

کاربرد خدمات الکترونیکی در سازمانهای تأمین اجتماعی

فرانسیس کینز لر

مدیر برنامه دبیرخانه انجمن بین المللی تأمین اجتماعی ژنو

ترجمه دکتر علی حسن زاده

۱. مقدمه

در میان تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات^۱، خدمات الکترونیکی ابزاری الزامی و اجتناب‌ناپذیر برای ایجاد و توسعه کیفیت خدمات در مؤسسات تأمین اجتماعی به‌شمار می‌رود. در واقع منظور از تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات انواع تکنولوژی‌ها و موارد استفاده از آنهاست.

مؤسسات تأمین اجتماعی، مانند اکثر شرکتها و مؤسسات دولتی، فرآیند نوسازی و سازماندهی مجدد را تجربه می‌کنند. تغییرات سازمانی‌ای که در طی دهه گذشته در امر تأمین اجتماعی به وقوع پیوسته است توسط تکنولوژی هدایت شده، یا حداقل با استفاده از تکنولوژی تسهیل شده است این تغییرات تأثیر عمیقی بر چگونگی اجرای مأموریت‌های اساسی این سازمانها و مدیریت منابع انسانی آنها داشته است.

1. Information and Communication Technologies (ICT)

در بحث تأمین اجتماعی، معمولاً به تاریخچه و سیستم‌های تأمین اجتماعی نمونه اشاره می‌شود. در جریان مطالعه تغییرات ساختاری و سازمانی تأمین اجتماعی، ممکن است از این که در آستانه قرن بیست و یکم، علی‌رغم فشارهای فزاینده تکنولوژی‌های ارتباطات و اطلاعات هنوز به هدف مدل دست نیافته‌ایم، دچار حیرت شویم. به نظر می‌رسد استفاده از کامپیوتر در سیستم‌های تأمین اجتماعی همانند همه مؤسسات دولتی بزرگ و شرکتهای خصوصی مدل‌های سازمانی و ساختاری را عمیقاً تغییر داده است.

از اوایل دهه ۶۰، زمانی که کامپیوتر در سازمان‌های تأمین اجتماعی به کار گرفته شد، انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی علاقه خود را به مسائل مرتبط با استفاده از کامپیوتر اعلام کرد. بررسی تحولات جاری در زمینه به‌کارگیری خدمات الکترونیکی در تأمین اجتماعی را با مروری بر تجربه اخیر مؤسسات عضو انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی - که در موقعیتهای متعدد، بویژه در جریان کنفرانس‌های بین‌المللی در زمینه تکنولوژی‌های اطلاعاتی در تأمین اجتماعی در لاهه (۱۹۹۴)، برلین (۱۹۹۶) و مونترال (۱۹۹۹) و همچنین در سمینارهای آموزشی عرضه شده است - آغاز می‌کنیم. البته، این نکته را نیز در مد نظر داریم که همه سازمان‌های تأمین اجتماعی در یک مقطع یا مرحله توسعه قرار ندارند.^۱

در این گزارش موارد ذیل به ترتیب مورد بررسی قرار خواهد گرفت:

- زیرساخت ارتباطات راه دور^۲ به عنوان پیش نیاز توسعه تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات؛
- کاربرد تکنولوژی اطلاعات در عملکرد وظایف؛
- استفاده از خدمات الکترونیکی با رویکردی ذینفع‌گرا؛ و.
- مثالهایی از خدمات الکترونیکی.

به‌منظور نتیجه‌گیری، عناوین گوناگونی برای مذاکره در بحث‌های گروهی گردهمایی کمیسیون فنی تکنولوژی اطلاعات در مجمع عمومی استکهلم پیشنهاد می‌شود.

۱. عناوین موضوعات مورد بحث در گردهمایی‌های مذکور به شرح زیر است:
 لاهه، ۱۹۹۴، ارتباطات به‌عنوان پیش‌نیاز یکپارچگی منابع تکنولوژیکی؛ برلین، ۱۹۹۶، نوآوریها در تکنولوژی اطلاعات به‌عنوان عاملی قاطع در توسعه بیشتر سیستم‌های تأمین اجتماعی؛ مونترال، ۱۹۹۹، خدمات الکترونیکی: فرصتهای جدید برای ارائه خدمات در طرح‌های تأمین اجتماعی.

2. telecommunication infrastructure

۲. زیرساخت ارتباطات راه دور به عنوان پیش نیاز توسعه تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات

در آخرین دهه قرن بیستم، بویژه کشورهای صنعتی توانستند از امکاناتی که تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات فراهم می‌کرد استفاده کنند. به برکت پیدایش و توسعه شبکه‌ها و تکنولوژی ارتباطات، از جمله: ایستگاههای رادیویی FM، تلویزیون کابلی و ماهواره‌ای، تلفن‌های همراه، کارت‌های هوشمند و کیوسک‌های اطلاعاتی و بالاخره اینترنت و اینترنت می‌توان اطلاعات را به صورتی نامحدود توزیع کرد. در این کشورها مشتریان به صورتی مثبت به این تسهیلات فراهم شده پاسخ داده و به شیوه‌ای روزافزون خود را به یکی از این وسایل ارتباطی مجهز کردند. در ابتدای سال ۲۰۰۱ حدود ۹۰ درصد از استفاده کنندگان اینترنت در کشورهای صنعتی بودند، که از آن میان، ۵۷ درصد دارندگان وسایل مزبور در آمریکا و کانادا و فقط یک درصد در سراسر آفریقا و خاورمیانه می‌زیستند. در نقاطی که از وسایل مزبور استفاده می‌شود، تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات به نحوی روابط صنعتی و رفتار سازمانی در محیط کار را تعدیل کرده است. (منبع: گزارش اشتغال جهانی، دفتر بین‌المللی کار (۲۰۰۱)).

مؤسسات تأمین اجتماعی، در وهله اول، با ایجاد تغییر در شیوه‌های انجام کارهای خود، شیوه ارائه خدمات به مشتریان (بیمه‌شدگان، استفاده‌کنندگان، کارفرمایان، و دیگر طرفهای ذینفع)، و به‌طور کلی در جهت بهبود کارایی و اثربخشی سیستم خود از این تکنولوژیهای جدید بهره‌گیری کرده‌اند. با وجود این، در صورتی که قرار باشد کشورهای در حال توسعه از مزایای مشابه کشورهای صنعتی بهره‌مند شوند، شرایط ویژه‌ای باید فراهم شود؛ آنها به یک استراتژی مرتبط با ویژگیهای ملی در زمینه تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات، زیرساخت قابل تأمین برای ارتباطات راه دور، و نیروی کار آموزش دیده نیاز دارند. تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات برای کشورهای در حال توسعه وسیله‌ای قوی در جهت کاهش فاصله عمیق با کشورهای پیشرفته و توسعه سریعتر از طریق آموزش و استفاده از تکنولوژی جدید به‌شمار می‌رود.

۲-۱. زیرساخت لازم

تأمین خدمات الکترونیکی رفته‌رفته به ابزاری بسیار قوی در توسعه خدمات تأمین اجتماعی

مبدل می‌شود. با وجود این، تأمین این خدمات با استفاده از ابزارهای الکترونیک فقط از طریق زیرساخت لازم برای استفاده فراگیر از تکنولوژیهای اطلاعات و ارتباطات امکانپذیر است.

به کار گرفتن زیرساختهای تکنولوژیهای اطلاعات و ارتباطات با توجه به سیاستها و برنامه‌های انتخاب شده و محدودیتهای بودجه‌ای می‌تواند به صورت فرآیندی تدریجی و یا به صورت یک سلسله جهشهای بلند باشد. زیرساخت تکنولوژیهای اطلاعات و ارتباطات از واحدهای بزرگی تشکیل می‌شود که بایستی توان توسعه از سطح محلی به سطح ملی و حتی بین‌المللی را داشته باشد. زیرساخت و شیوه‌های طراحی سیستم‌های اطلاعات محصول سرمایه‌گذاری مداوم و تحولی است که در دهه ۶۰ در کشورهای صنعتی آغاز شد.

سازگاری و یکپارچگی اجزای زیرساخت تکنولوژیهای اطلاعات و ارتباطات، تا جایی که استانداردهای صنعت مربوط اجازه می‌دهد، امری ضروری است. اساس زیرساخت در وهله نخست شامل پلات فورم‌های کامپیوتری^۱، شبکه‌های محلی^۲ و شبکه‌های گسترده^۳، کامپیوترهای شخصی، پایگاههای اطلاعاتی، مراکز تلفن، اینترنت (ارتباطات بین شبکه‌ای) و اینترنت، نرم افزارهای کاربردی و شاید نیز، شبکه‌ای از کیوسک‌های پراکنده در سراسر کشور است. (رین ویل، مونترال ۱۹۹۹).

