



Type of Article: Research

## The role of information technology in social security services with a focus on war

Ali Heidary<sup>1</sup>

Received: 2024/09/04

PP: 31-70

Accepted: 2024/12/13

### Abstract

The occurrence of three phenomena: the virtual space, the corona epidemic and Ukraine's war have challenged many welfare and social security systems as well as the successful scientific and practical experiences of the world. On the other hand, the change in the organizational architecture of military complexes and the shift in war paradigms has moved and is moving towards will be more prominent day by day the role of elite, expert, professional, skilled and up-to-date human resources and using new and emerging technologies. It is obvious that attraction, retention and keeping quality human resources require the establishment of a more efficient welfare and social security system.

In general, the concept of "security" and "social security" as a providing primary and basic need and also creating peace of mind and hope for the future were connected and concomitance which other. These concepts have a decisive role in the formation of government duties; that emerging technologies in the field of ICT based on smart tools and social networks have had a great impact on this field.

In this article, first, the concept of social security and its role and importance in relation to military human resources will be explained, and then the trends of using ICT; the change of the war paradigm and emphasizing the role of healthy, skilled and social security quality human resources in war megatrends will be presented. Explaining the effects of war on the cycle of resources and expenses of organizations and social insurance funds; Providing a list of emerging technologies; Analysis of their use in war; Providing social security services; Presentation of platform, digital and intelligent social security model would be formed other parts of the article. At the end, the achievements and results of using emerging technologies in providing social security services would be explained.

**KeyWords:** Social security, war, emerging Technologies, sin-tech

**Reference:** Heidary, A. (2024). The role of information technology in social security services with a focus on war. *Strategic management attitude*, 2(4),31 -70.

<sup>1</sup> PhD in Media Management, University of Tehran, Tehran, Iran. [ali.heidary47@gmail.com](mailto:ali.heidary47@gmail.com)

نوع مقاله: پژوهشی

## نقش فناوری اطلاعات در خدمات تأمین اجتماعی با تمرکز بر جنگ

علی حیدری<sup>۱</sup>

پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۳

صص: ۳۱-۷۰

دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۱۴

## چکیده

کرونا بسیاری از نظام‌های رفاه و تأمین اجتماعی و تجربیات علمی و عملی موفق دنیا را در این زمینه به چالش کشیده است، از طرفی تغییر معماری سازمانی مجموعه‌های نظامی و روند تغییرات الگوواره (پارادیم)‌های جنگی به سمتی حرکت کرده و می‌کند که در آن نقش نیروهای انسانی زبده، متخصص، حرفه‌ای، ماهر و روزآمد در زمینه به کارگیری فناوری‌های نوظهور، روز به روز پُررنگ‌تر می‌شود. بدیهی است جذب، حفظ و نگهداشت نیروی انسانی باکیفیت‌تر، نیازمند برقراری یک نظام رفاه و تأمین اجتماعی کارآمدتر برای این افراد است.

به طور کلی مقولات «امنیت» و «تأمین اجتماعی» به معنای فراهم‌سازی نیازهای اولیه و اساسی و ایجاد آرامش خاطر و امید به آینده، مقارنت و ملازمت زیادی با یکدیگر داشته و نقش تعیین‌کننده‌ای در وظایف دولت‌ها دارند. فناوریهای نو ظهور در عرصه ICT مبتنی بر ابزارهای هوشمند و شبکه‌های اجتماعی، تأثیر و تأثرات زیادی بر این حوزه داشته و دارند. در این مقاله ابتدا مفهوم تأمین اجتماعی و نقش و اهمیت آن در ارتباط با منابع انسانی نظامی تشریح و سپس روندهای به کارگیری فناوری ارتباطات و اطلاعات و نیز تغییر دیدمان (الگوواره) جنگ‌ها ارائه و به پُررنگ‌تر شدن نقش منابع انسانی کیفی که سالم، ماهر و دارای تأمین باشد، در فراروندهای (مکاترند) جنگی می‌پردازد. احصاء اثرات جنگ بر چرخه منابع و مصارف سازمان‌ها و صندوق‌های بیمه‌گر اجتماعی و نیز ارائه فهرست فناوری‌های نوظهور و تحلیل کاربرد آنها در جنگ و نیز در ارائه خدمات تأمین اجتماعی و ارائه الگوی تأمین اجتماعی بُن‌سازه‌ای، دیجیتال و هوشمند، بخش‌های انتهایی مقاله را تشکیل می‌دهند و در پایان دستاوردها و نتایج حاصل از به کارگیری فناوری‌های نوظهور در ارائه خدمات تأمین اجتماعی، تبیین می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** تأمین اجتماعی، جنگ، فناوری‌های نوظهور، سین‌تک.

**استناددهی (APA):** حیدری، علی (۱۴۰۳). نقش فناوری اطلاعات در خدمات تأمین اجتماعی با تمرکز بر جنگ. فصلنامه نگرش مدیریت راهبردی، ۲(۴)، ۷۰-۳۱.



## مقدمه

ارائه خدمات مطلوب تأمین اجتماعی نیازمند بهره‌گیری از فناوری‌های نو ظهور مبتنی بر رویکردهای «بن‌سازه‌ای»، «دیجیتال»، «هوشمند»، «ذی‌نفع‌محوری» و «خدمات‌محوری»، با استفاده حداکثری از فناوری‌های نوشونده و ابزارهای هوشمند، همراه با متناسب‌سازی و سازگارسازی منابع انسانی، ساختارها، سازوکارها، فرایندها، روال‌ها و رویه‌ها و بهبود مستمر روش‌های ارائه خدمت با افق‌گشایی و آینده‌نگری و حضور از پیش‌اندیشیده‌شده در مرزهای فناوری و نوآوری است.

همه‌گیری (پاندمی) کرونا و اثرات خانمان‌برانداز این پدیده شوم که در همه سطوح بین‌المللی، ملی، منطقه‌ای، محلی، خانوادگی و فردی مشهود است، نه تنها در کشورهای عقب‌نگهداشته‌شده و جهان سومی، بلکه حتی در بسیاری از کشورهای پیشرفته و جهان اولی نیز اثرات مخرب این همه‌گیری دیده می‌شود. این عارضه جهانگیر فقط نظام سلامت، بهداشت و درمان کشورها را دچار مشکل نساخته و ناکارآمدی آنها را به رخ نکشیده است، بلکه بر همه وجوه و ابعاد جامعه اعم از اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، نظامی، امنیتی، زیست‌محیطی و ... سایه انداخته است و ناکارآمدی بسیاری از نظامات، سامانه‌ها و سازوکارهای رایج و روتین را نمایان ساخته است و صد البته این ناکارآمدی در حوزه نظامات رفاه اجتماعی، تأمین اجتماعی (امور امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و خدمات اجتماعی، بیشتر بروز و ظهور داشته است.

از سویی دیگر دوفضایی‌شدن جامعه (فضای واقعی و فضای مجازی) و پیشرفت‌های فناورانه در حوزه اطلاعات و ارتباطات که به سهولت و سرعت بر روی ابزارهای هوشمند به‌ویژه تلفن همراه در دسترس همگان قرار می‌گیرد، تحول دیجیتال در دولت‌ها و دستگاه‌های اجرایی، سازمان‌ها و شرکت‌ها را به یک امر محتوم و ناگزیر و ناگزیر تبدیل ساخته است و قلمروی تأمین اجتماعی نیز از این امر مستثنی نیست و بایستی در این مسیر گام بردارد.

به‌کارگیری فناوری‌های نو ظهور در خدمات تأمین اجتماعی را می‌توان نوآوری در پوشش‌ها و خدمات رفاه و تأمین اجتماعی دانست و دیدمانی (الگوواره‌ای) است که به مدد آن ایده‌پردازی، گفتمان‌سازی و جریان‌سازی نوآوری‌های فناورانه در حوزه ارائه پوشش‌ها و خدمات تأمین اجتماعی به کار گرفته می‌شود تا پوشش‌ها و خدمات به



صورت هدفمند، دقیق، سریع، صحیح، آسان و با رعایت صرفه در مقیاس و از طریق ساختارهایی چابک و متناسب به طور اقتصادی، محاسبه‌پذیر و عادلانه در دسترس ذی‌نفعان ذی‌حق قرار گیرد.

به کارگیری فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی به نوآوری‌های فناورانه در قلمروهای مختلف نظام تأمین اجتماعی (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) گفته می‌شود که از طریق بازمهندسی فرایندها، بهبود روش‌ها و با طراحی و اجرای برنامه‌های کاربردی ذی‌نفع‌محور، تراکنش‌ها و برهم‌کنش‌های (تعامل، تبادل اطلاعات، ارائه و دریافت خدمات و پوشش‌ها) سازمان‌ها و یگان‌ها و ساتا با نیروهای شاغل و وابسته (بازنشسته) را بهبود بخشیده و به ارتقاء بهره‌وری، کارایی، اثربخشی و کارآمدی این نظام منجر شده و مقارنت و ملازمت فناوری با قوانین، مقررات، ساختارها و سازوکارهای ارائه و دریافت خدمات را در نظام تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی فراهم می‌کند.

اگر بخواهیم یک تعریف عملیاتی از تعریف تأمین اجتماعی ارائه کنیم، تأمین اجتماعی عبارت است از هر طرحی (برنامه‌ای، نظامی، سامانه‌ای (سیستم) و سکو (پلتفرمی) که توسط حاکمیت (دولت، جامعه (مردم)، سازمان و گروه) برای صیانت و حمایت از مردم، اقشار خاص و گروه‌های هدف در قبال مخاطرات اقتصادی و اجتماعی (پیشانی‌ها، تکانه‌ها (شوگ) و بیم‌های، خطرات (ریسک) اقتصادی و اجتماعی، حوادث و سوانح (طبیعی و انسان‌ساز)، نارسایی‌های جسمی و روحی، روانی و خانوادگی و فقر و آسیب اجتماعی) با تمهید، تدارک و ارائه پوشش‌ها و خدمات امدادی، حمایتی و بیمه‌ای (حمایت‌ها و مساعدت‌های اجتماعی، کمک‌های نقدی و غیرنقدی، توانبخشی، مهارت‌افزایی و توانمندسازی و بازاجتماعی‌سازی (بازگشت به محیط خانواده، کار و جامعه) فراهم می‌شود.

توجه به منابع انسانی توسط حاکمیت‌ها، دولت‌ها و سازمان‌ها از بابت عموم مردم و گروه‌های هدف و اقشار خاص، موضوع با اهمیتی است، اما توجه به منابع انسانی نیروهای مسلح (شاغل و بازنشسته) از چند منظر اهمیت دارد:

۱. مقام مجاهدت مادام‌العمر: این افراد در طول عمر خود در معرض مخاطره هستند و همچنین در هر زمانی برای ارائه خدمت فراخوان می‌شوند.

۲. امنیت ملی و صیانت (اقدامات ضدامنیتی جاسوسی): عدم توجه به وضعیت زندگی این افراد در زمان اشتغال و بازنشستگی، مخاطراتی از منظر اقدامات ضدامنیتی و جاسوسی دارد.

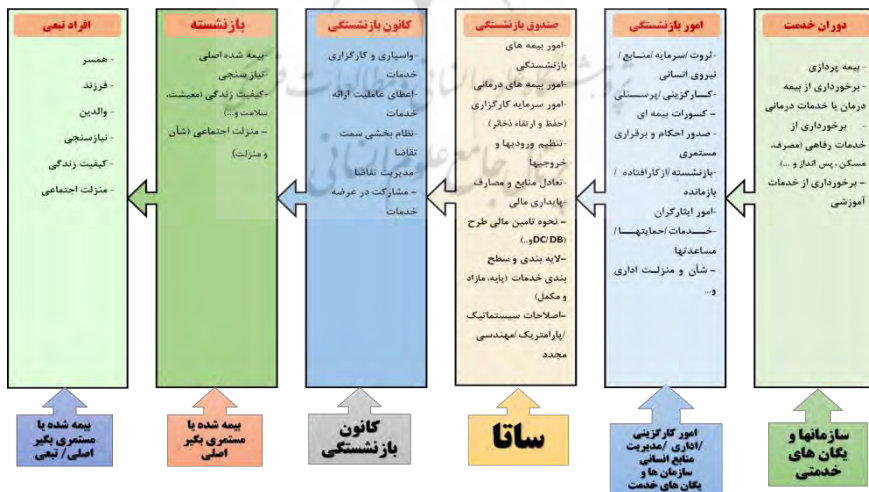
۳. شأن و منزلت: در این نظام، شرایط زندگی فرد پس از بازنشستگی هم از منظر شأن و منزلت اجتماعی و اقتصادی مهم است.

