عکس: جام جم

در گفت‌وگو با رئیس پیشین کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی مجلس شورای اسلامی بررسی شد:

چرا با خلوت‌شدن میز مذاکرات در دوحه برجام همچنان نافرجام ماند؟

پرونده

حشمت‌الله فلاحت‌پیشه از آن دست کارشناسانی است که همواره معتقد بوده و هست که با خلوت‌شدن میز مذاکرات هسته‌ای بین ایران و آمریکا و محدودکردن گفت‌وگوها بر سر پرونده فعالیت‌های هسته‌ای، مسیر و فضای لازم برای حصول توافق شکل خواهد گرفت. هرچند این مهم در نشست دوروزه دوحه به وقوع پیوست اما کماکان شاهد عدم حصول توافق بین طرفین (تهران و واشنگتن) بودیم؛ بنابراین به نظر می‌رسد که علاوه بر خلوت‌کردن میز مذاکرات دلایل و عوامل متعدد دیگری در تأخیر احیای برجام و شکست مذاکرات قطر مؤثر بوده است. از همین منظر «شرق» در گفت‌وگو با رئیس پیشین کمیسیون امنیت ملی و سیاست خارجی به بررسی دیگر عوامل شکست نشست غیرمستقیم جمهوری اسلامی ایران و ایالات متحده آمریکا در قطر پرداخت. در این گپ‌وگفت سعی شده است به این سؤال کلیدی هم پاسخ داده شود که علاوه بر خلوت‌کردن میز مذاکرات بین تهران- واشنگتن و محدودکردن موضوع بر روی پرونده فعالیت هسته‌ای چه ابزارها و لوازم دیگری برای حصول هرچه زودتر توافق و احیای برجام نیاز است؟ پاسخ به این سؤال و پرسش‌هایی از این دست، محور مصاحبه پیش‌رو را شکل می‌دهد که در ادامه از نظر می‌گذرانید.

◆ جناب فلاحت‌پیشه برای سؤال اول مستقیم تحلیل شما را به چالش بکشیم که اعتقاد داشتید اگر میز مذاکرات خلوت شود، می‌توان به توافق نائل آمد؛ اما در نشست دوروزه دوحه با خلوت‌شدن میز مذاکرات باز هم توافقی حاصل نشد؛ آیا صرفا خلوت‌شدن میز مذاکرات مهم است یا تغییر نگاه طرفین به‌خصوص تهران و واشنگتن؟

با توجه به اتفاقات، تحولات و رویدادهایی که برای مسیر گفت‌وگوها و مذاکرات هسته‌ای در این سال‌ها شکل گرفته است، به نظر می‌رسد که پرونده فعالیت‌های هسته‌ای که پیش‌ازاین به‌عنوان اختلاف بین ایران و ایالات متحده آمریکا مطرح بود، اکنون متأسفانه به بخشی از مسائل سیاسی، امنیتی و دیپلماتیک جهانی بدل شده است که نقش عمده‌ای در دوره گذار نظام بین‌الملل ایفا می‌کند. در سایه این تعریف از مذاکرات هسته‌ای قطعا تمام بازیگران منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای به شکل مستقیم یا غیرمستقیم و با شدت و ضعف نقش و دخالتی در مذاکرات هسته‌ای پیدا خواهند کرد؛ بنابراین اگرچه به‌صورت فیزیکی و ظاهری در نشست دوروزه دوحه شاهد خلوت‌شدن میز گفت‌وگوها و مذاکرات بودیم اما سایه تمام این بازیگران منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای و به‌خصوص روس‌ها بر مذاکرات سنگینی می‌کرد.

