

از سری دیدگاه‌های انجمن حسابداران خبره انگلستان و ولز در خصوص آینده مالیات آینده ارائه خدمات عمومی



زهرا نوری ✍️

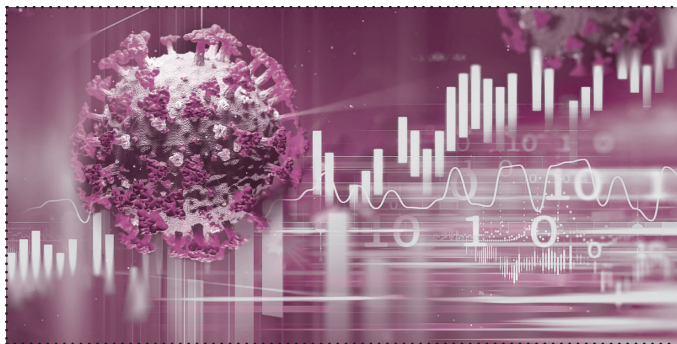
دیجیتال سازی این توانایی را دارد که خدمات عمومی را متحول کند؛ با این وجود نظرسنجی اخیر نشان داد که مردم بریتانیا در این زمینه ناامید هستند. قصد داریم بدانیم که دولت محلی چه اقدامی می‌تواند انجام دهد تا با سرعت بیشتری نوآوری دیجیتال را برای شهروندان دنبال کند.

همه‌گیری کووید ۱۹ موجب تحول در نحوه استفاده از خدمات شد. از خرید مواد غذایی تا بانکداری، از کار اداری تا ارائه خدمات به مشتریان، دیجیتال سازی به سرعت در حال تغییر سبک زندگی بوده و سرعت تغییرات در حال شتاب گرفتن است. با این حال، بر اساس نظرسنجی موسسه ای‌وی (EY)، تنها ۳۹ درصد از مردم معتقد بودند که استفاده دولت از این فناوری در خلال همه‌گیری اثربخش بوده است.

به عقیده ادی کولپند (Eddie Copeland) مدیر دفتر فناوری و نوآوری لندن (LOTI) "اکنون به دوره‌ای

رسیده‌ایم که باید فراتر از فزون‌گرایی دیجیتال حرکت کنیم. دیگر خبری از رقمی سازی یا حرکت برخط، یا تهیه یک سامانه بهتر نیست. باید به‌طور اساسی خدماتی را که در آن از فناوری استفاده می‌شود، بازنگری کنیم."

دفتر فناوری و نوآوری لندن در سال ۲۰۱۹ به‌منظور رفع کمبود همکاریها



تعریفی رشد را در فناوری در دسترس دولت مشاهده کرده‌ایم، اما کسری از آن نوآوری در مدل‌های خدماتی بوده است که آن‌ها به کار می‌بندند.

نوسازی خدمات

دکتر اندرو لارنر (Andrew Larner)، موسس و مدیرعامل موسسه مطالعات عالی بازرگانی^۲ (IESE) به عنوان یک بنگاه اجتماعی برای کمک به تغییر خدمات عمومی است و در ۱۲ کشور مختلف فعالیت دارد. او همانند کولپند معتقد است که بریتانیا در یک نقطه محوری در زمینه خدمات و تحول دیجیتال قرار دارد و در آینده شاهد بازطراحی اساسی خدمات عمومی ارائه و نحوه استفاده نهادهای دولتی از داده‌ها و تحلیل آن‌ها برای پیش‌بینی روندها و در صورت لزوم، مداخله خواهد بود.

لارنر معتقد است: ”آن بخش دیجیتال که اهمیت واقعی را داراست، توانایی شوراها در نگاه به فراتر از افق برای

در فناوری دیجیتال لندن تاسیس شد. این دفتر قصد دارد برای مناطق مختلف لندن این امکان را فراهم سازد تا طی به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و فرایندها، بیشتر از فناوری، داده‌ها و نوآوری استفاده کنند.

در واقع، این امر به معنای همکاری با مناطق مختلف لندن به منظور رویارویی با مشکلات دنیای واقعی همانند حذف دیجیتال، با استفاده از فناوری در مقیاس بزرگتر است. در خلال همه‌گیری، دفتر فناوری به منطقه‌ها کمک کرد تا از داده‌ها برای درک این‌که کدامیک از ساکنان به حمایت بیشتری نیاز دارند و همچنین شناسایی موانع کار در سراسر سازمانهای مختلف، استفاده کنند.

نمونه‌های عملی، از جمله ارائه رهنمود برای نشستهای برخط شورا، تعامل با مردم به صورت دیجیتالی و بهبود به اشتراک‌گذاری داده‌ها در مورد تهیه غذای رایگان مدرسه برای کمک به کودکان آسیب‌پذیر را شامل می‌شود (مطالعه موردی: دفتر فناوری و نوآوری لندن و ارائه غذای رایگان در مدرسه در خلال دوران کووید ۱۹ را در انتهای این مقاله ملاحظه نمایید).

