

بررسی مفهوم مشارکت شهروندان در امور شهر الکترونیکی

دکتر احمد پوراحمد

استاد گروه جغرافیای دانشگاه تهران

صابر محمدپور^۱

دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه تهران

محمدحسین بوچانی

کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۷/۱۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۵/۲۵

چکیده

شهر الکترونیکی واقعیت آینده شهرهای سنتی با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و حاصل توسعه دنیای اطلاعات و موج سوم می باشد توسعه چشمگیر فناوری های اطلاعات و ارتباطات و گسترش اینترنت از یک سو و نیاز مدیریت شهری به ایده های نو در اداره شهرها و ضرورت ارتقاء مشارکت شهروندان از سوی دیگر، ما را در برابر دروازه های شهرهای الکترونیکی قرار داده است. با تغییر و تحول در ساختار انتقال اطلاعات که سرعتها و فضاها را درنور دیده است، بسیاری از حرکتها برای جاری شدن کالا، انرژی و اطلاعات در کالبد شهر از موضوعیت ساقط و امکان دسترسی الکترونیکی شهروندان را به کلیه ادارات، و اماکن درون شهری و اطلاعات مختلف فراهم نموده است. از جمله مهمترین مسائل شهری، مشارکت مردم در اداره امور شهرهاست. فناوری اطلاعات و ارتباطات نه تنها مانع این امر نیست بلکه می تواند موجب ارتقاء مشارکت مردم و تعامل بهتر بین مدیریت شهری و شهروندان در ابعاد مختلف گردد. یکی از مبانی شکل گیری این مشارکت، فراهم کردن دسترسی شهروندان به اطلاعات جامع، کامل، مناسب و به موقع در قالب های متنوع و جذاب است. به این ترتیب شهروندان می توانند از طریق رسانه های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه های کامپیوتری، عقاید، ایده ها، نظرات و آراء خود را در خصوص مسائل مهم و مورد علاقه خود ارائه و پاسخ مناسب و خدمات مناسب را دریافت و با آگاهی از چشم انداز شهر در پیشبرد پروژه های عمومی همکاری و مشارکت نمایند.

در این پژوهش روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی و شیوه جمع آوری اطلاعات مبتنی بر شیوه کتابخانه ای و اسنادی می باشد. هدف تحقیق بررسی ارتباط بین شهر الکترونیکی، گسترش زیرساختها، با مفهوم مشارکت در راستای تسهیل فرایند مدیریت شهری است.

واژگان کلیدی: شهر الکترونیکی، دولت الکترونیکی، خدمات الکترونیکی، مشارکت شهروندان

مقدمه

در شروع هزاره سوم، فناوری اطلاعات، به عنوان عمده ترین محور تحول و توسعه در جهان مطرح شده و دستاوردهای ناشی از آن نیز به گونه ای با زندگی مردم عجین گردیده که روی گردانی و بی توجهی به آن، اختلالی عظیم را در جامعه به وجود می آورد. در این راستا وجود شهرهای الکترونیکی و اینترنتی در هر کشوری می تواند زمینه حضور تدریجی، منطقی، علمی و اقتصادی این پدیده ارزشمند را فراهم نماید که در حال حاضر معیار سنجش توان علمی و قدرت کشورها برای تولید، توزیع و استفاده از دانش است. شهرهای الکترونیکی، نرم افزار، سخت افزار و بستر مورد نیاز را برای دسترسی شهروندان در تمامی اوقات شبانه روز به پایگاه‌های داده خدمات دولتی و بخش خصوصی، بر روی شبکه وب فراهم می آورند. با توجه به موارد فوق الذکر ایجاد شهرهای الکترونیک بدون شک یکی از اولویت های اساسی در رسیدن به یک جامعه اطلاعاتی جهانی خواهد بود. مطالعات و بررسی های کارشناسی و اقدامات صورت گرفته پیرامون توسعه فناوری اطلاعات برای ایجاد شهر الکترونیک در جهان نشان داده است که حرکات انفرادی و توسعه پراکنده در این زمینه عموماً موفق نبوده و از کیفیت و مطلوبیت مناسب برخوردار نیست (Siau, 2005, p10). شهرها در طول تاریخ و در پهنه زمین همواره محل زایش و پویایی کار و زندگی و فعالیت بوده اند. مکانی به مثابه یک معرکه در پیشگاه موجودی به نام انسان که بسیاری از تعاملات روزمره خود را در دیداری واقعی و ذهنیتی ملموس و قابل دریافت با حواس پنجگانه به ظهور می رساند. اما این انسان امروز در آستانه دروازه‌ای قرار دارد که در آن سو، این تعاملات از خرید و فروش روزانه تا معاملات تجاری، از عملیات بانکی تا تحصیل و یادگیری، از مکاتبه و مکالمه تا دیدار و گفتگو، از نظر خواهی و نظر سنجی تا اظهار نظر و ابراز عقیده، از رأی گیری و همه پرسی تا مشارکت مردم، همه و همه در فضاهای مجازی و بر صفحه کامپیوترهای شخصی انجام می گیرد. و این همه با فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات میسر شده است. رشد چشم گیر این فناوری ها همچنان که در تمام زمینه ها مدیران و برنامه ریزان را در انجام بهتر، دقیقتر، سریعتر و کارآمدتر وظایف شان یاری می نماید، در حوزه مدیریت امور شهری نیز بستر مناسبی را برای ارائه ایده ها و روش های جدید و عملیاتی کردن آنها، فراهم نموده است. ایده هایی همچون "شهر الکترونیک"، "دولت الکترونیک"، "دموکراسی الکترونیک" و "خدمات الکترونیک" پاسخ هایی است به چگونگی استفاده از فناوری های نوین اطلاعات و ارتباطات در عرصه مدیریت شهری. ورود آگاهانه به این شهر مستلزم شناخت کافی از آن است. در این مقاله سعی بر آن است که گوشه ای از این شناخت ارائه گردد.

