|  |
| --- |
| **عنوان: مطالعه و امکان سنجی هوشمندسازی سازمان تامین اجتماعی در راستای پایداری منابع و کاهش مصارف** |
| * **نوع خروجی حاصل از انجام پژوهش:**   **طرح پژوهشی□ گزارش کارشناسی□ سند سیاستگذاری □** |
| * **عنوان برنامه راهبردی کلان و بخشی مرتبط با پژوهش:** |

#### «طرح پژوهشی»

###### استانداردترین تولید علمی شناخته شده است که منطبق با اصول علمی روش تحقیق انجام می‌شود. مراحل اجرای طرح پژوهشی شامل نیازسنجی پژوهشی (از طریق طرح سالانه نیازسنجی پژوهشی سازمان)، تعیین عنوان، شرح خدمات، دریافت پروپوزال، ارزیابی و تایید پروپوزال توسط شورای پژوهش، انعقاد قراداد، انجام پژوهش، داوری علمی وتایید نهایی شورای پژوهش می‌باشد.

#### «سند سیاست‌گذاری»[[1]](#footnote-1)

###### ‌»سند سیاست‌گذاری»، گزارشی کوتاه، بی‌طرفانه و موجز در پاسخ به یک سوال مشخص یا راجع به یک مسئله خاص‌‌ است که استاندارد صلاحیت برای تهیه سند سیاست گذاری، افراد خبره هستند. این گزارش شامل سه بخش زیر می‌شود.

###### بخش اول که به آن «خلاصه مدیریتی[[2]](#footnote-2)» خواهیم گفت، بر روی جلد گزارش، ضمن بیان مشکل در یک یا دو سطر، به ارایه راهکارهای اجرایی منطقی برای آن در حداکثر نصف صفحه می‌پردازد.

###### بخش دوم که گزارش اصلی را تشکیل می‌دهد و در 3 تا 5 صفحه مطابق چارچوب تعیین شده تهیه می‌شود، «پیشنهادات سیاست‎‌گذاری[[3]](#footnote-3)» نامیده می‌شود.

###### بخش سوم که به تحلیل دقیق موضوع و ارایه اسناد پشتیبان آن می‌پردازد، «یادداشت سیاست‌گذاری[[4]](#footnote-4)» نام دارد. هر یک از این سه بخش برای اهداف خاص و مخاطبان ویژه خود تهیه می‌شوند.

#### «گزارش کارشناسی»

شامل ارایه یک گزارش کامل در خصوص یک موضوع خاص مورد نظر است که به یک فرد مجری با سطح صلاحیت حداقل «محقق» واگذار می‌شود تا در مدت زمان چند روز تا حداکثر 3 ماه، گزارش مورد نظر را منطبق با فرمت ارایه شده تهیه و ارایه نماید.

* **بیان و توصیف مسئله**

افزایش پیچیدگی و تلاطم محیطی، واکنش مناسب و سریعتر سازمان ها را طلبد می کند، این شرایط موجب افزایش نیاز سازمان ها به تفکر و اقدامی فراتر از صرفاً حل مسائل جاری شده است. در محیط بسیار متغیر و رقابتی امروزی هوشمند شدن و هوشمند عمل کردن بهترین ضمانت برای موفقیت کسب و کار فراهم می نماید. در عصر دانایی هوشمندی یکی از الزامات غیرقابل انکار بقای سازمانها و نمایانگر کل دانشی است که یک سازمان از محیطی که در آن رقابت میکند، در اختیار دارد و همچنین، به عنوان یکی ازتواناییهای برتر سازمانهای امروزی موجب میشود، داده های محیط پیرامون سازمانها سریعتر و با دقت بیشتر تجزیه وتحلیل شده و در مواقع مقتضی در دسترس تصمیم گیرندگان قرار گیرد. در دنیای کنونی سازمان های هوشمند آماده می شوند تا نقش های بیشتری را به خود اختصاص دهند. از جمله این نقش ها می توان به خدمات آنلاین پزشکی، اتوماسیون صنعتی ، خدمات بیمه ایی هوشمند ، خدمات رباتیک، بازرسی و نظارت بصری، نویسه خوانی الکترونیکی، خدمات آموزشی برخط، دنیای سرگرمی برخط، نقل و انتقالات هوشمند، تشخیص هویت با استفاده از فناوری بیومتریک، هوش مصنوعی و ... اشاره کرد.