■ سازگاری و تعیین استاندارد

(توسعه منابع انسانی کانادا)

اجزای مختلف زیرساخت تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بایستی به گونه‌ای طراحی شوند که بتوانند در ارتباط نزدیک با هم کار کرده و قادر به پشتیبانی بسیاری از خدمات، اعم از داخلی و خارجی، باشند. نکته مهم برای ارتباط و همکاری تعیین استاندارد در بسیاری از زمینه‌ها از جمله محصولات، قراردادهای مربوط به ارتباطات راه دور، شبکه‌های کمکی کامپیوتری^۴ و... است.

1. computer platforms
2. Local Area Network (LAN)
3. Wide Area Networks (WAN)
4. interfaces

۲-۲. امکانات متفاوت ارتباطات راه دور (در کشورهای صنعتی و در حال توسعه)

توانایی انتقال اطلاعات از طریق شبکه‌های ارتباطات راه دور یا ماهواره عنصر محوری هر برنامه ایجاد و توسعه تکنولوژی اطلاعات، و در نتیجه، تبادل و انتقال داده‌ها، به شمار می‌رود. در شرایطی که زیرساخت ارتباطات راه دور، عمدتاً در کشورهای صنعتی، بسیار کامل است، کشورهای در حال توسعه فاقد آن هستند.

به‌طور کلی، سازمانهای تأمین اجتماعی در کشورهای در حال توسعه در ابتدا شبکه‌های محلی را در مناطق شهری مستقر کردند. استقرار و استفاده از تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات، مقدمتاً پردازش داده‌ها را با استفاده از نرم‌افزاری که بدین منظور وارد کرده‌اند تسهیل خواهد کرد. تبادل اطلاعات، منحصراً در محدوده‌های جغرافیایی خاص صورت خواهد گرفت و فقط زمانی که شبکه‌های وسیعتر در جای خود قرار گیرند مبادلات مزبور میان دفاتر واقع در مناطق مختلف امکانپذیر خواهد بود. (لاسه، انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی، ۱۹۹۴).

پیشرفت قابل توجه کشورهای در حال توسعه بستگی زیادی به توان انتقال داده‌ها از طریق شبکه‌های ارتباطات راه دور دارد.

در صورتی که ارتباطات راه دور - در کشورهای دارای زیرساخت آسیب‌پذیر، تازه تأسیس و ناهماهنگ با پیشرفتهای تکنولوژیکی - هنوز مشکل‌آفرین باشد، برخی از آنها که فاقد سیستم‌های معمولی جهانی هستند، می‌توانند از پیشرفته‌ترین تکنولوژی بی‌سیم استفاده کنند. با توجه به هزینه و مدت زمان انتظار (نوبت) طولانی نصب تأسیسات زیربنایی ارتباطات راه دور، انتقال داده‌ها از طریق ماهواره احتمالاً می‌تواند راه حل مناسبی برای این کشورها در آینده باشد. به‌طور مثال، در کشورهای صحرای آفریقا می‌توان، به جای شبکه‌های ملی فراگیر، از راه‌های میان‌بر نظیر شبکه‌های ماهواره‌ای خصوصی در سطح بالا (فضا) و سیستم‌های کابل شهری در سطح زیرین، استفاده کرد.

در آمریکای لاتین پروژه‌ها بخوبی از تکنولوژی ارتباطات راه دور^۱ استفاده کرده‌اند. تکنولوژی مزبور، با تغییر شکل فرآیند سنتی انتقال داده‌ها، از کانالهای ماهواره‌ای برای برقراری ارتباط با بسیاری از سایت‌های مناطق دور افتاده پراکنده در سراسر کشور و حتی همه نقاط جهان بهره می‌برند. (کومار- و اشنگتن ۱۹۹۷).

1. Very Small Aperture Terminal (VSAT)

به نظر می‌رسد آمریکای لاتین تا سال ۲۰۰۵ از حیث تکنولوژی جدید اطلاعات و ارتباطات حوزه‌ای نوظهور و قابل قبول به شمار آید. تعداد مشترکان اینترنت از سال ۱۹۹۶ تا ۱۹۹۹ سالانه ۴۰ درصد رشد داشته است و انتظار می‌رود از سال ۲۰۰۰ به بعد این رشد به ۱۵۰ درصد برسد. تعداد استفاده‌کنندگان از شبکه که هم‌اکنون ۵ میلیون نفر هستند تا سال ۲۰۰۲ به ۱۰ میلیون نفر خواهد رسید.

جدول شماره ۱. تجهیزات و ارتباطات در ۶ کشور آمریکای لاتین در سال ۲۰۰۰ (حد نفوذ و گسترش به صورت درصد جمعیت)					
جمعیت میلیون نفر	درصد استفاده از کامپیوتر شخصی	درصد استفاده از اینترنت	درصد دارندگان تلویزیون	تعداد تلفن ثابت به ازای هر ۱۰۰ نفر ساکن	
۳۶	۶/۵	۱/۶	۹۷	۲۴/۳	آرژانتین
۱۶۴	۳/۵	۲	۹۵	۱۰/۷	برزیل
۱۵	۵/۳	۱/۹	۹۸	۱۸/۳	شیلی
۳۸	۲/۹	۱/۴	۹۴	۱۴/۸	کلمبیا
۹۸	۴/۹	۱/۲	۸۷	۱۱	مکزیکو
۲۴	۳/۴	۱/۴	۷۹	۱۱/۲	ونزوئلا
۲۷۳	۵۲	۲۳/۸*	۹۸	۶۸	آمریکا

* این رقم توسط سازمان OECD به میزان ۴۱ درصد در سال ۲۰۰۰ اعلام شده است.
منبع: بانک سودامریس^۱، "مطالعات اقتصادی"^۲، "مشکلات اقتصادی"^۳، شماره ۲۷۰۶، مارچ ۲۰۰۱

در آسیا و اقیانوسیه، تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در تعداد محدودی از کشورها توسعه پیدا کرده است. سیستم تأمین اجتماعی فیلیپین شبکه‌ای از ارتباطات راه دور راه‌اندازی کرده است که نیازهای مربوط به استفاده‌کنندگان را در ۶ سطح از جمله، دفتر مرکزی و دفاتر منطقه‌ای،

1. Sudameris
2. etudes économiques (economic studies)
3. problemes économiques (economic problems)

ناحیه‌ای، استانی، شهرداریها و بازرسی تأمین می‌کند. یک شبکه پردازش داده‌ای و صوتی به هم پیوسته نصب و راه‌اندازی شده است که ترکیب کلی آن مبتنی بر ساختمان سیستم اطلاعات و پایگاههای پردازش اطلاعات پراکنده است. با توجه به اینکه کشور فیلیپین مجمع الجزایری است که از چندین هزار جزیره تشکیل شده است، سیستم تأمین اجتماعی آن در تلاش استفاده از شبکه ماهواره‌ای به عنوان پشتوانه سیستم WAN برای سازمان مربوط است.

■ بهبود سیستم ارتباطات راه دور

سیستم امانی^۱ صندوق ملی بیمه و تأمین اجتماعی در کشور غنا دارای تکنولوژی خدمات متقابل ذی‌نفع/ سرویس‌دهنده^۲ در دفتر مرکزی و هر یک از ۴۶ ایالت کشور است. شبکه دارای یک تدارک‌کننده خدمات و مجموعه‌ای از کامپیوترهای شخصی است که در چارچوب یک شبکه محلی با هم مرتبطند. فرآیندهای جاری در سطح ناحیه‌ای به وسیله دیسکت برای پردازش به دفتر مرکزی ارسال می‌شود. بین برخی از دفاتر و دفتر مرکزی در اکرا^۳ و دفتر مرکزی یک شبکه محدود WAN وجود دارد. این کار با توسعه‌ای که اخیراً در سیستم ارتباطات راه دور در کشور رخ داده است، میسر شده است. تا همین اواخر، حداکثر کاری که می‌توانست در این زمینه انجام شود انتقال اطلاعات از طریق دیسکت بود. به کشورهایی که قصد راه‌اندازی و استفاده از خدمات الکترونیکی دارند توصیه می‌شود که در صورت وجود زیرساخت مناسب برای ارتباطات راه دور، از شبکه‌های دارای سیستم LAN و WAN استفاده کنند. گرفتن اطلاعات و پردازش آن در منبع اطلاعاتی بهتر از انجام این کار در حوزه مرکزی است. (ادووم، مونتریا، ۱۹۹۹)^۴

۳. کاربرد تکنولوژی اطلاعات در عملکرد واحدهای سازمانی

از اوایل دهه ۹۰ بسیاری از سازمانهای تأمین اجتماعی در نتیجه استفاده از تحولات تکنولوژیکی تغییراتی عمیق در مدیریت سازمان خود ایجاد کرده‌اند. تکنولوژی‌های جدید نه تنها موجب پردازش موثر و سریع اطلاعات شده‌است بلکه سهم موثری نیز در بهبود کیفیت تماس با مشتریان و تسهیل برخورد با موارد تقلب یا سوءاستفاده ایفا کرده است. به عبارت دیگر تکنولوژی اطلاعات، به‌نوبه خود، موجب پیدایش تغییرات عمیق در سیستم‌های تأمین اجتماعی شد.