۴. بیمه‌شده و مستمری‌بگیر: این افراد حق بیمه پرداخته و دارای ذخایر و اندوخته‌های بیمه‌ای مشاع و بین‌نسلی و ذی‌حق می‌باشند.

۵. منابع انسانی (مستخدم دولت و حاکمیت): این افراد همانند کارمندان بخش‌های حاکمیتی، دولتی و عمومی بایستی از مزایای متعلقه به این قبیل اقشار بهره‌مند بوده باشند.

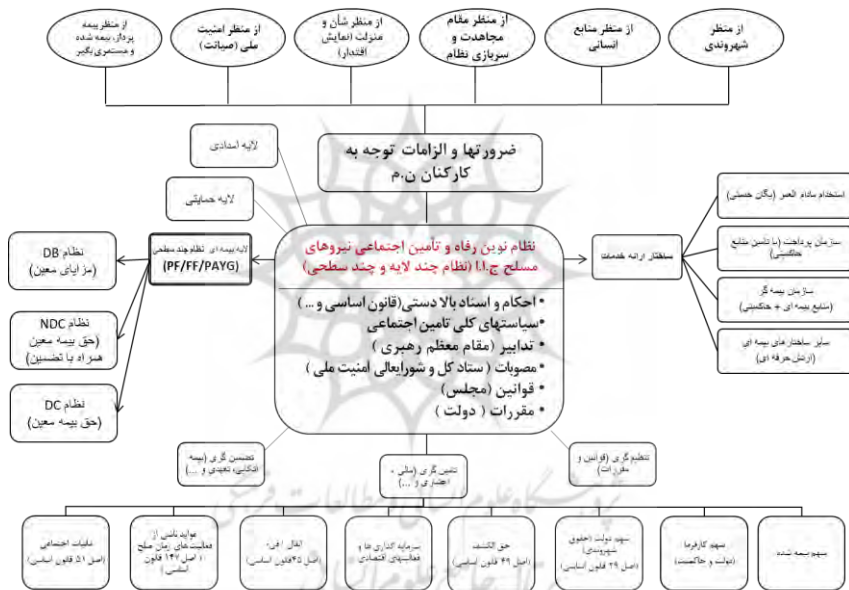
۶. حقوق شهروندی: این افراد همانند سایر شهروندان بایستی از اعتبارات و بودجه‌های دولتی و عمومی نظیر یارانه‌ها برخوردار بوده باشند.

بدیهی است تحقق یک نظام تأمین اجتماعی کارآمد برای نیروهای مسلح نیازمند در نظر داشتن اصول و قواعد مربوط در طول عمر شغلی افراد و پس از خروج از خدمت است. به عبارت دیگر تأمین اجتماعی، همه مراحل جذب، نگهداشت، ارتقاء و افت نیروی انسانی را در برمی‌گیرد و آن‌طور که در شکل زیر نمایش داده شده است، در هر مرحله اجزاء و عناصر مختلفی ایفای نقش می‌کنند.



شکل ۱. وجوه و ابعاد مختلف مرتبط با مقوله «بازنشستگی» و «بیمه بازنشستگی» نیروهای مسلح

با توجه به مراتب پیش گفته و ابلاغ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی، لازم است بر این اساس نظام نوین تأمین اجتماعی نیروهای مسلح تهیه، تدوین و به مورد اجرا گذاشته شود. نظام مزبور بایستی نظامی چندلایه (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و چندسطحی (پایه، مازاد و مکمل) باشد و با تکیه بر منابع مالی پایدار و به موجب قوانین و مقررات موضوعه به‌ویژه اصول مرتبط قانون اساسی، بتواند تداوم خدمات و پوشش‌های خود به نیروهای مسلح را تضمین نماید. بدیهی است برای ارائه این خدمات می‌توان از ساختارها و سازوکارهای مختلفی استفاده کرد، اما در هر حال بهره‌گیری از فناوری‌های نو ظهور ارتباطات و اطلاعات مبتنی بر ابزارهای هوشمند و شبکه‌های اجتماعی، نقش مهم و تأثیرگذاری در این زمینه دارند.



شکل ۲. شمای کلی از نظام تأمین اجتماعی ن.م، ضرورت‌ها و الزامات و نحوه تأمین منابع مورد نیاز آن یکی از الزامات اساسی برای تحقق نظام تأمین اجتماعی کارآمد این است که ابتناء نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی آن بر داده‌ها و اطلاعات ثبتي مبنا باشد و همچنین یک نهاد تنظیم‌گر برای تمشیت و تدبیر امور، نیازمند در اختیار داشتن اطلاعات ثبتي و عملیاتی می‌باشد و بر همین اساس به‌کارگیری فناوری‌های نو ظهور اطلاعات و ارتباطات در نظام تأمین اجتماعی همگانی از اهمیتی بسزا برخوردار است که در سند راهبردی جمهوری اسلامی ایران در فضای مجازی به این مقوله توجه نشده



است، اما در حوزه‌های مرتبط با نظام دفاعی و انتظامی به کاربرد فناوری‌های نوظهور در این سند پرداخته شده است.

همچنین بند ۲ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی اشعار می‌دارد:

«۲- ایجاد یک سازوکار تخصصی و فرابخشی به‌منظور حفظ انتظام و انسجام امور مربوط، لایه‌بندی و سطح‌بندی خدمات، ایجاد وحدت رویه، اعمال نظارت راهبردی در تکوین و فعالیت سازمان‌ها و صندوق‌ها و نهادهای فعال در قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای و شکل‌دهی پایگاه اطلاعات، با رعایت ملاحظات امنیتی مربوط به نیروهای مسلح و دستگاه‌های امنیتی کشور».

سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی در حکم مربوط به ایجاد سازوکار یا نهاد تنظیم‌گر در حوزه تأمین اجتماعی و شکل‌دهی سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمات تأمین اجتماعی با بهره‌گیری از فناوری‌های نوظهور در عرصه خدمات‌رسانی تأمین اجتماعی می‌پردازد.

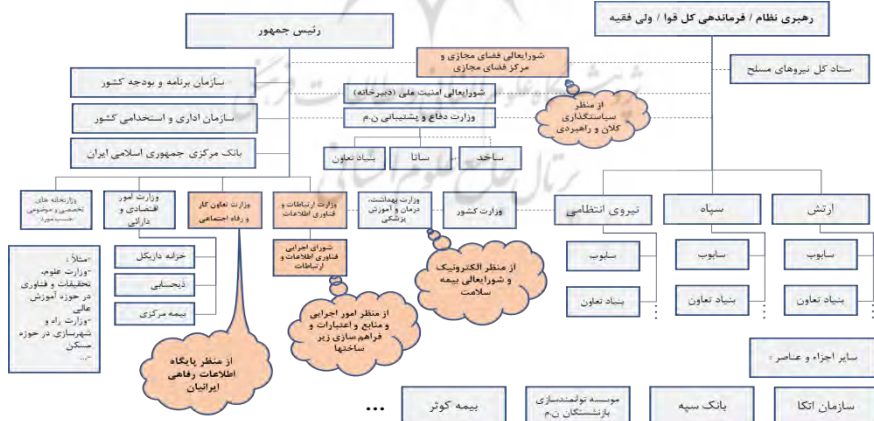
به‌تازگی شورای عالی فضای مجازی کشور نسبت به تصویب و ابلاغ سند راهبردی جمهوری اسلامی ایران در فضای مجازی اقدام کرده و در بخش ارزش‌ها، چشم‌انداز و اهداف کلان این سند به مقولات مرتبط با امنیت ملی و دفاعی پرداخته شده است و در بخش اقدامات کلان موارد زیر لحاظ شده است. بدیهی است بخش‌های سری و محرمانه مربوط به طرح‌های نظامی و امنیتی مرتبط با فناوری‌های نوظهور ICT در این سند قابل‌درج نبوده است.

جدول ۱. موارد مرتبط با ن.م در سند راهبردی جمهوری اسلامی ایران در فضای مجازی

| ر | اقدام کلان                          | دستگاه متولی                  | دستگاه‌های همکار             | مرجع تصویب                          |
|---|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|
| ۱ | طراحی نظام انتظامی فضای مجازی       | فرماندهی انتظامی              | سپاه پاسداران، وزارت اطلاعات | کمیسیون عالی، امنیت فضای مجازی کشور |
| ۲ | طراحی نظام دفاع فضای مجازی (سایبری) | دبیرخانه شورای عالی امنیت ملی | مرکز ملی فضای مجازی کشور     | شورای عالی امنیت ملی                |

| ر | اقدام کلان                                                                                                                       | دستگاه متولی                    | دستگاه‌های همکار                                                                                    | مرجع تصویب                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| ۳ | طراحی دولت هوشمند و ارائه خدماتی از قبیل قضایی، انتظامی، سلامت، تجارت، آموزش، حمل‌ونقل، گردشگری و پولی - بانکی بر روی سکوی داخلی | وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات | ۱. قوه قضائیه<br>۲. ستاد کل نیروهای مسلح<br>۳. دستگاه‌های عضو شورای اجرایی فناوری اطلاعات حسب موضوع | کمیسیون عالی تنظیم مقررات فضای مجازی کشور |

براساس قانون اساسی، تأمین اجتماعی نیروهای مسلح تابع نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی خاص خود می‌باشد و به‌ویژه رابطه‌اش با دولت به‌عنوان قوه مجریه از منظر حاکمیت و به‌عنوان بخش‌های فراقوه‌ای کشور می‌باشد. بدیهی است این موضوع به‌عنوان یک ظرفیت بالقوه در اختیار نیروهای مسلح است که بتوانند امورات خود را از طریق حاکمیتی و فراقوه‌ای پیش ببرند. مشروط بر اینکه ساختار و سازوکار لازم را فراهم سازند. از منظر استفاده از فناوری‌های نوظهور، زیرساخت‌های ملی برای خدمات‌رسانی به نیروهای شاغل و بازنشسته و همچنین متولیان تأمین اجتماعی نیروهای مسلح بایستی ارتباطات و تعاملات لازم با دستگاه‌های اجرایی، وزارتخانه‌های موضوعی و تخصصی ذی‌ربط داشته باشند که در شکل زیر، این روابط ترسیم شده است.



شکل ۳. ساختار کلان نظام تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرا و نظارت بر حوزه عمل ن.م. از منظر نظام رفاه و تأمین اجتماعی ن.م.



از ابتدا و در سیر تطور نظریات و رویکردهای مدیریتی، استفاده از ابزارها در سطح مبتدی تا پیچیده همواره مطرح بوده و یکی از سه رکن اصلی نظریات تیلور، پدر علم مدیریت نیز استانداردسازی ابزار کار در کنار استانداردسازی روش انجام کار و استانداردسازی روابط کار بوده است. نقش فناوریهای نوظهور در اداره امور کشورها، جوامع و سازمانها در قالب انقلابهای صنعتی و عصرهای صنعتی تبیین و به مرور زمان پُررنگ تر شده است و در حال حاضر که در عصر اطلاعات و جامعه شبکه‌ای هستیم، نقش فناوریهای نوظهور بسیار تأثیرگذار شده است.

۱. روش‌های سنتی (سازمان‌محور/ حضوری/ کار با کاغذ و به صورت دستی)؛
۲. مکانیزاسیون (ماشینی کردن بخش‌هایی از فرایند ارائه خدمت)؛
۳. اتوماسیون (خودکارسازی بخش‌هایی از محاسبات)؛
۴. کامپیوترایز (انجام بخش‌هایی از کار با ابررایانه یا رایانه‌های کوچک)؛
۵. الکترونیکی شدن (تبادل اطلاعات بین رایانه‌ها از طریق شبکه‌های محلی)؛
۶. اینترنتی شدن (تبادل اطلاعات و ارائه خدمات در بستر اینترنت، نت و ...)
۷. موبایلی شدن (تبادل اطلاعات و ارائه خدمات از طریق ابزارهای هوشمند و شبکه‌های اجتماعی)؛
۸. دیجیتالی شدن (شبکه‌ای‌سازی در ارائه خدمات و ...)
۹. هوشمندسازی (استفاده از هوش مصنوعی، زنجیره بلوکی، کلان‌داده‌ها، محاسبات ابری و اینترنت اشیاء).