سازمان هوشمند از طریق پیوند دانش سه گروه از متخصصان (متخصصان حرفه ای، متخصصان اطلاعات و متخصصان فناوری اطلاعات) و با تکیه بر دانشهای موجود در سازمان (ضمنی، صریح، زمینه ای و فرادانش) بر عملکردش می افزاید، دانش و مهارت متخصصان اطلاعات در واقع زیربنای دانش سازمان هوشمند تلقی می گردد که رکن اساسی هوشمند سازی سازمان را شامل میشود. مدیریت دانش، به مدیران سازمانها کمک می کند تا به تحلیل مناسبی از مسائل سازمان دست یابند و تصمیمات سنجیده تری اتخاذ کنند. واقعیتهایی که سازمان هوشمند را از سایر سازمانها متمایز میکند، قابلیت و توانایی این نوع سازمان در توان سازگاری با موقعیتهای متغیر است. مارچ و اولسن، براین عقیده اند که هوشمند سازی سازمان دو فرآیند اساسی را به وجود می آورد؛

1– محاسبه عقلائی

2 – یادگیری از طریق تجربه

محاسبه عقلائی، انتخاب یک گزینه بر اساس ارزیابی آنچه که پیش بینی شده و آنچه که به دست آمده صورت می گیرد، اما یادگیری از طریق تجربه انتخاب یک گزینه بر اساس انبوهی از تجربیات گذشته و قوانین به وجود آمده می باشد که نگاهی به گذشته و تاریخ دارد تا اینکه راهنمایی برای عملکرد آینده خویش بیابد. سازمان هوشمند در واقع سازمانی است که اولا" اطلاعات و هوشمندی را برای پاسخ به نیازهای خدمت گیرندگان، در نظر گیرد. ثانیا" به ایجاد و تبدیل منابع هوشمند بیش از مدیریت فیزیکی و دارائیهای موجود وابسته باشد. وقتی این وظایف به هم گره می خورند و متراکم می شوند خوشه های هوشمند قابل کنترل را به وجود می آورد که فعالیتهای خدماتی خوانده می شود.

بر اساس مطالعات موجود، تحول هوشمند و یا هوشمند گرایی[[5]](#footnote-5) در حداقل در سه مدار اصلی قابل تعریف است و زوایای مختلف را در برمی گیرد که هر یک در نوبه خود، بسیار با اهمیت است از جمله؛ انسان های هوشمند. اطلاعات هوشمند و مدیران هوشمند.

* انسان های هوشمند.

ابزارهای هوشمند, محیط های مجازی و خلاقیت های فناورانه, بخشی از زندگی همه انسان ها شده است. اگرچه این پیشرفت ها می تواند متضمن تهدیدهای بسیاری برای جامعه انسانی باشد, اما مدیران و رهبران خلاق می توانند از آن ها در فرصت های فراروی سازمان خود بهره برداری کنند. از سوی دیگر فراگیر شدن فناوری اطلاعات در سازمان ها همواره با گستردگی انواع شبکه های اجتماعی, بستری برای جمع آوری حجم انبوهی از داده ها و اطلاعات مربوط به افراد را فراهم آورده است. با توجه به این حقایق می توان گفت تفکر خلاق و همسویی با جریان امکانات, نیازها و الزامات عصر امروز موضوعی است که به ویژه در رابطه با سرمایه های انسانی باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد. انسان هاي هوشمند، پيشگامان توسعه هستند، انسان هايي كه گلوگاه هاي توسعه نيافتگي را مي شناسند، اين انسان ها، ضرورت تعامل سازنده با محيط را با تمام وجود خويش حس مي كنند و از همين رو، به طور هوشمند، عمل مي كنند.

* اطلاعات هوشمند.