کولپند پس از همه‌گیری، بر این عقیده است که در میان اداره‌های دولتی رغبت بیشتری برای داده‌های به موقع وجود دارد، که می‌تواند بر تصمیم‌گیری اثرگذار باشد. او به مشارکت داده‌های های استریت (High Streets) متعلق به نهاد لندن بزرگ استناد می‌کند که از داده‌های اشخاص ثالث همانند شرکت مسترکارت (Mastercard)، استراوا (Strava) و اپراتور اوتو (O2) برای اندازه‌گیری میزان ورود و خروج استفاده می‌کند، به عنوان نمونه، این‌که چگونه شهرها می‌توانند از طریق طراحی خیابانها، تغییر کاربری ساختمانها و حمل‌ونقل عمومی جدید، مراکز شهر را بازسازی و احیا کنند. کولپند استدلال می‌کند که احتمال دارد برای ارائه خدمات، به مشارکتهای بیشتری همانند این دسته نیاز باشد.

وی افزود: ”مراجع محلی ممکن است در آینده یک نقش به‌طور اساسی متفاوت از ارائه یا تصدی یک خدمت ایفا کنند. آیا آن‌ها می‌توانند مشوق یک راه‌حل باشند؟ آیا می‌توانند به عنوان یک بازی‌ساز عمل کنند؟ طی دهه گذشته ما سطوح

بخش مهمی از دستور کار

ارتقای سطح فعلی دولت

در بهبود خدمات عمومی و

توانمندسازی جوامع محلی است





اکنون تعداد کمی از مردم هستند که

می‌گویند نقش فناوری و

ردیابی داده‌ها

امری ارزشمند نیست

محلی را از ورشکستگی نجات دهد. پانزده سال پیش، نمودار سرنوشت را داشتیم که نشان می‌دهد کل بودجه دولت محلی جذب هزینه‌های مراقبت اجتماعی و دفع پسماند می‌شد. بنابراین، شوراها باید برای جذب درآمدهای جدید، فعالیتهای تجاری زیادی انجام می‌دادند. چالش واقعی در این جا، داشتن مهارت است. اکنون در حال بازطراحی خدمات عمومی در سطحی اساسی هستیم و این مرحله نیاز به مهارتی خاص دارد.

اخلاق و رضایت

بخش مهمی از دستور کار ارتقای سطح فعلی دولت، در بهبود خدمات عمومی و توانمندسازی جوامع محلی است.

دستیابی به این هدف از طریق پنج قدرت برنامه‌ریزی دیجیتال امکان‌پذیر است که یک سامانه مدرن غنی از داده‌ها را ایجاد می‌کند که در دسترس مراجع برنامه‌ریز و همچنین اشخاص ثالث قرار دارد که از جنبه نظری امکان همکاری و نوآوری را فراهم می‌آورد. با این حال، افزایش اشتراک‌گذاری داده، بررسی دقیقتری نیز به همراه دارد.

آیا عموم مردم تمایل دارند که از داده‌های آن‌ها در راستای این هدف استفاده شود؟ ادوینا دان (Edwina Dunn) رییس موقت مرکز دولتی داده‌ها، اخلاق و نوآوری^۴ (CDEI) و یکی از پیشگامان استفاده از کلان داده‌ها است. او پیش از این با

مشاهده و رویارویی با آنچه که بر جامعه آن‌ها اثرگذار است را دربرمی‌گیرد. برای نمونه، این امکان وجود داشت که افزایش هزینه انرژی و فقر سوختی را از سالها پیش پیش‌بینی کرد.^۵ با این حال، به گفته لارنر، رسیدن به این نقطه مستلزم آن است که مراجع دولتی محلی از طریق گذراندن مجموعه‌ای از مراحل به تحول دیجیتال برسند. مرحله اول، دریافت خدمات شورا، افزودن عناصر دیجیتال به آن‌ها و بهبود تجربه مشتری است. مرحله دوم، بازطراحی خدمات حول نیازهای مشتری و خوشه‌بندی آن‌ها با همدیگر است. مرحله سوم، مرحله تحول کامل، یعنی ارائه خدمات جدید در جامعه که به معنای آن است که خدمات عمومی موجود دیگر مورد نیاز نیستند.

پیشرفت از طریق این مدل تحول، مستلزم سرمایه‌گذاری هم در جنبه مالی و هم در توسعه مهارت‌ها است. با این حال، بر کسی پوشیده نیست که دولت محلی در سالهای اخیر با کاهش شدید بودجه مواجه شده است. براساس گزارش انجمن دولت محلی^۳، تا سال ۲۰۲۵ خدمات محلی با شکاف بودجه ۷/۸ میلیارد پوندی مواجه خواهند شد، که در حال حاضر شاهد کاهش ۱۶ میلیارد پوندی بودجه اصلی در دهه گذشته هستیم. از نظر لارنر، به این نتیجه می‌رسیم که تحول دیجیتالی امری ضروری است.