◆ پس با این تفاسیر معتقدید که با وجود خلوت‌شدن میز مذاکرات، تهران کماکان در سایه مسیر وین و نقش مسکو حرکت کرد؟

در یک نگاه کلان ما در نظام بین‌الملل با دو دسته کشور طرف هستیم؛ کشورهایی که با شعار استقلال سیاسی و دیپلماتیک در راستای منافع خود گام برمی‌دارند و دسته دوم کشورهایی هستند که در مناسبات جهانی همواره نقش کشورهای همسو را بازی می‌کنند. در این راستا من بارها در گفت‌وگو با رسانه‌ها عنوان کرده‌ام جمهوری اسلامی هرچه سریع‌تر باید گلیم برجام را از جنگ اوکراین بیرون بکشد تا آن زمان شاهد حصول توافق باشیم؛ اما نشست دوروزه دوحه نشان داد که کماکان گلیم مذاکرات هسته‌ای ایران در آب گل‌آلود جنگ اوکراین غوطه‌ور است؛ بنابراین اگرچه در قطر میز مذاکرات خلوت شد اما باز هم خط منافع ملی روسیه در دوحه هم مانع از به‌نتیجه‌رسیدن توافقات شد. پس باید این‌گونه نتیجه گرفت که در نشست دوحه آنچه محلی از اعراب نداشت، منافع ملی جمهوری اسلامی ایران بود.

◆ از چه بابت؟

از این بابت که متأسفانه کماکان منافع جمهوری اسلامی ایران قربانی منافع روسیه به‌خصوص بعد از جنگ اوکراین شده است؛ آن‌هم در شرایطی که اکنون تمام کشورها به‌خصوص همسایگان ما در سایه جنگ اوکراین سعی می‌کنند بیشترین تلاش را برای تحقق منافع خود داشته باشند اما متأسفانه این جنگ به یک کاتالیزوری برای قربانی‌شدن منافع ایران پیش‌پای منافع روسیه بدل شده است. ازاین‌رو در همین مصاحبه با روزنامه «شرق» به‌صراحت می‌گویم که آنچه تیم مذاکرات هسته‌ای ایران در دوحه انجام داد، گفت‌وگو و چانه‌زنی نبود بلکه یک وقت‌گذرانی دیپلماتیک بود.

◆ حال باید پرسید که اگر خلوت‌شدن میز مذاکرات به توافق نخواهد انجامید، شما چه راهکاری برای رسیدن به توافق و احیای برجام را مطلوب می‌دانید؟

من همواره گفته‌ام که ایران با تحدید مذاکرات هسته‌ای می‌تواند مسیری را در پیش بگیرد که هرچه سریع‌تر به توافق برسد اما متأسفانه رفتار ایران در این سال‌ها به نحوی باعث شد که مذاکرات هسته‌ای به منافع دیگر بازیگران بی‌ربط گره بخورد و این مسئله سبب شد که پرونده فعالیت‌های هسته‌ای ایران به مسائل غیربرجامی مانند توان موشکی و دفاعی، نفوذ منطقه‌ای، حقوق بشر و سایر مسائل گره بخورد. به موازات آن کشورهای دیگری، حتی کشورهای حاشیه خلیج فارس هم این جسارت را پیدا کردند که به مذاکرات هسته‌ای اضافه شوند و این نتیجه مستقیم رفتارهای ایران است. درصورتی‌که مذاکرات هسته‌ای تنها دو طرف اصلی، یعنی ایران و ایالات متحده آمریکا و یک طرف ناظر یعنی شورای امنیت سازمان ملل دارد؛ بنابراین تمام بازیگرانی که به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم به پرونده فعالیت هسته‌ای و مذاکرات اضافه شدند، به دلیل ندانم‌کاری و دیپلماسی تهران بوده است. در ادامه، همین دیپلماسی سبب شد که مذاکرات هسته‌ای قربانی سایر مسائل در منازعات جهانی شود که آخرین مورد آن جنگ اوکراین بود. من در همان روزهای آغازین جنگ اوکراین گفتم که برجام و مذاکرات وین قربانی و فدای این جنگ شد.