در طی مسیر گذار به هوشمندی دولت‌ها، سازمان‌ها و صنعت - بازارها، فین‌تک‌ها<sup>۱</sup>، فناوریهای مرتبط با حوزه‌های مالی، اقتصادی، پولی، بانکی و ... با رویکرد انتفاعی، تجاری و سوداگرانه، رشدی بسزا داشته‌اند، اما در نقطه مقابل سین‌تک‌ها<sup>۲</sup>، فناوریهای مرتبط با حوزه‌های اجتماعی، رفاه اجتماعی، تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی با رویکرد خیر جمعی، غیرانتفاعی و معطوف به کالاهای عمومی، رشد کمتری داشته‌اند و به همین سبب بایستی نظامات تأمین اجتماعی ایران به سرعت در مسیر تحقق سین‌تک یعنی فناوریهای تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی<sup>۳</sup> حرکت نمایند.

<sup>۱</sup> finTech

<sup>۲</sup> Sin Tech

<sup>۳</sup> information technology in social security services

سازمان بین‌المللی کار (ILO) که یکی از توابع سازمان ملل به‌شمار می‌رود، در زیرمجموعه خود اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) را دارد که بیش از ۴۰۰ وزارتخانه، سازمان و صندوق فعال در عرصه رفاه و تأمین اجتماعی در همه کشورهای دنیا را در خود جای داده است. این دو سازمان بین‌المللی براساس تجارب علمی و عملی موفق دنیا، نسبت به تهیه یک برنامه جامع حکمرانی مطلوب در تأمین اجتماعی اقدام کرده‌اند و تعدادی راهنمای عمل (گاید لاین) در این زمینه توصیه کرده‌اند که یکی از این گاید لاین‌ها در زمینه فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی می‌باشد که در ذیل به بخش‌های مرتبط با فناوری‌های نوظهور در رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی (ISSA) برای حکمرانی خوب اشاره می‌شود:

۱- پاسخگویی:

رهنمود ۱۰- حکمرانی دیجیتال و ایجاد یک اکوسیستم یکپارچه، استفاده از کلان داده‌ها و هوش مصنوعی، اعمال رویکرد دسترسی و ارتباطات چند کانالی برای جلوگیری از محرومیت دیجیتالی

۲- شفافیت:

رهنمود ۱۳- سیاست افشای اطلاعات

۳- پیش‌بینی‌پذیری:

۴- مشارکت:

۵- پویایی:

رهنمود ۲۵- واکنش نشان دادن به نیازهای در حال تحول عموم و تغییرات محیطی  
سایر رهنمودها:

رهنمود ۵۳- پیشگیری و کنترل خطا، فرار و تقلب در حق بیمه‌ها و مزایا

رهنمود ۵۴- ارائه خدمات با کیفیت تأمین اجتماعی به اعضا و مزایاگیران ازجمله ایجاد شبکه‌ای از دفاتر خدمات یکجا (ONE- STOP SHOPS)، میزهای راهنما و خدمات برخط (آنلاین) ۲۴ ساعته در هفت روز هفته، رویکرد: تفکر- طراحی یا رویکرد چابک‌سازی در

توسعه و بهبود خدمات و یکپارچه‌سازی هوشمند بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعات)

رهنمود ۵۵- خدمات تأمین اجتماعی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و فناوری‌های مبتنی بر اینترنت.



رهنمود ۶۳- چارچوب حاکمیت ICT (ازجمله تعریف راهبرد ICT و تعیین ضوابط مربوط به تبادل داده‌ها، سکوهاى مشترک ICT و خدمات مبتنى بر مالیات) رهنمود ۶۴- اهداف راهبردى کاربرد ICT.

رهنمود ۶۵- نوآوری‌های مبتنى بر ICT و فناوری‌های نوظهور (ازجمله توسعه حضور دیجیتالى سازمان و ایجاد اکوسیستم ارائه یکپارچه خدمات).

برخی از زمینه‌های اصلی برای نوآوری عبارت‌اند از:

- نوآوری مبتنى بر داده با استفاده از کلان‌داده‌ها و دانش تحلیل؛
- نوآوری مبتنى بر دستگاه و اینترنت اشیاء؛
- تعامل کاربران با دستگاه‌های شخصی خود؛
- اتوماسیون فرایندها از طریق کنترل و ارزیابی هوشمند؛
- اتوماسیون فرانت- اند<sup>۱</sup> از طریق دستیاران هوشمند و شناسه الکترونیکی برای افرادی که از هوش مصنوعی بهره می‌برند؛
- الگوهای کاری با مشارکت شرکا (مانند پرداخت الکترونیکی از طریق تلفن همراه)؛
- عملیات مشترک چندشریکى با زنجیره بلوکی.

رهنمود ۶۶- هزینه‌های چرخه حیات کامل محصولات و خدمات ICT.

رهنمود ۶۷- سیاست‌ها و رویه‌های استاندارد برای سرمایه‌گذاری و عقد قرارداد ICT.

رهنمود ۶۸- ارزیابی پسین (EX-PAST) از سرمایه‌گذاری‌های ICT.

رهنمود ۶۹- ریسک‌های ICT و استمرار خدمات تأمین اجتماعى.

## پیشینه و مبانی نظری

### پیشینه

مفاهیم مرتبط با فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعى با عنوان فناوری رفاه در تجارب علمى و عملی دنیا، شناخته می‌شود. شاید اولین تلاشی که به عنوان نقطه آغازی برای مفهوم «سین تک» می‌توان به آن اشاره کرد، تحقیق چاواداراه در سال ۱۹۵۰ باشد که وی در این تحقیق نوشت: همان گونه که خطوط تلفنى برای مواقع اضطرارى و آتش نشانی و ... وجود دارد، باید خطوط تلفنى هم برای کسانی که قصد

<sup>1</sup> FRONT- END AUTOMATION



خودکشی دارند، وجود داشته باشد تا بتوانند در چنین مواقعی با مشاوران خبره سخن بگویند. وی در دوم فوریه سال ۱۹۵۳، این خط تلفن را راه اندازی کرد، به طوری که تا ماه می سال ۲۰۰۲، بیش از ۴ میلیون نفر با این خطوط، تماس گرفته بودند. همچنین به عنوان گونه‌ای از تغییر گسترده در استفاده از فناوری‌ها برای ارتقای رفاه اجتماعی باید به طرح NHS «بدون واسطه» اشاره کنیم که ارائه خدمات درمانی از طریق تلفن و از راه دور بود. این طرح در سال ۲۰۰۰ آغاز شد و وب‌گاه ارائه خدمات درمانی از راه دور آن نیز در سال ۱۹۹۹ راه‌اندازی شد.

اصطلاح «فناوری رفاه» در سال ۲۰۰۸ در کنفرانسی با هدف ارتقای نوآوری، توسعه بازارهای متخصص برای فناوری‌ها و کیفیت مراقبت‌های سالمندان مطرح شد.

دیر (۲۰۱۵) می‌نویسند: در آینده حاکمیت فناوری اطلاعات، به تقویت رفتار مطلوب در حوزه‌های اجتماعی منجر خواهد شد، به طوری که در سال ۲۰۲۵، سوئد باید با استفاده از امکانات دیجیتالی کردن و سلامت الکترونیک، در زمینه سلامت و رفاه خوب، جزو برترین‌ها می‌باشد و با استفاده از فناوری اطلاعات به سلامت و رفاه خوب و برابر می‌رسد.

زنوا (۲۰۱۹) معتقد است که فناوری‌های رفاهی جنسیت، برابری، دسترسی باعث کیفیت خوب خدمات اجتماعی و مراقبت‌های بهداشتی می‌شود و در پیشگیری از جرم و تقلب، مفید است.

بررسی اجمالی پیشینه موضوع فناوری‌های نوظهور در نظامات رفاه و تأمین اجتماعی، نشانگر این است که در این رویکرد، تمرکز بر کاربران است و عمدتاً بر کاربران به عنوان ذی‌نفعان فناوری‌های رفاهی تمرکز می‌کند و نیز تمرکز بر اقتصاد است و بر چالش‌های مالی که جامعه با آنها روبه‌رو است، تمرکز می‌کند، مانند بودجه‌های عمومی، پیری جامعه و غیره و نهایت اینکه تمرکز بر فناوری است و همچنین تمرکز بر این است که چه نوع فناوری‌هایی به ارتقا خدمات رفاهی و اجتماعی منجر می‌شود و برای این منظور، تعاریف گسترده‌ای مطرح شده است، از جمله اینکه فناوری‌های ارائه خدمت جانبی شامل افراد مسن و معلول یا فناوری که درواقع به حوزه‌های دیگر تعلق دارد، ولی به جامعه هدف نظام تأمین اجتماعی کمک می‌کند، مانند فناوری کمکی برای استفاده شخصی و تجهیزات پزشکی و نظایر آن.



فناوری‌های حوزه رفاه و تأمین اجتماعی، مفهومی است که توسط سیاستگذاران در دهه گذشته مورد استفاده قرار گرفته است و به یک تحول دیجیتال و رویکرد گسترده اشاره دارد و به منظور اطمینان حاصل کردن از این موضوع است که کار در حوزه بهداشت و مراقبت اجتماعی با تمرکز بر نیازها انجام می‌شود. همچنین این فناوری رفاهی برای برآوردن شرایط لازم برای اجرای موفق اقدامات مربوط به سلامت و رفاه کاربرد دارد (اندرسون<sup>۱</sup> و همکاران ۲۰۱۹). فناوری‌های حوزه رفاه و تأمین اجتماعی به معنای فناوری توسعه خدمات برای افراد دارای معلولیت، بیماری‌های مزمن و رفع نیازهای آنان می‌باشد و شامل محصولات، فناوری‌های از راه دور، دستگاه‌های نظارت و سنجش و انواع اطلاعات و فناوری‌های مخابراتی می‌باشد (پیک<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). در اسکاندیناوی، فناوری‌های رفاهی یک مفهوم شناخته شده و پیچیده شامل برنامه‌ها، خدمات مدیریتی و سیستم‌هاست. بر اساس تعریف آژانس سوئدی (۲۰۱۷)، فناوری رفاه، یک فناوری دیجیتال است که با هدف حفظ یا افزایش امنیت، فعالیت، مشارکت یا استقلال برای یک فرد یا با افزایش خطر ناتوانی ایجاد شده است. تعریف فناوری رفاه شامل هر دو دستگاه فناوری و سیستم‌های هوشمند برای در نظر گرفتن تغییرات جمعیتی در سراسر جهان است (گرین‌هالک<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۸). فناوری رفاه، که به تازگی به اصطلاح رایج در شمال اروپا تبدیل شده است، در کنترل محیطی، ایمنی و رفاه به ویژه برای افراد مسن و معلول کاربرد دارد و اصطلاح مشابه فناوری زندگی با کمک محیط است. یک تعریف دیگر برای فناوری رفاهی، فناوری‌هایی است که می‌تواند به کاربران در زندگی روزمره کمک کند و نمونه‌هایی از فناوری رفاه شامل کمک‌های هوشمند مانند ربات‌های تمیزکننده، حسگرهای لباس، خانه‌های هوشمند و غیره هستند (برین<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). فناوری رفاه را به عنوان یک زیرساخت اجتماعی و فنی تعریف کردند که با بهره‌گیری از فناوری‌ها، استانداردها، رویه‌ها و سیاست‌ها در راستای برقراری آرامش و آسایش جامعه گام برمی‌دارد (باوکر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۰).