عبور از این مسیر تنها کاری است که می‌تواند شوراهای

آسیب‌پذیری، دریافت غذای رایگان توسط کودکان مدرسه است. با این حال، در آن زمان اگر کودکی در محله‌ای متفاوت از محل زندگی خود به مدرسه می‌رفت، داده‌های مربوط به وعده‌های غذایی رایگان مدرسه نمی‌توانست به اشتراک گذاشته شود.

همکاری برای اشتراک‌گذاری این داده‌ها در سراسر منطقه‌ها فرایندی طولانی بود که می‌توانست ماه‌ها طول کشیده و چندین گروه حقوقی برای نهایی کردن آن به‌زمان نیاز داشته باشند، بنابراین دفتر فناوری و نوآوری لندن با کمک اداره اطلاعات گروه لندن همکاری کرد تا شخصی را برای پیش‌نویس توافقنامه‌ای که می‌توانست امضا شود، نامزد کند. به این ترتیب، زمان تحویل قرارداد به سه روز کاهش یافت. با این حال، به دلیل نبود خدمات مرکزی داده‌ها، هیچ داده‌ای که به منطقه‌ها اجازه دهد داده‌های رمزگذاری شده را به اشتراک بگذارند، به اشتراک گذاشته نشد. به این معنا که ۳۲ منطقه در مجموع بیش از ۵۰۰ داده جداگانه با به اشتراک‌گذاری روابط را تشکیل می‌دادند که خود فرایندی دشوار، پیچیده و غیرقابل مدیریت بود. در نتیجه، دفتر فناوری و نوآوری لندن با نهاد لندن بزرگ همکاری کرد تا داده‌ها را از طریق مرکز ذخیره داده‌های لندن (London Data Store) در دسترس قرار دهد، که امکان به اشتراک‌گذاری داده‌های خصوصی بین سازمانها را فراهم می‌کند و فناوری را به‌منظور مطابقت با تسهیل راهبری اطلاعات ساده‌تر می‌کند.



پانوشتها:

- 1- London Office of Technology and Innovation (LOTI)
- 2- Institute of Supreme Business Studies (ISBS)
- 3- Local Government Association (LGA)
- 4- Centre for Data, Ethics and Innovation (CDEI)
- 5- Tesco

منبع:

• The Future of Public Service Delivery. www.icaew.com. 03 Mar 2023

همسرش کلايو هامبی (Clive Humby) از طریق مشاوره و تحلیل داده‌ها شرکت پژوهشی دان هومبی (Dunnhumby) را ایجاد کرد. آن‌ها در نهایت در سال ۲۰۱۰ کسب‌وکار خود را به قیمت ۹۳ میلیون پوند به تسکو^۵ فروختند.

دان فکر می‌کند که "اکنون تعداد کمی از مردم هستند که می‌گویند نقش فناوری و ردیابی داده‌ها امری ارزشمند نیست. می‌دانیم که زندگی افراد (در خلال همه‌گیری) به دلیل توانایی ما در اولویت‌بندی افراد آسیب‌پذیر در جوامع خود و تولید واکسن نجات پیدا کرد. با این حال، هرکاری که یک دولت انجام می‌دهد، براساس اعتماد و پذیرش شهروندان است. همه برندها باید نسبت به مشتریان خود تعهد داشته باشند و به همین ترتیب، باید دولت‌ها هم به استفاده عاقلانه، دقیق و مسئولانه از داده‌ها اعتماد کنند."

برای دان، چالش این است که این پرونده برای عموم قابل مشاهده باشد. انجام این کار به معنای توضیح در این مورد است که چگونه داده‌ها می‌توانند به پس‌انداز پول مالیات‌دهندگان کمک کنند، یا به‌عنوان نمونه، درمان سریعتری برای یک بیماری ارائه دهند.

این مسئله به تنهایی کافی نیست که به‌سادگی از مردم انتظار داشته باشیم که از اطلاعات خود، بدون اطلاع‌رسانی نسبت به مزایای آن، دست بکشند و این بدان معناست که توضیح دهید چگونه استفاده از کلان داده‌ها برای اصلاح خدمات عمومی به عادلانه‌ترین شکل ممکن در نظر گرفته شده است.

دان می‌گوید: "کلان داده‌ها هرگز به این اندازه ارزشمند نبوده‌اند. این عادلانه‌ترین راه برای اندازه‌گیری چیزی است که به آسیب‌پذیرترین افراد در جوامع ما کمک می‌کند. تا زمانی که مشکلی را درک نکنی، نمی‌توانی آن را حل کنی."

مطالعه موردی: دفتر فناوری و نوآوری لندن و ارائه غذای رایگان در مدرسه در خلال دوران کووید ۱۹

در خلال همه‌گیری، به سرعت معلوم شد که در منطقه‌هایی از لندن باید تلاش بیشتری شود تا خانواده‌هایی که به حمایت اضافی نیاز دارند، شناسایی شوند. یکی از شاخصهای مهم