

# بوروکراسی پیچیده، سدراه حقوق اجتماعی در اروپا

قوانین رفاهی مترقی اروپا با رویه‌های اداری طاقت‌فرسا و دیجیتال‌سازی اجباری مواجه‌اند؛ روندی که دسترسی عملی به حمایت‌ها را برای بسیاری، به‌ویژه افراد آسیب‌پذیر، محدود می‌کند

فرضیه اصلی این است که بوروکراسی -شامل الزامات طاقت‌فرسا، فرایندهای طولانی، نقض حریم خصوصی و سایر پیچیدگی‌های رویه‌ای- مانعی جدی در مسیر اعمال حقوق اجتماعی است، حتی آن‌هایی که در قوانین اساسی به رسمیت شناخته شده‌اند. برای آزمون این فرضیه، گالیسیا به‌عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفت. در این منطقه خودمختار که اختیارات خدمات اجتماعی و مسکن به دولت محلی واگذار شده، طی یک دوره پنج‌ساله، شکایات متعددی به دادستان منطقه راجع‌شد. تحلیل این شکایات و مصاحبه با سازمان‌های جامعه‌مدنی، نمونه‌های آشکاری از آسیب‌پذیری اداری در حوزه‌های متعددی -از مراقبت‌های بهداشتی و به رسمیت شناختن معلولیت گرفته تا حمایت مسکن و کمک اجتماعی به زنان قربانی خشونت مبتنی بر جنسیت- را آشکار کرد. اگر این یافته‌ها با گزارش‌های سایر دادستان‌های منطقه‌ای در کاتالونیا، اندلس و سرزمین باسک مقایسه شود، الگویی مشابه آشکار می‌شود: طراحی اداری به‌طور مداوم بر احتمال دریافت واقعی حقوقی که قانون به رسمیت شناخته شده‌اند تأثیر می‌گذارد. این نتایج همگرا، فرضیه گسترده‌تر را تأیید می‌کنند که آسیب‌پذیری اداری شکاف ساختاری میان به رسمیت شناختن حقوق و تجربه روزمره افراد آسیب‌پذیر را تعمیق می‌بخشد.

## ساده‌سازی سیستم‌های رفاهی

کاهش شکاف میان حقوق رسمی و دسترسی عملی، نیازمند بازنگری عمیق در طراحی اداری -شامل رویه‌ها، ساختار سازمانی و فرهنگ نهادی- است؛ بازنگری‌ای فراتر از تغییرات جزئی یا راه‌حل‌های فناورانه منفرد. پژوهشگران شش اقدام کلیدی برای هدایت چنین اصلاحاتی پیشنهاد کرده‌اند:

- نخست، ساده‌سازی رویه‌ها: این اقدام مستلزم حذف بار غیرضروری ارائه مدارک و بازطراحی سیاست‌ها و خدمات مطابق با شرایط واقعی زندگی افراد است، به گونه‌ای که الزامات تبعیض‌آمیز کاهش یابد و توجه ویژه‌ای به برابری، کرامت و حریم خصوصی شود.
  - دوم، تطبیق فناوری با نیازهای انسانی: در فرایندهای دیجیتال، الزامات شناسایی و امنیتی باید به حداقل ممکن محدود شود، به‌ویژه وقتی افراد آسیب‌پذیر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. تقویت کمک حضوری، پشتیبانی اداری و تضمین دسترسی به راهنمایی‌های دیجیتال نیز برای بهره‌گیری واقعی از این خدمات ضروری است.
  - سوم، تغییر پارادایم از درخواست‌محوری به پیشگیری: حرکت به سمت سیستم‌های پرداخت خود‌کار و پیش‌دستانه مزایا، با بهره‌گیری از اطلاعات موجود در اختیار مقامات می‌تواند شکاف دسترسی را به شکل چشمگیری کاهش دهد.
  - چهارم، توسعه شاخص‌های اندازه‌گیری برای بهبود تخصیص منابع: ایجاد شاخص‌هایی در حوزه چارچوب‌های زمانی و تخصیص منابع، به شناسایی گلوگاه‌ها و سوگیری‌هایی که منجر به محرومیت در اعمال حقوق اجتماعی می‌شوند، کمک می‌کند.
- در نهایت، کارکرد دولت‌فاه‌ناید صرفاً بر اساس حقوقی که به رسمیت شناخته می‌شود سنجیده شود؛ بلکه باید معیار ارزیابی، توانایی واقعی دولت در اجرای عملی این حقوق برای کسانی باشد که بیش از همه بدان نیازمندند. اگر دسترسی به مزایای اجتماعی به‌میدانی پرمانع بدل شود، گسترش حقوق اجتماعی صرفاً بر روی کاغذ باقی خواهد ماند و فاقد ارزش عملی خواهد بود.