1. trust system

2. client / server

3. Accra

4. Odoom, Montreal, 1999

۳-۱. اتوماسیون وظایف

کامپیوتر، در خلال اولین مراحل عمده رایانه‌ای شدن در دهه ۸۰، موجبات ماشینی شدن وظایف و بویژه کاهش زمان مصروفه و موارد تاخیر در جریان رسیدگی به تقاضاهای استفاده از مزایا را فراهم کرد. امروزه، از نظر مؤسسات تأمین اجتماعی، یک سیستم نوین تأمین اجتماعی بدون رایانه قادر به انجام وظایف و فعالیت‌های خود نیست (اچ - داگت ماوین ۱۹۸۹)^۱. داده‌های بیشماری باید جمع‌آوری شده، و سرعت و به‌طور کامل پردازش شوند. بنابراین، هر مؤسسه تأمین اجتماعی باید، برای انجام توأم با کارآیی وظایف خود، از کامپیوتر استفاده کند. در نتیجه، همه افراد دیر یا زود باید به این فنون جدید متوسل شوند، و به این ترتیب خود را با تحولات مربوط سازگار کنند. کشورهای شرکت‌کننده در اینکه اهداف اجرایی تعیین‌کننده طبیعت و روند پیشرفت تغییرات تکنولوژیکی‌اند توافق داشتند. کشورهای در حال توسعه اغلب از این اولین مرحله ماشینی شدن می‌گذرند.

■ ماشینی شدن وظایف

(موسسه ملی بیمه اجتماعی کشور مالی)

در کشور مالی، ماشینی شدن در ابتدا برخی از وظایف سنتی مدیریت مانند حسابداری، پرداخت حقوق و دستمزد و مدیریت پرسنلی را در برگرفت و سپس با توسعه کاربردهای خاص در مورد سهم بیمه کارفرمایان، مزایا و مستمری‌های بازنشستگی ادامه یافت (دیارا، لاهه، ۱۹۹۴)^۲.

در این مرحله از ماشینی شدن، گزینه‌ها و تصمیمات متخذه اساساً ناظر بر موضوعات تکنیکی و مدل‌های مدیریتی - مانند مدل متمرکز شامل جمع کردن تجهیزات، پرونده‌ها و حجم عظیمی از داده‌پردازی در یک مکان واحد، همچنین مدل‌های غیرمتمرکز شامل یک سیستم پراکنده حاوی تجهیزات و داده‌پردازی توزیع شده در مناطق مختلف، براساس تصمیمات مربوط به ملاحظات جغرافیایی یا خط‌مشی است. بسیاری از مؤسسات تأمین اجتماعی ناچار شده‌اند تصمیمات خود را با توجه به تکنولوژی‌های ارتباطی و اطلاعاتی موجود در بازار

1. H - Doggette Jr. , Vienna, 1989

2. Diarrah, The Hague, 1994

مورد بازنگری قرار دهند. شبکه‌های انتقال داده‌ها در حال حاضر قابلیت پردازش داده‌ها به طور واقعی و به صورت on-line امکانپذیر ساخته و یکی از عناصر کلیدی گزینه‌های سازمانی به نظر می‌رسند.

۳-۲. لزوم محیطی جدید برای کاربردهای ذی‌نفع - سرویس دهنده

تکنولوژی جدید ذینفع - سرویس‌دهنده امکانات کاربردی وسیعی با گرایش به سمت کار تیمی و همچنین کاربردهای فرآیندگرا ایجاد کرده است. پیشرفت به سمت این تکنولوژی به معنای گذار از کاربردهای تعاملی موجود به سمت اصل ذی‌نفع - سرویس‌دهنده می‌باشد که به این منظور لازم است محیطی که از این پس تعاملات در آن مورد پردازش قرار می‌گیرد، مجدداً تعریف شود. به منظور توسعه شکل جدیدی از گفتمان با اپراتور، ساختارها بایستی مورد بازنگری قرار گیرد. در میان عناصر این محیط جدید مواردی مانند شبکه‌های ارتباطی محلی، کاربردهای گسترده در تمام (وب) سایت‌ها، واسط‌های کاربر گرافیکی، پردازش کلمات، پشتیبانی اسنادی، نصب سیستم توزیع اتوماتیک، نرم افزار و... قرار دارند. در این محیط عملیات از طریق ایستگاههای چندکاره مورد پردازش قرار می‌گیرند (برلین ۱۹۹۶).

■ «کاربر- کامپیوتر- داده» نزدیکتر می‌شود

صندوق ملی تأمین اجتماعی، تونس

سیستم ذی‌نفع / سرویس‌دهنده از طریق ساختار خود داده‌ها و کامپیوترها را به کاربران نزدیکتر کرده و نیازهای آنان را بهتر برآورده می‌کند. انعطاف‌پذیری ابزارهای توسعه و ساده‌تر بودن پایگاههای اطلاعات مرتبط، دسترسی به داده‌ها را تسهیل کرده (مفهوم نظریه مرکز اطلاعات) و اجرای فعالیتهای جدید را ساده‌تر می‌کند. (واکنش بهتر)، بوکر- برلین، ۱۹۹۶

یکپارچگی تکنولوژیهای جدید (شامل ساختار ذی‌نفع / سرویس‌دهنده، نمایشهای گرافیکی و...) یکی از پایه‌های اصلی سیاست مدیران سازمانهای تأمین اجتماعی در ارتباط با کامپیوتر است. این نکته به ثبوت رسیده است که رویکردی که از سیستم کامپیوتری مبتنی بر ذی‌نفع /

سرویس دهنده استفاده می‌کند می‌تواند، در بسیاری از موارد، به بهبود بازده سیستم اطلاعات کمک کند.

۳-۳. سازماندهی جدید کار

عناصر جدیدی در فرهنگ شرکتهای بزرگ ظاهر می‌شود. در واقع، امروزه، برای فراهم کردن موجبات پردازش الکترونیکی عملیات جهت داده شده به سمت فرآیندها و انجام کار، از سیستم‌های مدیریت عملیات استفاده می‌شود. این کاربردهای جدید کارآیی را افزایش داده و منتهی به تغییرات مهمی می‌شوند که سازمان را تحت تأثیر قرار خواهد داد.

تغییر در رویه‌های اجرایی بر بارکاری و همچنین بر اجرای آن تأثیری شگرف دارد. سازماندهی کار انعطاف پذیری بیشتری پیدا کرده و فشار وارده ناشی از محدودیت‌های تکنیکی در کار فرآیندگر کمتر می‌شود. در ساختار سازمانی نیز نوآوری‌هایی از جمله، تقسیم دوباره وظایف، انتقال وظایف بین تیم‌ها، انتقال اختیار تصمیم‌گیری به رده‌های شغلی پایینتر در درون تیم‌های کاری، عدم تمرکز و جلوگیری از جمع شدن کارها در مرکز، جابه‌جایی کارکنان و از این قبیل رخ می‌دهد.

■ کاربردهای گروهی: انباشتن آگاهیها و دانش شغلی

(انستیتو فدرال بیمه کارکنان حقوق‌بگیر - آلمان)

امروزه، اقلام مجزا از یکدیگر آگاهیها و دانش عملی که قبلاً با درجاتی متفاوت در سطح شرکت پراکنده بود با استفاده از کاربرد گروهی، با یکدیگر جمع و ترکیب می‌شود، و بدینوسیله دانش فردی کارکنان را به آگاهیها و دانش معمولی مجموعه کارکنان تبدیل می‌کند.