<sup>1</sup> Andersson

<sup>2</sup> Peek

<sup>3</sup> Greenhalgh

<sup>4</sup> Brynn

<sup>5</sup> Bowker

اگر بخواهیم پیشینه پژوهش و به طور کلی سیر تطور مفهوم فناوری رفاه و تأمین اجتماعی را خلاصه کنیم، مراتب در قالب جدول زیر قابل ارائه می باشد:

جدول ۲. مفاهیم مرتبط با فناوری های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی با عنوان فناوری رفاه در تجارب علمی و عملی دنیا

| نام نویسنده                              | موضوع                                                                                 | نتایج                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| زاندر و همکاران<br>(Zander, et al. 2021) | پیاده سازی فناوری در حوزه رفاه و تأمین اجتماعی: بررسی نظام مند موانع و تسهیل کننده ها | چاره ای نیست که مؤسسات تأمین اجتماعی به تدریج از فناوری های نوظهور مانند تحلیل داده ها، هوش مصنوعی، بلاک چین، بیومتریک و غیره استفاده نمایند                                                                                                                                                         |
| کوزا<br>(Cozza, 2018)                    | قابلیت همکاری و همگرایی برای فناوری رفاه                                              | یکپارچگی خدمات رفاهی                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| لو و انتنسن<br>(Lo & Antonsen 2019)      | اجرای فناوری های رفاهی                                                                | تجربیات کشورهای شمال اروپا نشان دهنده مشکلات در اجرای فناوری ها در مقیاس بزرگ در حوزه رفاهی است و عوامل متعددی در عدم انطباق، کنار گذاشتن یا شکست آن در اجرا، نقش دارند                                                                                                                              |
| هزار جریبی و همکاران<br>(۱۳۹۱)           | فناوری اجتماعی و رابطه آنها با رفاه اجتماعی                                           | کاربرد این فناوری ها در ابعاد اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی به گونه ای است که ارائه خدمات به هنگام، همراه با هزینه های کمتر و دسترسی آسان تر به فرصت ها، زمینه استفاده از نظر شهروندان در اداره جامعه، بالابردن وجهه سیاسی شهر و شهروندان و در نهایت زمینه ارتقاء منزلت اجتماعی آنان را فراهم آورده است. |
| پاین و همکاران<br>(Peine, et al. 2014)   | بازاندیشی فناوری در حوزه رفاه                                                         | با وجه به ناهمگونی جوامع، توسعه خدمات رفاهی و اجتماعی می تواند با برخی مشکلات مرتبط با قابلیت همکاری، شفافیت و همگرایی مواجه شود. درواقع، در مراقبت های بهداشتی و همچنین در مراقبت های رفاهی، قابلیت همکاری اغلب یک چالش بزرگ است که باید با استفاده از فناوری ها، این مسئله مرتفع شود.              |
| براین (۲۰۱۶)                             | طراحی جهانی و فناوری های رفاه                                                         | پیشینه ای را برای دلایل، ضرورت ها و موارد کاربرد فناوری رفاه ارائه می دهد. این پژوهش تعاریف کنونی فناوری رفاه را مورد بحث قرار می دهد و گونه شناسی                                                                                                                                                   |



| نام نویسنده | موضوع | نتایج                                              |
|-------------|-------|----------------------------------------------------|
|             |       | این فناوری را بر اساس تعاریف مختلف پیشنهاد می‌کند. |

نتیجه آنکه، مفهوم «سین‌تک» (Sin Tech) یا فناوری‌های تأمین اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی، یک ایده نوآورانه است که در ایران و خارج تاکنون مطرح نشده و برخی مفاهیم مشابه آن در پژوهش‌های خارجی مطرح شده است که می‌تواند به‌عنوان همزاد «فین‌تک» (Fin Tech) یا فناوری‌های مالی، به تحقق نظام تأمین اجتماعی همگانی کمک نماید و زیرساخت‌های تحقق آن را فراهم سازد.

### مبانی نظری

در جهان کنونی و با تکیه بر فناوری‌های نوظهور، اشکال سنتی جنگ‌ها به فراموشی سپرده شده است و الگوها و الگوواره‌های جنگ تغییر یافته است. فراروندهای جنگ در جهان کنونی، دو چهره بارز و اصلی دارند: فناوری و نیروی انسان کارآمد و دیگر نیروی انسانی انبوه و لشکرکشی انسانی، اولویت و محوریت خود را در جنگ‌ها از دست داده است و نکته حائز توجه دیگر اینکه الگوواره جنگ‌های ترکیبی (هیبریدی) و ناهمگون، غلبه یافته است و ابعاد اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و انسانی جنگ‌ها نیز تأثیرگذاری بیشتری یافته‌اند، برای نمونه موضوع گندم و گاز در جنگ اوکراین یا موضوع تراشه در منازعات آمریکا و چین بر سر تایوان. همان‌طور که در جدول زیر نشان داده می‌شود، در تغییر الگوهای جنگی بر نقش، کارکرد و اهمیت نیروی انسانی سالم، ماهر و دارای تأمین، افزوده شده است.

جدول ۳. الگوهای موجود و نوظهور جنگ‌های آینده

| الگو یا الگوواره‌های موجود | الگو یا الگوواره‌های نوظهور |
|----------------------------|-----------------------------|
| جنگ اطلاعات                | جنگ شبکه محور               |
| جنگ سایبر                  | عملیات تاثیر محور           |
| جنگ روانی                  | جنگ غیرکشنده                |



|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| جنگ شبکه‌ای              | جنگ بدون سرنشین            |
| جنگ ناهمگون              | جنگ اطلاعاتی راهبردی       |
| جنگ نامتعارف             | جنگ دانش بنیان (جنگ دانشی) |
| جنگ موازی                | جنگ نیابتی                 |
| جنگ کلاسیک (سنتی و مدرن) | جنگ مقاومت                 |

امروزه همان‌طور که صلح، توسعه پیشرفت، رشد و تعالی کشورها در گرو به‌کارگیری علم و فناوری توسط انسان‌های کارآمد و کیفی است، جنگ‌های دفاعی و تهاجمی نیز به‌شدت متأثر از این مولفه‌های مهم می‌باشد. هر چقدر که در الگوواره‌های نوین جنگی به سمت استفاده از فناوری‌های برتر حرکت می‌کنیم، تحقق این امر نیازمند برخورداری از نیروی انسانی برتر، کارآمدتر و کیفی‌تر است و دیگر زمان به‌کارگیری انبوه نیروی انسانی غیرکیفی و لشکرکشی‌های رایج در جنگ‌های سنتی به سرآمده است و در نتیجه اهمیت برخورداری منابع انسانی شاغل در نیروهای مسلح از رفاه و تأمین اجتماعی مطلوب بالا رفته و نیروی انسانی کارآمد دارای تأمین تأثیرات مهمی بر تحقق امنیت ملی، قدرت ملی و سرفرازی ملی خواهد داشت.

نگاهی اجمالی به رویکردها، روندها و پیشران‌های حاکم بر الگوواره‌های جنگ آینده، نشانگر این است که همواره بر نقش، کارکرد و اهمیت نیروی انسانی سالم، ماهر و دارای تأمین، افزوده می‌شود. این موضوع در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. سیر تطور الگوواره‌های جنگی، رویکردهای مدیریتی پیشران‌ها و روندها

| الگوواره‌های جنگی | رویکردهای مدیریتی حاکم بر جنگ آینده                             | پیشران                                               | روند                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|
| جنگ اطلاعاتی      | بهره‌برداری و ضربه‌زنی به شریان‌های اطلاعاتی دشمن و دفاع متقابل | تأثیرگذاری سریع و کاهش زمان و هزینه‌های درگیری نظامی | علم و فناوری، اطلاعات و دانش |
| جنگ               | ضربه‌زنی به جسم سایبر                                           | ناهمگونی                                             | علم و فناوری،                |



| الگوواره‌های جنگی | رویکردهای مدیریتی حاکم بر جنگ آینده                                                             | پیشران                                                       | روند                                                       |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| سایبر             | دشمن و دفاع متقابل                                                                              |                                                              | اطلاعات و دانش، توسعه اقتصادی، بهینه‌سازی و بهبود سیستم‌ها |
| جنگ شبکه‌ای       | پخش و جمع سریع منابع انسانی محدود برای واردسازی ضربه‌های تروریستی                               | ناهمگونی                                                     | اطلاعات و دانش                                             |
| جنگ نامتعارف      | واردسازی ضربه شدید و نابودسازی گسترده افراد و تأسیسات دشمن                                      | محدودسازی و حذف تسلیحات کشتار جمعی (پیشران منفی) ناهمگونی    | بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌ها                                |
| جنگ ناهمگون       | درگیری میان دو قدرت ضعیف و قوی، ضربه‌زنی براساس استفاده از نقاط ضعف طرف قدرتمند بر مبنای خلاقیت | ناهمگونی                                                     | بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌ها                                |
| جنگ روانی         | بهره‌مندی و ضربه‌زنی به افکار جمعی و فردی دشمن و دفاع متقابل                                    | تأثیرگذاری سریع و کاهش زمان و هزینه‌های درگیری نظام ناهمگونی | صلح‌طلبی و اعتدال‌گرایی                                    |
| جنگ موازی         | واردسازی همزمان ضربات مهلک به نقاط ثقل جسم دشمن                                                 | تأثیرگذاری سریع و کاهش زمان و هزینه‌های درگیری نظامی         | بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌ها                                |
| جنگ               | استفاده از منابع عملیاتی                                                                        | بهینه‌سازی                                                   | توسعه علم و فن                                             |



| الگوواره‌های جنگی          | رویکردهای مدیریتی حاکم بر جنگ آینده                                     | پیشران                                                     | روند                                                                                                                                                    |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شبکه‌محور                  | موجود براساس شبکه سازی                                                  | سیستم‌های دفاعی<br>به‌هره مندی از<br>ائتلاف‌های نظامی      | آوری - اطلاعات و<br>دانش - بهبود و<br>بهینه سازی<br>سیستم‌ها                                                                                            |
| عملیات<br>تأثیرمحور        | تمرکز بر تأثیرات مستقیم و<br>غیرمستقیم در طراحی و<br>اجرای عملیات نظامی | تأثیرگذاری سریع و<br>کاهش زمان و هزینه‌های<br>درگیری نظامی | جهانی‌شدن،<br>دموکراسی،<br>اصلاح طلبی و<br>اعتدال گرایی،<br>توسعه اقتصادی،<br>بهبود و بهینه‌سازی<br>سیستم‌ها، توسعه<br>علم و فناوری و<br>اطلاعات و دانش |
| جنگ بدون<br>سرنشین         | بهینه‌سازی استفاده از<br>نیروی انسانی در جنگ<br>(حذف از صحنه نبرد)      | کاهش تلفات نیروی<br>انسانی خودی و دشمن                     | توسعه علم و<br>فناوری، اطلاعات و<br>دانش، توسعه<br>اقتصادی، بهبود و<br>بهینه‌سازی<br>سیستم‌ها                                                           |
| جنگ<br>اطلاعاتی<br>راهبردی | واردسازی ضربه‌های<br>راهبردی به دشمن (همپای<br>جنگ هسته‌ای راهبردی)     | ناهمگونی                                                   | جهانی‌شدن،<br>توسعه اقتصادی،<br>بهبود و بهینه‌سازی<br>سیستم‌ها، توسعه<br>علم و فناوری و<br>اطلاعات و دانش                                               |
| جنگ<br>نیابتی              | بهره‌برداری از کشور ثالث برای<br>نابودسازی گسترده افراد و               | به‌هره مندی از<br>ائتلاف‌های نظامی                         | دموکراسی، رشد<br>صلح طلبی و                                                                                                                             |



| الگوواره‌های جنگی | رویکردهای مدیریتی حاکم بر جنگ آینده                                                      | پیشران                                                                                                        | روند                                                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | تأسیسات کشور هدف                                                                         |                                                                                                               | اعتدال گرایی                                                                               |
| جنگ دانش‌بنیان    | ایجاد نیرویی دانش محور و کسب برتری دانشی نسبت به دشمن                                    | تأثیرگذاری سریع و کاهش زمان و هزینه‌های درگیری نظامی بهینه‌سازی سیستم‌های دفاعی بهره‌مندی از ائتلاف‌های نظامی | جهانی‌شدن، توسعه اقتصادی، بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌ها، توسعه علم و فناوری و اطلاعات و دانش |
| جنگ مقاومت        | بهینه‌سازی و ترکیب استفاده از منابع و نیروی انسانی در جنگ بر اساس تلفیق و ترکیب (هیبردی) | ناهمگونی                                                                                                      | دموکراسی، رشد صلح‌طلبی و اعتدال گرایی                                                      |

روندها و پیشران‌های تأثیرگذار جنگ‌های آینده که بر نقش، کارکرد و اهمیت منابع انسانی سالم، ماهر و دارای تأمین می‌افزاید، عبارت‌اند از:

#### الف- روندها:

- جهانی‌شدن
- ارتقای نقش مردم
- علم و فناوری
- عصر اطلاعات و دانش
- توسعه اقتصادی و محوریت اقتصادی
- رشد صلح‌طلبی و اعتدال گرایی (امنیت اولویت اول)
- بهبود و بهینه‌سازی سیستم‌ها
- انرژی و منابع تجدیدپذیر