منبع: theconversation.com



حمیدرضا علی‌نیا

روزنامه نگار

۶۶

**دیجیتالی سازی و کاهش خدمات حضوری، مهارت‌های شهروندان در استفاده از سیستم‌های رفاهی را به شدت وابسته ساخته و شکاف دسترسی را افزایش می‌دهد**

اروپا به دلیل نظام‌های اجتماعی مترقی و شبکه‌های رفاهی گسترده خود همواره مورد ستایش قرار گرفته است، اما در دل این قاره، شمار فزاینده‌ای از شهروندانی که قانونی واجد دریافت مزایای اجتماعی شناخته می‌شوند، در عمل هرگز به این حمایت‌ها دست نمی‌یابند. فرایندهای پیچیده درخواست، الزامات طاقت‌فرسا، انتظار طولانی و خدماتی که تنها به‌صورت دیجیتال عرضه می‌شوند، حقوق اجتماعی را به‌میدانی پرمانع بدل کرده‌اند. واقعیت روزمره عبور از این سیستم‌ها، تضادی آشکار در قلب مدل‌های اجتماعی اروپا پدید آورده است: قانون این حقوق را به رسمیت می‌شناسد، اما تحقق عملی آن‌ها به شدت دشوار است. این پدیده، که با عنوان «آسیب‌پذیری اداری» شناخته می‌شود، نشان می‌دهد بسیاری از شهروندان اروپایی، نه به دلیل نقص قانون، بلکه به سبب طراحی و عملکرد پیچیده درونی دستگاه‌های اداری، از دریافت حقوق خود محروم می‌مانند؛ همان‌طور که گزارش روزبه‌روز تحقیقی «کانویش» تأکید می‌کند، این شکاف روزبه‌روز گسترده‌تر می‌شود.

## اصل اداره خوب

همان‌طور که ابتکاراتی چون «ستون اروپایی حقوق اجتماعی» (European Pillar of Social Rights) در سال ۲۰۱۷، توصیه کمیسیون اتحادیه اروپا در باره فقر انرژی و «برنامه مسکن مقرون به‌صرفه اروپایی» نشان می‌دهند اتحادیه اروپا طی یک دهه گذشته، بعد حمایت اجتماعی خود را به‌طور پیوسته تقویت کرده است. این تعهدات بازتابی است از اصلاحات اجتماعی و مناظرات سیاسی جاری در کشورهای عضو. برای نمونه، دولت‌های فرانسه، اسپانیا، آلمان و ایرلند همگی گام‌هایی در راستای گسترش دسترسی به حمایت درآمدی، کمک مسکن و خدمات حیاتی برداشته‌اند. با این حال، تحقق این حقوق فراتر از بلندپروازی‌های قانونگذاری است و تنها هنگامی معنا پیدا می‌کند که در عمل اداری نیز ترجمه شود.

در تئوری، اتحادیه اروپا تضمین اجرای این حقوق را بر

عهده دارد. «اصل اداره خوب» (principle of good administration) در ماده ۴۱ منشور حقوق اساسی اتحادیه اروپا تصریح می‌کند: «هر کس حق دارد که امور مربوط به او توسط نهادهای عمومی به‌صورت بی‌طرفانه، منصفانه و در مدت زمان معقول رسیدگی شود.»

با این همه، اثربخشی چنین حمایت‌هایی به شدت به مدیریت منابع دولتی و کیفیت پشتیبانی اداری وابسته است. به این معنا که طراحی فرایندهای اداری، تخصیص منابع و دسترسی‌پذیری رویه‌ها می‌تواند توانایی هر شهروند برای اعمال آن حقوق مهم را یا تقویت کند یا به کلی خنثی سازد.

## آسیب‌پذیری اداری

در سراسر اروپا، تحقق حقوق اجتماعی به توانایی شهروندان برای عبور از بوروکراسی خشک و طی مسیر پیچیده‌ای از فرایندها وابسته است؛ فرآیندهایی که اغلب با نیازهای افراد آسیب‌پذیر سازگار نیستند. این موانع شامل الزامات سنگین ارائه مستندات، تصمیم‌گیری‌های پراکنده، ضرب‌الاجل‌های سخت‌گیرانه و فرضیات رویه‌ای درباره شرایط زندگی متقاضیان می‌شود. طراحی اداری در این سطح، خود مولد محرومیت است. دو نمونه بارز این وضعیت به شرح زیر است:

- در سال ۲۰۲۰، اسپانیا طرح «اینگره سو مینیمو ویتال» را به اجرا گذاشت؛ برنامه‌ای مبتنی بر درآمد پایه همگانی با آزمون وسیع. متقاضیان برای دریافت این پرداخت، ملزم به ارائه مجموعه‌ای گسترده از مدارک بودند که ترکیب خانوار، درآمد، اقامت و وضعیت خانوادگی آن‌ها را ثابت کند. این اسناد اغلب نزد نهادهای مختلفی نگهداری می‌شوند که باید یکدیگر ارتباطی ندارند و از متقاضی انتظار می‌رود خطاهای اداری را شناسایی و اصلاح کنند. نتیجه این فرآیند، طولانی شدن زمان پردازش برای ماه‌هاست و خانواده‌های واجد شرایط را بدون حمایت قانونی رها می‌کند.

- در هلند، رسوایی مزایای مراقبت از کودکان

اگرچه این وضعیت منحصر به گالیسیا نیست، اما تجربه اسپانیا شکاف میان حقوق رسمی و دسترسی عملی به آن‌ها را به‌خوبی نمایان می‌سازد. در سال‌های اخیر، دولت مرکزی و برخی مناطق خودمختار از طریق قوانین بلندپروازانه در زمینه حمایت درآمدی، مسکن و خدمات اجتماعی، تلاش کرده‌اند حقوق اجتماعی را گسترش دهند. با این حال، نرخ عدم برخورداری از این حمایت‌ها بالا باقی مانده است؛ به‌عنوان مثال، در طرح درآمد پایه همگانی بیش از نیمی از واجدان شرایط هرگز این کمک را دریافت نکرده‌اند. این محرومیت، عمدتاً ناشی از موانع اداری است و نه فقدان صلاحیت قانونی افراد.

## هوش مصنوعی مسیر کار انسان را تغییر می‌دهد

**پژوهشی تازه نشان می‌دهد هوش مصنوعی بیشتر مهارت‌های کارکنان را تکمیل می‌کند تا مشاغل را از میدان حذف کند و تأثیر آن بسته به نوع وظایف متفاوت است**

با درآمد بالا و پایین متفاوت است. در کشورهایی با درآمد سرانه بالاتر، کاربرد Claude بیشتر برای وظایف کاری و شخصی رایج است، در حالی که در کشورهایی با تولید ناخالص داخلی پایین‌تر، استفاده آموزشی سهم بیشتری دارد. این تفاوت‌ها منعکس‌کننده مراحل متفاوت پذیرش فناوری است؛ کاربران در اقتصادهای کمتر توسعه‌یافته تمایل بیشتری به استفاده از هوش مصنوعی برای یادگیری و ارتقای مهارت‌ها دارند، در حالی که در اقتصادهای ثروتمند، کاربردها به فعالیت‌های روزمره و شخصی گسترش یافته است. بررسی نحوه استفاده از Claude نشان می‌دهد که ۵۲ درصد گفت‌وگوهای مرتبط با کار شامل وظایف تقویت‌شده بوده‌اند، یعنی انسان و هوش مصنوعی به‌صورت مشترک در انجام کار مشارکت دارند. این سهم نسبت به ژانویه سال قبل ۵ درصد کاهش یافته است. خودکارسازی کامل وظایف، مانند ترجمه متن، سهم کمتری دارد و بیشتر کاربردها به تقویت کار انسانی مربوط می‌شوند.

دهند که این رقم نسبت به سال قبل ۱۳ درصد رشد داشته است. با این حال، هوش مصنوعی در انجام وظایف پیچیده‌تر کمتر موفق عمل می‌کند و نیاز به نظارت انسانی دارد. به عبارت دیگر، زمانی که کار طولانی‌تر یا دشوارتر می‌شود، نرخ موفقیت Claude کاهش می‌یابد و صرفه‌جویی واقعی در زمان محدود می‌شود. این مطالعه تأکید می‌کند هوش مصنوعی بسته به نوع شغل، تأثیر متفاوتی دارد. برای برخی مشاغل، وظایف با بیشترین نیاز به مهارت حذف می‌شود و برای دیگران وظایف ساده‌تر به هوش مصنوعی سپرده می‌شود. به همین دلیل، نتیجه‌گیری‌های پیشین که فرض می‌کردند هر وظیفه سپرده‌شده به هوش مصنوعی موفق است، باید با احتیاط بازنگری شوند.

## تفاوت‌های جغرافیایی

گزارش همچنین نشان می‌دهد که استفاده از هوش مصنوعی میان کشورهای

نگرانی‌ها درباره جایگزینی انسان‌ها توسط هوش مصنوعی در محیط کار همواره موضوع بحث بوده است. اما پژوهشی تازه نشان می‌دهد که واقعیت پیچیده‌تر است: این فناوری بیشتر به کارکنان کمک می‌کند تا آنها را از میدان کار حذف کند. مطالعه شرکت Anthropic -یک شرکت آمریکایی در حوزه هوش مصنوعی است که در سال ۲۰۲۱ تأسیس شد- با بررسی بیش از دو میلیون گفت‌وگوی ناشناس با دستیار هوش مصنوعی Claude نشان می‌دهد کاربرد این ابزار بسته به نوع وظایف و سطح مهارت شغلی، متفاوت است و می‌تواند هم مهارت‌ها را ارتقا دهد و هم بعضی وظایف ساده را خودکار کند.

## وظایف پیچیده و ساده

گزارش Anthropic نشان می‌دهد در نوامبر ۲۰۲۵، ۴۹ درصد مشاغل حداقل یک چهارم وظایف خود را می‌توانستند با کمک هوش مصنوعی انجام

سرطان، به‌عنوان دومین عامل

مرگ‌ومیر در اتحادیه اروپا، به‌تدریج از یک بحران بهداشتی صرف به معضلی گسترده و پیچیده تبدیل شده است که

پیامدهای اجتماعی و اقتصادی آن هر سال سنگین‌تر می‌شود. بر اساس گزارش تازه سازمان همکاری و توسعه اقتصادی، تنها در سال ۲۰۲۴ حدود

دو میلیون و هفتصد هزار مورد جدید ابتلا به سرطان در ۲۷ کشور عضو اتحادیه ثبت شده و روندی صعودی که از سال ۲۰۰۰ آغاز شده، حکایت

