشک با این اطلاعات، با تشخیص مناسب‌ترین راه درمان، مانع از طولانی شدن روند بیماری خواهد شد. استفاده از نسخه درمان الکترونیکی علاوه بر کمک به پزشک، به کاهش عواقب بیماری، در زندگی بیمه شدگان، منجر می‌شود که به ارتقاء کیفیت زندگی آنان کمک می‌کند.

همچنین مسئله دیگری که در حوزه درمان برای بیمه شدگان اهمیت دارد، استفاده از دفترچه درمان می‌باشد. بیمه شدگان با دریافت خدمات غیر حضوری بیمه‌های اجتماعی، می‌توانند از خدمات حوزه سلامت آنان نیز بهره‌مند شوند که صدور دفترچه درمان، یکی از این خدمات است. اما دفترچه‌های درمان، زمانی به کمک بیمه شدگان می‌آید که اعتبار داشته باشد. استعلام اعتبار دفترچه درمان به صورت غیر حضوری با استفاده از فناوری اطلاعات، باعث کاهش هزینه‌های درمان بیمه شدگان می‌شود. در نتیجه، دغدغه‌های آنان در دوران بیماری کاهش می‌یابد و سطح کیفیت زندگی آنان در این دوران به شکل مطلوبی حفظ می‌شود.

جمع بندی

در این فصل راجع به خدماتی که فن آوری اطلاعات برای بیمه شدگان دارد، پرداختیم. از جمله این خدمات می توان به اموری اشاره کرد که بیمه شدگان اطلاعات خود را از طریق فناوری تکمیل نموده و خدمات دریافت کنند. این خدمات که در حیطه سلامت عمومی و روحی بیمه شدگان، معیشت بیمه شدگان، آشنایی بهتر بیمه شدگان با امور بیمه ای و امور درمانی خود و ... می باشد، موجب رفع نیازهای بیمه شدگان می گردد و کیفیت زندگی آنان را افزایش می دهد.

منابع و مأخذ

- آزادی احمدآبادی، قاسم؛ آزادی احمدآبادی، اکرم (۱۳۸۸). فناوری اطلاعات در مدیریت دانشف کاربردها و تاثیرها، تدبیر، ۲۱۱، ۵۵-۶۰.
- ازکمپ، استوارت (۱۳۶۹). روان شناسی کاربردی. ترجمه فرهاد ماهر، تهران: آستان قدس رضوی.
- اکبرزاده، آزاده (۱۳۹۰). رابطه اضطراب شغلی و کیفیت زندگی کاری معلمان تربیت بدنی استان آذربایجان شرقی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، تبریز: دانشگاه تبریز.
- اوتارخانی، علی (۱۳۸۷). تاثیر فناوری اطلاعات و سیستم اطلاعاتی بر ارتباطات سازمانی. پیام مدیریت. شماره ۴۶.
- ایمانی، محمدنقی؛ شریفی، اصغر؛ وفامنش، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین استفاده کارکنان از استراتژی فناوری اطلاعات (IT) با بهره وری آنان «مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی قزوین. مدیریت توسعه و تحول، ۳(۷)، ۴۹-۵۸.
- باشکوه، محمد و شکسته‌بند، میترا (۱۳۹۲). تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر چابکی کسب و کار. مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، ۱(۴).
- بلیک‌مور، کن (۱۳۸۵). مقدمه‌ای بر سیاست گذاری اجتماعی. ترجمه علی اصغر سعیدی و سعید صادقی جقه، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
- بنی‌سی، پریناز؛ رشاد، فائقه (۱۳۸۹). تاثیر استراتژی فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر میزان کارایی کارشناسان سازمان اوقاف و امور خیریه در سال ۱۳۸۸. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی تابستان، ۱(۴)، ۲۶-۱۵.

تقیرزاده، ابراهیم (۱۳۸۵). بررسی تاثیر سیستم‌های فناوری اطلاعات بر اثربخشی سازمان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد آستان قدس رضوی». پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه شهید بهشتی.

جونز، ویلیام تامس (۱۳۸۳). خداوندان اندیشه سیاسی. جلد دوم، ترجمه علی رامین، تهران: علمی و فرهنگی.

دسترنج، حکمت‌الله (۱۳۸۸). فن آوری اطلاعات و توانمندسازی. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۵.

رجب‌زاده، علی؛ شهبایی، بهنام (۱۳۸۵). مدل ارزیابی وجهه سازمانی در سازمان‌های دولتی و نیم نگاهی به تاثیر فناوری اطلاعات. تهران: دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران.