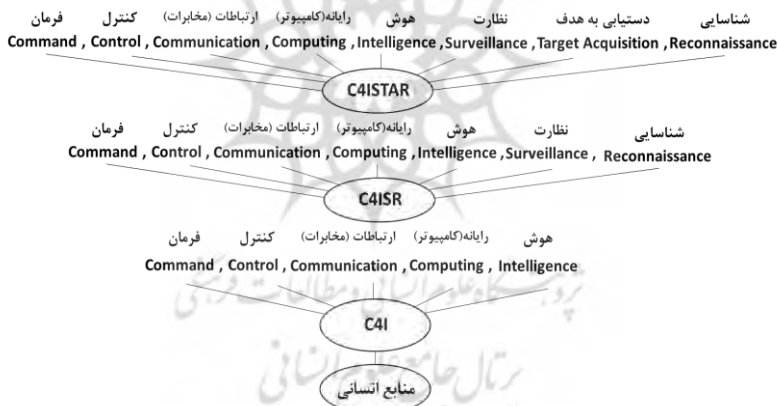
#### ب- پیشران‌ها:

- محدودسازی و حذف تسلیحات کشتار جمعی
- کاهش تلفات نیروهای خودی و دشمن



- تأثیرگذاری سریع و کاهش زمان و هزینه درگیری
- بهینه‌سازی سیستم‌های دفاعی (فناوری)
- عقلایی‌سازی (منطقی‌سازی) بودجه‌های دفاعی
- بهره‌مندی از ائتلاف‌های نظامی
- ناهمگونی نظامی
- ملاحظات زیست‌محیطی و منابع تجدیدناپذیر

در شکل زیر، برخی از معماری‌های سازمانی و راه‌کنش‌های نظامی رایج در دنیا نشان داده می‌شود. سیر تطور معماری‌ها و الگوواره‌های جنگی دنیا حاکی از این است که ساختارهای نظامی دنیا به سمت فناوری‌های پیچیده‌تر، هدفیابی مؤثرتر و تهاجم یا دفاع مؤثرتر به صورت دانش‌بنیان، هوشمند، بُن‌سازه‌ای (پلتفرمی) و دیجیتالی حرکت می‌کنند و در این گذار از نظامات سنتی به نظامات مدرن، همواره بر نقش و اهمیت عامل انسانی کارآمد افزوده شد و پُرواضح است که نیروی انسانی کیفی‌تر نیازمند رفاه و تأمین اجتماعی کارآمدتر است.



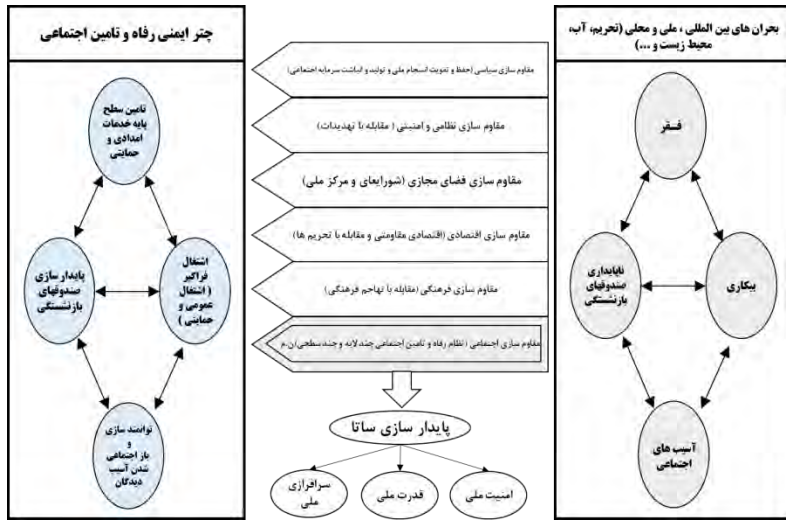
شکل ۴. انواع معماری‌های سازمانی و راه‌کنش‌های جنگی

یکی از شعارهای سازمان بین‌المللی کار و اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی که بر اساس تجارب علمی و عملی موفق دنیا اتخاذ شده است، عبارتست از «انسان سالم، ماهر و دارای تأمین محور توسعه (امنیت ملی / قدرت ملی) است». به بیان دیگر، به هر میزان که علم و فناوری ارتقاء می‌یابد و در سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود، بر نقش، کارکرد و اهمیت منابع انسانی کارآمد و با کیفیت افزوده می‌شود.



طی سال‌های اخیر مفهوم جنگ دچار تغییرات و تطورات زیادی شده است و در این گذار تدریجی، نقش فناوری و نقش انسان به‌عنوان یک سرمایه و یک ارزش از سایر عوامل و متغیرها، برجسته‌تر بوده است:

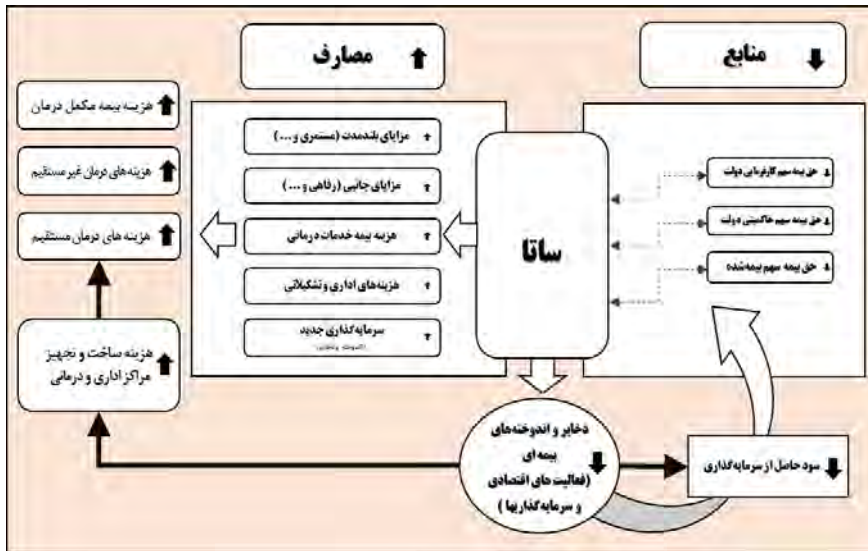
- جنگ در مفهوم سنتی
- جنگ اطلاعات
- جنگ الکترونیک
- جنگ سایبری
- جنگ فرمان و کنترل یا (G4I STAR یا G4IAR یا G4I)
- ضد سر
- ضد گردن
- جنگ اطلاعات روانی
- جنگ اطلاعات راهبردی
- جنگ اطلاعات اقتصادی
- جنگ اطلاعات در فضای مجازی
- جنگ روانی
- جنگ مجازی
- جنگ دیجیتالی
- جنگ هوشمندانه و فناورانه
- جنگ فضایی و ماهواره‌ای
- جنگ ترکیبی یا هیبریدی (ناهمگون / نامتقارن)



شکل ۵. بحران‌ها و چالش‌های مبتلابه و راه کارهای مقابله با آنها در حوزه سیاست اجتماعی

### یافته‌های تحقیق

در ایران طی دو دهه گذشته با ابلاغ سیاست‌های کلی یا تعبیه سازوکارهای لازم نسبت به مقاوم‌سازی اقتصادی، فرهنگی، سیاسی، فضای مجازی و ... اقدام شده است، اما در حوزه مقاوم‌سازی اجتماعی این امر انجام نشده بود که با ابلاغ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی در ۱۴۰۱/۱۰/۲۱ این مهم تحقق یافت. همان‌طور که در شکل بالا نشان داده شده است، کشور با بحران‌های متنوع و متکثری مواجه است و جنگ ترکیبی علیه ایران شکل گرفته است و راه‌حل صیانت از کیان ایران، مقاوم‌سازی اجتماعی از طریق ایجاد نظام همگانی تأمین اجتماعی به صورت چندلایه (امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و چندسطحی (پایه، مازاد و مکمل) می‌باشد و در این میان تقویت «ساتا» براساس سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی می‌تواند به تقویت امنیت ملی، قدرت ملی و سرافرازی ملی منجر شود، چرا که نیروی انسانی که می‌خواهد در فرایند دفاع و تحرکات نظامی شرکت کند، بایستی دارای آرامش خاطر و امید به آینده باشد و از نظر تأمین خود (در صورت بروز حادثه منجر به نقص عضو) و تأمین خانواده و افراد تحت تکفل (در صورت بروز حادثه منجر به فوت) اطمینان داشته باشد.



شکل ۶. اثرات جنگ چرخه منابع و مصارف «ساتا»

شکل ۵، چرخه منابع و مصارف «ساتا» را در شرایط عادی نشان می دهد و نشانگرهای شکل، بیانگر اثرات جنگ بر کاهش منابع و افزایش مصارف ساتا است، اما به طور اجمالی اثرات جنگ بر ساتا را می توان به شرح زیر فهرست کرد:

- کاهش نسبت وابستگی از ناحیه کاهش روند ورود بیمه شدگان؛
- افزایش هزینه ناشی از مستمری های برقراری (از کارافتادگی و بازماندگان)؛
- کاهش نسبت وابستگی از ناحیه افزایش روند خروج بیمه شدگان؛
- افزایش نرخ تورم و لزوم متناسب سازی حقوق مستمری بگیران و بالمال افزایش هزینه های صندوق؛
- کاهش نرخ جایگزینی واقعی به سبب کاهش ارزش پول ملی و عدم کفایت مزایا؛
- افزایش هزینه های درمان، بیمه درمان، دارو و تجهیزات پزشکی؛
- تخریب تأسیسات و تجهیزات درمانی؛
- افت نیروی انسانی بخش درمانی (خسارات جانی و بدنی، مهاجرت و ...)
- تخریب تأسیسات اداری و پشتیبانی؛
- افت نیروی انسانی بخش های اداری و مالی؛
- کاهش میزان اندوخته گذاری بیمه ای و سرمایه گذاری به دلیل کسری تعهدی و نقدی؛



- تخریب، هک، نفوذ اختلال و پارازیت در فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات مربوط به ارائه خدمات؛
  - تخریب تأسیسات، تجهیزات و خطوط ارتباطی لازم برای ارائه خدمت؛
  - کاهش ارزش ذخایر بیمه‌ای در اثر رکود، تورم و افزایش ریسک سرمایه‌گذاری؛
  - کاهش سود کارخانجات و بنگاه‌های اقتصادی و تولیدی؛
  - کاهش حق بیمه دریافتی بیمه شدگان به سبب افت نیروی انسانی (از کارافتادگی کلی، بازماندگان و ...)
  - کاهش حق بیمه‌های پرداختی و کمک‌ها و اعتبارات دولتی به سبب افزایش هزینه مالی دولت.
- همچنین شمه‌ای از تأثیر و تأثرات (وضعی/ انتقالی) جنگ بر سادات را با این توضیح که اصول فراگیری، جامعیت، کفایت، کارآمدی و پایداری مالی از اصول رایج جهانی در ارزیابی و تحول سازمان‌های بیمه‌گر اجتماعی است، می‌توان به صورت دسته‌بندی ذیل ارائه کرد:
- الف- متغیرها و مؤلفه‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی
- افزایش تورم و کاهش ارزش پول ملی
  - کاهش سرمایه‌گذاری و تولید و افزایش استهلاک سرمایه
  - کاهش درآمد سرانه و تولید ناخالص ملی
  - افزایش میزان مهاجرت به‌ویژه نخبگان و سرمایه‌داران و احتمال افزایش ورود پناهندگان
- ب- پایداری (بیمه‌ای/ مالی/ تضمین تداوم ارائه خدمت)
- برهم خوردن تعادل منابع و مصارف (کاهش منابع دریافتی و افزایش مصارف و هزینه‌ها)
  - عدم تنظیم ورودی‌ها و خروجی‌ها (کاهش ورودی‌ها و افزایش خروجی‌ها)
  - عدم رعایت اصول، قواعد و محاسبات بیمه‌ای (برهم خوردن مفروضات و متغیرهای مبنای محاسبات بیمه‌ای و قاعده‌گذاری و عدم رعایت آن در تصمیمات ناشی از شرایط جنگی)