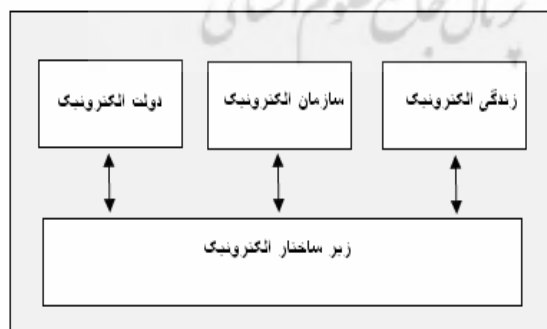
شهر الکترونیک

به طور کلی نظریه پردازان امر شهرسازی، شهر را به عنوان یک پدیده فضایی توصیف می کنند. توصیفی که برآمده از سه شاخه "تئوری برنامه ریزی"، "تئوری عملکردی" و "تئوری هنجاری" است (لینچ، ۱۳۸۱، ص ۴۳). این تئوری ها مبنا و محور دیدگاه هایی است که بر نقش فضا در شکل گیری یک محیط شهری تاکید دارد. اما از نگاه سیستمی شهر به عنوان یک سیستم، از فعالیت هایی انسانی که به وسیله موجودیت هایی چون مردم، کالا انرژی و اطلاعات به یکدیگر متصل گردیده و در چارچوبی کالبدی قرار دارند، تشکیل یافته است (جوادی، ۱۳۸۲، ص ۱۷). اساس و مبنای پیدایش

شهرهای الکترونیک در تکنولوژی اطلاعات نهفته است. پس از تحول بزرگی که در امر انتقال اطلاعات با اختراع صنعت چاپ رخ داد، نخستین گام مهمی که در جهت کاهش فواصل زمانی- مکانی و افزایش کارایی اطلاعات برداشته شد، ابداع تلگراف بود که سرآغاز تحولی اساسی در ارتباطات گردید (مصلح کیا، ۱۳۸۱، ص ۱۸). با توسعه ابزارهای ارتباطی، نقش و اهمیت اطلاعات رو به فزونی نهاد و با ایجاد تحول در ساختار انتقال اطلاعات، بسیاری از دسترسی ها به شکل مبادله اطلاعاتی میسر شد و لزوم بسیاری از حرکت ها در فضای واقعی، از موضوعیت خود ساقط و یا کمرنگ گردید. امروز اغلب نامه نگاری ها و فعالیت های تجاری و عملیات بانکی در فضاهای مجازی صورت می گیرد و بسیاری از دسترسی های اجتماعی، فرهنگی و سیاسی نیز بر صفحه کامپیوترهای شخصی در حال شکل گیری است. این روند شکل گیری درست مانند شکل گیری شهر ها، رویه ای ارگانیک و صرفاً "ارضا کننده نیازهای روز و نه لزوماً آینده داشته است. اینکه در این سال ها چه تحولی در زمینه تکامل کامپیوترها و ریز پردازنده ها رخ داده و با ورود اینترنت چه تغییراتی، با این سرعت شکل گیری، به وقوع پیوسته است، امری است که در روند رو به رشد شکل گیری جامعه اطلاعاتی باید بررسی شود. شکل گیری جامعه اطلاعاتی در پرتو انتقال اطلاعات در قالب های متنوع میسر گردیده است. عوامل انتخاب یک قالب مناسب برای بسته بندی اطلاعات عبارتند از: (الف) موضوع مورد نظر، (ب) فرآیند تصمیم گیری، (پ) کاربر و استفاده کننده از اطلاعات، (ت) سطح و مقیاسی که فعالیت ها در آن انجام می شود، (ث) هدف مورد نظر از تامین اطلاعات، (ج) رسانه ای که اطلاعات از طریق آن جاری می شود (اسرینیواس، ۲۰۰۷، ص ۲۶).

مدل شهر الکترونیک

شهر الکترونیک از بخش ها و اجزای گوناگونی تشکیل شده است که تعامل آگاهانه آن ها امکان زندگی در محیطی دانش محور را پدید می آورد. عدم وجود هر کدام از این عوامل، شهر الکترونیک را با مشکلات عمده ای روبه رو می سازد. تا کنون مدل های متعددی برای شهر الکترونیک ارائه نشده است و در این مدل ها سعی شده است تا تصویری کلی از آنچه که در یک شهر الکترونیک رخ می دهد، ترسیم شود. در زیر به یکی از کامل ترین این مدل ها و نقد آن اشاره شده است.



شکل شماره ۱. مدل شهر الکترونیک ارائه شده در همایش شهر الکترونیک تایبه در سال ۲۰۰۲ میلادی

Source: Hari Tokyo Institute of Technology, Tokyo, 2002

مدل فوق در همایش شهر الکترونیک تاپیه در سال ۲۰۰۲ میلادی ارائه شده است. این مدل از چهار بخش تشکیل شده که عبارتند از زندگی الکترونیک، سازمان الکترونیک، دولت الکترونیک و زیرساختار الکترونیک. نقدی که بر این مدل وارد است آن است که :

۱. میان تمامی اجزای شهر الکترونیک، تعامل وجود ندارد. در حالی که زندگی الکترونیک، سازمان الکترونیک و دولت الکترونیک با همدیگر ارتباط دارند. ۲. زیر ساخت اشاره شده در این مدل که متشکل از زیر ساخت های قانونی، فنی، نیروی انسانی و فرهنگی است نمی تواند به طور کامل زیرساخت های مورد نیاز برای پیاده سازی شهر الکترونیک، را پوشش دهد.

۳. مرز اجزا نمی تواند به طور قاطع مشخص شود، چرا که اندازه این اجزا و اختیاراتشان در کشور های مختلف متفاوت است.

پیشرفت و توسعه شهر الکترونیک در گرو پیشرفت و ترقی هریک از این اجزاء است. بنابراین می توان برای ارزیابی موفقیت و موقعیت یک شهر الکترونیک، وضعیت فناوری اطلاعات را در هر یک از اجزا بررسی نمود. زندگی الکترونیک، درجه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات رادر بین شهروندان نشان می دهد. علاوه بر شهروندان، سازمان های شهر الکترونیک نیز باید با فناوری روز همراه باشند. سازمان هایی که خود را با این تغییرات همراه نسازند در دنیای کسب و کار به شکست محکوم خواهند بود. دولت الکترونیک زمینه دسترسی گسترده شهروندان را به خدمات دولتی فراهم می سازد و این امر، یعنی تعامل شهروندان و سازمان های دولتی و خصوصی، یکی از مهمترین عوامل موفقیت شهر الکترونیک است. وضعیت زیرساختار شهر الکترونیک یکی از مهمترین مشخصه های ارزیابی شهر الکترونیک است. بدون ایجاد زیر ساختار مناسب در حوزه های فرهنگی، نیروی انسانی و فناوری، توسعه شهر الکترونیک با مشکل روبرو می شود (جلالی، ۱۳۸۲، ص ۱۰۲).