به برکت قابلیت بالقوه تکنولوژی ذی‌نفع / سرویس‌دهنده، سازماندهی مجدد روشهای انجام کار و فرایندهای عملیاتی از فرصتهای محدودی که توسط سیستم‌های کامپیوتری سنتی ارائه می‌شود فراتر می‌رود. بنابراین، دیگر لازم نیست سازمان خود را با محدودیتهای تکنیکی سازگار کند. امروزه، تکنولوژی صرفاً مبنایی به‌شمار می‌رود که امکان ایجاد روشها و فرایندهای کارآمدتر را فراهم می‌کند. (رینتز-برلین

۱۹۹۶)

در میان اثرات مثبت بر کارکنان، می‌توان به مواردی مانند افزایش انگیزه‌ها، بالا بردن سطح مهارت‌ها و، در نتیجه، کاستن از وظایفی که نیاز به مهارت کمتری دارند، اشاره کرد. محدودیت‌های ایجاد شده در روابط بین افراد - به سبب انتقال خودکار پرونده‌ها، گفت‌وگو از طریق پست الکترونیکی و انجام وظایفی که به وسیله کنترل ماشینی عملیات تعیین می‌شود - اغلب به عنوان یکی از عواقب منفی فرایندهای جدید تلقی می‌گردد.

توفیق کاربردهای فرآیندگرا و کار تیمی منوط به پذیرش تکنولوژی‌های جدید توسط کارکنان است. در زمینه مدیریت کارکنان مخاطراتی جدی وجود دارد زیرا جابه‌جایی وظایف در یک سطح تکنیکی ساده‌تر از حصول اطمینان از سازگارشدن کارکنان با تکنولوژی جدید است. بنابراین، استفاده وسیع از فن‌آوریهای جدید بایستی همراه با برنامه‌های آموزشی و ارتقای سطح شرایط احراز شغل باشد. کفایت و کمال تکنولوژی‌های جدید باید منوط به آزمون و اجرای واقعی و عملی آنها در زمینه پروژه‌های پیشاهنگب بخوبی تعریف شده باشد. سیاست آموزش و رشد نیروی انسانی مستلزم برنامه‌ریزی سیستماتیک مراحل یادگیری در چارچوب پروژه‌های کوچک است (برلین، ۱۹۹۶).

۴. کاربرد خدمات الکترونیکی ذی‌نفع‌گرا

۴-۱. از اطلاعات به ارتباطات

یکی از مواردی که مدیریت دولتی را به مبارزه می‌طلبد، گذار از سیاست اطلاعات به سیاست ارتباطات است. این حرکت مشکلات زیادی به همراه دارد. آنها باید برخی از ضروریات و همچنین تقاضاهای نهاد حاکمه، مشتریان و شرکای خود را کماکان با ادغام ابزارهایی فنی - که به صورتی روز افزون متنوع می‌شود - در سیستم‌های موجود، برآورده سازند.

علت اینکه دولتها دستگاه اجرایی خود را برای توسعه خدمات الکترونیکی تحت فشار قرار می‌دهند این است که عمیقاً اعتقاد دارند اینگونه خدمات قابلیت برآورده کردن انتظارات و نیازهای ویژه شهروندان را دارد. مسئولیت در مورد هزینه‌ها و کنترل مصارف، خصوصاً در ارتباط با منابع انسانی، نیز عاملی مهم به‌شمار می‌رود. پس از ترغیب دستگاه اداری با استفاده از ابزارهای کامپیوتری در جهت کارآمدتر کردن سازمانهای تأمین اجتماعی در حداکثر ممکن،

الزامات جدیدی بر مدیران تحمیل می‌شود، به گونه‌ای که آنان را ملزم می‌سازد از فرصتهایی که خدمات الکترونیکی در اختیارشان قرار می‌دهد، حداکثر مزایای ممکن را تحصیل کنند.

در میان ویژگیها و الزاماتی که باید مورد توجه قرار گیرد، موارد ذیل قابل ذکر است:

ساختار تأمین اجتماعی منبعت از تاریخ هر کشور، مبنای قانونی و مقررات انتظام‌دهنده در هر کشور و دفعات تغییر در آن، تمایل سیاسی مقامات حاکم و مدیران به بهبود کارایی و اثربخشی سیستم‌های خود و در نهایت ظرفیتهای انسانی، تکنیکی و مالی برای به اجرا گذاردن ابتکارات، تکنولوژیهای جدید اطلاعات و ارتباطات (اینترنت، اینترانت، پست الکترونیکی، تلفنی، کارت هوشمند، پردازش صدا و تصویر، ایستگاههای چند رسانه‌ای و ...) امکان گفت‌وگو و ارتباط بین طرفهای مربوط را فراهم می‌کنند. بنابراین دیگر موضوع این تکنولوژی نه فقط انتقال داده‌ها، بلکه استقرار روابط بین طرفهای ذی‌ربط برای تبادل داده‌هاست. در زمینه امور عمومی، بخش بانکی احتمالاً در جریان استفاده از تکنولوژی جدید برای مدیریت روابط مشتریان پیشتاز بوده است. پرداختهای بانکی، کارت‌های اعتباری و امکانات بالقوه فراهم شده توسط اینترنت امکان دسترسی on-line به حسابهای شخصی به‌منظور دریافت اطلاعات و همچنین هدایت بده‌بستانها و معاملات را فراهم می‌کند.

جدول شماره ۲. طبقه بندی « شاخص انجمن اطلاعات »

کشور	۱۹۹۸	۲۰۰۲	کشور	۱۹۹۸	۲۰۰۲
آمریکا	۱	۱	استرالیا	۸	۴
سوئد	۲	۳	ژاپن	۹	۵
فنلاند	۳	۸	کانادا	۱۰	۶
سنگاپور	۴	۲	انگلستان	۱۴	۱۳
نروژ	۵	۱۱	بلژیک	۱۵	۱۵
دانمارک	۶	۱۲	آلمان	۱۶	۱۴
هلند	۷	۷	فرانسه	۱۹	۲۰

منبع: IDC World Times Information Social Index, 1999.

۲-۴. اولویت استراتژی معطوف به سمت مشتریان و شرکا

تکنولوژیهای اطلاعات و ارتباطات وسیله‌ای بسیار مناسب برای کمک به سازمانهای تأمین اجتماعی در جهت انجام ماموریت‌های آنهاست. امروزه طراحی مدیریت کار و اثربخش بودن دادن نقش تعیین کننده به تکنولوژیهای ارتباطی و اطلاعاتی ممکن نیست. در بازار ارتباطات از راه دور، فعالان تعیین کننده سرعت و روند سرمایه گذاری و زیرساخت از کشوری به کشور دیگر تفاوت می کنند: مورد یا وجه افتراق ممکن است ناشی از ابتکارات دولت و/یا عاملان (بخش) خصوصی باشد.

نیازمندیها و انتظارات مشتریان به صورتی فزاینده به کمک بررسیها و نظرسنجیها بروشنی شناخته می شود. آنها (نظرسنجیها) به دولت‌ها اجازه می دهد دست به اصلاحات زده و سازمانهای تأمین اجتماعی را، تحت نظارت خود، به انجام مطالعات عمیق ترغیب کنند. در استرالیا تجزیه و تحلیل انتظارات مشتریان نتایج زیر را به دست داده است. بر اساس نتایج مزبور، انتظارات شهروندان استرالیا به هنگام مراجعه به مراجع دولتی به شرح زیر بوده است:

- با آنها برخوردی انسانی داشته و آنها را درک کنند؛
 - اطلاعات دقیق، کامل، و شفاف به آنها داده شود؛
 - خدمات سریع، مرتبط و توأم با کارایی به آنها ارائه شود؛
 - پاسخ صحیح در اولین درخواست به آنها داده شود؛
 - با کارکنانی روبه‌رو شوند که دارای نگرش مثبت باشند؛
 - یک خدمت در یک مکان و بموقع ارائه شود.
 - همانند فردی برابر با دیگران مورد احترام قرار گیرند؛
 - موظف باشند فقط یک بار موضوع مورد علاقه‌شان را مطرح کنند؛ و،
 - اطلاعات شخصی آنان محرمانه بماند.
- در کانادا نتایج به دست آمده ضمن مطالعه جمعیت توسط دستگاه دولتی به شرح زیر بوده است (راث و ویلسن-ورشو ۲۰۰۰):^۱

1. Rath-Wilson, Warsaw, 2000

جدول شماره ۳. انتظارات شهروندان کانادایی از خدمات استاندارد
(بعنوان درصدی از جمعیت)

