

دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی

رامین رهنمون*

مقدمه

یکی از صاحب نظران علم کامپیوتر در ایران اشاره می‌کند چنانچه امروز فردی از یک دانشگاه معتبر جهان در رشته فناوری اطلاعات فارغ التحصیل شود و در پنج سال آینده هیچ مطالعه مفیدی در این زمینه نداشته باشد، در آن زمان اطلاعات وی بی ارزش خواهد بود. این نقل قول نشان می‌دهد که در سالهای اخیر رشد دانش فناوری اطلاعات به صورت انفجاری بوده و هر روز ایده جدیدی در آن مطرح می‌شود. از آنجا که سیستم‌های اتوماسیون تحت تأثیر این دانش قرار دارد، اگر بخواهیم سیستم اتوماسیونی ارائه دهیم که با دستاوردهای جدید انطباق داشته باشد، نیاز به مرور مرتب سیستم و تغییرات برای نوآوری در آن خواهیم داشت. شاید این کار برای شرکت‌های کوچک یا متوسط که صاحب سیستم‌های به نسبت ساده‌تری هستند، آسانتر باشد. اما در مورد سازمانهای بزرگ^۱ (همانند سازمان تأمین اجتماعی) وضع بدین صورت نخواهد بود.

* عضو هیئت علمی گروه کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی

1. Enterprise

از سوی دیگر بحث دولت الکترونیکی^۱ در سالهای اخیر در سطح جهان و کشور ما به بحثی داغ در محافل فناوری اطلاعات تبدیل شده است. به زبان ساده، دولت الکترونیک به دنبال آن است که با استفاده از دستاوردهای جدید در فناوری اطلاعات (همانند شبکه جهانی اینترنت) خدمات به شهروندان، شرکت‌ها و سازمانهای دولتی خود عرضه کند که یا تاکنون امکان ارائه آن وجود نداشته و یا اینکه خدمت به کندی و با دشواری فراوان ارائه می‌شده است.

به طور معمول توسعه دولت الکترونیکی را به چهار مرحله تقسیم می‌کنند:

- مرحله ۱ - نمایش: اولین مرحله شامل ارائه اطلاعات موجود در سازمان از طریق یک سایت اینترنتی است. این اطلاعات عموماً جنبه اطلاع‌رسانی داشته و امکان تعامل با آن وجود ندارد.

- مرحله ۲ - فعل و انفعال: در این مرحله کاربر قادر است از طریق خدمات رایج و ساده‌ای همانند پست الکترونیکی، درخواست خود را به سازمان مورد نظر منتقل کرده و پاسخ خود را از همین مسیر دریافت کند.

- مرحله ۳ - تراکنش: در این مرحله است که کاربر قادر به دریافت خدمات خودکار و بدون دخالت عامل انسانی خواهد شد. بسیاری از سازمانهای تأمین اجتماعی در کشورهای پیشرفته در همین مرحله قرار دارند.

- مرحله ۴ - انتقال: این مرحله که حتی در کشورهای پیشرفته نیز در حال توسعه است، شامل ارائه خدمات کاملاً مدرن الکترونیکی و حذف سیستم‌های سنتی ارائه خدمت در سازمانها است. استفاده از فناوری جدید همانند ارتباطات بیسیم، از جمله نکات مهم این مرحله است.

سازمان تأمین اجتماعی ایران به عنوان یک سازمان بیمه‌گر در ابعاد ملی، در حدود ۲۷ میلیون ایرانی را تحت پوشش خود قرار داده که این رقم نسبت به کل جمعیت کشور قابل توجه است. از سوی دیگر تخمین زده می‌شود بیش از یک میلیون کارگاه در سطح کشور با این سازمان در تعامل هستند و باز برآورد می‌شود که در حدود ۶ میلیون بیمه‌شده اجباری در هر ماه با این سازمان تعامل برقرار می‌کنند و در کنار این ارقام، دهها نوع بیمه خاص و هزاران هزار افراد تحت

پوشش آن بیمه‌ها را نیز نباید فراموش کرد. به دلیل وضع قوانین پیچیده در ارتباط با تأمین اجتماعی، فرایند ارائه خدمت به بیمه‌شدگان و کارفرمایان در سازمان تأمین اجتماعی با دشواری‌های خاص خود همراه است. وسعت حجم اطلاعات از یکسو و پیچیدگی فرایندهای ارائه خدمت از سوی دیگر، منجر به پیچیدگی بیش از حد سیستم‌های اطلاعاتی شده است.