مدیریت شهری و مشارکت مردم

مهمترین ویژگی جامعه مدنی مشارکت است. در جوامع مدنی، گروه ها و نهادهای اجتماعی به میزانی بس بیشتر از جوامع سنتی در فرآیندهای سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی مشارکت می کنند. در چنین جامعه بازی است که علم، اندیشه، هنر، فرهنگ و اقتصاد فرصت و میدان شکوفایی می یابد و جامعه از نو زنده می شود. در جامعه مدنی تصمیم گیری های اساسی در سایه تعامل آزاد افراد، اقشار، گروه ها و منافع گوناگون از راه مشارکت آنها در فرآیند اجتماعی حاصل می شود (جهانگیری، ۱۳۸۳، ص ۱۳۸). از جمله مهمترین مسائل مدیریت امور شهری، شوراها و چگونگی مشارکت مردم در امور شهر است. مسئولیت های اجتماعی شهروندان وقتی عینیت می یابد که احساس تعلق در آنان ایجاد شود. و احساس تعلق و مالکیت جمعی بر شهر و مسائل آن به وجود نمی آید مگر اینکه شهروندان علاوه بر اینکه در فضایی آزاد و دموکراتیک نمایندگان خود را برای تشکیل شوراهای شهر انتخاب می کنند، بتوانند در موارد لازم به طور مستقیم در اداره امور شهر مشارکت نمایند. مفهوم توسعه بطور عام و توسعه انسانی به طور خاص، بر ارتقای سطح زندگی و افزایش حق انتخاب برای مردم متمرکز است و این کار بایستی از طریق بهبود سطح رفح نیازهای فردی در زمینه بهداشت، آموزش و دانش و هم چنین استفاده بهینه از منابع موجود انجام گیرد. در نتیجه فرد

از سهم بیشتر و منصفانه تری از تولید ناخالص داخلی بهره مند می شود. بنابراین بایستی در زمینه توسعه فرهنگ مشارکت و ارزش های آن تلاش کرد تا مردم آگاه شوند که بهبود شرایط اقتصادی و اجتماعی آنها به مشارکت مثبت و موثر آنها هم در سطح فردی و هم جمعی بستگی دارد. لذا این صحیح ترین راه برای رسیدن به موفقیت و پایداری فرآیند توسعه است. بدون شک توجه به مشارکت مردم صحیح ترین و مناسب ترین رهیافت به توسعه است. در پرتو شرایط اجتماعی، سیاسی و اقتصادی کنونی که در سطوح بین المللی و محلی موجود است (مقصودی، ۱۳۸۶، ص ۲۲). این ایده که مردم باید در برنامه ریزی ها، پیاده سازی ها و مدیریت شهرها مشارکت کنند، در کشورهای توسعه یافته توفیق زیادی داشته است. بحث های بسیاری در حمایت از مشارکت شهروندان در امور شهر صورت گرفته و این آمادگی و عزم دولت و شهروندان را برای پذیرفتن برخی مسئولیت ها و نقش ها می طلبد. تجربه ها نشان می دهد که پیش شرط های بسیاری برای اینکه مشارکت عمومی اتفاق بیفتد وجود دارد. "مشارکت" باید یک جواب تدریجی به نیازهای مبرم گروهی شهروندان باشد. این موضوع برای گرد آوردن مردم حول یک نقطه ضروری است. برای آنکه امر مشارکت موثر و کارآمد باشد، مهم است که مردم در تمام مراحل برنامه ریزی، طراحی، اجرا، و ارزیابی یک پروژه یا برنامه شهری حضور داشته باشند (اسرینیواس^۱، ۲۰۰۶، ص ۵). در ماه مارس ۲۰۰۱ کارگاهی با عنوان "شاخص های مدیریت محیط های شهری: راه پیش رو" در کشور هندوستان و در شهر دهلی نو برگزار شد در بخشی از این کارگاه با عنوان "ادراک اجتماعی و مشارکت جمعی در مدیریت شهرهای هند" دو عامل "تعدد مراکز قدرت" و "فقدان آگاهی عمومی" به عنوان دو مانع بر سر مشارکت جوامع مردمی در مدیریت شهری معرفی شدند. در این کارگاه تفاوت رسیدگی و نظارت دولتی^۲ و رسیدگی و نظارت مردمی^۳، به عنوان شاخص اساسی در مشارکت مردم در مدیریت شهری، به بحث گذاشته شد و به منظور بهبود مشارکت عمومی روش هایی نو مانند: سیستم اطلاعات مدیریت، مشور شهروندان، نظرسنجی های عمومی، رای گیری، بهبود شیوه های وضع مالیات شهری و به خصوص وجود و حضور یک خواست و اراده قدرتمند سیاسی به عنوان عامل مهمی برای این تلاش ها مطرح گردید (گلمهار^۴، ۲۰۰۱، ص ۴۳).

نقش فناوری اطلاعات در ارتقاء مشارکت شهروندان

فواید محیط های آن لاین^۵ به عنوان رسانه ای ایده آل برای مشارکت جامعه با اهداف و تمایلات مختلف بسیار مورد توجه قرار گرفته است. اینترنت به اشتراک گذاری مهمترین جزء مشارکت مردم یعنی اطلاعات را بسیار آسان کرده است. ایجاد بینش، تصمیم گیری آگاهانه، برنامه ریزی و مسائل دیگر از این قبیل، پیامدهای مثبت "به اشتراک گذاشتن اطلاعات" می باشند. نقش اساسی اینترنت در دگرگون سازی نوع ارتباطات، انتشار اطلاعات و جنبه های دیگر زندگی ما، درست همانند انقلابی است که مطبوعات اروپا در قرن ۱۶ میلادی در زمینه ارتباطات به وجود آورد. اینترنت در واقع نتیجه و حاصل مطالعات و سرمایه گذاری ها در زمینه زیر ساخت اطلاعات است. این فعالیت ها در