روشهای انجام خدمت	جمعیت (درصد)	تأخیر/زمان انتظار برای دریافت خدمت
تلفن	۹۷	۳۰ ثانیه
پست الکترونیکی	۹۰	۴ ساعت
خدمت حضوری	۶۸	۵ دقیقه
پست معمولی	۸۷	۲ هفته

۵. کاربردهای متنوع خدمات الکترونیکی

۵-۱. قابلیت‌های متعدد خدمات الکترونیکی

قابلیت توسعه تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات از نظر بنیادی متکی بر تأمین زیرساخت ارتباط راه دور، گزینه‌های استراتژیک و سیاسی و منابع فنی، مالی و انسانی موجود در کشور متکی است. حتی با وجود رعایت شرایط فوق لازم است خدمات مفروض پژوهاک مثبتی در میان جمعیت داشته و انتظارات و رفتارهای بسیار متفاوت مشتریان در ارتباط با تکنولوژیهای جدید را در مدنظر قرار دهد. دسترسی به اطلاعات و خدمات الکترونیکی می‌تواند به اشکال مختلفی از قبیل، دادن یا گرفتن اطلاعات به صورت حضوری، به وسیله تلفن یا با استفاده از کارت هوشمند در یکی از کیوسک‌های متعدد نصب شده در کشور، یا صرفاً به وسیله کامپیوتر شخصی مرتبط با اینترنت از خانه صورت گیرد.

درصد اشخاصی که به اینترنت دسترسی دارند، علی‌رغم افزایشهای مداوم آن، هنوز هم بسیار پایین است ولی دامنه دسترسی به تلفن بسیار وسیع است. موفقیت در استفاده از تکنولوژی‌هایی مانند کارت هوشمند برای دستیابی به اطلاعات اجتماعی در حد پیش‌بینی شده نبوده است و اینجاست که مشکل به مقوله‌هایی مانند رفتار، اطلاعات و آموزش مربوط می‌شود. امروزه روشهای پردازش داده‌ها در مؤسسات بسیار متنوع شده است. با توجه به ورود تکنولوژیهای جدید، تنوع تقاضاها و انتظارات، و الزامات فزاینده مشتریان چگونه می‌تواند مأموریت‌های مربوط را به طور موثر به انجام رساند؟

ساختار درونی کار در سیستم‌های تأمین اجتماعی یک بار دیگر نیاز به تغییر داشته و سرمایه‌گذاری جدید ضروری خواهد بود. ادغام تکنولوژی‌های جدید در ساختار موجود ممکن است نیازمند سازماندهی مجدد باشد. لازم است انتخابی صورت گیرد. یک موسسه نمی‌تواند حجم بیشتر هزینه‌های خود را به تعداد کمی از مشتریانش تحمیل کند. برعکس، سازمان بایستی در تلاش این باشد که به هنگام ارائه یک خدمت جدید و ایجاد ارتباط، یا حذف رویه‌ای که بیش از حد پرهزینه است - حتی در صورتی که مورد استفاده تعداد زیادی از مشتریان باشد - همه معیارها را با هم متوافق سازد. چنین سازمانهایی اغلب در موارد زیر مورد سؤال قرار می‌گیرند: تاسیس بخشها (دفاتر خط مقدم و پشتیبانی، تمرکز و عدم تمرکز) و سازماندهی درونی فرآیند (جریان کار) بایستی بازنگری (مهندسی مجدد) شوند. ارتباط با طرفهای مربوط (شرکتها، موسسات دولتی و سایر سازمانهای تأمین اجتماعی و با مشتریان (بیمه‌شدگان، افراد ذی‌نفع و شرکتها) نیز بایستی مورد بررسی مجدد قرار گیرند.

به منظور حفظ اعتبار و استمرار در خدمات الکترونیکی، امنیت و محرمانه‌بودن اطلاعات انتقال یافته به وسیله شبکه‌ها بایستی تضمین شود.

۲-۵. اینترنت و دسترسی به اطلاعات

از طریق سایت ISSA (<http://WWW.ISSA.int>) می‌توان به وب‌سایت ۲۰۶ سازمان تأمین اجتماعی در میان ۳۶۵ عضو انجمن دسترسی پیدا کرد. طی چند سال گذشته، مؤسسات بیشتری، عمدتاً در کشورهای صنعتی، اقدام به باز کردن سایت در شبکه جهانی کرده‌اند. این سایت‌ها مقدماتاً اطلاعات عمومی مرتبط با تأمین اجتماعی را فراهم می‌کنند و گاهی اطلاعات مربوط به قانونگذاری و مقررات و اغلب اطلاعات مربوط نوع کاری که باید انجام داد و فرم‌هایی که بایستی تکمیل شود نیز در آنها وجود دارد. دسترسی به اطلاعات شخصی بندرت مجاز دانسته می‌شود و تا به حال، فقط تعداد کمی از سازمانها تقاضای دریافت مزایا را از طریق اینترنت قبول می‌کنند. محرمانه‌بودن و امنیت دو زمینه‌ای هستند که هنوز به کار و پیشرفت بیشتر نیاز دارند. جریان کار جدید به منظور پردازش اطلاعات وارده از طریق شبکه جهانی نیز نیازمند استفاده از ابزارهای پردازش داده‌های جدید است.

مقامات دولتی به صورتی فزاینده دستگاه اداری را وادار می‌کنند تا دسترسی تک کاناله را

به منظور ایجاد سهولت برای مشتریان در جریان کسب اطلاعات مورد نظر فراهم کند. تعدد سایت‌ها منجر به انفجار اطلاعات اجتماعی شده و به همین دلیل تکرار رویکرد «یک ایستگاهی» برای سایت‌های اینترنت جنبه اضطراری دارد. مطالعه‌ای که در ژوئن ۱۹۹۹ توسط موسسه اروپایی تأمین اجتماعی با همکاری IBM^۱ در مورد دستگاه‌های دولتی (در سطح محلی یا ملی) - که در کشورهای اتحادیه اروپا و حوزه اقتصادی اروپا در رشته اجتماعی فعالیت می‌کنند - صورت گرفت، زمینه‌های استفاده از اینترنت را در کشورهای مختلف نشان می‌دهد. پیشرفته‌ترین بخشها بازارکار بود، به این ترتیب که ۷۹ درصد سایت‌ها در این بخش مربوط به امکانات اشتغال بود. ۲۹ درصد برای دستیابی کارفرمایان به اطلاعات مربوط به جویندگان کار، و ۳۵ درصد مربوط به انتقال درخواست کار جویندگان کار از طریق اینترنت می‌شد. در آن تاریخ فقط کمتر از ۲۰ درصد سایت‌ها به کارکنان یا شرکتها امکان می‌داد از طریق اینترنت برای تأمین اجتماعی ثبت نام کنند. ۹ درصد سایت‌ها اطلاعاتی در خصوص مزایا در اختیار مراجعان قرار داده و فقط ۹ درصد فرم‌ها را به شکل الکترونیکی فراهم می‌کردند.

مطالعه جمعیت کانادا و انتظاراتشان در خصوص خدمات الکترونیکی نتایج ذیل را در برداشته است:

جدول شماره ۴. خدمات دولتی مورد علاقه شهروندان کانادایی از طریق دسترسی الکترونیکی (درصد)			
مجموع	مطلوب	بسیار مطلوب	خدمت
۹۰	۳۰	۶۰	تکمیل فرم
۸۳	۲۳	۶۰	جویندگی کار
۸۴	۲۷	۵۷	پست الکترونیکی عمومی
۷۹	۳۳	۴۶	اطلاعات شخصی
۶۹	۳۰	۳۹	اطلاعات در خصوص مالیاتها
۶۰	۲۵	۳۵	تسلیم درخواست بیمه
۵۹	۲۹	۳۰	پرداخت برای خدمات دولتی
۴۱	۱۵	۲۶	درخواست وام دانشجویی
منبع: راث - ویلسون، ورشو، ۲۰۰۰.			

۳-۵. تلفن

سازمانهای تأمین اجتماعی، از دهه ۸۰ به منظور کاهش ازدحام در دفاتر تأمین اجتماعی، خدمات تلفنی را توسعه داده‌اند که این امر موجب برآورده شدن تقاضا برای خدمات سریع و با کیفیت مطلوب شده است. افراد ذی‌نفع (استفاده‌کننده از بیمه) به مشتریان سازمان تبدیل شده و باید همانند مشتریان با آنان برخورد شود. اطلاعات تلفنی از مراکز مراجعه برای اخذ کمک، بویژه در مواردی مانند تکمیل و ثبت فرم‌های درخواست مزایا بتدریج به وسیله کمکی و خدمات مشاوره‌ای کمکی تبدیل می‌شود. به جای درخواست کتبی و مراجعه حضوری، به مشتریان توصیه می‌شود از تماسهای تلفنی استفاده کنند.

