

استفاده از فناوری و داده‌ها برای پاسخگویی به نیازهای شهروندان

# خدمات رفاهی دنیا متحول شده است



درخواست دهد. این همان هدف رویکرد رویدادهای زندگی است. به‌طور ساده، رویکرد رویدادهای زندگی، خدمات رفاهی را حول لحظات کلیدی زندگی شهروندان (مانند تولد فرزند یا شروع شغل جدید) سازمان دهی می‌کند، نه حول بخش‌های دولتی. هدف، ساده‌سازی است و این رویکرد در عمل مؤثر است. به‌عنوان مثال، در استونی والدینی که تازه بچه‌دار می‌شوند، پیش از به دنیا آمدن فرزندشان به‌طور متوسط ده بار با دولت تعامل داشته‌اند. رویکردهای جدید تعداد تعاملات را به چهار کاهش داده و شهروندان از طریق پلتفرم‌های دیجیتال رفاهی با دولت تعامل می‌کنند و ضمن گزارش رویداد زندگی خود، فهرستی از خدمات ارائه‌شده توسط چندین بخش دولتی دریافت می‌کنند. این رویکرد زمان، تلاش و هزینه‌را کاهش می‌دهد؛ زیرا نیاز به سیستم‌های جداگانه برای هر بخش دولتی را از بین می‌برد. دولت‌های سنگاپور، استرالیا، بریتانیا و امارات متحده عربی این روش ارائه خدمات را پذیرفته‌اند و همچنان خدمات خود را از طریق پورتال‌های یکپارچه و اپلیکیشن‌های موبایل مدرن می‌کنند. دولت‌های دیگری مانند شهر ابوظبی نیز در حال بررسی این رویکرد برای بهبود تجربه شهروندان هستند.

#### خدمات رفاهی دیجیتال

کدام برنامه‌های رفاهی مؤثر هستند؟ آیا این برنامه‌ها برای همه به یک اندازه کارآمدی دارند؟ کدام مناطق به کمک بیشتری نیاز دارند؟ از اقداماتی که تاکنون انجام داده‌ایم چه چیزی می‌توانیم بیاموزیم؟ پاسخ هر یک از این پرسش‌ها در داده‌ها نهفته است. نهادهای دولتی دارای گنجینه‌ای از داده‌ها هستند اما متأسفانه این داده‌ها معمولاً در سیستم‌های فناوری اطلاعات مختلف بخش‌های دولتی یا حتی پایگاه‌های داده شرکتی سازمان‌های غیردولتی و تجاری به‌صورت مجزا ذخیره شده‌اند. برای بهره‌برداری از مزایای داده‌ها، این اطلاعات باید به اشتراک گذاشته شوند؛



#### گزارش

خدمات رفاهی به سمت ساده‌تر شدن، شهودی‌تر شدن و داده‌محور بودن پیش می‌روند و نقشی کلیدی در اقتصاد مهارت‌های امروز ایفا می‌کنند. راهکارهای رفاهی بر پایداری اجتماعی متمرکز هستند؛ مسئله‌ای که در در شرایط بحرانی دشوارتر می‌شود. در سراسر جهان، سازمان‌های مسئول اشتغال، تأمین اجتماعی و بازنسختگی در حال تنظیم برنامه‌های خود برای پیشگیری از بحران‌ها، ارائه حمایت و مستمری‌های مناسب و همچنین آماده‌سازی برای بحران‌های آینده هستند.

سازمان‌های رفاه عمومی در سال‌های اخیر تاب‌آوری قابل توجهی از خود نشان داده‌اند. این سازمان‌ها در برابر همه‌گیری، بی‌ثباتی‌های سیاسی، بحران‌های پناهندگان و جنگ‌ها سازگار شده‌اند. آن‌ها زیرساخت‌های فناوری اطلاعات خود را مدرن کرده، خدمات رفاهی دیجیتال را به اجرا درآورده و در میان ناشناخته‌ها به ارائه خدمات ادامه داده‌اند. اکنون بسیاری از این سازمان‌ها یک گام فراتر رفته‌اند و با استفاده از درس‌های آموخته‌شده از سال‌های اخیر و پذیرش فناوری‌های نوین، در حال ساخت قابلیت‌های جدیدی هستند تا بتوانند هم برای پاسخگویی به نیازهای کنونی آماده شوند و هم خود و شهروندانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند را برای مواجهه با آینده آماده سازند.