هم‌اکنون سازمان تأمین اجتماعی ایران در یک دوران مهم تاریخی در فرایند اتوماسیون خود قرار دارد. تاکنون بخش عمده اطلاعات موجود در این سازمان به واسطه طرح موسوم به "سامان سوابق بیمه‌شدگان"، به صورت الکترونیکی ذخیره شده و از طرف دیگر مدیریت سازمان تصمیم به تغییر سکوی کاری^۱ نرم‌افزاری موجود در شعبات بیمه‌ای سازمان را دارد.

در سال ۲۰۰۲ میلادی کنفرانسی از طرف ایسا^۲ در کشور اسپانیا برگزار شد که محور بحث آن دولت الکترونیکی در سازمانهای تأمین اجتماعی بود. از آنجا که سازمان تأمین اجتماعی ایران در مرحله گذار از سکوی نرم‌افزاری قبلی به جدید است، مروری بر تجربیات دیگر کشورها می‌تواند برای تصمیم‌گیری در مورد ساختار نرم‌افزاری جدید مفید باشد.

تجربه دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی دیگر کشورها تجربه اسپانیا

سازمان تأمین اجتماعی اسپانیا در حال حاضر با استفاده از شبکه جهانی اینترنت اقدام به ایجاد شعبه مجازی کرده است. مهمترین نکته مورد تأکید در این طرح، امنیت اطلاعات بیمه‌شده است. برای این منظور شناسایی هویت هر شهروند از طریق امضای الکترونیکی کنترل خواهد شد. به عبارت ساده‌تر برای برقراری ارتباط با شعبه مجازی تأمین اجتماعی لازم است ابتدا هویت بیمه‌شده مورد تأیید قرار گیرد تا کسی دست به سوء استفاده از اطلاعات خصوصی افراد نزند. اما شعبه مجازی قادر به ارائه چه خدماتی است؟ برخی از این خدمات به قرار زیر است:

- امکان تهیه گزارش برای بیمه‌شده در تمامی نظامهای موجود تأمین اجتماعی در اسپانیا. چنانچه بیمه‌شده‌ای فاقد تراکنش با این مجموعه باشد، سیستم وی را مطلع خواهد کرد.

1. Platform

2. ISSA (International Social Security Association)

- امکان درخواست تصحیح اطلاعات در گزارشهای موجود از بیمه‌شده، بدین ترتیب که اگر بیمه‌شده، موردی از گزارشهای مربوط به خود را ناقص و یا نادرست یافت، به تصحیح آن اقدام شود.
 - یافتن آخرین وضعیت بیمه‌شده در سازمانهای بیمه‌ای مختلف کشور اسپانیا
 - درخواست برای کارت المثنی تأمین اجتماعی
 - مشاهده تراکنش‌های پرداخت حق بیمه و دستمزد بیمه‌شده توسط کارفرما
 - امکان دستیابی مستمری‌بگیران به اطلاعات مربوط به خود
- تمامی گزارشهای تهیه‌شده از طریق اینترنت قابل چاپ است و نکته مهم این است که همانند مستندات شعب واقعی تأمین اجتماعی قابل استناد است. این خدمات فاقد محدودیت زمانی از نظر اتصال به سایت اینترنتی مربوط است.
- مدیران فناوری اطلاعات تأمین اجتماعی اسپانیا بر این باور هستند که عدم اطمینان بیمه‌شدگان به امنیت سیستم‌های اینترنتی، از جمله عوامل بازدارنده استفاده از خدمات شعب مجازی توسط افراد عادی است. از سوی دیگر هرچه سن بیمه‌شدگان بالاتر می‌رود، به علت عدم آشنایی با فناوری اطلاعات، درصد استفاده از خدمات شعبه مجازی کاهش پیدا می‌کند.

تجربه ایالات متحد آمریکا

سازمان تأمین اجتماعی ایالات متحد به عنوان سازمانی پیشگام در امر اتوماسیون در جهان، از سال ۱۹۹۷ میلادی کار ارائه خدمات از طریق اینترنت را آغاز کرد. این خدمت شامل دریافت الکترونیکی اعلامیه تأمین اجتماعی برای بیمه‌شدگان بود.