از همان زمان تاکنون نقد و حتی توهین‌های زیادی به من شد، هفته گذشته و درست زمانی که ایران میزبان سرگئی لاوروف بود، قطری‌ها قراردادهای کلان و بلندمدتی را با چهار شرکت اروپایی و آمریکایی منعقد کردند تا جایگزین صادرات گاز روسیه به اروپا شوند اما ما می‌بینیم با حضور وزیر امور خارجه روسیه در ایران، تهران بازهم منافع خود را نادیده گرفت. شاید در این بین مقامات دولت رئیسی و سایر جریان‌های رادیکال داخلی، روسیه را موافق احیای برجام بدانند، ولی در صحنه عمل به‌هیچ‌وجه احیای برجام در راستای منافع روس‌ها نیست. در این شرایط، برخلاف ایران که با تحریم و سیاست فشار حداکثری، اقتصادش به یک بحران رسیده است، روس‌ها توانستند در سایه تحریم‌های ناشی از جنگ اوکراین، به نقطه‌ای از توان برسند که اتفاقا دیگر کشورها مانند ایران را دچار چالش کنند.

◆ با این تفاسیر، سؤال جدی که باید پرسید این است که اگر سایه روس‌ها در دوحه‌این نشست را به شکست کشاند، چرا تهران به این نقطه رسیده است؟

این هم ناشی از تصورات مقامات ایرانی است.

◆ چه تصوری؟

واقعیت امر آن است که فضای ذهنی مسئولان با فضای کشورهایی که تهران به آن تکیه کرده در تضاد کامل به سر می‌برد. این کشورها به هر عامل و ابزاری، ولو ایران و برجام، به‌مثابه مسیری برای ارتقای نفوذ خود و همچنین بالابردن توان چانه‌زنی دیپلماتیک در راستای تحقق منافع ملی خود در برابر غرب می‌نگرند ولی متأسفانه تهران این باور را دارد که در کنار روسیه و چین و ذیل سیاست نگاه به شرق، در یک بلوک قدرتمند قرار دارد. همین نگاه سبب شده است جمهوری اسلامی ایران تنها بازیگری باشد که از تأخیر در احیای برجام بیشترین آسیب را می‌برد اما دیگر بازیگران به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم منافع و امتیازات خود را در سایه بن‌بست فعلی و تأخیر در احیای برجام برده و می‌برند. نکته مهم‌تر اینجاست که اتفاقا شرایط کنونی از یک طرف قربانی‌کردن برجام را بیش‌ازپیش محتمل می‌کند و از طرف دیگر می‌تواند یک فرصت جدی را در اختیار ایران قرار بدهد. این یک وضعیت پارادوکسیکال و متناقض است و باید دید در آینده چه اتفاقاتی را برای ایران رقم می‌زند.

◆ قدری روشنگری می‌کنید. منظور از این وضعیت پارادوکسیکال چیست؟

ببینید از یک طرف برگزاری نشست ناتو در مادرید بود که روسیه و چین به‌عنوان بزرگ‌ترین تهدیدات و دشمنان غرب معرفی شده‌اند؛ بنابراین پکن و مسکو سعی می‌کنند ابزارهایی مانند برجام و کشورهایی مانند ایران را در راستای منافع خود در برابر غرب قربانی کنند. درعین‌حال، این فضا می‌تواند سنگ محکی برای راستی‌آزمایی ادعای روس‌ها و چینی‌ها برای متحدخواندن ایران باشد.

◆ چطور؟

اخیرا آقای رئیسی میهمان ویژه گروه بریکس بود؛ گروهی که ۲۶ درصد تولید ناخالص داخلی دنیا، ۲۴ درصد منابع ارزی خارج از حوزه یورو و ۴۰ درصد جمعیت جهان را شکل می‌دهد. درخواست ایران برای عضویت در گروه بریکس می‌تواند سنگ محکی برای ادعای دوستی روس‌ها و چینی‌ها باشد. من در ۱۰ سال گذشته بارها تأکید داشته‌ام که ایران باید عضو گروه بریکس شود.