سازمان تأمین اجتماعی آمریکا یک شماره تلفن سراسری رایگان (با کد ۸۰۰) برای مشتریان اختصاص داده است، به گونه‌ای که هر مشتری می‌تواند در تمام ساعات شبانه‌روز، از هر نقطه آمریکا با یکی از ۳۷ مرکز پاسخگویی تماس برقرار کرده و در خلال ساعات معمولی کار از خدمات مورد نظر استفاده کند. بعد از ساعات اداری تماس وسیله پیام‌گیر صورت می‌گیرد. متقاضیان می‌توانند به منظور تعیین وقت ملاقات و انجام کار مورد نظر به‌طور حضوری در یکی از این دفاتر، با این شماره رایگان تماس حاصل کنند، یا در صورت تمایل کار خود را با تلفن حل و فصل کنند. در سال ۱۹۹۳ تعداد ۸۵ میلیون مورد تماس با این شماره (۸۰۰) انجام شده است.

■ تایید هویت مبتنی بر آشنایی

تایید هویت مبتنی بر آشنایی، با افزایش روزافزون نوع اطلاعاتی که چک می‌کنیم، مثلاً نام خانوادگی پدری مادر و شماره تأمین اجتماعی متقاضی و قرار گرفتن اطلاعات مزبور در دسترس بسیاری از افراد به غیر از دارنده پرونده اثربخشی خود را بسرعت از دست می‌دهد.

سازمان تأمین اجتماعی آمریکا سالهاست که از همین فرایند «تشخیص هویت مبتنی بر آشنایی» ضمن تماس تلفنی با مشتریان استفاده کرده است. نماینده تأمین اجتماعی از تلفن‌کنندگان می‌خواهد فقط همین پنج قلم اطلاعات (یکسان) مربوط به تشخیص هویت افراد را اعلام کرده و نماینده بخش خدمات از راه دور، بر مبنای همین اطلاعات، داده‌ها را با سوابق موجود در پرونده‌ها مطابقت کرده و آنها را تایید می‌کند (آدامز، مونتریال، ۱۹۹۹)^۱.

1. Adams, Montreal, 1999

در بانک بیمه اجتماعی اروگوئه، خدمات تلفنی بدون تردید خدمتی است که مردم بیش از هر وسیله دیگر از آن استفاده می‌کنند. یکی از مزایای آن اینست که این خدمات - به جز در پایتخت کشور، که هزینه تلفن محلی بسیار کم است - برای کلیه بیمه‌شدگان رایگان بوده و هزینه آن به حساب تأمین اجتماعی منظور می‌شود.

■ کاربرد نرم افزار کنترل تماسهای تلفنی

تا این تاریخ، باید قاعداً در حال حرکت به سمت نسل دوم نرم‌افزار مدیریت ارتباط تلفنی بوده باشیم به گونه‌ای که گفت‌وگو با مشتری از طریق شناسایی تلفن طرف مکالمه‌کننده متصل از پایگاه اطلاعاتی ویژه مشتریان محرمانه نگهداشته شود. این تکنولوژی اجازه می‌دهد که درخواستها به یک دستگاه هدایت‌کننده^۱ منتقل شود، به گونه‌ای که از یک نرم‌افزار واحد در سایت شبکه و شبکه داخلی^۲ استفاده می‌شود (تبت، گاستانایاگا، مونتریا، ۱۹۹۹)^۳.

۴-۵. انتقال الکترونیکی داده‌های اجتماعی

امروزه در بسیاری از کشورها، ثبت نام اعضای جدید در سیستم تأمین اجتماعی از طریق انتقال مستقیم (on line) اطلاعات به پایگاه اطلاعاتی سازمان تأمین اجتماعی انجام می‌شود. به این ترتیب، در کشور اروگوئه از اواسط ۱۹۹۸، ۴۲۰۰۰ شرکت در استانها و همچنین شرکتهای بزرگ در پایتخت، کارگران و جدیدالاستخدامها و خارج‌شدگان از زیر پوشش تأمین اجتماعی را با استفاده از ابزارهای الکترونیکی به اطلاع تأمین اجتماعی می‌رسانند. با استفاده از این سیستم، کارگران خواهند توانست، در مواردی که مؤسسات پزشکی، همانند صندوقهای بازنشستگی، مستقیماً به کامپیوتر سازمان تأمین اجتماعی متصل هستند، مؤسسات بیمه پزشکی خود را بدون مراجعه حضوری به دفاتر بیمه اجتماعی انتخاب کنند.

دفتر تأمین اجتماعی تایلند با پی بردن به مزایای حسابداری کامپیوتری شبکه‌ای کوشش می‌کند از آن به منظور پشتیبانی خدمات خود استفاده کند. ارسال اطلاعات به بیمارستانها یکی از این موارد است. در سال ۱۹۹۸، سازمان تأمین اجتماعی تایلند، به منظور جلوگیری از تاخیر و از بین رفتن اطلاعات ضمن استفاده از دیسکت، ارسال اطلاعات به وسیله اینترنت را متداول

1. navigator

2. call - management software

3. Tebot, Gastanaga, Montreal, 1999

کرد. این اقدام مدت لازم برای ارسال اطلاعات را از ۱۵-۸ روز به ۴-۵ روز می‌رساند. لکن این کاهش صرفاً مربوط به فرآیند ارسال داده‌ها، و نه پردازش آنها است (کایا سریونگ و سریودساک، مونتریال - ۱۹۹۹)^۱.

■ یک زیرساخت خوب ارتباط راه دور

کشور اروگوئه از یک زیرساخت بسیار خوب ارتباطات راه دور برخوردار است. هر چند - با در نظر گرفتن حجم عملیات، که یکی از بیشترینها در منطقه به‌شمار می‌رود - تعرفه‌ها، در مقایسه با قیمتهای مورد انتظار بیشتر است.

توفیق بانک بیمه اجتماعی در برقراری خدمات تلفنی کامپیوتری راه دور، با وجود همه مشکلات، مرهون در اختیار داشتن زیرساخت ارتباطات راه دور بوده است. در شرایطی که خلاءهای بسیاری در این زمینه‌ها وجود دارد، ارائه خدمات آشکارا مشکل‌تر می‌شود؛ در این شرایط تنها راه ممکن توسل به همکاری با مؤسسات خصوصی است.

■ امنیت

زمانی که بیمارستانها، نیاز به دسترسی به اطلاعات داشته باشند، می‌توانند به‌طور مستقیم به‌وسیله تلفن با دفتر تأمین اجتماعی تماس برقرار کنند. در این سیستم دو سطح ایمنی وجود دارد: برای دسترسی به دفتر تأمین اجتماعی از یک شماره یا کد هویت استفاده‌کننده^۲ و به منظور گرفتن مشخصات مشتریان برای بیمارستانها از شماره کد و پاس‌ورد^۳ دیگری برای تأیید صحت تعلق اطلاعات استفاده می‌شود. بیمارستان فقط می‌تواند به اطلاعات خود دسترسی داشته‌باشد. پس از تأیید صحت مجوز، با فشار دادن دکمه مربوط، نامه‌ها و پرونده‌های همنام با همان بیمارستان را دریافت خواهد کرد. بیمارستان می‌تواند، به منظور به‌روز نگهداشتن اطلاعات، صرفاً به منبع اطلاعات تغییر یافته دسترسی یابد. این کار به کاهش حجم اطلاعات مبادله شده منجر خواهد شد.

۵-۵. کیوسک‌ها و کارت‌های هوشمند

در نیمه اول دهه ۹۰ در ایتالیا پروژه‌ای با هدف امکان دسترسی عموم به حداکثر اطلاعات شخصی مربوط به وضعیت خود، به عنوان پرداخت‌کنندگان حق بیمه، مستمیری بگیران و یا

1. Chayasriwong and Sriyudhsak, Montreal, 1999.

2. user ID

3. password

بیمه شدگان حوادث، با استفاده از یک کیوسک خدماتی خودکار به اجرا گذارده شد. این پروژه، از طریق یک پایانه واحد، دسترسی همگانی به اطلاعات و خدمات صدور گواهی توسط سازمانهای مختلف را فراهم می‌کند.

