

«دولت الکترونیک» اگر بتواند در جامعه بدرستی اجرایی شود و مراحل خود را درست پشت سر بگذارد، طبیعتاً می‌تواند زمینه‌ساز قدرت، اهمیت و احترام پیدا کردن شهروندان برای ایفای نقش مشارکتی آنان شود



و خدماتی که ارائه می‌کند فارغ از نقشی که در افزایش قدرت شهروندان ایفا می‌کند، به عنوان یکی از جدی‌ترین وجوه «جهانی شدن» نیز شناخته می‌شود. این در حالی است که جهانی شدن هم یکی از بسترهای لازم برای تحقق دیپلماسی شهری در یک جامعه محسوب می‌شود.

جهانی شدن و فشرده و کوچک شدن جهان ویژگی و وجه بارز خود را در بخش «ارتباطات» نشان می‌دهد. اگر امروز ما سیستم «ارتباطات» نداشتیم، قطعاً «جهانی شدن» هم معنایی پیدا نمی‌کرد، جهانی شدن و فشرده شدن جهان، نقش شهرها را در نظام‌های جهانی تغییر داده است، بعضی از شهرها در دنیا هستند که به عنوان شهرهای پیشرو شناخته می‌شوند. ایجاد ساز و کارهای جدید، ارتباط‌های مجازی بر خط یا روی خط و فناوری‌های سازمانی و... به یک معنایی همه اینها به مؤلفه‌ای با نام «ارتباطات» برمی‌گردد. طبیعتاً وقتی از «ارتباطات» صحبت می‌کنیم، مستقیماً با زیرساخت‌هایی مرتبط می‌شود که مبتنی بر فناوری اطلاعات است.

همه اینها به افزایش نقش شهر در ارتقا و پیشرفت تعاملات و ارتباطات بین شهروندان در یک شهر و همین‌طور ارتقا و پیشرفت تعاملات و ارتباطات شهروندان یک شهر با شهرهای کشورهای دیگر می‌انجامد.

■ اکنون در چه مرحله‌ای از ساخت «دولت الکترونیک» قرار داریم؟ در واقع می‌خواهیم بدانیم این پروژه تاکنون چقدر محقق شده است؟

مرحله نخست، «مرحله تعاملی» است، مرحله‌ای است که مراجعه‌کننده می‌تواند درخواست خدمت مورد نظر خود را از طریق یک ساز و کار الکترونیکی در درگاه‌های مرتبط ثبت و پیگیری کند.

در مرحله دوم که از آن تحت عنوان «مرحله تراکنشی» صحبت می‌کنند، پاسخ در خواست و پیگیری خدمت صورت می‌گیرد.

مرحله سوم، «مرحله یکپارچگی» است که هرگونه شرایط اخذ خدمت مثل اطلاعات قابل پیگیری از طریق درگاه‌ها است؛ که البته مرحله بسیار مهمی است و زمانی است که همه سازمان‌ها موفق شده‌اند که دو مرحله نخست را پشت سر بگذارند و ما هنوز وارد این مرحله نشده‌ایم.

اکنون ما «مرحله تعاملی» را شروع کرده‌ایم اما بسیاری از سازمان‌های ما هنوز موفق نشده‌اند بخش عمده‌ای از خدماتشان را الکترونیکی کنند؛ خصوصاً سازمان‌هایی که خدمات گسترده‌ای را به مردم ارائه می‌کنند. البته در «مرحله تراکنشی» هم وضعیت مان مناسب نیست.

■ اگر بخواهیم به دو مرحله «تعاملی» و «تراکنشی» در جامعه ما نمره‌ای بدهید فکر می‌کنید چند درصد از کار را طی کرده‌ایم؟

بعید می‌دانم نمره ما بالاتر از ۶۰ درصد باشد که نمره خوبی نیست اما در «مرحله یکپارچگی» به هیچ عنوان نمی‌توان نمره قبولی داد؛ چون هنوز ارائه خدمات متکثر سازمان‌ها نهایی نشده و سازمان‌ها نتوانسته‌اند در شبکه‌ای تحت عنوان «دولت الکترونیک» به یکدیگر متصل شوند.

واقعیت این است که در جریان تحولات دنیای امروز از یک طرف، مطالبات و نیازهایی که شهروندان نسبت به دولت‌ها دارند افزایش یافته و از طرف دیگر، با بالا رفتن سرعت تغییرات و پیچیدگی‌ها «زمان» اهمیت پیدا کرده است. در این فضا است که موضوعاتی همچون عدالت اجتماعی، کاهش مخاطرات، کاهش فساد اداری و مالی و سرعت دسترسی به نیازهایی که شهروندان یک شهر دارند، برجسته می‌شود.