رسولی‌پشته، بهتاج؛ باقری‌نژاد، جعفر (۱۳۸۹). بررسی تاثیر سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات روی رضایت مشتری. رشد فناوری، ۶(۲۲)، ۵۵-۶۴.

زرگر، محمد (۱۳۸۸). اصول فناوری اطلاعات. تهران: بهینه.

سن، آمارتیا (۱۳۸۲). توسعه به مثابه آزادی. ترجمه وحید محمودی، تهران: دستان.

شریف‌زاده، فتاح؛ نریمانی، مهدی؛ کوشکی، علیرضا (۱۳۹۰). فناوری اطلاعات و موفقیت ابتکارات مدیریت دانش. فصلنامه علمی پژوهشی پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، ۲۷(۱)، ۱۸۸-۱۷۱.

صراف‌زاده، اصغر (۱۳۸۸). فناوری اطلاعات در سازمان «مفاهیم و کاربردها». تهران: میر.

ضیائی، علی؛ شکرچی زاده، احمدرضا (۱۳۹۶). محصولات با تکنولوژی بالا و رفتار تغییر برند توسط مشتریان. دومین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، اهواز.

غضنفری، مهدی؛ چاروسه، امین (۱۳۸۰). فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد فرصت‌های شغلی جدید برای کسب و کار. فصلنامه مطالعات مدیریت، ۹۲-۸۹، (۱)۱.

غفاری، غلامرضا؛ ابراهیمی‌لویه، عادل (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی تغییرات اجتماعی. تهران: آگرا و لویه.

غفاری، غلامرضا؛ امیدی، رضا (۱۳۸۸). کیفیت زندگی: شاخص توسعه اجتماعی. چاپ اول، تهران: شیرازه.

غفوری فرد، سمیه؛ رستمی نژاد، محمد؛ نصرالهی، عباس؛ دارابی، سعداله؛ سوخته زاری، سعید (۱۳۹۲). بررسی رابطه کیفیت زندگی و میزان فعالیت بدنی در دانش‌آموزان دختر. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام، ۲۱(۲)، ۱۵۱-۱۴۴.

فهیمی، مهری (۱۳۸۸). کاربردهای فناوری اطلاعاتی. فصلنامه مطالعات مدیریت، ۱۲۶-۱۱۵، (۱)۲.

قاسمی، محمد (۱۳۸۹). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، تهران: مجتمع آموزش عالی قم.

ماهباز، آرش (۱۳۸۷). مهارت اول: مفاهیم پایه فناوری اطلاعات. تهران: اتحاد.

مصطفی قاضی زاده، احمد سرداری، زهره زندیه، روشن قیاسی (۱۳۹۱). تعیین عوامل مرتبط با قصد خرید در تجارت الکترونیکی (مطالعه موردی: شرکتهای قطار مسافربری رجاء). دو فصلنامه راهبردهای بازرگانی، دانشگاه شاهد، ۱۹(۱).

نش، کیت (۱۳۸۰). جامعه‌شناسی سیاسی معاصر، جهانی شدن، سیاست قدرت. ترجمه محمدتقی دل‌فروز، تهران: کویر.

هی وود، اندرو (۱۳۷۹). درآمدی بر ایدئولوژی‌های سیاسی. ترجمه محمد رفیعی
مهرآبادی، تهران: وزارت امور خارجه.

Bentham, J. (1970). Selected Writings on Utilitarianism. Wordsworth Editions, reprint.

Berger-Schmitt, R. (2002). considering social cohesion in quality of life assessment: concept and measurement, social indicator's research. Vol. 58, pp 403-428.

Bernard, P. (1999). Social Cohesion: A critique, CPRN discussion paper. ottawa.

Bharadwaj, Anandhi S. (2000). A Resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. MIS Quarterly, 24(1), 169-96.

Bhatt, G. D., Grover, V. (2005). Types of Information Technology Capabilities and Their Role in Competitive Advantage: An Empirical Study. Journal of Management Information Systems, 22(2), 253-277.

Crespo, A. H. and Rodriguez, R. D. (2008). Explaining B2C e-commerce acceptance: An integrative model based on the framework by Gatignon and Robertson. Interacting with Computers, Vol. 20, pp. 212-224.

Diwan, R. (2000). Relational wealth and quality of life. journal of socio-Economics, 29. 305-340.

Dorothy C.K., Chan T.L.A., Ngai W.T. (2011). Information Technology, Operational, & Management Competencies for Supply Chain Agility: Findings from

Case Studies. *Journal of Strategic Information Systems*; 20: 232–249.

Dove, R. (2001). *Response ability: the language, structure and culture of the agile enterprise*: John Wiley & Sons.