برنامه‌های پیشگیری برای این سازمان‌ها می‌تواند اشکال متنوعی مانند آموزش کودکان در سنین پایین، آموزش‌های شغلی، مراقبت‌های بهداشتی مقرون‌به‌صرفه، خدمات مراقبت از کودکان و مشاوره‌های سلامت روان داشته باشد. اجرای مؤثر چنین برنامه‌های پیشگیرانه‌ای، همراه با برنامه‌های حمایتی درآمدی، میلیون‌ها زندگی را تحت تأثیر مثبت قرار داده و به آن‌ها کمک کرده تا زندگی‌های پرپرا و مؤثری داشته باشند. هرچه بیشتر، سازمان‌های رفاهی تمرکز خود را به این مدل از تفکر معطوف می‌کنند، پیشگیری از سختی‌ها تا حدی ممکن‌تر می‌شود.

در ادامه به سه روش مشخص اشاره می‌شود که ارائه‌دهندگان خدمات رفاهی با استفاده از آن‌ها برای آینده آماده می‌شوند و به شهروندان خود کمک می‌کنند تا همین مسیر را طی کنند.

#### شهروندان در مرکز راهکارهای رفاهی

اینکه یک خدمت رفاهی در دسترس باشد، لزوماً به معنای این نیست که شهروندان از آن استفاده خواهند کرد. برخی ممکن است به آن نیازی نداشته باشند، برخی دیگر ممکن است به خانواده یا جامعه خود تکیه کنند. شهروندانی هم هستند که می‌توانند از این خدمات بهره‌مند شوند اما از آن استفاده نمی‌کنند و هرچه وضعیت آن‌ها بدون مدیریت باقی بماند، وضعیت‌تر می‌شود. یکی از اقداماتی که دولت‌ها می‌توانند انجام دهند، ساده‌تر کردن فرآیند یافتن خدمات است، به‌ویژه زمانی که فرد نیاز دارد برای چندین طرح حمایتی به‌طور هم‌زمان

#### گزارش

**اکنون که به سال ۲۰۲۵ رسیده‌ایم، می‌توان با نگاهی ساده متوجه شد که محیط کار دستخوش تحولات عمیقی شده است و ترکیبی از پیشرفت‌های فناوری، تغییرات جمعیتی و انتظارات در حال تحول کارکنان آن را شکل می‌دهند. برای کارفرمایان و کارکنان در هر جای دنیا، آگاهی و آمادگی نسبت به این تغییرات برای پیمودن موفق مسیر آینده کار ضروری است. در اینجا به پنج روندی که چشم‌انداز نیروی کار را در سال ۲۰۲۵ و پس از آن شکل می‌دهند، اشاره شده است. این روندها توسط مرکز مهارت‌های آینده در تورنتو معرفی شده‌اند.**

#### ادغام فناوری و اتوماسیون

ادغام فناوری‌های پیشرفته‌ای مانند هوش مصنوعی (AI)، یادگیری ماشین و اتوماسیون در حال دگرگون کردن محیط کار است. انتظار می‌رود این نوآوری‌ها بر بخش‌های مختلف از تولید تا مراقبت‌های بهداشتی تأثیر بگذارند. گزارشی از مرکز مهارت‌های آینده کشور کانادا نشان می‌دهد که تقریباً ۲۰ درصد مشاغل این کشور تا سال ۲۰۲۵ در معرض خطر بالای اتوماسیون قرار دارند، به‌ویژه در صنایعی که کارهای روتین و دستی در آن‌ها غالب است. این تغییر همچنین فرصت‌های جدیدی ایجاد می‌کند. با جایگزینی وظایف تکراری توسط اتوماسیون، نیاز به نقش‌هایی که به حل مسائل خلاقانه، هوش عاطفی و تخصص فنی در مدیریت و نظارت بر سیستم‌های هوش مصنوعی می‌پردازند، افزایش خواهد یافت. برای مثال، انتظار می‌رود بخش امنیت سایبری با افزایش تقاضا روبه‌رو شود؛ زیرا سازمان‌ها به دنبال محافظت از سیستم‌های اتوماسیون شده خود در برابر تهدیدات سایبری هستند.