¹ - Srinivas

² - Government audit

³ - People's audit

⁴ - Gulmmohar

⁵ - on-line

ساله‌ای دهه ۶۰ و ۷۰ میلادی با مطالعه بر انتقال بسته‌های اطلاعات آغاز شد و بعد از دولت، صنعت و دانشگاه، دست در دست هم دادند تا این فناوری نو و جذاب را گسترش دهند. به موازات گسترش اینترنت، مفهوم "اطلاعات" به عنوان موضوعی برای یک دانش ارتقاء یافت و اهمیت بسیاری پیدا کرد. در واقع آنچه که زمینه را برای مشارکت آن لاین شهروندان و سازمانهای محلی فراهم می‌آورد، اطلاعات است. همان‌گونه که یک محصول کارخانه ای به این دلیل که با نیاز خاصی مطابقت دارد، مورد توجه قرار می‌گیرد، اطلاعات هم ویژگی‌هایی دارد که "مورد نیاز بودن" بر ارزش این ویژگی‌ها می‌افزاید. در ارتباط با اطلاعات آنچه مورد توجه است فراهم آوردن اطلاعات درست، در زمان مناسب و ارائه آن به شهروند مورد نظر است. مرکز جهانی مدیریت لندن (MCB)، برخی خصوصیات اطلاعات را به شرح زیر مطرح می‌نماید (اسرینیواس^۱، ۲۰۰۶، ص ۵).

۱. **کمیت**^۲: مقدار اطلاعات فراهم شده برای هدفی که مورد نظر است باید کافی باشد، آنقدر زیاد که اطلاعات کلیدی در میان بقیه گم شود و نه آنقدر اندک که تصویر کاملی به دست ندهند. این مقدار باید متناسب با مهارت‌ها و شایستگی‌های شهروند یا برنامه ریز شهری باشد که از آن استفاده می‌کند.

۲. **محدوده**^۳: وسعت اطلاعات فراهم شده باید مطابق اهداف باشد، برای مثال، یک پیش بینی جمعیت از سرشماری چند دهه ای استفاده می‌کند.

۳. **مرتبط بودن**^۴: اطلاعات فراهم شده باید با موضوعی که شهروند یا برنامه ریز شهری بر روی آن کار می‌کند، مربوط باشد.

۴. **دقت و صحت**^۵: اطلاعات باید تا آنجا که ممکن است دقیق باشد. اما نه به قیمت از دست دادن زمان.

۵. **زمان مناسب**^۶: اطلاعات باید هر زمانی که لازم است در دسترس باشد.

۶. **سازگاری**^۷: اطلاعات باید سازگار با سیستم‌هایی باشد که در آن‌ها جاری می‌شود.

۷. **نمایش و ارائه**^۸: اطلاعات باید به نحو قابل قبولی نمایش داده شود.

با توجه به اینکه اطلاعات جزء کلیدی برای شروع یک مشارکت موثر است، خصوصیات فوق الذکر می‌توانند توسط اینترنت تحقق یافته و توسعه یابند. اینترنت قابلیت استفاده راحت از حجم زیادی از اطلاعات را به صورت طبقه بندی شده و مرتب فراهم می‌نماید. با وجود حلقه‌های بازخور و امکانات ارتباطی وسیع که در سایت‌های اینترنتی وجود دارد، فراهم آوردن اطلاعات که مناسب با خواست‌های کاربر باشد آسان تر شده است. این موضوع در بر گیرنده اطلاعات دینامیک و پویا نیز هست. علیرغم وجود اطلاعات فریب‌دهنده در اینترنت، چگونگی پردازش و مدیریت آن به صورت آن لاین مورد توجه قرار گرفته است. برخلاف یک کتاب یا بروشور که بعد از انتشارش به راحتی قابل ویرایش و تغییر نیست، اطلاعات آن لاین می‌توانند به سادگی تغییر یافته و به روز شوند. این امکان

¹ - Srinivas

² - quantity

³ - scope

⁴ - relevance

⁵ - accuracy

⁶ - timeliness

⁷ - compatibility

⁸ - presentation

تضمین می نماید که اطلاعات همیشه در دسترس و به هنگام باشد و در زمان مقتضی فراهم شود. دسترسی آسان، به روز رسانی اطلاعات آن لاین، سادگی و سازگاری در محیط های متفاوت به دلیل سازگار بودن سیستم های اطلاعاتی، این اجازه را به ما می دهد که اطلاعات را در سطح گسترده ای پخش، تحلیل و مقایسه کنیم. و بالاخره اینکه استانداردهایی که برای قالب بندی اطلاعات در سیستم های عامل مختلف در کامپیوترها وجود دارد، ما را قادر می سازد تا از روش های نمایش مناسب بهره بگیریم. یک تحلیل موشکافانه در مورد استفاده از اینترنت حاکی از وجود یک زنجیره اطلاعاتی است. اطلاعات به کاربران ارائه می شود، اطلاعات پردازش می شود، و بازخورهای آن به مولد این اطلاعات برگردانده می شود.

▪ **ارائه اطلاعات:** اطلاعات به صورت متن، تصویر، نقشه، عکس های سه بعدی و قالب های ویدیویی ارائه می شود. اطلاعات در زمینه های گوناگون مانند خط مشی ها و سیاست ها، برنامه ها و پروژه ها، قوانین، مقررات، آیین نامه ها، بخش های مختلف سازمان های محلی و افراد مسئول، آدرس های تماس، ایده ها و علائق و... قابل ارائه است.

▪ **پردازش اطلاعات:** در این بخش هنگامی که اطلاعات در اختیار شهروندان است، با اهداف و خواست های شخصی آنان تطبیق و تفسیر می شود و وقتی سازمان های محلی اطلاعات را در اختیار دارند با طرح ها و اهداف دولتی تطبیق و تفسیر می شوند. در این بخش پردازش فرایندهای دیگری هم چون تعیین خط مشی ها و برنامه ها، ساختن سناریوهای جدید بر اساس اطلاعات جدید قابل دریافت و حلقه های بازخور نیز قابل شکل گیری است.