در سال ۲۰۰۰ میلادی، خدمت جدیدی از طریق اینترنت ارائه شد که به "برنامه استفاده از مزایای بیمه بازنشستگی اینترنتی"^۱ شهرت دارد. در این سیستم، درخواست‌کننده با مراجعه به سایت اینترنتی و طی مراحل پرسش و پاسخ به وسیله سیستم، مستقلاً فرم درخواست مزایای بازنشستگی را پر خواهد کرد. پس از اتمام مراحل طی‌شده، اطلاعات دریافتی توسط سیستم به طور مستقیم و الکترونیکی به مرکز ارسال می‌شود. درخواست‌کننده در نهایت، پس از چاپ

1. Internet Retirement Insurance Benefits

و امضای فرم پر شده، باید آن را به شعبه محلی تأمین اجتماعی یا شعبه مرکزی پست کند. تا سال ۲۰۰۲ در حدود ۱۷۵,۰۰۰ درخواست الکترونیکی به مرکز رسیده است. در کنار این پیشرفتها، منتقدان به مسئله امنیت اطلاعات خرده می‌گرفتند. این طرح به علت انتقادهای متعدد در قبال ارائه اعلامیه سالانه تأمین اجتماعی بیمه‌شدگان به خاطر حساسیت در مورد سوء استفاده از اطلاعات فردی، در همان چند هفته اول متوقف شد. اگرچه بعد از مدتی این طیف از خدمات گسترش یافت، مسئولان تأمین اجتماعی آمریکا دریافتند که حفظ امنیت اطلاعات بیمه‌شدگان اهمیت بسیار زیادی دارد.

تجربه آلمان

انستیتو بیمه دولتی آلمان با بیش از ۳۲ میلیون فرد تحت پوشش، یکی از سازمانهای اصلی بیمه‌ای در این کشور است. در سال ۲۰۰۲ میلادی برای تأمین بودجه بیمه بازنشستگی در کشور آلمان قانون جدیدی تصویب شد که روش محاسبه پرداخت بیمه‌شدگان را تغییر می‌داد. برای انجام این فرایند انستیتو بیمه دولتی تلاش کرد تا از اینترنت مدد جوید. بدین ترتیب که فرم‌های مرتبط با این فرایند به صورت الکترونیکی تهیه شد و بر روی سایت مربوط قرار گرفت. از سوی دیگر اگر برخی افراد، فرم‌ها را به صورت دستی پر می‌کردند، فرم‌های دریافتی با کمک پوینده^۱، به شکل الکترونیکی تبدیل و از طریق نرم‌افزار خاصی، بین کارکنان مربوط به این فرایند تقسیم می‌شد. در صورت لزوم کارمند می‌توانست از طریق پست الکترونیکی، برای درخواست‌کننده پاسخی تهیه و ارسال کند.

از سوی دیگر چون مدیریت انستیتو تأکید زیادی بر مسئله امنیت اطلاعات دارد، برای شناسایی هویت بیمه‌شده در تراکنش با انستیتو، از کارت‌های هوشمند^۲ استفاده شده است. این کارت که به صورت مشترک با دویچه بانک آلمان استفاده می‌شود، دارای ضریب امنیتی بسیار بالایی است و بیمه‌شده می‌تواند از طریق کارت خود و به کمک اینترنت، آخرین اطلاعات بیمه‌ای و وضعیت بازنشستگی‌اش را مشاهده کند.

1. Scanner

2. Smart Card

جمع‌بندی تجربیات کشورها

بررسی پیشرفت‌های اخیر در کشورهای یادشده در جهت دستیابی به دولت الکترونیکی برای سازمانهای تأمین اجتماعی را می‌توان به طور خلاصه در چند نکته اساسی جمع‌بندی کرد:

- در تمامی موارد بر مسئله امنیت اطلاعات بیمه‌شده و خطرات استفاده از شبکه‌های گسترده^۱ همانند اینترنت تأکید شده و نشان داده شده که استفاده از خدمات دولت الکترونیکی نباید منجر به بی‌اعتمادی شهروندان شود. ارائه راهکاری فنی همانند استفاده از کارتهای هوشمند، امضای الکترونیکی و روش‌های جدیدتر باید در دستور کار سازمانهای بیمه‌ای قرار گیرد که مایل به استفاده از شبکه‌های گسترده هستند.
- ایجاد شعبه مجازی به کمک شبکه جهانی اینترنت، به گونه‌ای که بیمه‌شده در تمامی ساعات قادر باشد بدون مراجعه به شعبه خاصی از خدمات تأمین اجتماعی (حداقل برخی از خدمات) برخوردار شود. این کار در حال حاضر در کشورهای پیشرفته از طریق امکان درخواست‌های الکترونیکی، مهیا شده و بخشی از کار نیز همچنان توسط کارمندان سازمان مربوط صورت خواهد گرفت. در شکل ایده‌ال، کل این فرایند به صورت نرم‌افزاری و با سرعت بسیار زیادی صورت می‌گیرد، به گونه‌ای که بیمه‌شده بدون اتلاف زمان، پاسخ خود را دریافت خواهد کرد. فراموش نکنیم که چنین فرایندی در کشورهای پیشرفته هنوز در دست بررسی است.
- در کنار مسئله امنیت، ایجاد هویت الکترونیکی برای افراد در هر سیستم دولت الکترونیکی اهمیت خاصی دارد. اگر بیمه‌شده‌ای از طریق اینترنت اقدام به پرکردن فرمی کند و آن را در نهایت تأیید کند، آیا این فرم سندیت خواهد داشت؟ برای تأیید فرم باید هویت فرد تأیید شود و این کار تنها از طریق ایجاد هویت الکترونیکی میسر است. بدون وجود چنین خصیصه‌ای برای خدمات دولت الکترونیکی، استفاده از آن گسترشی جدی نخواهد یافت.
- نکته قابل تأمل دیگر این است که در تجربیات بررسی شده که همگی به کشورهای پیشرفته مربوط می‌شود، ارائه خدمات اینترنتی قدم به قدم صورت گرفته، به عبارت ساده‌تر در ابتدای امر، خدماتی ارائه شده که متقاضیان آنها محدودتر باشند تا پس از بررسی مشکلات فنی، خدمت به طیف گسترده‌تری ارائه شود.

1. Wide-Area Network

- در تمامی موارد اشاره شده، سازمانهای بیمه‌گر نگران فرهنگ استفاده از اینترنت هستند. به عبارت دیگر به دنبال بررسی این واقعیت هستند که چه طیفی از بیمه‌شدگان تمایل بیشتری به گرفتن خدمت الکترونیکی دارند و فرهنگ استفاده از اینترنت در بین آنها چقدر رواج پیدا کرده است. وجود ترس در افشای اطلاعات فردی از طریق اینترنت، برخی بیمه‌شدگان را از گرفتن خدمت اینترنتی با تردید مواجه می‌کند و برخی دیگر نیز فاقد اطلاعات اولیه برای کار با اینترنت هستند.
- اگرچه نمونه‌های اشاره شده مربوط به کشورهایی است که دانش فناوری اطلاعات در آن بسیار توسعه یافته است، حتی در این کشورها نیز مشکلات فناوری از منظر اجرای عملی مانع از رشد سریع خدمات اینترنتی شده است.

سرویس‌های دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی ایران

- سازمان تأمین اجتماعی ایران هم‌اکنون بخش عمده خدمات بیمه‌ای خود به بیمه‌شدگان و کارفرمایان را از طریق سیستم‌های کامپیوتری انجام می‌دهد و تقریباً تمامی روندهای اصلی در این سازمان خودکار شده است. از آنجا که این سازمان در حال تغییر سکوی کاری نرم‌افزاری خویش است، به گونه‌ای که امکان ارائه خدمت بر روی شبکه‌های گسترده (همانند اینترنت) برای بیمه‌شدگان و مؤسسات مرتبط با سازمان را فراهم کند، بازنگری بر نیازهای واقعی برای استفاده از خدمات شبکه‌های گسترده اهمیت خاصی پیدا کرده است. جای پرسش است که چه خدماتی توسط سازمان در دولت الکترونیکی می‌تواند ارائه شود که نیازهای واقعی کاربران را مرتفع کند؟ بی‌مناسبت نیست بر برخی از این خدمات به عنوان نمونه مروری داشته باشیم:
- امکان کنترل سوابق سالانه تأییدشده در سازمان برای بیمه‌شدگان. هر بیمه‌شده حق دارد از وضعیت جاری پرداختهای حق بیمه خود از طرف کارفرمایش مطلع شود. مراجعه به شعب بیمه‌ای و دریافت این نوع اطلاعات، به دلیل حجم کار شعبه عملاً امکان‌پذیر نیست. اگر سازمان قادر باشد اطلاعات سالانه مربوط به پرداخت حق بیمه هر فرد را از طریق یک شبکه گسترده در اختیار همان فرد قرار دهد، به شفاف‌سازی در سطح جامعه کمک بزرگی شده و از طرفی اگر کارفرمایی دستمزد فردی را به غلط به سازمان اطلاع دهد، از طریق پیگیری‌های بیمه‌شده، از این تخلف ممانعت خواهد شد.