## جهان



atiyeno.ir

#### خبر

### ادغام دو شرکت هوندا و نیسان

هوندا و نیسان اعلام کردند که قرار است برنامه‌ای برای ادغام با یکدیگر داشته باشند. این گام تلاشی برای بقا در صنعت به سرعت در حال تغییر خودروسازی است. با این ادغام آن‌ها پس از فولکس واگن و تویوتا سومین خودروساز بزرگ جهان از نظر فروش خواهند شد. به گزارش رسانه‌های ژاپنی، هیئت‌مدیره دو شرکت خودروسازی هوندا و نیسان روز دوشنبه، سوم دی‌ماه جلسات خود را برای این مذاکرات بر سر برنامه ادغام با یکدیگر برگزار کردند و سپس در یک نشست خبری مشترک همراه با میتسوبیشی که شریک تجاری نیسان است، حضور یافتند. ترکیب این سه برند ژاپنی، ایجاد سومین خودروساز بزرگ جهان پس از تویوتا و فولکس واگن، از نظر فروش خودرو خواهد بود. این تغییرات همچنین بزرگ‌ترین بازسازی صنعت خودروسازی از زمان تأسیس استلانتیس در سال ۲۰۲۱ است. استلانتیس یک گروه خودروسازی چندملیتی است که از برنده‌های مختلف از جمله آبارت، آلفارومئو، سیتروئن، فیات، جیپ، کرایسلر، لانچیا، مازراتی، اوپل و پژو تشکیل شده است. استلانتیس سال گذشته میلادی پس از گروه فولکس واگن، تویوتا و هوندا چهارمین خودروساز بزرگ جهان بوده است.

هوندا و نیسان به دنبال تقویت خود از جمله با ایجاد یک شرکت هلدینگ مشترک اند؛ زیرا با چالش‌های فزاینده‌ای از سوی تسلا و رقبای چینی روبه‌رو هستند. پس از اینکه فروش نیسان در بازارهای کلیدی چین و ایالات متحده کاهش یافت، این شرکت ماه گذشته، برنامه‌ای را برای کاهش ۹۰۰۰ شغل و ۲۰ درصد از ظرفیت تولید جهانی خود اعلام کرد. نحوه همکاری دو شرکت در زمینه‌های تحویل خودروهای هیبریدی هوندا به نیسان و استفاده مشترک از کارخانه خودروسازی نیسان در بریتانیا از جمله مسائل مورد بحث است. شرکت خودروسازی فرانسوی رنو-بزرگ‌ترین سهام‌دار نیسان- گفته که آماده همکاری است و تمام پیامدهای ادغام را بررسی خواهد کرد.

### زنگ هوشمند اپل برای خانه‌ها

در ماه‌های اخیر گزارش‌های زیادی درباره تلاش‌های اپل برای گسترش ردپای خود در خانه مشتریان با توسعه محصولاتی مانند نمایشگر هوشمند دیواری منتشر شده است. یک گزارش جدید نشان می‌دهد که این راهبرد می‌تواند زنگ هوشمند را نیز شامل شود.

این زنگ از فناوری فیس‌آی‌دی (FaceID) اپل برای اسکن چهره افراد هنگام نزدیک شدن به درب استفاده می‌کند. زنگ به‌صورت بی‌سیم به یک قفل متصل است که به‌طور خودکار برای ساکنان خانه باز می‌شود.

گزارش شده که زنگ هوشمند در مراحل اولیه توسعه است و پیش از پایان سال ۲۰۲۵ به بازار نخواهد آمد. این زنگ ممکن است با قفل‌های شخص ثالث سازگار با اپلیکیشن هوم‌کیت (HomeKit) اپل کار کند یا شاید اپل با یک شرکت ویژه سازنده قفل همکاری داشته باشد.