▪ **بازخور اطلاعات:** دریافت و پردازش نامه های الکترونیکی، انتخاب و رای دادن، پاسخ دادن به پرسش ها و مصاحبه ها، پاسخ به نظرات دیگران و .. فرایندهای این بخش از زنجیره اطلاعات است. ویژگی های اینترنت که مشارکت گسترده تر و تعاملات بیشتر و آسان تر بین سازمان های محلی و شهروندان فراهم می نماید عبارتند از:

- قابلیت فراهم کردن حجم زیادی از اطلاعات
- امکان برقراری ارتباط بین تعداد زیادی از کاربران
- قالب های متفاوت و گوناگون اطلاعات (تصویر، صوت، ...)
- هزینه پایین انتشار اطلاعات
- تهیه اطلاعات به روز و تازه
- راحتی استفاده از اینترنت
- عدم وابستگی به عامل های زمانی و مکانی (اسرینیواس، ۲۰۰۶، ص ۱۲).

بارزترین رسانه های ارتباطی دیجیتال که توسط اینترنت فراهم شده است، پست الکترونیک^۱، گروه های خبری^۲، محیط های گفتگو^۳ و بانک های اسناد و اطلاعات می باشند. رسانه های دیجیتالی در اینترنت به خاطر نوع طراحی و فناوری شان، با رسانه های ارتباط جمعی مثل روزنامه، رادیو، تلویزیون و مجلات کاغذی متفاوتند. ارتباطات دیجیتالی ظرفیت تعامل بیشتر، مشارکت بیشتر، برخورداری برابر، عدم تمرکز بیشتر و عدم وجود سلسله مراتب را

¹ - Email

² - News Groups

³ - Chat

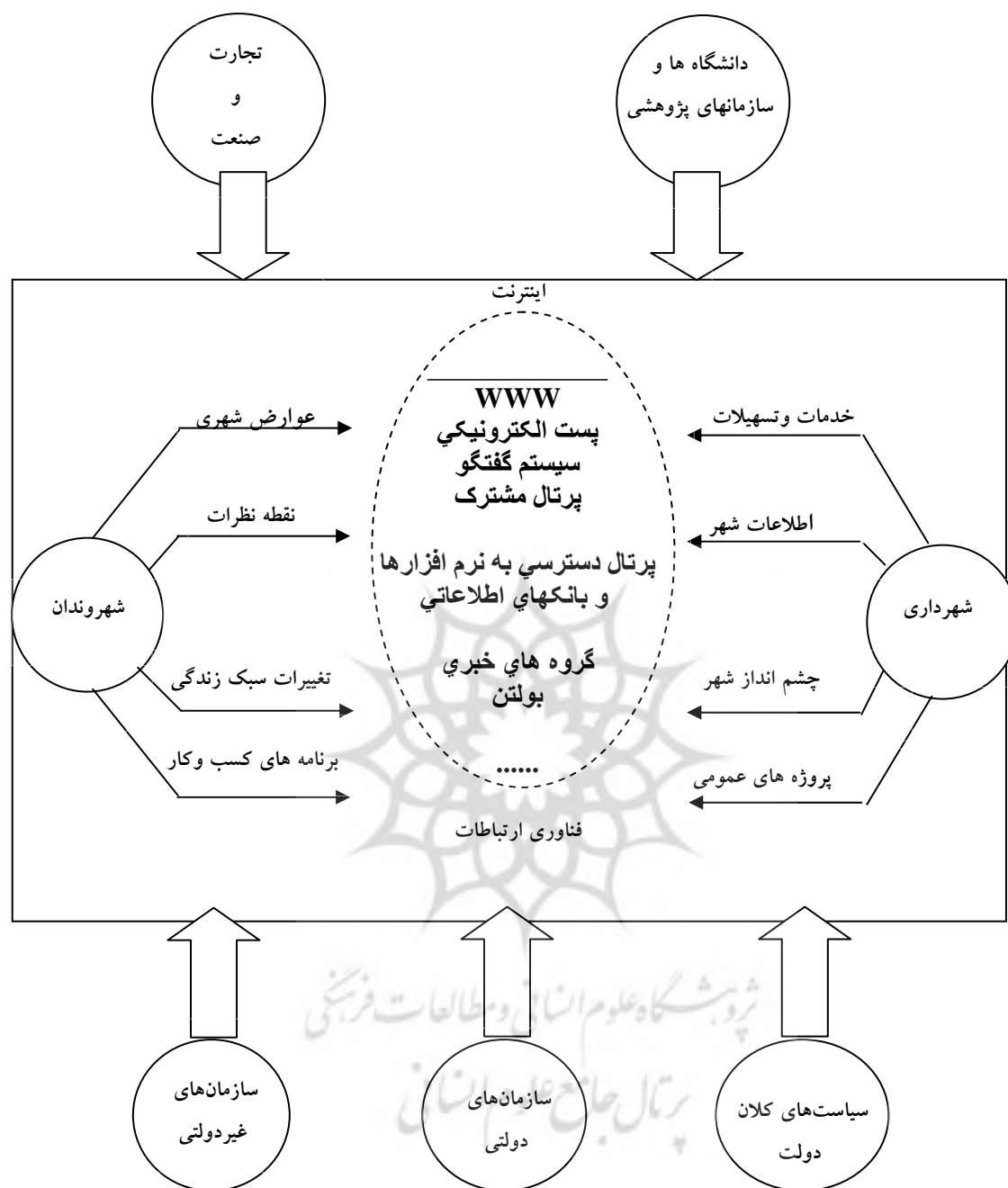
دارا هستند. بنابراین هر نوع ارتباطات اجتماعی مبتنی بر آن‌ها نیز این خصوصیات را دارند. در رسانه‌های ارتباط جمعی، قسمت اعظم مشارکت‌کنندگان فقط دریافت‌کننده اطلاعات هستند. درحالی‌که در رسانه‌های ارتباطی دیجیتال، قسمت اعظم مشارکت‌کنندگان تولیدکنندگان فعال اطلاعات و در عین حال دریافت‌کنندگان اطلاعات هستند. البته این تقارن (درتولید و گرفتن اطلاعات) در تلفن مشاهده می‌شود. اما باید به این نکته توجه داشت که تلفن یک ارتباط یک به یک را برقرار می‌کند، درحالی‌که در رسانه‌های دیجیتال مبتنی بر اینترنت و شبکه ارتباطات جمعی یا چند به چند هستند. فروم^۱ جدید که بر پایه شبکه‌های کامپیوتری اند، بزرگترین همسطح‌کننده‌ها و کاهش‌دهندگان سلسله‌مراتب هستند. هر کاربر به همه کاربران دیگر دسترسی دارد و همه شانس یکسانی برای اظهار نظر دارند.