- امکان پرکردن انواع فرمها. یکی از مشکلات شعب بیمه‌ای مراجعه‌انبوهی از بیمه‌شدگان با درخواست‌هایی متنوع است. اگر بتوان فرم‌های رایج در یک شعبه بیمه‌ای را از طریق شبکه‌ای گسترده در اختیار بیمه‌شدگان قرار داد، در وقت بیمه‌شده صرفه‌جویی خواهد شد. بویژه اگر بتوان از طریق ایجاد هویت الکترونیکی به این درخواست‌ها سندیت بخشید، روند کار برای بیمه‌شده بسیار ساده‌تر خواهد بود. ایجاد سیستم‌های اتوماسیون اداری که قادر به پیگیری درخواست بوده و مراحل پیشرفت کار را نیز روشن سازد، برای بیمه‌شدگان اهمیت خاصی خواهد داشت.
- ارائه خدمات از طریق کیوسک الکترونیکی. یکی از مشکلات کنونی بیمه‌شدگان مراجعه اجباری به شعبه‌ای خاص برای انجام اموری مانند تمدید یا تعویض دفترچه درمانی است. از آنجا که در حال حاضر داده‌های اجرایی تولیدشده در سازمان به صورت غیرمتمرکز در شعب بیمه‌ای وجود دارد، امکان ارائه برخی خدمات (مانند تمدید یا تعویض دفترچه) بجز در موارد خاص، در همان شعبه‌ای که پرونده بیمه‌شده فعال است، وجود دارد. با ایجاد شبکه گسترده اطلاعاتی و اتصال بانک‌های پراکنده در سطح کشور، این امکان به وجود می‌آید که بیمه‌شده با مراجعه به نزدیکترین شعبه و یا حتی یک کیوسک الکترونیکی، اقدام به گرفتن خدماتی از این دست کند.
- ارائه خدمات به کارفرمایان. کارفرمایان مجبور هستند برای پرداخت حق بیمه کارگران، هر ماه به شعبه مربوط به کارگاه خود مراجعه و پس از طی مراحل اداری، مبلغ مورد نظر را پرداخت کنند. این فرایند بویژه در اواخر ماه به علت افزایش میزان مراجعه، باعث بروز دشواری‌هایی برای کارفرما می‌شود. با ارائه خدمات دریافت فهرست کارکرد ماهانه از طریق اینترنت (با فرض وجود سیستم هویت الکترونیکی)، کارفرما می‌تواند بدون مراجعه حضوری به شعبه، کار خود را انجام دهد.
- ارائه خدمات به طرفهای قرارداد درمانی. یکی از مشکلات کنونی در سازمان، عدم ارائه خدمات مناسب به طرفهای قرارداد درمانی است. بسیاری از مراکز درمانی به علت عدم ارائه خدمات مناسب از طرف سازمان، برای پشتیبانی درمانی از بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی اکراه دارند. با وجود ایجاد بسترهای لازم دولت الکترونیکی، می‌توان خدمات لازم برای این دسته از افراد و مؤسسات طرف قرارداد با سازمان (که تعداد آنها بسیار زیاد است) را در حد مطلوب ارائه کرد.

آنچه تا اینجا یادآوری شد تنها بخشی از عناوین اصلی در ارتباط با نیازهایی است که از طریق دولت الکترونیکی قابل رفع است. اما نباید فراموش کرد که این تنها آرزوهای ما در یک دولت الکترونیکی است. بررسی تجربیات دیگر کشورها نشان داد حتی در کشورهای پیشرفته نیز این آرزوها به تمامی محقق نشده است. اما چه مشکلاتی در راه حصول این آرزوها وجود دارد؟

موانع ایجاد دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی ایران

سازمان تأمین اجتماعی ایران برای رسیدن به اهداف ذکر شده با موانع بزرگی روبروست. برخی از مهمترین آنها عبارت است از:

- **عدم آمادگی بسترهای مخابراتی.** برای ایجاد دولت الکترونیکی، اولین و مهمترین قدم اجرایی، ایجاد زیرساخت‌های مناسب مخابراتی برای تبادل اطلاعات است. سازمان تأمین اجتماعی ایران دارای بیش از ۷۰۰ واحد در سراسر کشور است که داده‌ها به نوعی در این واحدها توزیع شده‌اند. برای ارائه بسیاری از درخواست‌های ذکر شده، لازم است ارائه خدمت به صورت درجا^۱ صورت گیرد و این فرایند تنها از طریق وجود خطوط مطمئن و پرسرعت ممکن می‌شود. اطمینان از برقراری خطوط ارتباطی و عدم قطع ارتباط، اهمیت خاصی خواهد داشت چرا که در صورت قطع ارتباط ارائه خدمت متوقف خواهد شد که خود منجر به افزایش نارضایتی می‌شود. اگرچه در سالهای اخیر شبکه مخابراتی کشور، توسعه قابل توجهی داشته، آیا می‌توان پهنای باند مورد لزوم با اطمینان مورد نظر را از آن انتظار داشت؟ از سوی دیگر این پرسش مطرح است که آیا هزینه‌های ارائه چنین خدمت مخابراتی در حد توان سازمان است؟
- **مشکلات فناوری.** حتی اگر خطوط مخابراتی مناسب و با کیفیت مطلوب وجود داشته باشد، آیا فناوری لازم برای ساخت چنین نرم‌افزاری در کشور وجود دارد؟ به بخشی از جمع‌بندی انجام شده در کنفرانس فناوری اطلاعات ایسا توجه کنیم:
«وسوسه‌ای برای اتخاذ آخرین فناوری برای شروع پروژه‌ها دیده می‌شود.»

متخصصان فناوری اطلاعات محلی، که ممکن است به طور مستقیم از دانشگاه آمده باشند، اغلب حامی استفاده از آخرین ایده‌ها هستند؛ برای مثال همه چیز تحت جاوا^۱ باشد، تمام دسترسی‌ها از طریق اینترنت باشد و... ده سال پیش، از مدل‌های خدمت‌گیرنده - خدمت‌دهنده^۲ تحت ویندوز NT حمایت می‌شد که برای کشورهای در حال توسعه مطرح شده بود، بدون توجه به این امر که در خود ایالات-متحد یا اروپا کمبود شدید نیروی متخصص وجود دارد. در واقع، هنوز در اروپا مؤسساتی وجود دارند که درگیر مراحل نهایی چنین طرح‌هایی هستند.^۳

- **تربیت نیروی انسانی.** بر فرض که امکان به دست آوردن چنین فناوری‌ای در کشور وجود داشته باشد، نیروی متخصص آن از کجا تأمین خواهد شد و هزینه آموزش این نیرو از چه محلی فراهم خواهد شد؟ آموزش این نیروها چقدر زمان می‌خواهد و حتی در صورت توفیق در تمامی موارد فوق چه ضمانتی است که بعد از پرورش و سازندگی، متخصصان مورد نظر به دیگر کشورها مهاجرت نکنند؟ تجربه مهاجرت متخصصان فناوری اطلاعات در سالهای اخیر به کشورهایی همانند کانادا یا استرالیا مؤید این نظر است.
- **مدیریت اطلاعات.** بر فرض موفقیت در تمامی مراحل و ساخت سیستم‌های مدرن، چه ضمانتی در استفاده صحیح از آن وجود دارد؟ اگر مدیریت اجرایی در ورود اطلاعات موفق عمل نکند، داده‌های ذخیره‌شده در این سیستم با خدشه روبه‌روست و این خدشه از طریق هیچ فناوری‌ای قابل ردیابی نیست. به عبارت ساده‌تر، مدیریت اجرایی اطلاعات باید بدرستی صورت گیرد و این فرایند ربطی به سکوی کاری ندارد که با تعویض آن، مشکلات برطرف شود.
- **انتقال اطلاعات گذشته به سکوی کاری جدید.** برای ارائه خدمت در سکوی کاری جدید لازم است داده‌های تولیدشده در سکوی کاری قبلی به آن انتقال یابد. در سازمان تأمین اجتماعی ایران، این امر به معنی انتقال داده‌ها با حجم میلیاردها رکورد است. تجربه دیگر

۱. منظور از GAVA یک زبان برنامه‌نویسی در کامپیوتر است.