### ساخت نئوم باربات‌ها

عربستان سعودی برای ساخت کلانشهر صحرایی نئوم خود، روی ربات‌ها سرمایه‌گذاری می‌کند. نئوم پروژه اصلی پیشرو در تلاش عربستان سعودی برای تبدیل اقتصاد عمدتاً مبتنی بر نفت به یک اقتصاد متمرکز بر گردشگری است، زیرا استفاده از سوخت فسیلی به‌طور اجتناب‌ناپذیری در سال‌های آینده کاهش خواهد یافت. بدیهی است که پیش بردن همه این پروژه‌ها به مواد اولیه و همچنین افراد زیادی نیاز دارد. حرکت به سمت رباتیک خودکار برای کاهش نیاز به هر دو مورد مفید خواهد بود.

با در نظر گرفتن این موضوع، بازوی سرمایه‌گذاری استراتژیک نئوم -صندوق سرمایه‌گذاری نئوم (NIF)- سرمایه‌گذاری قابل توجهی در Robotics اروپا انجام داده است.

جزئیات دقیق‌تر در مورد نوع ربات‌های مورد استفاده یا عملکرد آن‌ها هنوز فاش نشده اما مشخص است که هدف اصلی تولید میلگرد یا میله‌های تقویت‌کننده مورد استفاده در ساخت‌وساز بتنی خواهد بود، که امری است منطقی، زیرا نئوم در حال حاضر از حدود ۲۰ درصد عرضه فولاد جهان استفاده می‌کند.

تغییرات سریع مهارت‌های مورد نیاز در محیط کار، سازمان‌های آموزشی برای هم‌گام شدن با این تحولات تقلا می‌کنند. اینجا جایی است که راه‌حل‌های جدید رفاهی تفاوت چشمگیری ایجاد می‌کنند. از طریق همکاری با پلتفرم‌های شغلی مانند LinkedIn دولت‌ها در حال یادگیری درباره بازار کار و مهارت‌هایی هستند که مورد نیاز کارفرمایان است. حتی می‌توان داده‌های بیشتری از همکاری مستقیم با کارفرمایان به دست آورد. با پیشرفت در تکنیک‌های داده، کمبودهای مهارتی به‌طور پیشگیرانه شناسایی می‌شوند؛ این اطلاعات برای مؤسسات آموزشی و افراد ارزشمند است. همچنین تصمیم‌گیری آژانس‌های رفاهی، آموزش‌هایی که باید ارائه دهند را هدایت می‌کنند. امروزه، این اطلاعات می‌تواند به دوره‌های آموزشی شخصی‌سازی شده تبدیل شود که از طریق دستگاه‌های تلفن همراه برای جمعیت متنوعی در دسترس قرار دارد. نمونه‌ای از قدرت فناوری در توسعه مهارت‌های جدید وزارت توسعه مهارت و کارآفرینی هند است. این وزارت‌خانه با بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته و برنامه‌های مدرن، تلاش کرده تا مهارت‌های جدید و مرتبط با نیازهای بازار کار را به افراد بیاموزد. اقدامات آن شامل استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال برای ارائه دوره‌های آموزشی، همکاری با صنایع برای شناسایی کمبودهای مهارتی و ارائه برنامه‌های آموزشی مبتنی بر داده است. این موارد نشان می‌دهند که چگونه فناوری می‌تواند فرایند یادگیری و توسعه مهارت‌ها را بهبود بخشد و نیازهای یک جامعه متحول شونده را برآورده کند.