- حفظ و ارتقاء ارزش ذخایر و اندوخته‌های بیمه‌ای (تخریب بنگاه‌های اقتصادی/ کاهش ارزش ذخایر و اندوخته‌ها/ کاهش نقدپذیری و امکان فروش ذخایر برای تأمین مالی)
- ج- کفایت (مزایا)
  - با توجه به تورم و کاهش ارزش پول ملی، ارزش قدرت خرید مزایای پرداختی کاهش می‌یابد و نیازمند متناسب‌سازی مستمری است.
  - کاهش نرخ جایگزینی به سبب عدم توان مالی صندوق برای افزایش متناسب مزایا
- د- جامعیت (خدمات)
  - باتوجه‌به کاهش توان مالی و نقدینگی، احتمال حذف یا تعلیق برخی از خدمات و مزایای جانبی وجود دارد.
  - برخی از خدمات مختص زمان صلح (نظیر گردشگری و ...) در زمان جنگ، امکان عملی ندارد.
- ه- فراگیری (پوشش‌ها)
  - ساتا یک نظام بیمه‌ای بسته است و فراگیری بلاموضوع است.
  - در شرایط جنگی اگرچه خروجی بیمه‌شدگان پیشین بیشتر می‌شود، اما فراخوان و جذب نیروی جدید و افزایش کارکنان مشمول بیمه نیز محتمل است.
- و- کارآمدی (کارایی/ اثربخشی/ بهره‌وری)
  - از بین رفتن سوابق و مستندات بیمه‌ای (اعم از کاغذی و دیجیتالی)
  - کاهش منابع و اعتبارات دریافتی به‌خاطر افزایش هزینه‌های دولت بابت جنگ
- ز- ساختار و سازوکار ارائه خدمت
  - احتمال ایجاد امکان دریافت منابع بیشتر از محل افزایش اعتبارات محرمانه و غیرشمول بابت جنگ
  - احتمال تخریب زیرساخت‌ها، تأسیسات و تجهیزات لازم برای ارائه خدمات
  - احتمال تخریب، هک، نفوذ، پارازیت و اختلال در فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، شبکه‌های اجتماعی و فضای مجازی مربوط به ارائه خدمات



- تغییر سبد درمان، دارو و تجهیزات پزشکی از «الکتیو» به «تروما»
- افزایش هزینه‌های اداری، تشکیلاتی و عمومی لازم برای ارائه خدمت

به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی به‌مثابه یک «CORE»  
«CORE» که می‌توان آن را سیستم جامع، یکپارچه و متمرکز نامید، سامانه‌ای است که در آن بر اساس اطلاعات و فرایندهای متمرکز و از پنجره واحد خدمت و از هر یک از وسایل، ابزارها و افزاره‌های ارتباطی (اینترنت، تلفن همراه، تلفن ثابت و ...) می‌توان خدمات موردنظر ذی‌نفعان را به آنها ارائه کرد. در این رویکرد ذی‌نفعان و خدمات موردنظر آنها محوریت دارند و حتی‌الامکان محدودیت‌های مکانی، زمانی، جغرافیایی و ... که ناشی از محوریت واحدهای سازمانی یا محوریت کارکنان و کارگزاران ارائه‌کننده خدمات است، از بین می‌رود.

در رویکرد «CORE»، همه اطلاعات، آمار، ارقام و تراکنش‌های مربوط به همه دریافت‌ها و پرداخت‌ها و تبادل اطلاعات و اسناد و مدارک مربوط، به صورت ثبتی، عملیاتی، متمرکز و یکپارچه، بر بستر CORE ثبت، ضبط و ذخیره می‌شود و همه افراد می‌توانند از طرق مسیرهای دردسترس و موردنظر خود، خدمات موردنیاز را در حداقل زمان ممکن دریافت کنند.

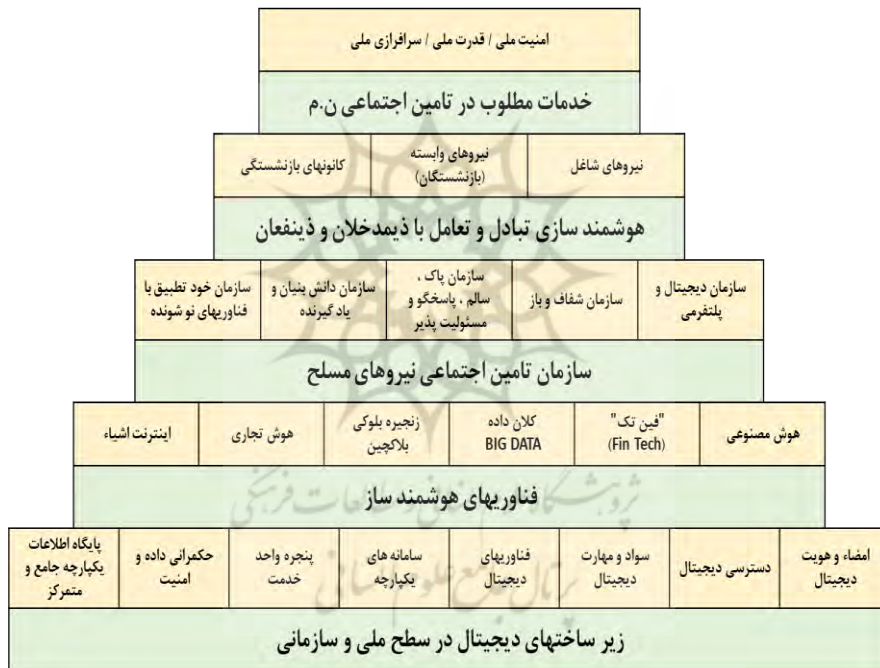
اگرچه مطالعه و طراحی CORE بر اساس شناخت و تبیین وضع موجود، آسیب‌شناسی و کالبدشکافی مسائل و چالش‌های مبتلابه و ارائه راه‌کارهای برون‌رفت با رویکرد افق‌گشایی و آینده‌نگری به صورت کلان و جامع‌الابعاد انجام می‌شود، اما اجرای آن به صورت مرحله‌ای و ماژولار و با ترسیم یک مسیر گذار از رویکرد سنتی، حضوری، غیرمتمرکز و چندپاره به رویکرد نوین و نوشونده، غیرحضوری، متمرکز و یکپارچه انجام می‌شود.

باتوجه به شرایط و اقتضائات قانونی و کارکردی حاکم بر نظام تأمین اجتماعی همگانی (به‌معنای عام و در برگیرنده قلمروهای امدادی، حمایتی و بیمه‌ای) و فقدان زیرساخت‌ها، سامانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعات ملی دردسترس از یکسو و میزان سواد رسانه‌ای و سواد دیجیتالی مخاطبان و ذی‌نفعان این نظام همگانی از سوی دیگر، بایستی سامانه‌های مرتبط با فناوری‌های نوظهور در تأمین اجتماعی به‌گونه‌ای طراحی شود که



بتواند متناسب با نیاز و توان ذی نفع، حتی الامکان به صورت غیرحضوری، خدمت موردنظر را تمهید و تدارک کند.

با به کارگیری فناوری های نوظهور در تأمین اجتماعی، ابزار لازم برای تحقق حکمرانی مطلوب تأمین اجتماعی فراهم آمده است. بهبود تجربه ذی نفع در فرایند اخذ خدمت، امکان مدیریت و مانیتورینگ خدمات بر روی یک سکوی یگانه و ایجاد بستر و زمینه استفاده از فناوری های نوین نظیر برنامه های کاربردی تلفن همراه، شبکه های اجتماعی، ارتباط حوزه نزدیک یا NFC (near field communication)، اینترنت اشیاء یا IOT (internet of things)، بلاکچین (Blockchain) و توکنایز (Tokenization)، خدمات رفاه و تأمین اجتماعی فراهم می شود.



شکل ۶. اجزاء و عناصر ذی مدخل، ذی ربط و ذی نفع در به کارگیری فناوری های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی

همان طور که در شکل ۶ نشان داده شده، فناوری های نوظهور در «ساتا» نیازمند وجود زیرساخت های ملی لازم می باشد و با به کارگیری فناوری های هوشمند ساز، زمینه ارائه خدمات رفاه و تأمین اجتماعی و برقراری پوشش های امدادی، حمایتی و بیمه ای لازم همراه با سرعت، دقت، شفافیت، محاسبه پذیری و با کمترین هزینه فراهم می آید. برخی

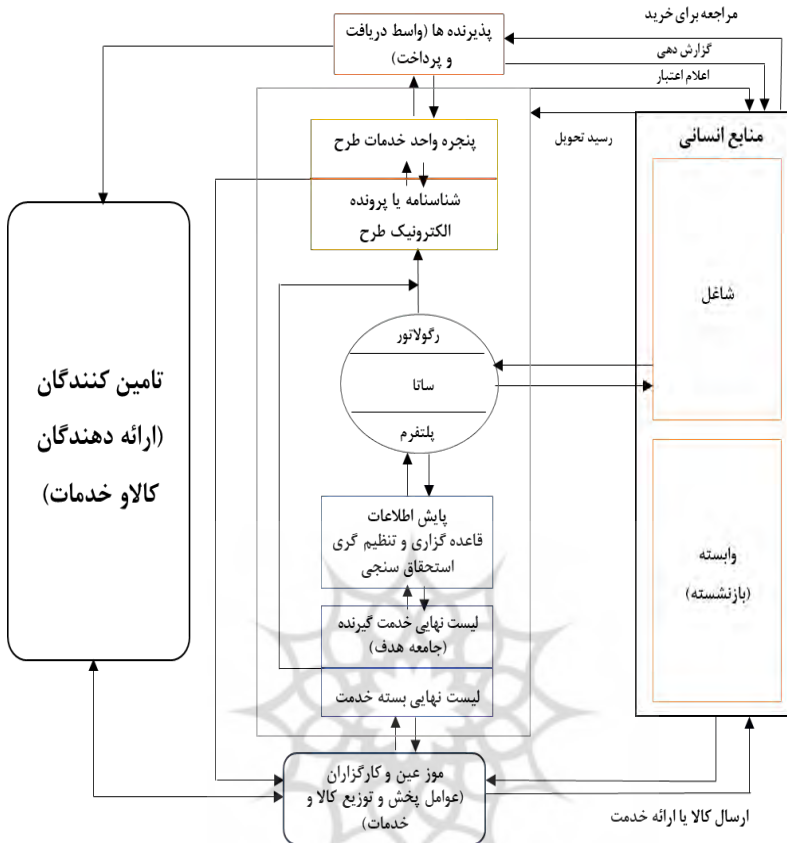


از اجزاء و عناصر لازم برای به کارگیری فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی به مثابه یک بوم‌سازگان (اکو سیستم) عبارت‌اند از:

- تنظیم‌گری و قاعده‌گذاری (رگولاتوری)
- تراکنش‌های دریافت و پرداخت مالی و بانکی و انتقال پولی، شبه پول و تأمین مالی جمعی
- ارائه و بهره‌مندی از پوشش‌ها و خدمات تأمین اجتماعی
- رمزارزها و ارزهای دیجیتال
- زنجیره‌های بلوکی (بلاک‌چین) و توکنیزیشن
- بازی‌سازی (گیمیفیکیشن) و طراحی برای تغییر رفتار
- مدیریت شخصی پروفایل تأمین اجتماعی
- پرونده/ شناسنامه/ شناسه الکترونیک تأمین اجتماعی
- پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات حاکمیت داده

بر همین اساس اگر بخواهیم الگوی مفهومی از کاربرد فناوری‌های نوظهور پیش‌گفته در طراحی و اجرای برنامه‌های رفاه و تأمین اجتماعی در «ساتا» ارائه نماییم، نقطه کانونی این الگوی بُن‌سازه‌ای، موضوع تنظیم‌گری است و در گام بعدی موضوع شکل‌گیری سامانه، پایگاه اطلاعات و پنجره واحد خدمت و پرونده الکترونیک رفاه و تأمین اجتماعی برای همه افراد ذی‌نفع مبتنی بر کد ملی، شناسه پستی و شناسه شغلی است، به نحوی که دربرگیرنده همه تراکنش‌های مربوط به دریافت و پرداخت‌ها و خدمات ارائه‌شده باشد؛ آن‌طور که در شکل ۷ ارائه شده است.