نقش اینترنت

در ارتباط با برنامه ریزی شهری، اینترنت در سه حوزه خدمات فراوانی ارائه کرده است:

۱. **پردازش درخواست‌ها:** از این طریق اطلاعاتی که به شدت متفرق هستند توسط درخواست و پرسش از طریق اینترنت، بیشتر در دسترس قرار خواهند گرفت. ایجاد فهرست پستی مربوط به برنامه ریزی و توسعه اجتماعی این امکان را برای شهروندان فراهم می‌نماید تا با عضویت در آن‌ها برای دیگران پیام‌ها و نظراتشان را ارسال نمایند.
 ۲. **به اشتراک گذاری ایده‌ها:** دولت‌ها، سازمان‌های غیردولتی، موسسات دانشگاهی، مشاوران، سازمان‌های ملی و جهانی و... از طریق وب سایت‌های خود می‌توانند اطلاعاتی راجع به سازمان و عملکرد خود ارائه دهند که اطلاع‌رسانی بهتر و بیشتر و امکان تطبیق نیازها با منابع را در پی خواهد داشت.
 ۳. **پایگاه‌های داده با موضوعات خاص:** پایگاه‌های داده‌های بسیاری حول موضوعات مختلف شکل گرفته‌اند. این پایگاه‌های داده شامل اجزایی مثل کتاب‌شناسی، اسناد، اطلاعات مربوط به گروه‌های خبری و فهرست پست‌ها، ارتباط به سایر سایت‌های اینترنتی، آدرس الکترونیکی و آدرس اینترنتی سازمانهای مرتبط با موضوع پایگاه داده می‌باشند (اسرینیواس، ۲۰۰۶، ص ۶).
- با توجه به مطالب فوق مدل زیر برای مشارکت شهروندان ارائه می‌گردد:

^۱ - Forum



شکل شماره ۲. مدل مشارکت شهروندان در شهر الکترونیک

منبع: نگارندگان

بر مبنای این مدل، اینترنت به عنوان اساس فن آوری اطلاعات و ارتباطات بستری می سازد تا زمینه مشارکت شهروندان را از پرداخت عوارض تا ارائه نقطه نظرات و تغییرات و تحولات مربوط به سبک زندگی و برنامه های کسب و کار آنها را فراهم نماید و این مشارکت با آگاهی از چشم انداز و اطلاعات شهر و پروژه های شهری و دریافت خدمات و تسهیلاتی است که از سوی شهرداری به عنوان عامل اجرایی حکومت محلی بر این بستر ارائه می گردد. این مشارکت دوسویه بین شهروندان و شهرداری تحت تاثیر سیاست های کلان دولت، عرضه و تولید در بخش تجارت و صنعت،

عرضه دانش و آموزش توسط دانشگاه ها و مراکز پژوهشی، و بالاخره عملکرد سازمان های غیردولتی قرار خواهد داشت. قسمت عمده سرمایه گذاری های مالی برای فراهم کردن امکان مشارکت آنلاین شهروندان به صورت پیاده سازی زیرساخت ها در مقیاس وسیع مانند پروژه های گوناگون در بخش فناوری های اطلاعات و ارتباطات (ICT) نمود پیدا می کند. اهداف این سرمایه گذاری بر سطح مناسبی از عملکرد متمرکز شده است تا بدین وسیله خدمات حقیقی دولت بهبود یافته بهتر ارائه شود. این کار افزایش کیفیت ارائه خدمات به شهروندان را به دنبال دارد. برخی از سیستم هایی که به این منظور ایجاد می شوند عبارتند از: (کرن وال^۱، ۲۰۰۶، ص ۱۷).

➤ CRM: مدیریت ارتباط با مشتری^۲ (شهروند)

این نرم افزار از تکنولوژی اطلاعاتی به منظور ایجاد یک سازمان چند وظیفه ای بهره گرفته و بسیاری از فرآیندهای خدمت رسانی به مشتری را یکپارچه و اتوماتیک میکند (دائرة المعارف ویکیپدیا).

➤ CMS: سیستم مدیریت محتوا^۳

یک سیستم نرم افزاری برای مدیریت محتوی است. این سیستم اصولاً برای استفاده رو در رو توسط تعداد زیادی کاربر که در دسترسی به اطلاعات سهیم و شریک هستند توسعه یافته اس (دائرة المعارف ویکیپدیا)

➤ EDRMS: سیستم مدیریت اسناد و گزارش های الکترونیک^۴

ترکیبی از فناوری ها در سیستم مدیریت اسناد الکترونیک و سیستم رکوردهای الکترونیک را به عنوان یک سیستم یکپارچه و کامل ارائه میکند. این سیستم توانایی کسب و کارها را برای مدیریت اسناد از طریق گردش کار آنها از تولید تا توزیع هدف گیری می کند (دائرة المعارف ویکیپدیا).

چالش های پیش رو

برای گذر از دروازه شهر الکترونیک سه چالش اساسی پیش روی شهروندان و مدیران امور شهری قرار دارد: ۱- مدیریت اطلاعات^۵ و روندهای ارتباطی^۲ - تغییر دیدگاه شهروندان و مبارزه با شکاف دیجیتالی^۶ و ۳- مستندات پیگیری های اداری و حقوقی که در ادامه به توضیح هر یک به طور اجمال می پردازیم.