#### پیشبرد خدمات رفاهی

تأمین خدمات رفاهی چالشی پیچیده است و دولت‌ها بر ضرورت خدمات ساده‌سازی شده تأکید دارند. اختلالات جهانی می‌توانند به‌طور ناگهانی هزاران نفر را به سمتی سوق دهند که نیاز فوری به کمک داشته باشند. برای فائق آمدن بر چنین وضعیتی در حال در تصمیم‌گیری مبتنی بر داده، تجهیز شهروندان به مهارت‌های ضروری و بازتعریف خدمات باید به گونه‌ای تحول یابد که شهروندمحور و به‌راحتی قابل دسترس باشد. در سراسر جهان، این مسیری است که آژانس‌های رفاهی در پیش گرفته‌اند؛ اطمینان از اینکه در مواقع ضروری، سیستم‌های پشتیبانی آماده خواهند بود. در دنیای امروز، خدمات رفاهی در حال تحول هستند و از رویکردهای نوین برای پاسخگویی به نیازهای شهروندان استفاده می‌کنند. با استفاده از فناوری‌های دیجیتال، داده‌ها و رویکردهای جدید مانند روش رویدادهای زندگی، دولت‌ها می‌توانند فرایندهای رفاهی را ساده‌تر، کارآمدتر و به‌طور مؤثرتری در دسترس شهروندان قرار دهند. علاوه بر این، اهمیت توسعه مهارت‌های جدید به‌ویژه در برابر تغییرات اقتصادی و پیشرفت‌های فناوری، موجب شده آژانس‌های رفاهی نقش اساسی در آماده‌سازی شهروندان برای آینده داشته باشند. استفاده از داده‌ها برای شناسایی کمبودهای مهارتی و ارائه دوره‌های آموزشی شخصی‌سازی شده، از جمله اقداماتی است که این آژانس‌ها در پیش گرفته‌اند. به‌طور کلی، با استفاده از فناوری و رویکردهای نوین، خدمات رفاهی می‌توانند به‌طور مؤثری به بهبود کیفیت زندگی شهروندان کمک کنند و آن‌ها را برای چالش‌های آینده آماده سازند.

## پنج محور اصلی تغییرات شغلی در سال ۲۰۲۵

دسترسی داشته باشند بدون اینکه تعهدات بلندمدتی همراه با استخدام تمام‌وقت را داشته باشند. انتظار می‌رود این روند همچنان رشد کند و پلتفرم‌های دیجیتال نقش کلیدی در اتصال کارگران گیگ به فرصت‌های شغلی ایفا کنند.

#### تغییرات جمعیتی

امروزه نیروی کار در کشورهای مهاجرپذیر به‌طور فزاینده‌ای تنوع می‌یابد که ناشی از مهاجرت و تغییرات جمعیتی است. این تغییر به سوی نیروی کاری متنوع‌تر، فرصت‌ها و چالش‌هایی را ایجاد می‌کند؛ از یک سو، تنوع می‌تواند به افزایش خلاقیت، نوآوری و طیف گسترده‌تری از دیدگاه‌ها در سازمان‌ها منجر شود. از سوی دیگر، کارفرمایان باید شیوه‌های خود را برای ایجاد محیط‌های فراگیر که در آن همه کارکنان احساس ارزشمندی و حمایت کنند، تطبیق دهند. دستیابی به این اهداف شامل اجرای برنامه‌های تنوع و شمول، ارائه تربیتات کاری و شیوه‌های پایدار متمرکز هستند. انتظار می‌رود اقتصاد و توسعه مستمر است.

#### پایداری و مشاغل سبز

فشار جهانی به سمت پایداری، باعث افزایش تقاضا برای مشاغل سبز شده است. در اروپا و کانادا و همچنین تا حدی آمریکا تعهد نسبت به دستیابی به انتشار صفر خالص تا سال ۲۰۵۰ رشد صنایعی را در پی داشته که بر انرژی‌های تجدیدپذیر، بهره‌وری انرژی و شیوه‌های پایدار متمرکز هستند. انتظار می‌رود اقتصاد سبز در ایجاد شغل در سال‌های آینده نقش محوری ایفا کند، به‌ویژه در حوزه‌هایی مانند فناوری پاک، مشاوره محیط زیست و ساخت‌وساز پایدار. می‌توان گفت بخش انرژی‌های تجدیدپذیر کانادا آماده رشد چشمگیری است و ظرفیت ایجاد هزاران شغل