

فناوری اطلاعات

واژه‌نامه آکسفورد در برابر واژه **انقلاب** می‌نویسد: یک دگرگونی کامل، واژگونی اوضاع [مانند نمونه] انقلاب صنعتی. تردیدی نیست که **انقلاب صنعتی** اثرات عمیقی روی انسان، خانواده او، و محیط کار، لباس، غذا، و حتی نحوه تولد و مرگ او به جای گذاشته است. اثرات اجتماعی **کامپیوترها** کمتر از اثرات انقلاب صنعتی نبوده است.

اگر «مارشال مک‌لوهان» امروز زنده بود، حتماً می‌گفت: بله، این همان دهکده‌ای است که می‌گفتم، **دهکده جهانی**. کامپیوتر، اینترنت، ماهواره، شبکه‌های کامپیوتری، و تلفن همراه و فناوریهای مانند آنها دهکده جهانی را عملاً به وجود آورده‌اند. ساکنان هر خانه‌ای که این فناوریها را در اختیار داشته باشند _ که در حال حاضر بسیاری از خانه‌ها (همین خانه‌های خودمان در ایران) آنها را در اختیار دارند _ در این دهکده زندگی می‌کنند و از کوچکترین خبر در دوردست‌ترین نقاط دنیا بلافاصله آگاه می‌شوند _ اگر خبر را یک رویداد شگفت‌انگیز بدانیم.

بسیاری از شرکتها و مؤسسات کشور عزیزمان ایران هم وارد این دهکده شده‌اند. به‌عنوان نمونه، به **نحوه ابلاغ دعوتنامه** یکی از کارخانجات خودروسازی کشور به یک مشتری _ که خودروبی را پیش‌خرید کرده‌است _ توجه کنید:

• مشتری از طریق پایگاه وب و شماره‌ای که به او داده‌اند می‌تواند دریابد که قرارداد او در چه مرحله‌ای است. هر وضعیت جدیدی در قرارداد، مثلاً **خبر ارسال دعوتنامه**، در **شبکه کامپیوتری** شرکت ثبت می‌شود. خودروساز بلافاصله پس از ارسال دعوتنامه، خبر ارسال آن را در پایگاه وب

خود قرار می‌دهد. مشتری همواره می‌تواند با مراجعه به پایگاه وب خودروساز از وضعیت قرارداد خود آگاه شود.

- خودروساز دو بار از طریق SMS به مشتری خود ارسال دعوتنامه به نمایندگی را ابلاغ می‌کند.
- نمایندگی از طریق تلفن رسیدن دعوتنامه را به مشتری اطلاع می‌دهد.

گوی مشتری در کارخانه حضور دارد و متوجه اتفاقاتی که در مورد قرارداد او رخ می‌دهد می‌شود. بله، آنها در یک دهکده زندگی می‌کنند.

بدیهی است که این شرکت خودروسازی کار فوق‌العاده‌ای انجام نداده است و صرفاً از **فناوریهای اطلاعات** _ که در حال حاضر بهره‌گیری از آنها کم‌هزینه است _ برای مشتری‌مداری (یکی از شعارهای همان شرکت) استفاده کرده است.

شبکه‌های کامپیوتری و اداره مالیاتی

سه سال از بررسی یک اعتراض در «اداره امور مالیاتی شمال تهران» گذشته‌است، مالیات‌دهنده به طور اتفاقی برای پیگیری پرونده به اداره امور مالیاتی شمال تهران تلفن می‌زند و متوجه می‌شود که برگه رأی صادر شده است و ادعا می‌شود که دو بار (به فاصله ۱۵ روز) برای ابلاغ مراجعه شده است و کسی در محل ابلاغ حضور نداشته است. (در صورت عدم حضور مؤدی، این برگه باید الصاق می‌شد). مهلت ۳۰ روزه اعتراض بعدی روبرو پایان است.

مالیات‌دهنده که سالها انواع قبضه‌های آب و برق و گاز و تلفن را دریافت کرده است و به‌ندرت با گم شدن آنها برخورد کرده است به اداره مالیاتی مراجعه می‌کند و مسئله را با رئیس اداره در میان

می‌گذارد؛ پاسخ او این بود: «بروید شکایت کنید». این پاسخ شاید ده سال قبل، یا صد سال قبل پاسخ درستی بود، ولی در **عصر اطلاعات** و در دهکده جهانی پذیرفتنی نیست. اتفاقاً یک هدف **فناوریهای اطلاعات** آن است که دیگر مردم به دلیل چنین موضوعاتی به دادگاه مراجعه نکنند.

حق اعتراض این مؤدی و بسیاری از مؤدیان دیگر همواره می‌تواند به دلیل قوانین ابلاغ کاملاً قدیمی و حتی باستانی نقض شود. آیا مأمور ابلاغ نمی‌تواند نامه را دور انداخته باشد؟

امروزه فناوریهای فراوانی برای ابلاغ و اطلاع‌رسانی درباره آنها به کسانی که ذینفع هستند وجود دارد؛ تلفن ثابت، تلفن همراه، SMS، ایمیل، وب، ماهواره، شبکه کامپیوتر و فکس نمونه‌هایی از آنهاست.

رسیدگی به اعتراض مؤدی در کمیسیون بدوی ۳ سال به درازا کشیده است. اگر اداره امور مالیاتی شمال تهران از **شبکه کامپیوتری** بهره می‌گرفت، می‌توانست در کمتر از یک ماه به پرونده رسیدگی کند. اگر سازمان مالیاتی در ادارات خود از **شبکه کامپیوتری** بهره می‌گرفت، استعلام از یک حوزه دیگر مالیاتی و یک اداره دیگر مالیاتی به سه سال وقت نیاز نداشت. کافی بود که رسیدگی‌کننده با موش خود یک یا چند کلیک کند. نظر به این که هزینه برپایی یک شبکه کامپیوتری چندان زیاد نیست، این پرسش به صورتی جدی مطرح می‌شود که آیا اداره مالیاتی شمال تهران و سازمان مالیاتی به‌عمد از مزایای کامپیوتر و فناوریهای نوین اطلاعاتی استفاده نمی‌کنند و دلیل خاصی برای آن دارند؟ (کمیسیون بدوی ۳ سال طول کشیده است، اگر مسئله در کمیسیون تجدید نظر نیز سه سال و در شورای عالی مالیاتی نیز سه سال طول بکشد، احتمال انصراف مالیات‌دهنده از اعتراض خود چقدر می‌شود؟) □