(۱) مدیریت اطلاعات و جریان های ارتباطی^۷:

ارتباط بدنه های سازمانی و اجرایی برای پروسه های انتشار اطلاعات، کانال های ارتباطی داخلی در درون ساختار شهرداری، داشتن یک استراتژی روشن اطلاعاتی برای ایجاد یک ارتباط و مشارکت موثر، وجود یک پشتوانه قدرتمند سیاسی برای سیستم های مدیریت اطلاعات، و پیش بینی چگونگی تجزیه و تحلیل حجم بالایی از نامه های الکترونیک، باید مورد توجه کامل قرار گیرد (اسرینواس، ۲۰۰۶، ص ۵). برای تضمین پاسخگو بودن در برابر عموم و اینکه اطلاعات در دسترس، قابل دستیابی، دقیق، کامل، قابل اعتماد و ایمن هستند، مدیریت اطلاعات امری ضروری

^۱ - Cornwall

^۲ - Relationship Manager Customer

^۳ - Content Management System

^۴ - Electronic Documents & Records Management System

^۵ - Information management

^۶ - Digital divide

^۷ - communicational flows

و اجتناب ناپذیر است. ما نیاز به ایجاد فرهنگی داریم که در آن اطلاعات به عنوان منابع تلقی شوند و به درستی مدیریت گردند. زیر ساخت مدیریت اطلاعات باید در برگیرنده: خدمات شهروند محور، جا اندازی اطلاعات به عنوان یک سرمایه با ارزش، واحد قانون گذار برای بحث آزادی اطلاعات، حفاظت از حریم خصوصی، نگهداری رکوردها، مدرک الکترونیک برای اثبات ادعا، بایگانی و کسب و کار الکترونیک، واحد جوابگویی و نظارت، سیاست‌های اجرایی، شیوه‌های اجرایی بهینه و برنامه‌های اطلاع‌رسانی و آموزش جامع باشد (بارت^۱، ۲۰۰۰، ص ۲۶).

۲) تغییر دیدگاه شهروندان و مبارزه با شکاف دیجیتالی:

امروز همه می‌دانند که پیشرفت‌های علمی و فنی بشریت را در برابر پرسش‌های متعددی قرار داده است که خصلتی پیچیده و چند بعدی دارند. ورود و رواج تکنولوژی نیازمند پذیرش از سوی جامعه است. شکاف بین افرادی که کامپیوتر و اینترنت را می‌پذیرند با آنها که این فناوری را نمی‌پذیرند به عنوان شکاف دیجیتالی معرفی شده است (Akman et al, 2005). از آنجا که هر جامعه‌ای فرهنگی خاص دارد و حساسیت‌ها، سخت‌گیری‌ها یا نرمش‌های معینی را از خود بروز می‌دهد، ضرورت دارد که به تعامل بین فرهنگ و توسعه توجه کرد تا از میزان تنش‌های احتمالی بتوان کاست (پهلوان، ۱۳۸۲، ص ۱۶۴). دومین چالش مربوط به تغییر دیدگاه شهروندان نسبت به خدماتی است که شهرداری و سازمان‌های دولتی و غیردولتی، و بخش‌های صنعتی و تجاری بر بستر تکنولوژی اطلاعات ارائه می‌دهند. بنابراین شهروند محوری هسته اصلی تغییر فرهنگی است (کرن وال، ۲۰۰۶، ص ۳).

۳) مستندات پیگیری های اداری و حقوقی :

اگر شهردار یا شورای شهر به موضوع جدال برانگیزی برخورد نماید، آیا می‌توان تمام اسناد، گزارش‌ها، پرونده‌ها، تصمیمات، مکاتبات و نامه‌های الکترونیکی مرتبط با آن موضوع را جمع‌آوری کرد؟ آیا می‌توان مطمئن شد که پاسخ‌ها کامل است؟ چه برخوردی با پیش‌نویس‌ها و نسخه‌های متعدد یک سند خواهد شد؟ آیا می‌توان در رایانه‌های کارمندان جستجو کرد؟ آیا می‌توان گزارش‌هایی را که به پنجاه روش متفاوت تهیه شده است عندالمطالبه ارائه داد؟ و در مورد نامه‌های الکترونیک، آیا باید آنها را نگه داشت؟ آیا این نامه‌ها رکوردهای رسمی تلقی خواهند شد؟ نامه‌های صوتی چگونه پایگاه‌های داده‌های گروهی چگونه؟ و اگر موضوع به دادخواهی و دعوای حقوقی بکشد چه؟ هر موضوع پیچیده اعم از اینکه بحث برانگیز باشد یا نه، چالش بزرگی را برای تهیه اوراق و اسناد الکترونیکی در پیش روی ما قرار می‌دهد (بارت، ۲۰۰۰، ص ۳۲). هر کشور متناسب با موقعیت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی خود اهداف خاصی را در رابطه با ایجاد شهرهای الکترونیک دارد. به‌عنوان نمونه در کشور جمهوری اسلامی ایران نیز به منظور شناسایی، انتقال، جذب، بومی‌سازی توسعه همزمان با جهان اطلاعات و تقویت زمینه‌های مختلف استفاده از این فناوری، به خصوص در تجارت الکترونیک، خدمات آموزش، پژوهشی، اطلاع‌رسانی عمومی و مدیریت نیاز به برنامه‌ریزی و اجرای دقیق و سریع می‌باشد. از آنجا که اجرای اهداف فوق با توجه به محدودیت‌های موجود کشورمان در کوتاه‌مدت مقدور نیست، این پروژه در شهرهای محدودی انجام پذیرفت که در آینده بتوان نتایج حاصل را به شهرهای بزرگ‌تر تعمیم داد. در ایران، نیاز به ایجاد شهرهای مجازی به صورتی روزافزون مشاهده

^۱ - Barrett

می‌شود. از یکسو رشد جمعیت شهرهای بزرگ و آلودگی های هوا و ترافیک سنگین به اضافه مراجعات مکرر و افزایشی به ادارات، تراکم کاری و اتلاف وقت در خدمت گیری این نیاز را گوشزد می کند؛ از سویی نیاز اقتصادی کشور به توسعه (حتی در بعد اقتصادی توسعه شهرهای مجازی می تواند نمایانگر جاذبه های شهرهای واقعی به سیاحان و جلب گردشگر و رونق اقتصاد در این گستره شود) بنابراین توسعه شهر مجازی علاوه بر کاستن از تنگناهای زیست محیطی - که شهرهای بزرگی چون تهران واقعا نیازمند آن هستند - می تواند هزینه بخش های حمل و نقل و بنزین و... را کاهش دهد و حتی می تواند احساس نوستالژیک عقب ماندگی - به ویژه در بین جوانان رابهوبدبخشیده یا حتی از بین ببرد (جلالی ۱۳۸۲، ص ۱۵۵).