پرتال جامع علوم انسانی و مطالعات فرهنگی



شکل ۷. شمای کلی روابط، تعاملات و تبادلات در فرایند ارائه خدمات تأمین اجتماعی مبتنی بر فناوری های نوظهور

بدیهی است به کارگیری فناوری های نوظهور در نحوه ارائه خدمات تأمین اجتماعی بایستی همراه با بازمهندسی فرایندها، بهبود روش ها و بهینه سازی ساختارها و سازوکارهای ارائه خدمت باشد و همچنین بایستی دربرگیرنده گذار تدریجی از حالات سنتی به ساحات مدرن مبتنی بر علم و فناوری به شرح زیر باشد:

۱- از منظر نقطه تمرکز، تمرکز بر روندهای موجود به خودتطبیقی؛ پیش بینی و برنامه ریزی برای آینده

۲- از منظر عامل موفقیت از بهره وری منابع و فرایندها به نوآوری و خلاقیت

۳- از منظر ساختار کنترلی از کنترل متمرکز به کنترل توزیع شده

۴- از منظر سطح خودمختاری از مواجهه با تغییرات توسط نیروی انسانی به انجام عملیات تطبیق توسط خود سامانه‌ها

۵- از منظر سطح هوشمندی از عملیات از پیش تعریف شده به یادگیری ماشینی / یادگیری عمیق

۶- از منظر معماری از معماری سازمانی به معماری سازمانی هوشمند

۷- از منظر مبنای تصمیمات از داده‌ها و اطلاعات به دانش و هوش سازمانی

۸- از منظر مبنای ارزش آفرینی از ارزش افزوده به خلق فرصت‌ها و ارزش جدید

۹- از منظر ساختارها از ایستا و سنتی به مدرن و پویا

۱۰- از منظر یادگیری از موردی به مداوم و پیوسته

### برخی از کاربردهای فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی

همان‌طور که اشاره شد، پدیده کرونا و نیز دو فضایی شدن جامعه و بسط و تعمیم فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات مبتنی بر ابزارهای هوشمند و شبکه‌های اجتماعی در بین مردم باعث شده است که به کارگیری فناوری‌های نوین، دیگر یک انتخاب نیست و امری لابد و ناگزیر است، اما حتی اگر دیدگاه «هزینه-فایده» هم مطرح باشد، نیز به کارگیری این فناوری‌ها ضرورت دارد که ذیلاً به برخی از کاربردهای آن اشاره می‌شود:

≠ شکل‌دهی پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد خدمات تأمین اجتماعی

≠ ایجاد پرونده الکترونیک تأمین اجتماعی یا شناسنامه الکترونیک اقتصادی و اجتماعی خانوار یا حساب الکترونیک خانوار

≠ انجام تراکنش‌های مربوط به دریافت و پرداخت (منابع و مصارف) تأمین اجتماعی اعم از نقدی و غیرنقدی (دارای مابه‌ازای نقدی) با سرعت، سهولت و دقت بالا، هزینه پایین و از طریق ساختارها و سازوکارهای چابک

≠ انجام تراکنش‌های مربوط به ارائه و بهره‌مندی از تسهیلات، تخفیفات و امتیازات مربوط به تأمین اجتماعی

≠ انجام تراکنش‌های مربوط به ارائه و بهره‌مندی از تسهیلات، تخفیفات و امتیازات مربوط به تأمین اجتماعی

≠ ایجاد بانک قوانین، مقررات، ضوابط، شاخص‌ها و معیارها، استانداردها و پروتکل‌های مربوط به حوزه تأمین اجتماعی



≠ استفاده از رابط‌های صوتی، تصویری (عنبیه چشم)، neura Link، اثر انگشت در شناسایی و خدمات‌رسانی به افراد فاقد مدارک هویتی و ... در حوزه‌های امدادی و حمایتی (در حوادث، سوانح و فجایع و نیز مبتلایان فقر و آسیب اجتماعی)

≠ مدیریت پرونده شخصی افراد ذی‌مدخل (مدیران و کارشناسان سازمان‌ها و یگان‌ها)، ذی‌ربط (مدیران و کارکنان) و ذی‌نفع (مددجو، توانخواه، بیمه‌شده، مقرری‌بگیر و مستمری‌بگیر)

≠ فراهم‌سازی داده‌ها، آمار، اطلاعات و راه‌کارهای تحلیلی (هوش مصنوعی، big data، داده‌کاوی، تبادل الکترونیکی داده EDI، رایانش ابری و ...)

≠ انجام بیم‌سنجی (محاسبات بیمه‌ای) و ارتقاء توانمندی‌های هوشمندانه در ارزیابی خطر (ریسک‌های احتمالی)

≠ کمک به فرایندهای آموزش، پژوهش، تحقیق، مطالعه و مدیریت دانش ضمنی مرتبط با حوزه تأمین اجتماعی

≠ مدیریت اسناد، مدارک، گزارشات، کتب و مقالات مرتبط با حوزه تأمین اجتماعی

≠ استفاده از بازی‌سازی<sup>۱</sup> و طراحی برای تغییر رفتار<sup>۲</sup> و دوقلوهای همزاد دیجیتال<sup>۳</sup> برای بهبود خدمات‌رسانی و توسعه پوشش‌ها و خدمات

≠ استفاده از پهپاد، اینترنت اشیا (IOT)، ربات به‌عنوان فناوری‌های کمکی در توانبخشی و توانمندسازی و خدمات‌رسانی

≠ استفاده از زنجیره بلوکی<sup>۴</sup> و توکن‌سازی<sup>۵</sup> برای بهبود خدمات‌رسانی و ایجاد دسترسی فراگیر

≠ کشف جرم و تقلب<sup>۶</sup>

در دنیای متحول کنونی که همواره متغیر است و هر روز ایده‌ها، نوآوری‌ها و فناوری‌های جدیدی را مطرح و عملیاتی می‌سازد، بایستی هر سازمانی از جمله ساتا نسبت به رصد این پدیده‌ها اقدام و ضمن شناخت آنها، نسبت به بررسی و امکان‌سنجی بهره‌گیری از

<sup>1</sup> Gamification

<sup>2</sup> Behavioral Design

<sup>3</sup> Digital twins

<sup>4</sup> blockchain

<sup>5</sup> Tokenization

<sup>6</sup> Fraud Detection



آنها در ارائه خدمات تأمین اجتماعی اقدام نمایند. در جدول ۵، تعدادی از ایده‌ها، نوآوری‌ها و فناوری‌های حال و آینده را احصاء و کاربرد آنها در جنگ و در خدمات تأمین اجتماعی به اختصار تبیین شده است:

جدول ۵. فناوری‌های قابل طرح و امکان‌سنجی در جنگ و در حوزه تأمین اجتماعی

| فناوری                       | کاربرد در جنگ                                                                                              | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ارزهای دیجیتال               | برای دورزدن تحریم‌ها<br>برای نقل و انتقال منابع مالی محرمانه                                               | - ارزهای دیجیتال در حوزه تأمین اجتماعی کاربرد دارد، هم از منظر سرمایه‌گذاری و هم از نظر دریافت و پرداخت حق بیمه اتباع                                                                              |
| محاسبات لبه‌ای               | برای تداوم خدمات در زمان قطعی خطوط ارتباطی<br>به‌خاطر تخریب و ...                                          | - با توجه به ضعف زیرساختی در کشور و قطع اینترنت برای تداوم ارائه خدمات در زمان قطع اینترنت کاربرد دارد.                                                                                            |
| خدمات غیرحضور                | در شرایط بحرانی ناشی از جنگ، استمرار خدمات‌رسانی را تخمین می‌کند<br>کاهش رفت‌وآمد باعث کاهش مخاطرات می‌شود | بخشی از خدمات روتین و مستمر می‌تواند در حوزه‌های حمایتی و بیمه‌ای به صورت غیرحضور انجام شود، اما برخی خدمات کماکان بایستی به صورت حضوری با مداخله درمانگر، مشاور، مددکار و کارگزار بیمه انجام شود. |
| سازمان‌های مجازی (بدون شعبه) | عدم امکان قطع فرایند خدمات با تخریب مراکز اداری<br>ایجاد امکان تداوم خدمات‌رسانی                           | سازمان‌های ارائه خدمت چابک و در مقیاس متناسب و منعطف مدنظر است و باتوجه به لزوم اجتماع‌محور بودن خدمات و پوشش‌ها، برقراری تعامل و ایجاد نقطه تماس و تعامل ضروری است.                               |
| مدیریت پرونده (پروفایل)      | کاهش مخاطرات                                                                                               | در حوزه بیمه‌ای، ارائه بیلان یا حساب                                                                                                                                                               |



| فناوری                              | کاربرد در جنگ                                                                                                                                                                  | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| شخصی رفاه و تأمین اجتماعی           | مربوط به از بین بردن مرکز نگهداری اسناد و مدارک                                                                                                                                | انفرادی و مدیریت پرونده توسط بیمه شده و در حوزه امدادی و حمایتی، ثبت همه دریافتها و پرداختها ضرورت دارد. در حوزه درمان سوابق بیماری، داروهای مصرفی و ... بایستی حفظ شود.                   |
| هوش مصنوعی و ماشین لرنینگ           | دارد                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در تحلیل اطلاعات، آمار و دادهها</li> <li>- در کشف جرم، تقلب و سوءاستفاده از خدمات</li> <li>- در بهینهسازی فرایندها و روشها</li> </ul>             |
| اینترنت اشیا                        | دارد                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در ارائه خدمات به معلولین و سالمندان</li> </ul>                                                                                                   |
| لباسهای هوشمند و ساخت انسان فرامرزی | دارد                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در ارائه خدمات به معلولین و سالمندان</li> <li>- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات</li> <li>- در توانبخشی و توانمندسازی معلولین و سالمندان</li> </ul> |
| بیگ دیتا و تحلیل پیشرفته اطلاعات    | دارد                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در تحلیل آمار، اطلاعات و دادهها</li> <li>- در بیمسنجی (محاسبات بیمه‌ای)</li> </ul>                                                                |
| بلاک‌چین و تحول در تجارت آینده      | <ul style="list-style-type: none"> <li>برای دورزدن تحریمها</li> <li>برای تداوم و استمرار خدمات‌رسانی</li> <li>برای حفظ امنیت اطلاعات در تحزيب</li> <li>فیزیکی مراکز</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در فرایند طراحی و اجرای بانک زمان</li> <li>- در فرایند جلب مشارکت مالی نیکوکاران</li> <li>- در حوزه سرمایه‌گذاری</li> </ul>                       |
| رایانش ابری و ذخیره برخط اطلاعات    | <ul style="list-style-type: none"> <li>برای حفظ امنیت اطلاعات در تخریب</li> <li>فیزیکی مراکز</li> </ul>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در تحلیل آمار، اطلاعات و دادهها</li> <li>- در تسهیل و تسريع فرایند ارائه خدمات</li> <li>- پایگاه اطلاعات، سامانه و پنجره واحد</li> </ul>          |



| فناوری                                  | کاربرد در جنگ                                   | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                       |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | برای تداوم خدمات رسانی در صورت تخریب زیرساخت‌ها | خدمات رفاه و تأمین اجتماعی                                                                                          |
| واقعیت مجازی                            | دارد                                            | - در فرایند درمان و توانبخشی                                                                                        |
| دوقلوهای دیجیتالی                       | دارد                                            | - در فرایند درمان و توانبخشی                                                                                        |
| اینترنت G5 و G6                         | دارد                                            | - در سرعت و سهولت ارائه خدمات                                                                                       |
| ژنومیک و جهش ژنتیکی موجودات زنده        | دارد                                            | - در توانبخشی و توانمندسازی معلولین و سالمندان<br>- درمان بیماری‌ها                                                 |
| ربات‌ها و همکاری انسان و ربات           | دارد                                            | - در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان<br>- در توانبخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان                       |
| سیستم‌عامل‌های دیجیتال                  | دارد                                            | - در بهینه‌سازی فرایندها و روش‌ها و افزایش سرعت و سهولت ارائه خدمات                                                 |
| هواپیماهای بدون سرنشین                  | دارد                                            | - در عملیات تجسس، شناسایی و نجات حادثه‌دیدگان<br>- در سرمایه‌گذاری                                                  |
| محاسبات و رایانه‌های کوانتومی           | دارد                                            | - در بهینه‌سازی فرایندها و روش‌ها و افزایش سرعت و سهولت ارائه خدمات                                                 |
| چاپ سه‌بعدی، چهاربعدی و ساخت مواد طبیعی | دارد                                            | - در طراحی و ساخت اندام‌واره‌ها برای توانبخشی و توانمندسازی<br>- در طراحی و ساخت اورتز و پروتز<br>- در سرمایه‌گذاری |