کیوسکهای خودکار به صورت بیست و چهار ساعته فعال بوده و، بدین لحاظ، ساعات ارائه خدمت توسط آنها بسیار بیشتر از دفاتر عمومی سنتی است. این کیوسکها را می‌توان در هر نقطه‌ای نصب کرد و این بدان معناست که می‌توان به مناطق دارای بیشترین دسترسی عمومی اولویت داد. این خدمات در مناطقی که دفاتر یا شعبات مؤسسات دولتی ذی‌ربط (از قبیل دفاتر وزارت دارایی، وزارت خزانه داری، انستیتو ملی بیمه اجتماعی و انستیتو بیمه حوادث شغلی) کمتر است، از اثربخشی بیشتری برخوردار است. (بورننز، مونتریا، ۱۹۹۹).^۱

■ واکنشهای مشتریان

ارزنده‌ترین ویژگی این خدمات قابل دسترسی بودن آن در تمامی ساعات و پراکندگی وسیع نقاط دسترسی در سراسر کشور است. مشتریان از دسترسی آزادانه به‌طور کامل برخوردارند.

اولین مطالعه آماری درباره نمونه‌های تصادفی^۲ ۱۵۰ کیوسک نصب شده نشان داد که تعداد مراجعات مشتریان از سال ۱۹۹۷ تا ۱۹۹۸ دو برابر (از ۱.۷ میلیون نفر به ۳.۵ میلیون نفر) شده است.

این افزایش در تعداد مشاوره‌ها با درخواستهای اطلاعات درباره وضعیت شخصی مشتریان مرتبط بوده است. گردانندگان پروژه، خدمات را از طریق یک مبارزه عمومی، هماهنگ شده با انجمنهای مصرف‌کنندگان، اتحادیه‌های تجاری و سایر سازمانها افزایش داده‌اند (بورننز، مونتریا، ۱۹۹۹).

وزارت کار و امور اجتماعی اسپانیا، در میان ابتکارهایی که در جهت مدرنیزه کردن دستگاه اداری و تسهیل روابط با مشتریان به عمل آورده است، پروژه‌ای جهت صدور کارت تأمین اجتماعی به اجرا گذارده است. این پروژه (به طور اختصار موسوم به TASS^۳)، در مجموع به صدور کارت برای تمام ۴۰ میلیون نفر اهالی اسپانیا، نصب پایانه برای دریافت خدمات و اطلاعات مشاوره‌ای خودکار (۸۰۰۰ مورد) در کل شبکه و کامپیوترهای شخصی در مراکز محلی (۲۰۰۰۰ مورد) به منظور اجرای خدمات در مراکز بهداشتی اقدام کرده است.

1. Bournens, Montreal, 1999

2. Samples

3. Tarjeta de Seguridad Social

هدف از اجرای پروژه ساده تر کردن روابط مشتریان با سازمان تأمین اجتماعی، به طور خاص و وزارت کار و امور اجتماعی به طور عام، از طریق صدور کارت های انفرادی برای همه اعضای (ثبت نام کرده) - اعم از پرداخت کننده (حق بیمه) و استفاده کننده از مزایا (ذی نفع) بوده است. این کارت، به عنوان کارت شناسایی معتبر جایگزین کارت عضویت تأمین اجتماعی سنتی خواهد شد (مانیز گراس، بوستن EDP، شماره ۱۳-۱۴، انجمن بین المللی تأمین اجتماعی، ژنو، ۱۹۹۸).

■ محرمانه نگهداشتن (اطلاعات شخصی)

سیستم تشخیص هویت روی کارت مبتنی بر تشخیص اثر انگشت است که بسیار مطمئن تر از راه حل های سنتی (مانند کد دسترسی) است و این کار محرمانه نگهداشتن و امنیت دسترسی به اطلاعات را در برخی از نقل و انتقالات تضمین خواهد کرد.

۵-۶. پست الکترونیکی

فرستادن پیام الکترونیکی یکی از راه های استفاده از اینترنت است که شامل ایجاد ارتباط از طریق رایانه و انتقال داده ها به شبکه های داخلی و خطوط تلفنی است.

از اواخر سال ۲۰۰۰، سایت سازمان تأمین اجتماعی آمریکا اعلام کرد که واجدین شرایط بالقوه دریافت مستمری بازنشستگی می توانند درخواست خود را از طریق پست الکترونیکی ارسال کنند. آنها مطمئنند که محرمانه نگهداشتن اطلاعات مهمترین اولویت بوده و از طریق حفظ امنیت داده ها قابل تضمین است (<http://WWW.ssa.gov>).

در کشور کانادا مشتریان سازمان توسعه منابع انسانی که مایل به درخواست دسترسی به اطلاعات هستند می توانند به موجب قانون دسترسی همگانی به اطلاعات با تکمیل فرم درخواست از سایت مربوطه اطلاعات لازم را دریافت دارند (<http://WWW.hrhc.drhc.gc.ca>).

خدمات پست الکترونیکی به علت امکان صدور برنامه ها و داده ها کاملاً مستعد آلوده شدن به ویروس های کامپیوتری است. تهدید بالقوه شامل اقدامات جنایی (از جمله دزدی رایانه ای، دستکاری و کنترل داده ها و جاسوسی) و حملات اتفاقی (ویروس و ...) است. علاوه بر این، در

پست‌های الکترونیکی برخلاف سیستم پستی، مشخصات فرستنده، بدون داشتن امضا قابل شناسایی نیست و در نهایت محتوای پیام الکترونیکی می‌تواند، در جریان ارسال، تغییر داده شود. سازمان تأمین اجتماعی آمریکا از شماره شناسایی شخصی استفاده می‌کند که سطح مناسبی از ایمنی در برابر فاش شدن (ضمن تماس on-line) اطلاعات شخصی نه چندان مهم افراد را فراهم می‌کند.

■ کنترل‌های ایمنی

(مؤسسه فدرال بیمه کارکنان حقوق بگیر، آلمان)

پیامهای الکترونیکی وارده به سیستم فوراً مورد کنترل و ایمنی قرار گرفته و سپس سریعاً به واحد پردازنده مربوط منتقل می‌شوند. پیامهای خروجی نیز توسط برنامه‌های ایمنی کنترل می‌شوند. برنامه کلیه پیوسته‌ها را از نظر ویروس چک می‌کند و در صورت منتفی شدن، اطلاعات برنامه‌ای از سیستم پست الکترونیکی حذف می‌شود. برنامه‌هایی که برای اینترنت و اینترنت نصب می‌شوند از حداقل سطوح ایمنی برخوردارند.

کارشناسان توصیه می‌کنند که سازمان تأمین اجتماعی آمریکا در مواقعی که تأکید قوی‌تری در مورد حفظ اطلاعات شخصی حساس لازم است، از سیستم عمده زیرساختار عمومی^۲ استفاده شود. سیستم عمده زیرساختار عمومی کاربرد و سعیتی نیز دارد که می‌تواند چند واحد دولتی را در برگیرد. به‌طور مثال، شهروندان می‌توانند با به کار بردن گواهی دیجیتال به خدمات الکترونیکی ارائه شده توسط چندین مؤسسه دسترسی پیدا کنند.

■ امضای الکترونیکی

اگرچه امروزه این نوع اجازه (استفاده) از خدمات ارائه شده توسط سازمان تأمین اجتماعی در اینترنت پذیرفته شده است، برای بسیاری از خدمات، مانند مکاتبات حاوی درخواست مزایا، با استانداردهای مربوط تطبیق نمی‌کند. در مورد این قبیل خدمات لازم است با امضای نامه‌های الکترونیکی بایستی دقیقاً همانند مستندات مکتوب برخورد شود. به عبارت دیگر "امضای الکترونیکی" بایستی همان وضعیت قانونی امضای کتبی را داشته باشد.