هوشمندسازي اطلاعات مرحله بعدی است. در واقع، هوشمندسازي اطلاعات را مي توان با اطلاعات غني شده[[6]](#footnote-6) هم سطح دانست. امروزه بنگاه هاي توليد اطلاعات از اين فضا براى كسب منافع بيشتر بهره بردارى مى كنند.

* مدیران هوشمند.

در دنیای‌ پیچیـده کنـونی‌، مـدیران سازمان به‌ منظور دستیابی‌ به‌ اهداف و برنامـه‌ هـای‌ خـود و همچنین‌ رشد و بقاء در محیط‌ مـتلاطم‌ امـروزی‌، نیازمنـد ویژگی‌های‌ خاصی‌ می‌باشند کـه‌ هوشمندسازی سـازمانی‌ یکـی‌ از مؤلفه‌ هایی‌ است‌،که‌ مدیران عصر حاضر بایستی‌ دارا باشـند تا با کسب‌ دانش‌ عمیق‌ نسبت‌ بـه‌ همـه‌ عوامـل‌ محیطـی‌، باعث‌ هوشمندسازی سازمان باشند و در نتیجه‌ آن، بهتر بتواند سازمان تحت‌ هدایت‌ خود را در دنیـای‌ مـتلاطم‌ و رقـابتی‌ مدیریت‌ کنند.

موضوع هوشمندسازی سازمانی‌ به‌ این‌ دلیـل‌ کـه‌ دسـتیابی‌ بـه‌ دانایی‌ را در سازمان افزایش‌ داده و باعـث‌ پیـدایش‌ مزیـت‌ رقابتی‌ در آن ها گردیده، می‌تواند سازمان ها را بیش‌ ازپـیش‌ در خصوص پرداختن‌ به‌ مقولـه‌ی‌ سـازمان هـای‌ بـاهوش و بررسی‌ رابطه‌ی‌ هوشمندسازی سازمانی‌ با متغیرها و عوامل‌ درون و برون سازمانی‌ یاری‌ کند. بهـره گیـری‌ از هوشمندسازی سـازمانی‌ و توجه‌ بـه‌ فرآینـد یـادگیری‌ در سـازمان ایـن‌ امکـان را بـه‌ سازمان ها می‌دهد تا بـا بـه‌کـارگیری‌ اطلاعـات موجـود از مزایای‌ رقابتی‌ و پیشرو بودن بهره برداری‌ نمایند.

سازمان ها و صندوق‌های بیمه‌ای و بازنشستگی با توجه به رسالت تعریف شده در حوزه‌های خدمات بیمه، درمان و بازنشستگی و نوع ارتباط گسترده با طیف‌های مختلف در قالب افراد جامعه، باید از ظرفیت‌های موجود در حوزه فناوری و هوشمند سازی و راهکارهای بهینه و تسریع کننده ارائه خدمات به جامعه تحت پوشش با بهره گیری از فناوری های نوین و مناسب با شرایط سازمانی بهره‌مند باشند. در این بین سازمان تأمین اجتماعی به عنوان بزرگترین نهاد بیمه‌ای کشور با پوشش ۵۲ درصدی افراد جامعه در قالب ۴۵ میلیون نفر که شامل اقشار مختلف می‌شود، با ارائه راهکارهای ارتقاء خدمات غیرحضوری در سال های گذشته، گامی بزرگ برداشته و تحولی قابل توجه در حوزه ارائه خدمات الکترونیک به بیمه‌شدگان، بازنشستگان و مستمری‌بگیران را رقم زده است.