نتیجه گیری

در عصر حاضر، اطلاعات و اطلاع رسانی مهم ترین ابزار استراتژیک برای مدیریت و اداره صحیح همه واحدهای اداری، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی محسوب می گردد. با توجه به روند رو به رشد به کارگیری اطلاعات در امور مختلف، شهرهای آینده نسبت به شهرهای امروزی چهره متفاوتی خواهند داشت. با توجه به موارد فوق الذکر ایجاد شهرهای الکترونیک بدون شک یکی از اولویت های اساسی در رسیدن به یک جامعه اطلاعاتی جهانی خواهد بود. شهر الکترونیک بازتاب فناوری های جدید اطلاعات و ارتباطات در عرصه مدیریت شهری است. به عبارت دیگر مزیت ها و تسهیلاتی است که این فناوری ها برای شهروندان و سازمان های محلی فراهم می نماید. اگر شهروندان از نظر فرهنگی، آموزشی و اطلاعاتی به حدی نرسند که ترجیح دهند به جای خدمات سنتی و کاغذ محور از خدمات الکترونیکی استفاده کنند، پروژه شهر الکترونیکی به نتیجه نخواهد رسید بنابراین برای استقرار شهر الکترونیک ابتدا باید زیر ساخت های الکترونیک در سطح گسترده فراهم شود و فرهنگ سازی لازم انجام پذیرد تا مردم خود به خود به سمت استفاده از این نوع خدمات سوق پیدا کنند دامنه این کارکردهای جدید به طور مداوم در حال گسترش است. لیکن این توسعه زمانی درست و پایدار خواهد بود که بر بستر زیرساختارهای الکترونیک و در تمام ابعاد آن به اجرا درآید. فراهم کردن امکان استفاده از اینترنت برای شهروندان امری ضروری است، لیکن ایجاد شبکه های محلی از زیرساخت های شهر الکترونیک می باشد. خدمات الکترونیک که توسط سازمان های دولتی و غیر دولتی به صورت آن لاین ارائه می شود، همه آن چیزی نیست که شهر الکترونیک را محقق می سازد. به کارگیری همه فناوری های جدید اطلاعات و ارتباطات برای ارتقاء سطح مشارکت و همکاری مردم در اداره امور شهر، از جمله اقدامات اساسی برای تحقق شهر الکترونیک است. عنصر اساسی و کلیدی در هر کاربردی از فناوری اطلاعات هم چون شهر الکترونیک، اطلاعاتی است که باید به اندازه کافی، به صورتی مناسب، در هر موقع که نیاز باشد با تنوع مورد نیاز شهروندان و در قالب های گوناگون متناسب با کارکردها و سلیقه ها در اختیار و دسترس شهروندان قرار داشته باشد، تا آگاهی از چشم انداز شهر و شکل گیری ایده های نو در اذهان مردم میسر شود. تردیدی نیست که در گذر از دروازه های شهر الکترونیک که با دولت الکترونیک و سازمان الکترونیک، زندگی الکترونیک را بر بستر زیرساختار الکترونیک فراهم می نماید، چالش هایی اساسی همچون مدیریت اطلاعات و روندهای ارتباطی،

تغییر دیدگاه شهروندان و مستندات پیگیری‌های اداری و حقوقی فرا روی ما قرار دارد که شناخت کافی از آن‌ها می‌تواند راهگشا باشد.

منابع

- پهلوان، جنگیز (۱۳۸۲). فرهنگ شناسی. تهران: نشر قطره
- جلالی، علی اکبر (۱۳۸۲). شهر الکترونیک. تهران: مرکز انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران
- جوادی، اردشیر (۱۳۸۲). "مدیریت شهری در ایران: فراز و فرود" شهرداریها سال چهارم شماره ۴۷: ۱۵ - ۱۹
- جهانگیری، جهانگیر (۱۳۸۳). "موانع مشارکت مدنی در کشورهای در حال گذر". در همایش مسائل شهرسازی ایران، مجموعه مقالات و سخنرانیهای ارائه شده. شیراز: دانشگاه شیراز، دانشکده هنر و معماری.
- لینیچ، کوین (۱۳۸۱). "تنوری شکل خوب شهر"، ترجمه سید حسین بحرینی. تهران، دانشگاه تهران
- مصلح‌کیا، علیرضا (۱۳۸۱). "بررسی ساختار مدیریت و برنامه‌ریزی شهری در شهرهای مجازی". پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته شهرسازی، تهران دانشگاه آزاد اسلامی
- مقدسی، علیرضا، (۱۳۸۴)، مدل‌های پیاده‌سازی دولت الکترونیک، تدبیر، شماره ۱۶۰، ۳۳.
- نقش مشارکت در توسعه محلی (مقدمه گزارش توسعه انسانی کشور مصر در سال ۲۰۰۳). ترجمه علی اصغر مقصودی. قابل دستیابی در: <http://www.kermantaavon.ir/article1/mahalli.htm>
- Akman, Ibrahim ;Yazici, Ali ; Mishra, Alok ;Arifoglu, Ali (2005) , E.Government: Aglobal view and an empirical evaluation of some attributes of citizens, Government Information Quaterly, xx,
- E-Government : The Next Steps to Benefit the Citizen (NCDC:North Cornwall District Council , Cornwall , England) , available: <http://www.gossinteractive.com> [5,May2006
- National Workshop on Indicators for Urban Environment Management: the way forward (The Gulmohar: India Habitat Centre, New Delhi, and 20-21 March2001)
- Siam, King & Yuan Long,) 2005(, synthesizing e-government stage models, available at: <http://www.emeraldinsight.com>
- Srinivas, Hari . Use of Internet for Citizen's Participation in Urban Management: A View from Japan. Tokyo Institute of Technology, Tokyo, <http://www.gdrc.org/icts/ihtdp.html>[2,May2006 available at
- Srinivas, Hari . Urban Planning and the Internet: An exploration.Tokyo Institute of Technology , Tokyo , Japan , available at : <http://www.gdrc.org/uem/demo/main.html>[2,May2006]
- Wikipedia Encyclopedia , available at : <http://en.wikipedia.org/wiki>
- Welcome to Exeter: The Innovative 'Electronic City' (ZDNet.co.uk ,2005), available at: http://www.gossinteractive.com/media/adobe/k/h/exeter_case_study_1.pdf [7,July2007