| فناوری                                                    | کاربرد در جنگ | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فناوری نانو و علم مواد،<br>خالق اجسام شگفت‌انگیز<br>آینده | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در توانبخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان</li> <li>- درمان بیماری‌ها و داروسازی</li> <li>- در طراحی تجهیزات و لوازم مصرف پزشکی</li> <li>- در ارائه خدمات به معلولین و سالمندان</li> </ul>                                     |
| رابط‌های صوتی و<br>چت‌بات‌ها                              | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات</li> <li>- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان</li> </ul>                                                                                                                                   |
| تشخیص چهره و<br>بینایی رایانه‌ای                          | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان</li> <li>- در مراقبت و نگهداری از بیماران مبتلا به آلزایمر</li> <li>- در شناسایی افراد خیابانی و بی‌خانمان، مهاجرین و پناهنده‌ها</li> <li>- در شناسایی آسیب‌دیدگان از حوادث</li> </ul> |
| امنیت سایبری                                              | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در حفظ محرمانگی اطلاعات</li> <li>- در حصول اطمینان از تداوم ارائه خدمات</li> </ul>                                                                                                                                               |
| وسایل نقلیه خودران                                        | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در توانبخشی و توانمندسازی معلولان و سالمندان</li> <li>- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان</li> </ul>                                                                                                                     |
| کشاورزی مدرن و<br>هوشمند                                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| گجت‌های پوشیدنی،<br>لنزهای هوشمند و ...                   | دارد          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- در عملیات تجسس، شناسایی و نجات</li> <li>- در کاهش آسیب‌های اجتماعی ناشی از</li> </ul>                                                                                                                                            |



| فناوری                                                                                                                                 | کاربرد در جنگ                                            | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        |                                                          | محکومیت جزایی (زندان)<br>- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان<br>- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان                                 |
| فناوری هم‌جوشی هسته‌ای                                                                                                                 |                                                          |                                                                                                                                                |
| گرافن و فناوری ظریف کربنی                                                                                                              |                                                          |                                                                                                                                                |
| فناوری برق بی‌سیم                                                                                                                      | دارد                                                     | - در بهبود فرایند ارائه خدمات<br>- در مراقبت و نگهداری از معلولان و سالمندان<br>- در ارائه خدمات به معلولان و سالمندان                         |
| نو هزینه کاهی (Costovation) که ترکیبی مخفف از هزینه (Cost) و نوآوری (Innovation) است و به معنای کاهش هزینه‌ها با استفاده از نوآوری است | دارد                                                     | ارتقاء کارایی، اثربخشی، بهره‌وری و کارآمدی در ارائه خدمات و پوشش‌ها                                                                            |
| اقتصاد کم‌تماس Low touch Economy                                                                                                       | کاهش رفت و آمد باعث کاهش مخاطرات می‌شود                  | - ایجاد دسترسی عادلانه به خدمات و پوشش‌ها برای افراد ناتوان و کم‌توان<br>- ارتقاء کارایی، اثربخشی، بهره‌وری و کارآمدی در ارائه خدمات و پوشش‌ها |
| کار از راه دور                                                                                                                         | کاهش رفت و آمد باعث کاهش مخاطرات می‌شود حفظ نیروی انسانی | - برابری فرصت‌ها برای افراد توانخواه و آسیب‌دیدگان اجتماعی                                                                                     |



| فناوری                                                                         | کاربرد در جنگ            | کاربرد در خدمات تأمین اجتماعی                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                | در زمان تخریب<br>تأسیسات |                                                                                                                                                                           |
| بازی‌سازی<br>(Gamification) و<br>طراحی برای تغییر رفتار<br>(Behavioral Design) | دارد                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- جلب مشارکت ذی‌نفع برای دریافت اطلاعات موردنیاز</li> <li>- متناسب‌سازی برنامه‌های کاربردی با سطح سواد دیجیتال ذی‌نفعان</li> </ul> |

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در پایان اگر بخواهیم برخی از پیامدها و دستاوردهای به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور در خدمات تأمین اجتماعی را فهرست کنیم، آنها عبارت‌اند از:

- 0 کم کردن هزینه ارائه خدمات و بهره‌مندی ذی‌نفعان از برنامه‌های فناورانه
- 0 رفع محدودیت‌های زمانی و ایجاد امکان ارائه در تمام ساعات روز و تمام ایام هفته (۷×۲۴)
- 0 رفع محدودیت‌های مکانی و جغرافیایی و ایجاد دسترسی فراگیر و همگانی
- 0 حرکت نظام خدمات‌رسانی از «سازمان‌محوری» به سمت «ذی‌نفع‌محوری»
- 0 شفافیت و دسترسی آزاد و باز به اطلاعات (داده باز) برای ذی‌نفعان
- 0 مشارکت‌پذیری ذی‌نفعان در فرایند ارائه خدمات
- 0 حذف رانت و جلوگیری از فساد مالی و اداری
- 0 افزایش سرعت، دقت و صحت فرایند خدمات‌رسانی و ارتقاء کیفیت خدمات
- 0 ایجاد عدالت در دسترسی به خدمات و ایجاد عدالت در بهره‌مندی از منابع عمومی (رفع هم‌پوشانی‌ها و کم‌پوشانی‌ها و جلوگیری از برخورداری دوجندان و من غیر حق)
- 0 کاهش مصرف انرژی، آلودگی هوا، ترافیک و رفت‌وآمد



0 بهینه‌سازی نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی و تدقیق «بیم‌سنجی» (محاسبات بیمه‌ای) با به‌کارگیری فناوری‌های هوش مصنوعی، داده‌کاوی، داده‌های بزرگ و راه‌کارهای تحلیلی.

0 و به‌طور مشخص برخی از پیامدها و دستاوردهای به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور در تأمین اجتماعی برای شرایط جنگی عبارت‌اند از:

0 مصون‌سازی اطلاعات، مدارک و مستندات از تخریب فیزیکی با استفاده از فناوری بلاک‌چین، رایانش ابری و ...

0 تضمین تداوم خدمات‌رسانی از طریق به‌کارگیری فناوری‌های محاسبات لبه‌ای<sup>۱</sup>، توکنایز کردن<sup>۲</sup>، دلیوری محصول<sup>۳</sup> و ...

0 کاهش خسارات ناشی از جراحات و ترمیم، توانبخشی و توانمندسازی افراد با استفاده از لباس‌های هوشمند، بات‌ها، گجت‌های پوشیدنی و ...

0 مراقبت و نگهداری جانبازان، معلولان و سالمندان با استفاده از ربات‌ها و اینترنت اشیاء، پزشکی از راه دور<sup>۴</sup> و ...

0 بهینه‌سازی فرایند و اندوخته‌گذاری بیمه‌ای با حضور در عرصه فناوری‌های نوظهور و تنوع‌بخشی و مصون‌بخشی سرمایه‌ها از طریق رمزارزها، فین‌تک‌ها، ارزهای دیجیتال و ...

نتیجه آنکه «امنیت» و «تأمین اجتماعی» دو مقوله همزاد و لازم و ملزوم یکدیگرند و با توجه به اینکه در فراوندهای جنگ در جهان کنونی، نقش علم و فناوری پُررنگ‌تر شده و جنگ‌ها به سمت دانش‌بنیانی، هوشمندی و ترکیبی حرکت می‌کنند و بر همین اساس نیازمند نیروی انسانی ماهر و متخصص می‌باشند، بنابراین برخورداری از خدمات و پوشش‌های کارآمد رفاه و تأمین اجتماعی و دارا بودن آرامش خاطر و اطمینان به آینده برای عموم مردم و به‌ویژه لشکریان توسعه (کارمندان و کارگران) و علی‌الخصوص لشکریان امنیت و اقتدار ملی (کارکنان نیروهای مسلح) بیش از پیش اهمیت یافته است.

<sup>1</sup> Edge Couting

<sup>2</sup> Tokenization

<sup>3</sup> Last Mile Delivery

<sup>4</sup> medicine Tele



از طرفی کاربرد فناوری‌های نوظهور می‌تواند این امکان را فراهم کند که ساتا حتی در شرایط جنگی بتواند استمرار خدمات و پوشش‌های امدادی، حمایتی و بیمه‌ای خود را تضمین کند و به همین جهت می‌توان گفت به‌کارگیری فناوری‌های نوظهور در ساتا، اگرچه یک ضرورت محتوم می‌باشد و دیگر یک انتخاب نیست، بلکه حتی می‌تواند بسیاری از آثار مخرب جنگ بر چرخه تعادل منابع و مصارف و تنظیم ورودی‌ها و خروجی‌ها و کارآمدی و پایداری مالی «ساتا» را از بین ببرد و تقلیل دهد. بدیهی است بررسی و تحلیل آثار جنگ بر ساتا و نقش‌ها و کارکردهای «ساتا» در جنگ در این مقاله و مجال نمی‌گنجد و نیازمند انجام مطالعات وسیع‌الاطراف با در اختیار داشتن اطلاعات موردنیاز می‌باشد.

### منابع

حیدری، علی (۱۳۹۹). تعلیقات تأمین اجتماعی - تهران شرکت انتشارات علمی و فرهنگی  
گلاب سمانه، موسسه راهبردهای بازنشستگی صبا گزارش ۹۰، حکمرانی خوب  
رهنمودهای اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی - ۲۰۱۹.  
حیدری، علی (۱۴۰۰). ابر سیاست. سیاست‌های کلی رفاه و تأمین اجتماعی بایستگی‌ها و  
سایستگی‌ها - تهران موسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.  
حیدری، علی، و هاشمی، مهدی (۱۴۰۱). مروری جامع بر مفهوم سین تک (فناوری‌های تأمین  
اجتماعی و بیمه‌های اجتماعی) رویکردی در راستای تحقق سیاست‌های کلی تأمین  
اجتماعی. پنجمین کنفرانس بین‌المللی مطالعات بین‌رشته‌ای در مدیریت و مهندسی،  
تهران: دانشگاه تهران. ۱۴ تیرماه ۱۴۰۱.  
نعمتی، رسول، حسن‌زاده، محمدرضا، و ملکی مجتبی (۱۳۹۷). استفاده از تکنولوژی‌های نوین  
در بررسی ساختمان‌های هوشمند با تأکید بر رفاه اجتماعی.  
هزارجریبی، جعفر، اکبری تبار، علی اکبر، و حسینی، سید مستجد (۱۳۹۱). فناوری اطلاعات و  
ارتباط و رابطه آنها با رفاه اجتماعی "فصلنامه جامعه، فرهنگ و رسانه، سال اول شماره ۲.  
صص ۱۴۹-۱۶۴.

Sanchez, V. G. (2019). Welfare Technology, Healthcare, and Behaviour Modelling-An Analysis. In *Intelligent Environments (Workshops)* (pp. 296-306).

Cuesta, M., German Millberg, L., Karlsson, S., & Arvidsson, S. (2020). Welfare technology, ethics and well-being a qualitative study about the implementation of welfare technology within



areas of social services in a Swedish municipality. International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being, 15(sup1), 1835138.

Östlund, B.; Olander, E.; Jonsson, O.; Frennert, S. STS-inspired design to meet the challenges of modern aging. Welfare technology as a tool to promote user driven innovations or another way to keep older users hostage? Technol. Forecast. Soc. Chang. 2015, 93, 82–90.

Kamp, A., Obstfelder, A., & Andersson, K. (2019). Welfare technologies in care work

Zander, V., Gustafsson, C., Landerdahl Stridsberg, S., & Borg, J. (2021). Implementation of welfare

[www.taadolnewspaper.ir/بخش-صفحه-اول-۱۹۰۱۳۹/۸۷-توصیه-خطرناک](http://www.taadolnewspaper.ir/بخش-صفحه-اول-۱۹۰۱۳۹/۸۷-توصیه-خطرناک)

<http://a-heidary.blogfa.com/post/404> سامانه بازی.

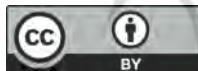
<http://a-heidary.blogfa.com/post/400> سین تک (sin tech).

[www.taadolnewspaper.ir/بخش-صفحه-اول-۱۹۰۰۲۸/۸۷-پلتفرم-اجتماعی-سین](http://www.taadolnewspaper.ir/بخش-صفحه-اول-۱۹۰۰۲۸/۸۷-پلتفرم-اجتماعی-سین)

[تک-مکمل-پلتفرم-اقتصادی-فین-تک](http://www.taadolnewspaper.ir/بخش-صفحه-اول-۱۹۰۰۲۸/۸۷-پلتفرم-اجتماعی-سین)

#### **COPYRIGHTS**

©2024 by the authors. Published by The National Defense University. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی