



تحلیل

تواتر و بسامد بسیار بالا و مستمر، یکی از مشخصه‌های بارز خدمات سازمان تأمین اجتماعی است. انسان‌ها قبل از تولد (به عنوان بیمه‌شده تبعی والدینی که بیمه‌شده اصلی هستند) تا پس از مرگ بیمه‌شده اصلی متوفی (که بازماندگانش از خدمات برخوردارند) با خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی سروکار دارند. به همین دلیل بهره‌گیری از فناوری یکی از مشخصه‌های بارز نظام‌های تأمین اجتماعی موفق دنیا بوده و هست. با توجه به بوم‌شناسی ذی‌نفعان، ذی‌مدخلان و ذی‌ربطان نظامات تأمین اجتماعی و تنوع و تکرر مخاطبان و عدم یکسان بودن دانش و آگاهی‌های بیمه‌ای و سواد و مهارت فناوریانه آنها، دسترسی‌پذیری و آسان‌سازی کاربری فناوری‌های مورد استفاده در سیستم‌های تأمین اجتماعی از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. یکی از فناوری‌هایی که می‌تواند در این زمینه کاربرد داشته باشد، هوش مصنوعی و ایجاد دستیار هوشمند است.

بهره‌گیری از فناوری‌های نوظهور دیگر ابراز توسعه، ارتقاء و تعالی انسان‌ها و سازمان‌ها نیست بلکه به شرط بقا و ادامه حیات آنها تبدیل شده و لازمه زندگی روزمره شده است. در شرایط حاضر، افق پیش‌روی بشریت حاکی از آن است که بروز تغییرات و تحولات متواتر و پرسامد در عرصه فناوری‌ها و کسب‌وکارهای نوین، امری است محتم و بهره‌گیری از فناوری‌های دیگر یک انتخاب برای بهبود نیست بلکه یک ضرورت حیاتی برای بقاء انسان‌ها و سازمان‌ها در رقابت است و در این میان فناوری‌هایی نظیر هوش مصنوعی (Artificial intelligence)، یادگیری ماشینی (machine learning)، بلاکچین (Blockchain)، راه‌حل‌های ابری (Cloud solutions)، محاسبات لبه‌ای (Edge computing)، اینترنت اشیا (Internet of Things)، توکنیزیشن (Tokenization) و گیمیفیکیشن (Gamification) و ارتباطات ماشین با ماشین (Machine to machine communication) به سرعت در حال تعمیم و تسری به کلیه علوم، فنون و عرصه‌های زندگی فردی و اجتماعی انسان‌ها هستند.

عصر فضای مجازی

بشر امروز در ساخت‌نوین خود وارد عصر فضای مجازی شده و در همه عرصه‌ها با ترکیبی از زندگی واقعی و مجازی روبه‌روست. صرف‌نظر از بسامد و تواتر سریع تغییرات در جهان کنونی، آنچه که آن را با تطورات قبلی جامعه بشری متمایز می‌سازد این است که مواجهه بشریت با دو فضای شدن محتم است و انسان‌ها، سازمان‌ها و جوامع فی‌الحال و به طور فزاینده‌ای در آینده، ناگزیر و ناگزیر از فناوری‌های نوظهور هستند و «فناورمندی» وجه مشترک جهان‌شمول بشریت شده است. به هر تقدیر، فناوری پدیده‌الا و لایدی شده که زندگی بشر بدون آنها غیرقابل تصور است. این امر به‌ویژه پس از پاندمی کرونا اهمیت و عمومیت بیشتری یافته؛ به نحوی که بسیاری از افراد، سازمان‌ها، شرکت‌ها، احزاب، نحل‌های فکری و حتی فرقه‌ها و گروه‌هایی که تا یک دنیا بودن، دوری از شهرها و جمع‌های بشری وجه تمایز آنها بود، مجبور شدند برای انتقال پیام خود، جذب مخاطبان و حفظ پیروان خود به عرصه فناوری‌های نوظهور گام بگذارند.

«دستیار تأمین اجتماعی هوشمند» (Smart social security assistant) می‌تواند با استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی، تسهیل و تسریع دستیابی روزآمد، فناورانه و هوشمندانه به خدمات و پوشش‌های تأمین اجتماعی را فراهم سازد. دستیار تأمین اجتماعی هوشمند در واقع یک مشاور شخصی مجازی است که بر پایه هوش مصنوعی و مطابق با نظر هر یک از افراد تعاملات، ارتباطات و تبادلات فی‌مابین آنها با سازمان تأمین اجتماعی را برقرار و یک پرونده الکترونیک تأمین اجتماعی شخصی فراهم می‌سازد و در طول زمان به صورت خود تنظیم و یادگیرنده، وقایع مهم مرتبط با تأمین اجتماعی نظیر زمان و نحوه واریز حق بیمه توسط کارفرما و یا خویش‌فرما، زمان و میزان واریز مستمری و یا سایر مزایای قانونی و... را گوشزد می‌کند و سوالات پرتکرار در زمینه تأمین اجتماعی را پاسخ می‌دهد و کار مدیریت

ارتباط با مشتری (CRM) را نیز به انجام می‌رساند.

دانش هوش مصنوعی

هوش مصنوعی که از نیمه دوم قرن نوزدهم به عنوان یک دانش جدید برای شبیه‌سازی، یادگیری و حل مسأله ظهور و بروز یافت، عبارت است از هوشی که توسط ماشین‌ها ظهور پیدا می‌کند و در مقابل هوش طبیعی خاص انسان و سایر مخلوقات جانوری و گیاهی قرار دارد و سامانه‌هایی است که مانند انسان و به طور منطقی فکر و عمل می‌کنند. چهار بُعد اصلی هوش مصنوعی عبارتند از «توصیف‌کنندگی»، «تشخیص‌دهندگی»، «پیشگویی» و «تصمیم‌گیری»؛ لکن وجوه و ابعاد کارکردی دیگری نظیر یادگیری (کمک‌حال)، یادگیرنده و یاد دهنده، پیمایشگری (تقویم و اندازه‌گیری)، پایشگری (کنترل و نظارت)، پالایشگری (گزینش و انتخاب)، پردازشگری (انجام محاسبات)، بازیگری استراتژیک (شطرنج و...)، تصمیم‌گیری خودکار (خودکارسازی و هوشمندسازی)، خودران‌ها (کنش، واکنش و برهم‌کنش)، فهم زبان انسان (نظیر سیری و الکسا)، توصیه‌گری (نظیر یوتیوب) و جست‌وجوگری (نظیر گوگل) هم برای فناوری هوش مصنوعی مطرح هستند.

اگرچه دستیار صوتی هوشمند و برخی ابزارهای جست‌وجو و تبدیل صوت به متن به کار گرفته شده روی ابزارهای هوشمند به عنوان نماد کاربرد هوش مصنوعی از منظر عموم مردم شناخته می‌شود؛ لکن هم‌اکنون هوش مصنوعی کاربردهای وسیعی در عرصه‌های مختلف علمی و کسب‌وکارها و صنعت – بازارها پیدا کرده و این قابلیت‌ها را فراتر از مرزهای زمان و مکان که خاص عملکرد انسان‌ها است، به طور ۲۴ ساعته و در هفت روز هفته و تمام ایام سال بدون وقفه و تعطیلی ارائه می‌کند. از جمله در صنعت ساختمان و متفرعات آن (تأسیسات و تجهیزات و لوازم خانگی)، در بانکداری و سامانه‌های مالی، در پزشکی و سلامت، در آموزش و پژوهش، در سامانه‌های خودکار، خودگردان و خودران، در شبکه‌های اجتماعی (تحلیل روندها و گرایش‌ها)، در محیط‌زیست، در صنعت تورسم، در بهینه‌سازی کارایی سامانه‌ها و در مدیریت و صرفه‌جویی انرژی کاربرد هوش مصنوعی در علوم، فنون، هنرها، کسب‌وکارها و صنعت – بازارها به سرعت در حال تسری و تعمیم است. اگرچه طبق معمول حوزه‌های تجاری، اقتصادی، مالی، بانکی و بیمه‌ای در این زمینه پیشگام هستند؛ لکن سایر عرصه‌ها نظیر سلامت، پزشکی و آموزش و پژوهش نیز از این فناوری نوظهور بی‌بهره نمانده‌اند. همچنین کاربرد هوش مصنوعی در حوزه حکمرانی، حاکمیت و اداره امور جامعه و نظامات تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری، اجرایی و نظارتی کشورها به سرعت در حال گسترش است و به نظر می‌رسد سازمان تأمین اجتماعی نبایستی از این قافله عقب بماند؛ به‌ویژه آنکه این سازمان از رهگذر تراکنش‌های مستمر خود با مخاطبان با کلان داده‌ها (Big data) سروکار دارد و تداوم خدمات‌رسانی

بدون بهره‌گیری از هوش مصنوعی بسیار سخت خواهد شد.

در مبحث هوش مصنوعی، عامل هوشمند (Intelligent agent) به موجودی گفته می‌شود که در یک محیط، اطراف خود را شناخته و اعمالی را روی محیط انجام می‌دهد و کلیه اعمالی که انجام می‌دهد در جهت نیل به اهدافش است. این سیستم‌ها امکان یادگیری دارند و سپس از دانش اکتسابی خود برای انجام اهداف خود استفاده می‌کنند.

دستیار اجتماعی هوشمند

ایده «دستیار تأمین اجتماعی هوشمند» (ISSA/SSSA) را بایستی حلقه وصل سازمان تأمین اجتماعی و شرکای اجتماعی آن دانست که به مدد هوش مصنوعی قابل تحقق است. همان‌طور که هوش مصنوعی به عنوان یک دستیار پزشک به کمک اومی‌آید و مراحل پیشگیری، آگاهی‌بخشی، آموزش، تشخیص، تجویز، درمان و مراقبت و نگهداری از بیمار را منظم، دقیق، آسان و در دسترس می‌سازد؛ از طرف دیگر، هوش مصنوعی با ثبت و ضبط کلیه کارهای یک دانش‌آموز و تجزیه و تحلیل آنها به عنوان دستیار یک معلم، به‌او در مسیر آموزش و پرورش استعدادهای دانش‌آموز اینترنت دارند. فناوری‌هایی که به این دستیارهای هوشمند قدرت می‌دهند، بر پایه حجم وسیعی از داده هستند که این داده‌ها به کمک پلتفرم‌های هوش مصنوعی این دستیارها می‌آید. در این دستیارهای هوشمند از فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی همانند یادگیری ماشینی، پردازش گفتار طبیعی و شناسایی گفتار برخوردار هستند. زمانی که کاربر با این دستیارها به تعامل می‌پردازد، هوش مصنوعی از الگوریتم‌هایی پیچیده استفاده می‌کند تا از داده‌ها یاد بگیرد و بتواند در آینده در تشخیص نیاز کاربر بهتر عمل کند. در حال حاضر دستیارهای هوشمند معمولاً کارهای ساده‌ای را برای کاربرانشان انجام می‌دهند. برای مثال اضافه کردن لیست وظایف به تقویم، جست‌وجوی اینترنت در مورد یک موضوع خاص، کنترل دستگاه‌های مختلف یک خانه هوشمند مانند لامپ‌ها، دوربین‌ها، وسایل گرمایشی و... همچنین کاربران از این دستیارهای مجازی برای دریافت تماس‌های تلفنی، پیام‌های متنی، مسیر یابی هنگام رانندگی، جست‌وجوی اخبار و وضعیت آب‌وهوا و...

نیز استفاده می‌کنند. «دستیار تأمین اجتماعی هوشمند» که موضوع این مقاله است و در ادامه به آن خواهیم پرداخت نیز همانند دستیار صوتی هوشمند عمل می‌کند و برنامه‌ای کاربردی است که با اخذ دستورات و یا یادگیری ماشینی و بهره‌گیری از هوش مصنوعی، محتواهای مورد نظر یا مورد نیاز افراد را در اختیار آنها قرار می‌دهد و همانند یک دستیار یا مشاور که به صورت دورکار و برخط، دستورات مافوق خود را اجرایی می‌کند...

دستیار صوتی هوشمند یا دستیار هوشمند شخصی، نرم‌افزاری است که می‌تواند بر اساس دستورات یا سؤال‌ها، وظایف و خدماتی را برای کاربر خود انجام دهد. برخی از دستیاران مجازی قادر به صحبت کردن و پاسخ دادن از طریق صدای تلفیقی هستند. این فناوری قابلیت گفت‌وگوی فعال دارد و در زمان اتصال به اینترنت می‌تواند در ازای درخواست صوتی دریافت شده، خدمات و محتوای دیجیتال ارائه دهد. الکسا آمازون، کورتانا مایکروسافت، دستیار گوگل و سیری اپل از دستیارهای صوتی مشهور جهان هستند. این فناوری دستیار صوتی همچنین در بسیاری از تلفن‌های هوشمند، رایانه‌های شخصی و حتی اسباب‌بازی‌های

کودکان به کار رفته است.

کاربردهای هوش مصنوعی

از زمانی که سامانه‌های دستیار صوتی هوشمند بر روی ابزارهای هوشمند از جمله تلفن همراه نصب شد و بدون نیاز به یک ابزار خاص در دسترس عموم قرار گرفت، کاربردهای هوش مصنوعی و دستیار صوتی هوشمند نیز در زمینه ارسال پیام، برقراری تماس تلفنی، بررسی وضعیت هوا، برنامه‌ریزی کارهای روزمره، کنترل علائم حیاتی نظیر ضربان قلب و فشار خون، سنجش و برنامه‌ریزی حرکات ورزشی و بدنی، موقعیت‌یابی و... روند رو به فزونی به خود گرفت. از جمله برای انجام مکالمات ساده با دستگاه و پرسش یا صدور فرمان، جست‌وجوی صوتی در موتورهای جست‌وجو، اتصال و ارتباط با وسایل دیگر و کنترل و هدایت آنها، شخصی‌سازی و تشخیص صدا و ذخیره‌سازی برنامه‌ها و امکانات خاص مورد نظر فرد، امنیت و ایمنی و حفاظت از اطلاعات، برنامه‌ها و رموزها، کنترل خانه هوشمند و لوازم، تجهیزات و تأسیسات خانگی و اداری و استفاده از دستیار هوشمند در اپلیکیشن‌ها کسانی که از دستیارهای صوتی هوشمند استفاده می‌کنند، عموماً بیشتر کارهای روزانه خود را با آن انجام می‌دهند. این وظایف، سابق بر این توسط یک دستیار شخصی و یا مشاور و یا کارگزار و یا مباشر و یا منشی انجام می‌گرفت. دستیارهای مجازی معمولاً نرم‌افزارهای مبتنی بر فضای ابری هستند که غالباً نیاز به اتصال اینترنت دارند. فناوری‌هایی که به این دستیارهای هوشمند قدرت می‌دهند، بر پایه حجم وسیعی از داده هستند که این داده‌ها به کمک پلتفرم‌های هوش مصنوعی این دستیارها می‌آید. در این دستیارهای هوشمند از فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی همانند یادگیری ماشینی، پردازش گفتار طبیعی و شناسایی گفتار برخوردار هستند. زمانی که کاربر با این دستیارها به تعامل می‌پردازد، هوش مصنوعی از الگوریتم‌هایی پیچیده استفاده می‌کند تا از داده‌ها یاد بگیرد و بتواند در آینده در تشخیص نیاز کاربر بهتر عمل کند. در حال حاضر دستیارهای هوشمند معمولاً کارهای ساده‌ای را برای کاربرانشان انجام می‌دهند. برای مثال اضافه کردن لیست وظایف به تقویم، جست‌وجوی اینترنت در مورد یک موضوع خاص، کنترل دستگاه‌های مختلف یک خانه هوشمند مانند لامپ‌ها، دوربین‌ها، وسایل گرمایشی و... همچنین کاربران از این دستیارهای مجازی برای دریافت تماس‌های تلفنی، پیام‌های متنی، مسیر یابی هنگام رانندگی، جست‌وجوی اخبار و وضعیت آب‌وهوا و...