◆ گروه بریکس! جناب فلاحت‌پیشه این ادعا با توجه به واقعیات جاری شبیه به یک شوخی و جوک دیپلماتیک است.

خیر این‌گونه نیست.

◆ کشوری مانند ایران با پرونده‌های متعدد مانند پرونده هسته‌ای، نفوذ منطقه‌ای، توان موشکی و حضور در لیست سیاه گروه FATF، درگیری تمام‌عیار با تحریم‌های آمریکا و سیاست فشار حداکثری، عملا نه توان و نه پتانسیلی برای حضور در این گروه را دارد. ضمن اینکه بحران‌های اقتصادی کنونی در داخل و ناکارآمدی دولت در مدیریت آن نیز شرایطی را رقم زده است که تهران رمقی برای حضور در این گروه‌ها ندارد. شاهد این مدعا هم به تلاش‌های قبلی جمهوری اسلامی در حوزه اکو، پیمان شانگهای و نظایر آن بازمی‌گردد که صرفا در حد اسم باقی مانده است. غیر از این است؟

من این مسئله را مثل شما یک شوخی یا جوک دیپلماتیک نمی‌بینم. اتفاقا این مهم می‌تواند سنگ محکی برای سنجش ادعای ایران‌دوستی روس‌ها و چینی‌ها باشد. اگر پکن و مسکو درخواست تهران را برای عضویت در گروه بریکس اجابت کنند، آن زمان می‌توان گفت روسیه و چین به واقع ایران را متحد راهبردی خود می‌دانند. پس اگر در آینده شرایط به سمتی پیش رود که ایران عملا جزء این گروه شود، می‌تواند بخشی از فرصت‌های کنونی را که از دست رفته است، توجیه کند؛ چون فضای بین‌المللی بعد از جنگ اوکراین درحال تبدیل‌شدن به یک فضای دوقطبی و بلوک‌بندی‌شده است. بر این اساس، گروه بریکس که درحال‌حاضر یک گروه اقتصادی است، امکان دارد در آینده به یک بلوک سیاسی، دیپلماتیک و حتی نظامی، امنیتی و دفاعی هم بدل شود. البته تا اینجای کار گروه بریکس، ایران را به دلیل قرارگرفتن در لیست سیاه گروه FATF، تحریم‌های آمریکا و چالش‌ها و مناقشاتی مانند پرونده هسته‌ای از عضویت در خود منع کرده و درخواست تهران را نپذیرفته است؛ چراکه اعضای بریکس اعتقاد دارند این گروه نه برای تنش و چالش، بلکه برای افزایش قدرت چانه‌زنی دیپلماتیک و نفوذ اقتصادی آنها در نظام بین‌الملل است. پس ما می‌بینیم متأسفانه ایران با این سیاستی که در پیش گرفته به نقطه‌ای رسیده که نه می‌تواند از فرصت‌های خود در برابر غرب استفاده کند و نه در شرق هم روسیه و چین فرصتی به ایران می‌دهند؛ بنابراین تهران فعلا در یک بلاتکلیفی به سر می‌برد و منافع خود را فدای منافع مسکو کرده است. از این منظر من شکست مذاکرات دوحه را فراتر از اختلاف‌نظر دو پایتخت تهران و واشنگتن می‌دانم، چون ایران کماکان خود را در کنار چین و روسیه در یک قطب‌بندی و بلوک‌بندی می‌بیند و در این راستا رسانه‌های جریان رادیکال در داخل ایران نشست دوحه را که بدون حضور چین و روسیه پی گرفته شد، نوعی دورزدن پکن و مسکو می‌دانستند و به همین دلیل پیش از انجام مذاکرات در دوحه، شکست آن را قطعی می‌دانستند. پس اگرچه در قطر میز از نظر فیزیکی و ظاهری خلوت بود، ولی سایه و روح منافع روسیه و چین باعث شکست مذاکرات شد.