به واسطه تغییرات نگرشی و رویکردی به سازمان‌های بیمه‌ای در دهه‌های اخیر و گسترش چتر پوشش بیمه‌ای این نهادها و همچنین به دلیل توسعه و تنوع خدمات آنها به جامعه هدف، انتظار از صندوق‌ها و سازمان‌های بیمه ای نیز رشد قابل توجهی را تجربه کرده است که برای برآورده کردن این انتظارات منطبق بر شرایط روز نهادهای بیمه‌گر، لزوم استفاده از تمامی ظرفیت‌های داخلی سازمان‌ها و بروزرسانی سیستم‌های ارائه خدمات در قالب‌های الکترونیکی دیده می‌شود. با نگاه به ارزشمندی زمان و منابع برای سازمان‌های بیمه‌ای و بازنشستگی و همچنین جامعه تحت پوشش و اهمیت نقش‌آفرینی خدمات الکترونیک در کاهش زمان دریافت خدمات از نهادهای بیمه‌ای و البته کاهش هزینه ارائه خدمات برای این سازمان‌ها و سهولت دسترسی به خدمات برای جامعه تحت پوشش صندوق‌های بازنشستگی، ضرورت توسعه و ارتقاء خدمات الکترونیک برای این سازمان‌ها به صورت مستمر باید مورد توجه سیاست‌گذاران و مدیران باشد تا موجبات رضایت گیرندگان خدمت را فراهم نماید. به همین خاطر در سال های اخیر، فشارهای رقابتی، تغییر انتظارات مشتریان و افزایش دیجیتالی شدن و استفاده از موبایل، هم بیمه ‌گران سنتی و هم شرکت ‌های استارتاپی نوآور در حوزه بیمه را به سمت استقبال از فناوری سوق داده است. در حال حاضر، به نظر می رسد که جنبش فناوری بیمه با شتاب عجیبی در حال رشد است. این موضوع را می توان از سرمایه‌هایی که به فضای این صنعت سرازیر می‌شوند، متوجه شد. به نقل از گزارشات موجود کل بودجه جهانی برای اینشورتک، از کمتر از یک میلیارد دلار در سال 2014 به تقریبا 16 میلیارد دلار در سال 2021 رسیده است. هرچند در سال 2022 صنعت بیمه هم مثل بقیه صنایع تحت تاثیر رکود فناوری در سراسر جهان قرار گرفت، اما رشد سرمایه گذاری در اینشورتک، در سال های پیش از آن بسیار قابل توجه است. صنعت بیمه، چه بیمه های بازرگانی و چه بیمه های اجتماعی با توجه به ماهیت آماری آن، بر پیش بینی ها و در نتیجه تنظیم حق بیمه و اندوخته مناسب متمرکز است؛ بنابراین می توان گفت بیمه یک صنعت مبتنی بر داده است. در نتیجه، کاربردهای بالقوه زیادی برای بکار گیری فناوری های نوین از جمله هوش مصنوعی ، بلاک چین ، اینترنت اشیاء و ... در صنعت بیمه وجود دارد. لذا سازمان تأمین اجتماعی در راستای ارتقاء سطح دسترسی به خدمات این سازمان تنوع آن برای ذیمدخلان ( بیمه‌پردازان و کارفرمایان و دولت )در جهت کسب درآمد پایدار و نیز تخصیص منابع مناسب برای رفاه نسبی بازنشستگان، مستمری‌بگیران و تمامی اقشار جامعه هدف با رعایت صرفه های اقتصادی به دنبال استمرار در گسترش ارائه خدمات، شعار "تأمین اجتماعی هوشمند" را در دستور کار خود قرار داده است که در واقع الکترونیکی شدن خدمات را می‌توان پیش‌نیاز و بسترساز تحقق تأمین اجتماعی هوشمند دانست. بر اساس اظهارات مدیرعامل سازمان تأمین اجتماعی ، شعار "تأمین اجتماعی هوشمند" در راس اولویت های سازمان قرار دارد و هدف از این راهبرد ، ارائه خدمات مربوطه، با کمترین مداخلات انسانی و حضور مستقیم مردم میباشد.