نیز استفاده می‌کنند. «دستیار تأمین اجتماعی هوشمند» که موضوع این مقاله است و در ادامه به آن خواهیم پرداخت نیز همانند دستیار صوتی هوشمند عمل می‌کند و برنامه‌ای کاربردی است که با اخذ دستورات و یا یادگیری ماشینی و بهره‌گیری از هوش مصنوعی، محتواهای مورد نظر یا مورد نیاز افراد را در اختیار آنها قرار می‌دهد و همانند یک دستیار یا مشاور که به صورت دورکار و برخط، دستورات مافوق خود را اجرایی می‌کند...

دستیار صوتی هوشمند یا دستیار هوشمند شخصی، نرم‌افزاری است که می‌تواند بر اساس دستورات یا سؤال‌ها، وظایف و خدماتی را برای کاربر خود انجام دهد. برخی از دستیاران مجازی قادر به صحبت کردن و پاسخ دادن از طریق صدای تلفیقی هستند. این فناوری قابلیت گفت‌وگوی فعال دارد و در زمان اتصال به اینترنت می‌تواند در ازای درخواست صوتی دریافت شده، خدمات و محتوای دیجیتال ارائه دهد. الکسا آمازون، کورتانا مایکروسافت، دستیار گوگل و سیری اپل از دستیارهای صوتی مشهور جهان هستند. این فناوری دستیار صوتی همچنین در بسیاری از تلفن‌های هوشمند، رایانه‌های شخصی و حتی اسباب‌بازی‌های