2. Client-Server Mode

۳. مستندات نهایی کنفرانس فناوری اطلاعات ایسا - اسپانیا، ۲۰۰۲ میلادی

کشورها نشان می‌دهد که انتقال اطلاعات از یک سکوی کاری قدیمی به سکوی کاری جدید با چنین حجمی، مشکلات عملی بسیاری دارد که گاهی حتی آن را غیرممکن یا بسیار دشوار می‌سازد.

● **فرهنگ استفاده.** فرض کنیم تمامی این مشکلات حل شده و هم‌اکنون سیستم دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی قادر به ارائه خدمات مطلوب است. چند درصد افراد در سطح جامعه قادر به استفاده مستقیم از این خدمات هستند؟ تجربه کشورهای پیشرفته نشان داد که عدم استقبال از امکانات دولت الکترونیکی یکی از مشکلات کنونی است. آیا در کشور ایران که استفاده عمومی از خدمات الکترونیکی گسترش کمتری نسبت به کشورهای پیشرفته دارد، این مشکل جدی نخواهد بود؟ آیا اصولاً هیچ بررسی علمی‌ای از میزان استفاده از چنین سیستم‌هایی در سطح بیمه‌شدگان تأمین اجتماعی وجود دارد؟ به نظر می‌رسد ممکن است بدون پیش‌بینی این موارد، پس از صرف هزینه‌های گسترده، خدمتی تولید کنیم که خریدار محدودی داشته باشد.

● **امنیت اطلاعات.** با توجه به گسترش دسترسی غیرمجاز به شبکه‌های گسترده در سطح کشور که در سالهای اخیر بسیار شدت یافته، چه ضمانتی درمورد امنیت اطلاعات وجود دارد؟ در صورت حملات خرابکاری الکترونیکی چه صدماتی را متحمل خواهیم شد؟ آیا میزان این صدمات نسبت به سطح دستاوردها، ارزش ریسک کردن را کاهش نمی‌دهد؟

جمع‌بندی

شاید خواننده با مطالعه بخشهای قبلی به این نتیجه برسد که نگارنده معمایی را طرح کرده که خود راه‌حلی برای آن ندارد یا بتوان گفت که مطالب بیان‌شده در ضدیت با یکدیگر قرار دارند. در مقاله از یکسو استفاده از دولت الکترونیکی در سازمان تأمین اجتماعی تجویز شده و از سوی دیگر استفاده از آن خطرناک نشان داده شده است.

واقعیت این است که ما باید بین آرزوها و نیازهای خود تفاوت قائل شویم. برای کشوری همانند ایران و با محدودیت‌ها و امکانات موجود، آرزوها در دولت الکترونیکی تأمین اجتماعی مطرح شده است. از طرفی برای رسیدن به این آرزوها موانع واقعی و جدی نیز وجود دارد که اهم آنها ذکر شده است. حال بسته به پاسخ‌های ارائه‌شده به طرح مشکلات می‌توان از بین آرزوها

بخشی را انتخاب کرد که برای آن توانایی‌های واقعی وجود دارد. به عبارت دیگر باید آرزوهای خود را دسته‌بندی کرد و آن بخشی را که به نیازهای مبرم نزدیکتر بوده و به فناوری کمتر پیچیده‌ای نیاز دارد انتخاب کنیم.

آیا نگارنده راه‌حلی برای این فرایند دارد؟ به نظر می‌رسد ارائه راه حل بدون بررسی پرسش‌های مطرح‌شده و یافتن پاسخ‌های مناسب میسر نباشد، که این فرایند خود پروژه‌ای بزرگ است. پرسش اساسی که در این مقطع زمانی مطرح می‌شود این است که آیا در تغییر در حال وقوع سکوی کاری نرم‌افزاری، تمامی این نکات لحاظ شده است؟

منابع

1. A New Service Relationship with Clients via the Internet, Juan Calle, Spain, ISSA IT Conference, 2002.
2. The Internet Social Security Benefits Application, Bill Gary, USA, ISSA IT Conference, 2002.
3. Integrating the Internet in administrative procedures, Anne Meurer, Germany, ISSA IT Conference, 2002.
4. Information and Communication Technology (ICT) Social Security Project Management, ISSA Working Group, ISSA IT Conference, 2002.