تاکید سازمان تأمین اجتماعی در اینکه باید همراه با جریان فناوری اطلاعات در کشور و جهان در این مسیر حرکت داشته و به سوی تأمین اجتماعی هوشمند حرکت کنند را می‌توان در قالب نقش‌آفرینی این سازمان در ارائه خدمات گسترده و متنوع به بیش از ۴۵ میلیون ایرانی مشاهده کرد. در قالب اجرای طرح‌های مرتبط با ارائه خدمات الکترونیک مانند «طرح ۳۰۷۰» در سازمان تأمین اجتماعی، هوشمندسازی به عنوان یکی از راهبردهای اصلی این نهاد بیمه‌ای مطرح شده است که البته اجرای کامل آن نیازمند تغییرات رویکردی، برنامه‌ای، سیاست‌گذاری است تا نهایتاً تسهیل‌گری در ارائه خدمات به نیمی از مردم کشور به عنوان یکی از اهداف سازمانی محقق شود. لذا در این تحقیق بدنبال امکان سنجی هوشمندسازی سازمان تامین اجتماعی با بکارگیری فناوری های نوین در راستای پایداری منابع و کاهش مصارف در سازمان تامین اجتماعی می باشیم.

* **اهداف**

**هدف کلی:**

مطالعه و امکان سنجی هوشمندسازی سازمان تامین اجتماعی در راستای پایداری منابع و کاهش مصارف

**اهداف اختصاصی:**

* مطالعه و شناسایی کاربرد فناوری های نوین در سازمان تامین اجتماعی
* مطالعه کشورهای دارای تامین اجتماعی هوشمند مطابق با نظام بیمه ایی بیسمارکی، بوریجی، رقابتی و ترکیبی
* مطالعه مصادیق هوشمند سازی در پایداری منابع و کاهش مصارف کشورهای منتخب
* تعیین وضعیت بلوغ هوشمند سازی در سازمان تامین اجتماعی
* بررسی الزامات، چالش ها و قابلیت های تامین اجتماعی هوشمند.
* امکان سنجی توسعه " تامین اجتماعی هوشمند " در سازمان تامین اجتماعی
* ارائه مدل مناسب هوشمند سازی در سازمان تامین اجتماعی با رویکرد پایداری منابع
* **محدوده مکانی**

**•**محدوده مکانی سازمان تامین اجتماعی، در نظر گرفته شده است.

* **محدده زمانی**
* محدوده زمانی چگونگی استفاده از فناوری های نوین از سال 1397 تا 1402
* زمان مورد انتظار برای انجام پژوهش 12 ماه در نظر گرفته شده است
* **شرح خدمات**
* مطالعه ادبیات موضوع در مورد هوشمند سازی فعالیتهای تامین اجتماعی کشورهای منتخب
* بررسی و دریافت گزارش در مورد تاثیر هوشمند سازی در پایداری منابع و کاهش مصارف کشورهای منتخب مطابق با نظام بیمه ایی بیسمارکی، بوریجی، رقابتی و ترکیبی
* تعیین بلوغ هوشمند سازی در سازمان تامین اجتماعی
* بررسی الزامات، چالش ها و قابلیت های تامین اجتماعی هوشمند.
* ارائه مدل مناسب هوشمند سازی در سازمان تامین اجتماعی
* **خروجی‌های موردانتظار**
* گزارش سازمان های تامین اجتماعی هوشمند در کشورهای منتخب
* تهیه گزارش کارشناسی از وضعیت هوشمند سازی سازمان در بازه 5 ساله
* ارائه مدل مناسب هوشمند سازی در سازمان تامین اجتماعی با رویکرد پایداری منابع
* چکیده مدیریتی 2000 کلمه‌ایی
* خلاصه سیاستی 1500 کلمه ایی

|  |
| --- |
| **نام و امضاء معاون یا بالاترین مقام اجرایی حوزه:** |
| **نام و امضاء نماینده تام الاختیار معاونت/کارفرما:** |
| **نام و امضاء مدیر گروه پژوهشی موسسه:** |
| **نام و امضاء معاون پژوهشی موسسه:** |
| **تاريخ تکميل فرم:** |

1. . Policy Paper [↑](#footnote-ref-1)
2. . Managerial Breif [↑](#footnote-ref-2)
3. . Policy Breif [↑](#footnote-ref-3)
4. . Policy Paper [↑](#footnote-ref-4)
5. Smarticism [↑](#footnote-ref-5)
6. Enrichment Information [↑](#footnote-ref-6)