در این وضعیت برای اینکه بتوانیم پیچیدگی‌ها را پاسخ دهیم و سهل‌تر و ساده‌تر شهروندان به مطالباتشان دست پیدا کنند، همچنین تبادل اطلاعات بدرستی انجام شود و شفافیت در دسترسی به اطلاعات افزایش یابد، راهی غیر از این نیست که به سمت تغییر زیرساخت‌ها، فرایندها و ابزارها حرکت کنیم.

■ دولت الکترونیک فارغ از نقشی که در برانگیختن «مشارکت اجتماعی» شهروندان و افزایش قدرت آنان دارد، چگونه می‌تواند به تحقق «دیپلماسی شهری» و «توسعه شهری» کمک کند؟

همانطور که اشاره کردید، دولت الکترونیک

است در حالی که در فضای دیپلماسی شهری مدرن مؤلفه‌های «اقتصاد»، «رفاه»، «توسعه» و «مشارکت» جایگزین مؤلفه‌های نظامی و امنیتی می‌شود. در معنای کلاسیک، فضاها و مکان‌ها اغلب فضاها و مکان‌های سخت هستند و سیاست از جنس سیاست سخت است؛ چرا که انکایش به نظامی‌گری است. اما در شکل جدید از دیپلماسی شهری، سیاست بیشتر سیاست نرم است؛ سیاستی است از جنس مشارکت، انعطاف که بر رشد اقتصادی، رفاه، عدالت اجتماعی و توسعه تأکید دارد.

معتمد، به لحاظ مفهومی نتوانسته‌ایم آنچنان که باید به درکی از فضای دیپلماسی شهری برسیم چون ضعف تئوری و ضعف درک مفهومی در ما وجود دارد. در بعد عملی دیپلماسی شهری هم، چندان به دنبال ساز و کارهای نیستیم و برنامه مدون و مشخصی برای تحقق دیپلماسی شهری در دستور کار نداریم. واقعیت این است که دیپلماسی شهری فعال با مشارکت شهروندان و قدرت پیدا کردن آنان اتفاق می‌افتد.

■ چگونه می‌توان قدرت شهروندان را در یک شهر افزایش داد تا متعاقب آن توسعه شهری و دیپلماسی شهری به مراحل تحقق خود نزدیک‌تر شود؟

یک از جدی‌ترین و بنیادی‌ترین ابزارهایی که ضرورت دارد در اختیار شهروندان قرار گیرد و اساساً از «حقوق شهروندی» محسوب می‌شود، فراهم کردن زیرساخت‌های الکترونیک در شهرها است که مشخصاً از آن تحت عنوان «دولت الکترونیک» یاد می‌شود. به یک معنا، این زیرساخت یکی از حیاتی‌ترین و ضروری‌ترین زیرساخت‌هایی است که هر دولتی امروز ملزم است آن را ایجاد کند و طبیعتاً در ایران هم این مسئله چند سالی است که در حال پیگیری است و از پشتوانه برنامه‌ای هم برخوردار است.

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه که ابلاغ هم شده، سازمان‌ها و دستگاه‌ها ملزم هستند که بر اساس دستورالعمل‌ها و رویه‌هایی که تصویب و ابلاغ شده «دولت الکترونیک» و استقرار آن را متناسب با الگوها و زیرساخت‌هایی که ارائه می‌شود، انجام داده و پیش ببرند.

از این رو، معتقدم بسترها و زیرساخت‌هایی مثل «دولت الکترونیک» اگر بتواند در جامعه بدرستی اجرایی شود و مراحل خود را درست پشت سر بگذارد، طبیعتاً می‌تواند زمینه‌ساز قدرت، اهمیت و احترام پیدا کردن شهروندان برای ایفای نقش مشارکتی آنان شود.

دولت‌ها هم با به رسمیت شناختن نقش شهروندان در اداره امور خودشان و تأکید بر ساخت مشارکتی، رفاهی و توسعه‌ای شهر می‌توانند به این مهم جامه عمل بپوشانند. در این فضا «دولت الکترونیک» قطعاً می‌تواند اثرگذار باشد. مشروط بر اینکه بتوانیم مرحله‌ای که برای دولت الکترونیک تعریف شده را طی کنیم.