دستیار تأمین اجتماعی هوشمند



سمینار آموزشی خدمات و پشتیبانی سازمان تأمین اجتماعی برگزار شد

سمینار آموزشی خدمات و پشتیبانی سازمان تأمین اجتماعی طی دو روز و با حضور معاون برنامه‌ریزی، مالی و پشتیبانی و مدیران حوزه خدمات و پشتیبانی ادارات استانی این سازمان با هدف آشنایی با آخرین تحولات حوزه برنامه‌ریزی، مالی و پشتیبانی برگزار شد. جمیل حق‌پرست، معاون برنامه‌ریزی، مالی و پشتیبانی سازمان تأمین اجتماعی در افتتاحیه این دوره آموزشی با تأکید بر حساسیت و اهمیت فعالیت‌های این حوزه گفت: «مجموعه مالی و پشتیبانی سازمان تأمین اجتماعی از مهمترین و حساس‌ترین بخش‌های این سازمان است و همه خدماتی که سازمان تأمین اجتماعی به مخاطبان و ذی‌نفعان ارائه می‌کند، به نوعی از مجرای این حوزه پشتیبانی می‌شوند.» وی افزود: «با توجه به مأموریت و رسالت مهم سازمان تأمین اجتماعی در زمینه خدمت‌رسانی به نیروهای مولد جامعه، همه‌مادر همه حوزه‌های فعالیت سازمان وظیفه داریم در انجام کارهایمان دقیق و حساس باشیم تا خدمات به‌بهترین شکل ارائه شود. لازم است خدمات را آن‌طور به خدمت‌گیرندگان ارائه کنیم که دوست داریم به خودمان هم به همان شکل ارائه شود و اگر این‌طور باشد حتماً مورد توجه همه قرار می‌گیرد.» حق‌پرست با تأکید بر اینکه وظیفه سازمان تأمین اجتماعی، ارائه خدمت به مردم در فضایی امن، خوشایند و آراسته است، گفت: «تفاوت این سازمان با سایر حوزه‌های خدمات‌رسانی این است که مردم به ما پول می‌دهند تا در ازای آن از ما خدمات مناسب دریافت کنند و هیچ نهاد موزی هم وجود ندارد که اگر نتوانستند از ما خدمات دریافت کنند، به آن نهاد مشابه مراجعه کنند. مردم اگر موفق نشوند از یک بانک وام بگیرند، به بانک دیگر مراجعه کرده و خدمات را از آنجا دریافت می‌کنند، اما سازمان تأمین اجتماعی چنین شرطی ندارد. بنابراین حساسیت کار در مجموعه ما بسیار بالاست و ما وظیفه داریم به بهترین نحو به مردم، خدمات ارائه دهیم.» فردین سلیمی‌پارسا، مدیر کل خدمات و پشتیبانی سازمان تأمین اجتماعی نیز در افتتاحیه این سمینار ضمن تقدیر از زحمات همکاران حوزه خدمات و پشتیبانی گفت: «به خاطر اهمیت و حساسیت بخش مالی و خدمات در سازمان تأمین اجتماعی، سیستم‌های نظارتی داخل و خارج سازمان به حوزه ما خصوصاً به بخش قراردادهای مالی بسیار حساس هستند و با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی املاتدار مردم و منابع این سازمان در زمره حق‌الناس است، لازم است در انعقاد قراردادهای مالی دقت بالایی داشته باشیم.»

کارگاه آموزشی مقررات تأمین اجتماعی در مخابرات

کارگاه آموزشی تبیین و تشریح تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت سازمان تأمین اجتماعی در شرکت مخابرات ایران با حضور تعدادی از کارکنان مخابرات و نیز تعدادی از پیمانکاران وابسته به مخابرات برگزار شد. مهدی ساجدی، معاون امور فرهنگی و اجتماعی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی درباره اهداف و شرکت‌کنندگان این کارگاه، گفت: «کارگاه آموزشی تبیین و تشریح تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت سازمان تأمین اجتماعی به دعوت شرکت مخابرات ایران و با حضور کارکنان شرکت مخابرات و کارکنان پیمانکاران وابسته به مخابرات برگزار شد.» ساجدی افزود: «در کارگاه آموزشی تعهدات کوتاه‌مدت و بلندمدت، شرایط بازنشستگی و نحوه دریافت خدمات کوتاه‌مدت و همچنین خدمات غیرحضور سازمان تأمین اجتماعی برای شرکت‌کنندگان در این کارگاه تشریح شد و حدود ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت مخابرات و پیمانکاران وابسته از آموزش‌های ارائه‌شده در این کارگاه استفاده کردند.» وی ادامه داد: «کارشناسان واحدهای تخصصی سازمان تأمین اجتماعی پس از تشریح قوانین و مقررات مربوط به بازنشستگی و تعهدات کوتاه‌مدت به سوالات شرکت‌کنندگان در کارگاه در زمینه شرایط احراز خدمات تأمین اجتماعی پاسخ دادند.»

معاون امور فرهنگی و اجتماعی بیمه‌شدگان سازمان تأمین اجتماعی افزود: «کارگاه آموزشی سسوابق و پرداخت حق بیمه نیز در آینده نزدیک در شرکت مخابرات ایران برگزار خواهد شد.»