◆ در بخشی از تحلیل خود عنوان داشتید که اضافه‌شدن دیگر بازیگران به‌جز آمریکا به مذاکرات نتیجه مستقیم سیاست‌های ایران است. آیا تغییر محل مذاکرات از وین به دوحه می‌تواند به نحوی مسیر را برای اضافه‌کردن کشورهای حاشیه خلیج فارس به مذاکرات شکل دهد؟

اولا من نقش قطری‌ها و قبل‌تر از آن نقش عمانی‌ها را در مذاکرات هسته‌ای و تنش ایران و آمریکا را شبیه به نقش اتحادیه اروپا می‌دانم که سعی می‌کنند به‌عنوان نماینده طیفی از کشورها این مذاکرات هرچه‌سریع‌تر به نتیجه برسد اما واقعیت امر آن است که هرچه میز برجام شلوغ شود و بازیگران به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم به نام میانجیگر، تسهیلگر یا میزبان به پروسه گفت‌وگوهای اضافه شوند، قطعا برجام و احیای توافق هسته‌ای پیچیده‌تر، بغرنج‌تر و طولانی‌تر خواهد شد؛ چراکه منافع متعدد، متنوع و درعین‌حال متضاد بسیاری از بازیگران منطقه‌ای و فرامنطقه‌ای به احیای برجام گره می‌خورد. در همین راستا من سیاست خارجی جمهوری اسلامی ایران در گذر سال‌های گذشته را تا به این اندازه ضعیف ندیده‌ام. متأسفانه کار به جایی رسیده است که علاوه بر ۱+۵، حتی کشورهای حاشیه خلیج فارس هم خود را به پروسه مذاکرات اضافه کرده‌اند. ضمن اینکه اگرچه برخی کشورها مانند چینی‌ها و روس‌ها حتی در مذاکرات قطر حضور فیزیکی نداشتند، اما مذاکره‌کنندگان ما سعی کردند شبح آنها را در دوحه ترسیم کنند. این نشان می‌دهد ایران تنها بازیگری است که در مذاکرات احیای برجام طبق منافع ملی خود عمل نمی‌کند. چون اگر ایران چراغ سبزی را در مذاکرات دوحه از خود نشان می‌داد، می‌توانست از پیشنهاد فرانسوی‌ها در نشست گروه ۷ برای بازگرداندن نفت و گاز ایران به بازارهای جهانی نهایت استفاده را ببرد. اما عملا سایه سنگین منافع روسیه و قربانی‌شدن منافع ایران پای مطامع و خواسته‌های کرملین باعث شد نشست دوحه به یک وقت‌گذرانی دیپلماتیک تبدیل شود. شدت این وابستگی به منافع روسیه به قدری است که رسانه‌های جریان رادیکال در داخل کشور حاضرند هم‌وطنان و برادران ایرانی خود را آماج توهین‌ها، حمله‌ها و انتقادهای شدید به‌دلیل مواضعشان ضد پوتین قرار دهند. این یک شرایط بسیار خطرناک است. پس من معتقدم آنچه در این دوره گذشت، ادامه یک بیراهه بود؛ بیراهه‌ای که در وین شکل گرفت.