از افزایش حدود سی درصدی موارد جدید دارد. کارشناسان عمده دلایل این رشد را ترکیبی از افزایش سن

جمعیت، تغییرات سبک زندگی و بهبود روش‌های غربالگری و تشخیص می‌دانند. به‌طور میانگین، هر دقیقه در اتحادیه اروپا ۲.۴ زن و ۲.۸ مرد

به این بیماری مبتلا می‌شوند و بار گسترده اقتصادی ناشی از هزینه‌های درمانی و مراقبتی این روند، بر دوش دولت‌ها سنگینی می‌کند. تمرکز

نیمی از موارد ابتلا بر سه نوع سرطان اصلی نشان‌دهنده الگوی متمرکز و جنسیتی بیماری است؛ زنان بیش

از همه با سرطان پستان، روده بزرگ و ریه مواجه‌اند و در مردان، سرطان پروستات، ریه و روده بزرگ بالاترین شیوع را دارند. با این حال، تغییرات در

سنین پایین‌تر نیز نگران‌کننده است؛ نرخ بروز سرطان طی دو دهه گذشته نسبت به جمعیت ۱۶ درصد افزایش یافته و رشد ابتلا در زنان ۱۵ تا ۴۹

ساله تقریباً یک‌چهارم افزایش کلی را رقم زده است. بیشترین افزایش موارد در سرطان تیروئید، پستان، ملانوم پوستی و روده بزرگ مشاهده شده و

کشورهای قبرس، کرواسی، ایتالیا، چک، اسلونی، ایرلند، پرتغال، اسلونی و سوئد در صدر تغییرات بروز قرار دارند. در مردان نیز سرطان بیضه و سرطان

پوستی در سنین پایین، تغییرات محسوس داشته و بالاترین افزایش در کرواسی، هلند و لهستان گزارش شده است. پاسخ اتحادیه اروپا به این

چالش، شامل سرمایه‌گذاری گسترده در حوزه پیشگیری و درمان است، اما سهم هزینه‌های مرتبط با سرطان

از کل مخارج سلامت در کشورهای مختلف متفاوت است؛ در شمال اروپا حدود چهار درصد و در فرانسه، آلمان و برخی کشورهای مرکزی و

شرقی اروپا حدود هشت درصد برآورد شده است. طی سه دهه گذشته، هزینه‌های مرتبط با سرطان به‌طور مداوم افزایش یافته و تا سال ۲۰۲۳ به ۶.۹ درصد کل مخارج سلامت رسیده

است؛ افزایشی که در اروپای مرکزی و شرقی سریع‌تر بوده و تا حدی فاصله هزینه‌ای میان کشورها را کاهش داده است. پیش‌بینی‌ها نشان می‌دهد

با سالم‌تر شدن جمعیت تا سال ۲۰۵۰، شمار مبتلایان افزایش یافته و هزینه سرانه درمان سرطان در اتحادیه

اروپا به شکل واقعی بیش از پنجاه درصد رشد خواهد کرد. توزیع نامتوازن برنامه‌های غربالگری و دسترسی به درمان، فاصله‌ای اجتماعی و اقتصادی

را در بروز و مرگ ناشی از سرطان ایجاد کرده است. مطالعه سازمان همکاری و توسعه اقتصادی نشان می‌دهد مردان با سطح تحصیلات پایین ۸۳

درصد بیشتر از مردان تحصیلکرده در معرض مرگ ناشی از سرطان قرار دارند و این اختلاف در زنان نیز ۳۱ درصد است. پیامدهای بلندمدت

بیماری فراتر از سلامت جسمی است؛ تشخیص سسرطانی به‌طور متوسط احتمال اشتغال فرد را ۱۴ درصد

کاهش می‌دهد و اثرات آن بر امنیت مالی و سلامت روانی اجتماعی به‌ویژه در کشورهای اروپای مرکزی و جنوبی شدیدتر گزارش شده است.