1. Personal Identification Number (PIN)

2. Public Key Infrastructure (PKI)

سازمان تأمین اجتماعی آمریکا با همکاری نهادهای فدرال و کمیته مشورتی سیستم عمده زیرساختار عمومی در حال استقرار استانداردها و زیرساخت لازم برای نصب سیستم است. ایجاد ارتباط الکترونیکی بین سازمانهای مختلف دولتی نیازمند اقدام فوری در زمینه سیستم امنیتی، زندگی خصوصی و افشای اطلاعات آنهاست. اگرچه قبل از ایجاد ارتباط الکترونیکی نکات زیادی باید مورد توجه قرار گیرد، نکات مزبور موانعی غیرقابل حل به شمار نمی‌روند زیرا مؤسسات ذی‌ربط از مبادله اطلاعات از طریق فرایندهای دستی مورد استفاده خود ناراحت نیستند. سازمان تأمین اجتماعی آمریکا در حال انجام آزمونهای داخلی و بین بخشی تکنولوژی و تدوین مقررات مربوط به استفاده از سیستم است (آدامز، بولتن EDP، شماره ۱۴-۱۳، نوامبر ۱۹۹۸).^۱

۵-۷. یکپارچگی خدمات متعدد الکترونیکی on-line

در کشور بلژیک در دفتر اشتغال و آموزش حرفه‌ای بانک فرصتهای شغلی^۲ برای ارائه خدمات مشاوره‌ای رایگان به همه شهروندان تأسیس شده است. این خدمات در ۴۵۰ کیوسک، از طریق اینترنت و شبکه‌های عمومی و خصوصی، در سطح کشور ارائه می‌شود. جویندگان اشتغال نیز می‌توانند درخواستهای خود را از طریق اینترنت اعلام کرده و اطلاعات جدیدی در خصوص فرصتهای شغلی که ممکن است با شرایط او تطبیق کند دریافت دارند. این کیوسک‌ها در هر ماه خدمات مزبور را به بیش از ۱۵۰۰۰۰ نفر ارائه می‌دهند. روزانه حداقل ۲۰۰۰ فرصت شغلی موجود را در اختیار آنان قرار می‌دهند. در واقع هر فرصت شغلی جدید که در همه دفاتر VDAB^۳ ثبت می‌شود، بدون هیچگونه هزینه‌ای در سیستم بانک اطلاعاتی اعلام می‌شود (بوستین، مونترال ۱۹۹۹).

سازمان مزبور، با توجه به اینگونه خدمات جدید on-line امیدوار است یک بازار کار مجازی، به گونه‌ای که در چارچوب آن کارفرمایان و جویندگان کار به شیوه‌ای کارآمد و

1. Adams, EDP Bulletin, No. B-14, November 1998.

2. Werk Informatie Systeem (WIS)

3. Vlaamse Dienst Voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

اقتصادی و سریع با هم مرتبط شوند، ایجاد کند. دفتر اشتغال و آموزش حرفه‌ای بلژیک امیدوار است خدمات مورد نیاز مشتریان خود را با شفافیت کامل در بازار کار برای آنان فراهم آورد.

■ ادغام تکنولوژی‌های متعدد

توسعه عمده دیگری که ضمن برنامه اطلاعات استراتژیک شماره ۲ مطرح است ایجاد یک مرکز تلفنی است که به منظور استقرار انگیزه به هم پیوستگی خدمات و به کار گرفتن برخی از کارکنان دفتر اشتغال و آموزش حرفه‌ای در این مراکز، به سیستم‌های کامپیوتری نیز متصل شود. به مراکزی که به جای ایفای نقش به عنوان نماینده‌های آن مؤسسه، در مقام مشاوران آموزش دیده برای پاسخ به سؤالات عمل کرده اما در عین حال اطلاعات مربوط به فرصتهای شغلی ارائه شده و خدمات موجود را در اختیار پرسشگران قرار دهند (بوستین، مونتریا، ۱۹۹۹).^۱

۵-۸. اجرا و اداره الکترونیکی (دولت الکترونیکی)

یکپارچگی خدمات الکترونیکی، سازمانهای تأمین اجتماعی را به در پیش گرفتن و حرکت در مسیر دولت الکترونیکی^۲ متعهد کرده است. مسئولان دولتی به منظور ایجاد حداکثر کارایی در مؤسسات دولتی علاقه دارند از تکنولوژیهای ارتباطی و اطلاعاتی حداکثر استفاده را به عمل آورند. امکانات ایجاد شده توسط سیستم ارتباطی دیجیتال بسیار کارآمد قطعاً موجب تسهیل ارتباط بین مؤسسات دولتی و همچنین بین این مراکز و افراد می‌شود. ولی نکته مهم آن است که حتی در صورت فراهم بودن تکنولوژی، بیمه شدگان و ذی‌نفعان سیستم نیز بایستی تکنولوژی جدید را بپذیرند. همان‌طور که قبلاً نیز اشاره شد در حالی که در برخی از کشورهای صنعتی دسترسی به اینترنت تقریباً فراگیر است، بخش عمده‌ای از آنها هنوز نتوانسته‌اند آن را کاملاً مستقر کنند. دهمین کنفرانس بین‌المللی تکنولوژی اطلاعات که توسط موسسه ملی تأمین اجتماعی در اکتبر ۲۰۰۲ در مؤسسه ملی تأمین اجتماعی برگزار خواهد شد، فرصت خوبی برای

1. Bostijn, Montreal, 1999.

2. e- government

سازمانهای تأمین اجتماعی عضو انجمن بین‌المللی تأمین اجتماعی جهت بهره‌گیری از تجربه توسعه دولت الکترونیکی و عواقب داخلی آن برای سازمانهای کار و همچنین برای ارتباطات با محیط به شمار می‌رود.



عناوین پیشنهادی برای بحث و بررسی

به دنبال مرور و بررسی کلی تکنولوژیهای ارتباطات و اطلاعات در مؤسسات تأمین اجتماعی مایلم جنبه‌های کاربرد و توسعه آنها را به عنوان عناوین مورد بحث برای شرکت‌کنندگان پیشنهاد کنیم. اگرچه پرواضح است که تکنولوژی‌های اطلاعات ابداعات و پیشرفتهای غیرقابل انکاری در مدیریت (کارآمد) به همراه دارند، دیگر چالشها و موضوعاتی که مدیران ناچار به مواجهه با آنها هستند نیز بایستی مدنظر قرار گیرند.

۱. امنیت و محرمانه بودن

مثالهایی که در مقاله ذکر شد نشان می‌دهد که مقوله امنیت و محرمانه بودن با توجه به نوع خدمات الکترونیکی مورد استفاده (تلفن، انتقال به صورت on-line، انتقال از طریق پست الکترونیکی) متفاوت است موضوع مورد بحث می‌تواند به راه‌حلهایی که می‌توان به منظور تضمین امنیت و محرمانه بودن اطلاعات از آنها استفاده کرد بپردازد.

۲. یکپارچگی تکنولوژیهای متعدد

یکی از چالشها احتمالاً، یکپارچه کردن تکنولوژیهای متعددی است که پردازش داده‌ها را از طرق مختلف انجام می‌دهد. چگونه می‌توان از بین گزینه‌های تلفن، انتقال وسیله on-line، پست الکترونیکی، کارت هوشمند و... مورد مناسب را انتخاب کرد؟ چگونه می‌توان این تکنولوژیها را در سیستم موجود ادغام کرد؟

۳. سازماندهی کار

عواقب این اقدامات برای سازماندهی درونی کار کدامند؟ بر سطوح تصمیم‌گیری چه تأثیری

دارند؟ در صورت توسعه تکنولوژیهای اطلاعاتی جدید چه نوع سازماندهی مجدد فرآیندها و محیط می‌بایست صورت گیرد؟

۴. مزایا و موانع توسعه تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات

در کشورهای فاقد زیرساخت ارتباطات راه دور، چه فرصتهایی برای ایجاد و توسعه تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات فراهم است؟ کاربردهای واجد اولویت مورد استفاده کدامند: ماشینی‌کردن وظایف وجود دارد، رویکردهای مرتبط با ارائه خدمات (شامل پرداخت مزایا، جمع‌آوری حق مشارکتها و...)؟ آیا تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات مزایا و محاسنی برای سازمانهای تأمین اجتماعی در کشورهای در حال توسعه دارد؟ هزینه اجرا و استفاده از این تکنولوژیها چقدر است؟

۵. مبارزه با تخلفات و موضوع اثربخشی سازمانهای تأمین اجتماعی

آیا مؤسسات تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات به‌طور عام می‌توانند سازمانهای تأمین اجتماعی را کارآتر کرده و آنها را در انجام مأموریتها و دستیابی به اهداف کمک کند؟ این تکنولوژی‌ها در رابطه با طرحهای بازنشستگی و مستمری‌اخذارافتادگی، طرحهای (مبارزه با) بیماری، مساعده / مقرریهای خانوار، بیمه اشتغال و بیکاری و ... چگونه ارزشیابی می‌شوند؟

۶. روابط با مشتریان و محیط

تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات به‌طور قابل ملاحظه‌ای روابط با طرفهای مربوط (از جمله سازمانها، شرکتهای بیمه‌شدگان، ذی‌نفعان و ...) را تغییر می‌دهد. آیا تأمین اجتماعی تحت تأثیر فشارهای تکنولوژی اطلاعات متحمل تغییرات نخواهد شد؟