◆ به چه دلیل نشست وین و دوحه را بیراهه می‌دانید؟

چون اگرچه نفس مذاکرات وین مثبت تلقی می‌شود اما زمانی که پای امضای توافق رسیدیم، شاهد جنگ اوکراین بودیم و این جنگ عملا مذاکرات وین از سوی روس‌ها و ایران را به یک بیراهه تبدیل کرد؛ چراکه منافع تهران قربانی شخص پوتین شد. همین رویه در دوحه تکرار شد؛ بنابراین من معتقدم نشست قطر ادامه بیراهه نشست در وین اتریش بود. درحالی‌که هم نشست وین و هم نشست دوحه می‌توانست یک راهکار و یک راه‌حل برای احیای برجام و لغو تحریم‌ها باشد. چون در دوحه با خلوت‌شدن میز مذاکره و با تحدید (محدودسازی) مذاکرات روی پرونده فعالیت هسته می‌توانستیم اختلافات خود را با طرف اصلی یعنی ایران آمریکا حل‌وفصل کنیم اما نهایتا این مسئله نه‌تنها حل نشد بلکه شاهد پیچیده‌ترشدن پرونده هسته‌ای بودیم. البته در این بین دولت رئیسی و دیگران توضیحات و توجیهاتی را مطرح می‌کنند اما واقعیت امر آن است که ایران به‌دلیل قربانی‌کردن منافع برجامی خود پیش‌پای منافع روسیه عملا احیای برجام را به فراموشی سپرده است. من امیدوارم هرچه‌زودتر این فرصت‌سوزی به پایان برسد و این مسیر اشتباه در سیاست خارجی ایران تصحیح شود. اگرچه با توجه به واقعیت جاری به نظر نمی‌رسد به این زودی‌ها شاهد توقف و تصحیح این نگاه در داخل باشیم. درحالی‌که همین قطر هفته پیش بزرگ‌ترین قراردادهای گازی تاریخ جهان را در حوزه انرژی به امضا رساند. جمهوری آذربایجان نمایشگاه بزرگ نفتی خود را با حضور شرکت‌های بزرگ بین‌المللی افتتاح کرد. در کنار آن عربستان سعودی، امارات متحده عربی و حتی عراق نیز حداکثر تولید نفت خام را در دستور کار قرار دادند تا بتوانند در سایه جنگ اوکراین منافع خود را تأمین کنند و این ایران است که کماکان فرصت‌ها را یکی پس از دیگری از دست می‌دهد. به همین دلیل جا دارد که دولت رئیسی به مردم و به تاریخ پاسخ دهند که به چه دلیل یا دلایلی این فرصت‌ها و منافع را یکی پس از دیگری از دست دادند؟ چون حتی اگر براساس تجربه تاریخی کشورهای دارای فناوری هسته‌ای هم به مسئله نگاه کنیم، تنها توجیه این فرصت‌سوزی‌ها فقط و فقط داشتن بمب اتم است؛ درحالی‌که ایران به دلایل متعدد سیاسی، دیپلماتیک و شرعی داشتن سلاح هسته‌ای را هم حرام می‌داند. پس به هیچ دلیلی و با هیچ توجیهی نمی‌توان وضعیت کنونی و فرصت‌سوزی‌های کنونی یکی پس از دیگری را برای ملت ایران توضیح داد. این حق مردم است که بازخواست جدی از دولت داشته باشند که چرا در این سال‌ها فرصت‌ها را از دست دادیم؟

یادداشت

بانک‌های فشلکترونیکی

سیدجمال هادیان طباطبایی‌زواره

چند روز پیش برای پرداخت آخرین قسط و تسویه‌حساب وامم به یکی از شعب بانک ملی مراجعه کردم. کنار باجه اعتبارات صف تشکیل شده بود و لاجرم من هم باید در همان صف می‌ایستادم. یکی وام ازدواج می‌خواست و یکی وام تعمیرات مسکن و دیگری وام خرید کالا. یکی وام ۵۰ میلیونی می‌خواست و دیگری صدمیلیونی و من هم می‌خواستم وام کهنه پنج‌ساله را پس از پرداخت اصل و سودش تسویه کنم و نفس راحتی بکشم. تصورم این بود که با آماده‌سازی زیرساخت‌های دولت الکترونیکی در چند سال اخیر دیگر از تشکیل پرونده کاغذی و پرکردن و تحویل انواع فرم‌ها و قراردادها، نامه‌های کسر حقوق وام‌گیرنده و ضامنان، استعلام‌ها و کپی مدارک شناسایی خبری نیست. به دلیل مسئولیتم در چند سال اخیر، خوب می‌دانستم که دولت قبلی و فعلی به اجرای کامل دولت الکترونیکی پافشاری داشته‌اند و دارند و «شورای اجرائی فناوری اطلاعات» و «سازمان فناوری اطلاعات» موضوع را با جدیت دنبال می‌کنند. همکارانم در وزارت ارتباطات مدت‌هاست زیرساخت‌های احراز هویت آنلاین و تبادل اطلاعات را برای اجرای دولت الکترونیکی آماده کرده‌اند. تصورم این بود که اغلب مراحل درخواست تا دریافت هر نوع عملیات بانکی، به‌ویژه دریافت وام، الکترونیکی شده و در زمان، انرژی و هزینه صرفه‌جویی و از تقلب و جعل هم پیشگیری می‌شود؛ اما وقتی نمایش حوصله‌سربر متصدی اعتبارات بانک ملی را دیدم، تصوراتم درباره الکترونیکی‌شدن خدمات بانکی فروریخت و عین بازی ماروپله سوختم و به ۲۰ سال پیش بازگشتم و با خود گفتم زهی خیال باطل!

متصدی بانک با طمأنینه اعصاب‌خردکنی اول یک پوشه مقوایی برمی‌داشت، با دقتی وصف‌ناپذیر آن را تنظیم و از وسط تا می‌زد، بعد گیره پوشه را برمی‌داشت و با دقتی مضاعف در سوراخ‌های پوشه فرو می‌کرد و به آرامی گیره را می‌بست. بعد هر گروه از مدارک استعلامی، فرم‌ها، کسر حقوق‌ها و کپی‌های مدارک شناسایی را از وسط تا می‌زد و با دقت تمام سوراخ می‌کرد و گاهی هم به وام‌گیرندگان منتظر و درمانده ایراد می‌گرفت. آخ که چه پرونده منظم و دقیقی درحال تشکیل‌شدن بود! سپس نگاهی به مانیتور می‌انداخت و چیزی را علامت می‌زد و همه این مراحل سر صبر و با طمأنینه انجام می‌شد و حاضران و منتظران را کلافه و عصبی می‌کرد. مدتی به تماشای این وضعیت اسف‌بار نشستم و افسوس خوردم و آه کشیدم و در این فکر بودم که «چرا درحالی‌که کاربرد سیستم‌های بیومتریک در احراز هویت مشتریان و مخاطبان رواج پیدا کرده است، ما هنوز کپی مدارک شناسایی می‌گیریم!؟» که نوبتم شد. گفتم: «برای پرداخت آخرین قسط و تسویه‌حساب آمده‌ام». گفت: «شماره پرونده‌ات را بده». گفتم: «شماره پرونده‌ام کجا بود؟ شماره وامی که پنج سال پیش گرفته‌ام یادم نمانده! بفرما این کارت ملی‌ام از روی شماره ملی، پرونده‌ام را پیدا کن». گفت: «نمی‌شود، یک ساعت طول می‌کشد». گفتم: «به‌هرحال من شماره پرونده‌ای از بر ندارم». با اکراه کارت ملی را گرفت و ظرف دو دقیقه مشخصات وام را پیدا و تتمه وام را محاسبه کرد و گفت: «این مبلغ را به حساب بریز». کارت بانکی‌ام را دادم که مبلغ را از حسابم کم کند، گفت: «اینکه کارت بانک دیگری است». گفتم: «خب باشد». گفت: «باید ملی‌کارت باشد وگرنه باید پول را از خودپرداز یا موبایل‌بانک انتقال دهید». خواستم انتقاد کنم که چرا اینجوری است و پس دولت الکترونیکی کجاست؟ اما دیدم چنان کلافه و عصبانی است که زیر لب با غرولند گفت: «خدا پدرت را بیامرزد دولت الکترونیکی کجا بود!». دیدم کارمند است و مأمور و معذور و اگر بیشتر از این بگویم، کارم گیر می‌کند. سکوت کردم. درهمین‌حال دیدم کارمند میز بغلی از سر غیظ با دستگاه شماره‌زن درحال شماره‌زدن تعدادی برگه است. روبه‌رویش نشستم و گفتم: «خداقوت، چه می‌کنید؟». او که شاهد گفت‌وگوی چند دقیقه قبل من با همکارش بود، گفت: «همه این برگه‌ها دارای شماره است اما می‌گویند دوباره با شماره‌زن شماره بزنید و من باید از صبح تا بعدازظهر این گوشتکوب را صدبار به این برگ‌ها بکوبم» و ادامه داد: «انتظار داشتیم همه کارها الکترونیکی شود و بساط این کاغذبازی، استعلام و کپی‌گرفتن و فرم پرکردن برچیده شود اما نه‌تنها نشد بلکه هرسال یک پیچ‌وخمی هم اضافه شد».

برای من که چند سال است در وزارت ارتباطات شاهد تلاش شبانه‌روزی همکارانم برای ایجاد زیرساخت‌ها و تحقق دولت الکترونیکی بوده‌ام، دیدن این استیصال و عقب‌ماندگی در شعبه یکی از مهم‌ترین بانک‌های دولتی شگفتی‌آور بود. یک لحظه یادم افتاد که چند هفته پیش صندوق‌های امانات شعبه دیگری از همین بانک مورد دستبرد قرار گرفت. تردید نکردم که سیستم بانکی در برابر تغییرات جدید و به‌روزسازی در حوزه‌های مختلف و حذف بوروکراسی مقاومت شدید دارد. آنها هنوز تمایل دارند کارها را به همان شیوه تیروکمان‌شاه ادامه دهند. به همین دلیل با مراحل اجرای دولت الکترونیکی هماهنگ نشده، سازوکار ارائه خدماتشان را به‌روز نکرده و کارکنان و مشتریانشان را به دردسر انداخته‌اند. البته چنین مقاومتی تا حدودی عادی است.

اصولا مدیران یا کارکنان به چند دلیل در مقابل تغییرات جدید الکترونیکی‌شدن و هوشمندسازی مقاومت می‌کنند: اول آنکه تصور می‌کنند با الکترونیکی‌شدن بی‌کار می‌شوند. دوم آنکه با الکترونیکی‌شدن و هوشمندسازی احتمال هرگونه اعمال نظر و رانت به حداقل می‌رسد؛ چون همه‌چیز شفاف می‌شود. سوم آنکه احتمال سوءاستفاده‌های احتمالی اعم از جعل، تقلب، رشوه و ارتشا از میان می‌رود. به همه این موارد باید یک مورد اختصاصی برای بانک‌ها را هم اضافه کرد و آن ترس از عدم بازپرداخت وام و مسئولیتی است که در این زمینه بر عهده دارند. تصور می‌کنند مدارک کاغذی اسناد و الزامات محکم‌تری در بازپرداخت وام است.

شگفتی از مشاهده چنین وضعیتی زمانی بیشتر می‌شود که دست‌کم این وضعیت از ۲۰ سال گذشته تاکنون تغییر نکرده است. هر نوع مقاومتی ظرف چند سال کمرنگ و بالاخره سیستم تسلیم نوآوری‌های فناوری می‌شود اما اینکه سیستمی بیش از ۲۰ سال در برابر تغییرات مقاومت کند، به احتمال زیاد ریشه در ضعف مدیریت و فرهنگ سازمانی دارد.

به نظر می‌رسد پیاده‌سازی دولت الکترونیکی و کنترل و نظارت بر اجرای دقیق آن و تضمین تداوم اجرای آن در همه اجزای دولت، واجب و لازم است اما باید برای هموارکردن مسیر آن به موانع فرهنگ عمومی و فرهنگ سازمانی توجهی ویژه کرد.