Doyal, L., Gough, I (1991). *A theory of human need*, Basingstoke. Macmillan.

Dulebohn, J. H., and J. H. Marler. (2005). E-compensation: the potential to transform practice. In *The Brave New World of her*, Greutal and Stone (Eds.), 166-189. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Faber, C., Miller, D. (2003). *Justice and culture*: Rawls, Sen Nussbaum and ONill. *Political studies review*, Vol.1,p4-17.

Feeny, David F. & Willcocks, Leslie P. 1998 b. Re-designing the IS function around core capabilities. *Long Range Planning*, 31(3): 354-67.

Ferrier, W. J., Smith, K. G., Grimm, C. M. (1999). The role of competitive action in market share erosion and industry dethronement: A study of industry leaders and challengers. *Academy of Management Journal*, 42(4), 372-388.

Gough, I. (1998). *What are human needs?* Frankin. J. *Social policy and social justice* .Cambridge. polity.

Grifiin, J. (1986). *Well-being. its meaning measurement and moral importance*. oxford. Oxford university press.

Gunasekaran, A.(1998) Agile manufacturing: enablers and an implementation framework. *International Journal of Production Research*, 36(5), 1223-1247(25).

Hsu, M.H. Chiu, C. M. (2004). Internet self-efficacy and electronic service acceptance. *Decision Support Systems*, Vol. 38, pp. 369–381.

Huanga P., Ouyangb T.H., Panc Sh., Choudthe T. (2012). Role of IT In Achieving Operational Agility: A Case Study Of Haier, China. *International Journal Of Information Management*, 32: 294– 298.

Kehoe, J. F. et al. (2005). E-selection. In *The Brave New World of her*, H. G. Greutal and D. L. Stone(Eds.), 54-103. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kohli, A. K., Jaworski, B. J. (1990). Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications. *Journal of Marketing*, 54(2), 1-18.

Mansell, R. (1999). Information and communication technologies for development: assessing the potential and the risks, *Telecommunications Policy*, 23, 35-50.

Maskell, B. (2001). The age of agile manufacturing. *Supply Chain Management: An International Journal*, 6(1), 5-11.

Mill, J.S. (1998). *Utilitarianism*, Roger, C (ed), Oxford University Press.

Murray, C. (1998). In pursuit of happiness and good government; New York: Simon and Schuster.

Nessbaum, M. (2000). Woman and human development: The capabilities approach, Cambridge. Cambridge university press.

Noll, H. (2002). Towards a European system of social indicators; theoretical framework and system architecture, social indicators research, 58. 47-87.

Noll, H. (2004). social indicators and indicators systems: tools for social monitoring and reporting, presented in OECD World forum statistics, Knowledge and policy, Palermo 10-13 November.

Overby, E., Bharadwaj, A., Sambamurthy, V. (2006). Enterprise agility and the enabling role of information technology. European Journal of Information Systems, 15(2), 120-131.

Philips, D. (2006). Quality of life “concept, policy and practice; London, Published by Rutledge:5.

Powell, Thomas C. & Anne Dent-Micallef. 1997. Information technology as competitive advantage: The role of human, business, and technology resources. Strategic Management Journal, 18(5): 375-405.

Ross, Jeanne W. & George Westerman. 2004. Preparing for utility computing: The role of IT architecture and relationship management. IBM Systems Journal, 43(1): 5-19.

Schalock, R.L. (2004). The Concept OF Quality of life: What We Know and Do not Know. *Journal of intellectual Disability Research*, 48(3): 203-16.

Schnider, M. (1976). The Quality of life and Social Indicators Research, *Public Administration Review*, 36(3): 297-05.

Schoemaker, P. J. H., Day, G. S. (2009). How to Make Sense of Weak Signals? *MIT Sloan Management Review*, 50(3), 81-89.

Schuessler, K.F., Fisher, G.A. (1985). Quality of Life Research and Sociology, *Annual Review of Sociology*, 11;129-49.

Sen, A. (1993). Capability and well-being, Nussbaum, The quality of life, Oxford, Clarendon press.

Sibson, R. E. (1992). Strategic planning for human resources management .New York, NY: American Management Association.

Stone, D. et al. (2005). E-recruiting: Online: strategies for attracting talent. In *The Brave New World of her*, H, G. Greutal and D. L. Stone (Eds.), 22-53. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Surowiecki, J. (2004). The wisdom of crowds. London: Little, Brown.

Weil, P., Ross .J. W. (2004). IT governance: How top performers manage IT decision rights for superior results? Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

Wu Tim McIntyre-Bhatty and Weiwei, (2014)
"Technology management in China", Chinese
Management Studies, Vol. 8 Issue: 2.