

نوشته: غلامرضا فدائی عراقی

**کلیدواژه ها:** اطلاع رسانی؛ مدیریت اطلاع رسانی؛ ایران؛ موانع اطلاع رسانی

#### چکیده:

اطلاع رسانی، یکی از ضرورت‌های عصر حاضر است و در کشور ما به ویژه، با عنایت به شروع سازندگی، ضرورت آن بیشتر محسوس است. متأسفانه موانعی بر سر راه است که نه تنها ما؛ بلکه اغلب کشورهای مشابه ما با آن دست به گریبان‌اند. در این مقاله، ضمن تعریف مختصری از مدیریت و اطلاع‌رسانی، به موانع دهگانه در این زمینه پرداخته خواهد شد. این موانع عبارت‌اند از:

- ۱) عدم عنایت به تفکر منظم و منطقی در کارها،
  - ۲) عدم توجه به نظام در اطلاع رسانی،
  - ۳) حاکمیت تفکر بخشی،
  - ۴) نبود روحیه جمعی
  - ۵) عدم ثبات در مدیریتها
  - ۶) نبودن پیگیری و نظارت
  - ۷) جدی نگرفتن تحقیقات از طرف مقامات مسوول برای محققان داخلی،
  - ۸) مشکل زبان
  - ۹) عدم تفاهم و یا ارتباط بین اطلاع رسانی و متخصصان کامپیوتر،
  - ۱۰) حلاوت تماس و یا ارتباط با خارج که اثرات این موانع در موارد زیر تجلی می‌یابد:  
الف) بریدگی، انقطاع و انسداد در کار اطلاع رسانی،  
ب) در هم برهمی و بلاتکلیفی،  
ج) حبس اطلاعات،  
د) تولید اطلاعاتی که ضروری نیست،  
ه) زمینه سازی برای ورود اجنبی.
- توصیه اصلی در این مقاله، این است که باید به خویشتن بازگشت و هر چه سریع‌تر نظامی را برای گردآوری ذخیره و بازبایی اطلاعات طراحی کرد و پذیرفت.

#### مقدمه:

قبل از بحث درباره موانع عمده در امر مدیریت اطلاع رسانی و کتابداری اجازه می‌خواهم تا سه واژه "اطلاع"، "رساندن" و "مدیریت" را تعریف کنم.  
اطلاع: آنچه که ارزش معنوی داشته و ما را نیل به مقصود و هدف یاری می‌رساند. [۱]

#### رساندن:

وقتی صحبت از رساندن پیش می‌آید، طبعاً مبدا و مقصد در ذهن تداعی می‌شود. زیرا اگر میدای در کار نباشد و مقصدی نیز در نظر گرفته نشود، رساندن چه معنا دارد؟ لذا وقتی این دو، مطرح شدند لازم می‌آید که مبدا اطلاع معلوم باشد و صحت و اعتبار آن مورد توجه قرار گیرد. و نیز در برابر، مقصد هم مشخص باشد تا "اطلاع" متناسب با نیاز مقصد و گیرنده، تعیین و تبیین گردد. آن وقت در امر "رساندن"، وسیله ارسال مطرح خواهد شد که: این وسیله چیست و آیا با حمل اطلاع متناسب است؟ آیا سرعت و دقت لازم در ارسال پیام را داراست؟ و آیا کاربرد و استمرار آن در فضای مفروض، معنا و مفهومی خواهد داشت؟ طبعاً باید همه اینها تعریف و روشن شود. فی‌المثل، اطلاع رسانی در یک شهر کوچک، شهر متوسط، شهر بزرگ و در سطح جهان، ابزارهای گوناگونی را می‌طلبد - اگر چه در بعضی موارد دارای نقطه و یا نقاط اشتراک هستند. [۲]

مدیریت: مدیریت که از نظر لغوی از دوره، دایره و مدار گرفته شده، به این معناست که اجزای تشکیل‌دهنده یک مجموعه برگرد محور، به گونه‌ای دایره‌وار بچرخند که، بتوانند ضمن حفظ مجموعه‌ای بودن خود، از همه امکانات به طور متعادل بهره‌ور شوند. و نیز طبعاً مدیریت از نظر اصطلاحی شاید، بتواند به معنای استفاده بهینه از وضع موجود با حداقل هزینه تعریف شود.

مدیریت در دورانهای گوناگون، به انواع مختلف اعمال شده است. و اگر چه، از نظر هدف همه دورانها با همه نقاط اشتراک دارند؛ اما روشها و شیوه‌ها در اعصار گوناگون زندگی بشر، تفاوت داشته است. می‌گویند زمانی که بشر غارنشین بوده به مدیریت نیازی نداشته و اگر چنین نیازی را احساس می‌کرده، چماق بزرگترین حربه و ابزار اجرایی مدیریت او بوده است. در دوران سلطه تفکر زراعت و زراعت پیشگی، شلاق، جای چماق را گرفته و بشر برای پیشبرد کار خود، از شلاق برگرده رعیت استفاده کرده است. و در عصر حاکمیت صنعت هم، معروف است که مدیریت حماری و یا تشویقی، ابزار کار بوده و حاکمان صنعتی برای بهره‌گیری هر چه بیشتر از نیروی کار، به تشویق آنها می‌پرداخته‌اند [۳]. اما مدیریت امروزه را مدیریت انسان فرهیخته و دانش آموخته‌ای می‌دانند که براساس اطلاع و دریافت آن تصمیم می‌گیرد و عمل می‌کند. امروزه، بسیاری از محققان در سراسر جهان، با یکدیگر ارتباط اطلاعاتی دارند و بدون آنکه یکدیگر را ببینند با رد و بدل اطلاعات، به بحث می‌نشینند و تصمیم‌گیری می‌کنند. انسان امروز، انسان اطلاعاتی است و موج سوم [۴] خود ناظر

به همین مسئله است. البته، بحث در اینکه این انسان اطلاعاتی، در مدیریت خویشتن راهی برتر را برگزیده و به مقاصد انسانی خویش رسیده یا نه، امری دیگر است که به بحث مفصل دیگری نیاز دارد.

مدیریت کلان و مدیریت بخشی

عده‌ای به ویژه در کشورهای در حال رشد، مدیریت بخشی را بر مدیریت کلان، ترجیح و یا به آن اهمیت بیشتری می‌دهند. می‌گویند: "کار بزرگ" انجام نمی‌شود، زیرا به اصطلاح سنگ بزرگ علامت نزدن است. این عده عقیده دارند "کار" باید کوچک باشد و هر کس مشغول "کار" خودش باشد. درحالی که اگر، اطلاع رسانی خرد و کلان تبیین شود و روح جمعی بر جامعه حکومت کند و موانع تفاهم و برقراری ارتباط از بین برود، این دو با هم منافات ندارند و مکمل یکدیگرند. این عده، معتقدند که مدیریت کلی و همه جانبه، هم زود است و هم ناشدنی:

-زود است؛ زیرا باید "بخشها" در کوران کار و با دست و پنجه نرم کردن با مشکلات، پا بگیرند و نیز ضمن درک ضرورت مدیریت، عمیقاً بفهمند که باید با دیگران تفاهم و ارتباط حسنه کاری برقرار نمود.

-ناشدنی است، به خاطر خصلتهای جاه‌طلبانه و منیتهای فردی و یا سازمانی که، مانع از انجام "کار بزرگ" می‌شود.

باید دانست که این استدلال درست نیست. امامت و رهبری در همه امور، از جمله و به ویژه در امر اطلاع رسانی، از هم مسایل است. البته به زعم بسیاری، "بخشی" نگرستن فوایدی دارد که از آن جمله است:

(۱) هر کسی کار خودش را می‌کند.

(۲) کسی مزاحم کار دیگری نمی‌شود و خودبها، نمی‌تواند در کار یکدیگر دخالت کنند چون اطلاعی از کار یکدیگر ندارند.

(۳) ارتباط با بالاترها، به ویژه کشورها و سیستمهای خارجی برای همه میسر است.

(۴) چه بسا به ظاهر کار سهل‌تر، زودتر و کم هزینه‌تر انجام می‌شود.

اما در برابر، باید دانست که معایب این طرز تفکر هم، کم نیست. و از جمله این معایب می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

(الف) هزینه‌ها چند باره انجام می‌شود و این امر متأسفانه در میان کشورهای که با این طرز تلقی اداره می‌شوند، شایع است.

(ب) نیروها به هدر می‌رود و به جای اینکه، نیروی انسانی ماهر در "طول" و در ادامه هم و برای پیشرفت، کارکننده در "عرض" گرفتار می‌شوند.

(ج) حیثیت و حرمت اجتماعی و ملی در مخاطره قرار می‌گیرد.

(د) صمیمیت و دوستی داخلی، از بین می‌رود و به جای رقابت سالم، حسادت جایگزین می‌شود.

به یاد دارم که در پیش از انقلاب اسلامی که در جلسات شورای هماهنگی مراکز اطلاعات و اسناد شرکت می‌کردم، نماینده سازمان برنامه و بودجه-که عضو این شورا بود-در مورد دوباره کاریها اظهار می‌داشت که: برای انجام دو پروژه مشابه، مثلاً در مورد آب رسانی کشورمان که یکی در شمال و دیگری در جنوب، در حال اجرا بوده است، مشاور خارجی، همان طرح قبلی را کپی نموده و با تعویض فقط جلد و بعضی مطالب ظاهری و ضروری متن طرح، دوباره پولی به جیب زده و بدین صورت از بیت المال سوء استفاده کرده است.

بنابراین چنین تفکری، به عنوان امر مزاحم در مدیریت قابل قبول نیست. مدیریت کلان و بخشی مکمل یکدیگرند، کل و فرد از هم منفک نیستند. باید به طور منظم و سیستماتیک با هم باشند-بدون اینکه در قلمرو یکدیگر وارد شوند. در مدیریت مهم این است که، هر بخش ضمن حفظ استقلال، وابستگی جمعی خود را فراموش نکند. در چنان شرایطی است که هر بخشی در مدیریت، به صورت کلاف سردرگمی در نمی‌آید و سر نخ همیشه پیدا است.

تأکید بنده در این مورد، از این جهت است که در طول خدمتگزاریم در گذشته، به کرات به این مسئله برخورد، به آن گوشزد کرده و از آن رنج برده‌ام و آن بخشی فکر کردن و بخشی نگرستن و بخشی عمل کردن صرف است. چرا که در آن صورت، رابطه‌های طولی و عرضی در بسیاری از موارد قطع می‌شود و هر کس، "خودش" می‌شود و "خودش" حتی در انجام امورش مورد سنوآل هم قرار نمی‌گیرد و به تعبیری، امامت و رهبری کلی فراموش می‌گردد.

در یکی از جلسات کمیته اطلاع رسانی عمومی، وابسته به سازمان ملی یونسکو در ایران-که نمایندگان چندین سازمان و دانشگاه تهران در آن عضویت دارند-بحث نظام اطلاع رسانی مطرح بود و در آنجا، یکی از اعضاء مؤثر اظهار می‌داشت که: هنوز نظام اطلاع رسانی کلان، برای کشور زود است. باید اجازه داد هر بخش، برای خودش کار کند تا آن که، زمان خود وقتش را معین کند.

در اینجا با آنکه قضیه برای همگان روشن است؛ ولی چون در "عمل" در کشور ما توفیق چندانی نیست، خویست برای تیمن مثالی عرض کنم: گویند هشام بن حکم، شاگرد امام صادق علیه السلام و متکلم معروف زمان خودش بود، و حریفی بر علیه امامت تبلیغ می‌کرد و ضرورت آن را منکر بود. او در جلسه بحث آن حریف، حاضر شد و به صورت ناشناس از او سنوالاتی کرد که: آیا دست دارد؟ یا دارد؟ گوش و چشم دارد؟ و مصارف هر يك از اعضا چیست و چه وظایفی انجام می‌دهند. آنگاه، پرسید قلب هم دارد (البته منظور قلب گوشتی نبود) و فایده اش چیست؟ پس از جواب، از او پرسیده بود که با آنکه هر يك از اعضا وظایف خود را به نحو کامل انجام می‌دهند، دیگر قلب به چه درد می‌خورد؟ و بدین صورت او را متنبه می‌کند. لذا همچنان که در امور داخلی، هماهنگ کننده لازم است در امور خارجی هم، "رهبری" جایگاه ویژه دارد. [۵]

### خلط مبحث اطلاع رسانی با وسیله و ابزار اطلاع رسانی

از مصائب امر اطلاع رسانی، این است که "اطلاع" با آنچه "اطلاع" را می‌رساند مخلوط شده است و به تعبیری حمل شی بر حامل آن شده است. درست مثل این است که، شبکه حمل و نقل کشور-که عهده دار ارسال مواد و کالاست-با خود کالا یکی گرفته شود و یا خطوط و شبکه ارتباطی مخابرات، با موادی که مخابره می‌شود مخلوط گردد.

نکته‌ای که در اینجا باید عرض کنم این است که جنبه و جاذبه آنفورماتیک سبب شده، امر اطلاع رسانی-که عمدتاً به عهده کتابداران و اطلاع رسانیان است-در حیطه وظایف و اختیارات متخصصان کامپیوتر قرار گیرد و آنها چنین احساس کنند که بدون نیاز به دانش کتابداران و اطلاع رسانیان، می‌توانند و باید به رتق و فتق امور پردازند. طبیعی است که بسیاری از امور هم، در حیطه اختیار آنان است؛ سیستم دادن به کامپیوتر و کار با آن در وهله اول با آنهاست؛ ولی اینکه چگونه "اطلاع" آماده و به حافظه دستگاه داده شود. تا به هنگام بازیابی مشکلی پیش نیاید، به کتابداران و اطلاع رسانیان مربوط می‌شود. [۶]

و اما موانع در امر نظام و مدیریت اطلاع رسانی: با آنکه موانع بر شمرده در زیر بعضاً، خاص اطلاع رسانی نیست، اما از آنجا که "اطلاع" و "اطلاع رسانی" اساس هر کاری است، مطرح نمودن آن موانع در اینجا محمل می‌یابد. در هر حال، این مشکلات و موانع به قرار زیر است:

۱) عدم عنایت به تفکر منظم و منطقی در کارها: از آنجا که فرد فرد جامعه ما، اغلب با تفکر منظم و سیستماتیک آشنا و شیوه بهره‌وری از آن را نیاموخته‌اند، لذا به هنگامی که در "سازمان" قرار می‌گیرند و به ویژه اگر در رأس هرم مدیریت اینگونه دستگاهها قرار گرفته باشند، به این امر بهای لازم را نمی‌دهند: هر فرد دوست دارد که کارها به موقع انجام شود، ولی اگر خود در زندگی، از "شیوه" و "روش" پیروی نکرده باشد، طبعاً اشکال سیستم اطلاع رسانی و مدیریت تحت امر خود را درک نمی‌کند و نمی‌تواند توصیه‌های لازم و بهینه را به اجرا درآورد و طبیعی است که تحت تأثیر هر کس که او را بهتر توجیه کند- و ولوشیاد باشد- قرار گیرد. عدم توجه به این امر مهم، سبب می‌شود که در کارهای عمومی، نظم و دقت وجود نداشته باشد و وقتی صحبت از کامپیوتر و وسایل انفورماتیک پیش می‌آید، "مدیر" چنین می‌پندارد که "کامپیوتر" همه کارها را انجام می‌دهد، در حالی که کامپیوتر، خود محصول تفکر منطقی و سیستمی پدید آورندگان آن است. وقتی کارها به طور "دستی" از منطبق و نظم پیروی کند، طبعاً هر زمان که لازم باشد، می‌تواند به سادگی ماشینی شود.

۲) عدم توجه به نظام اطلاع رسانی: همان گونه که در کتابخانه‌های کشور، هنوز نظامی حاکم نیست، بدیهی است که در امر اطلاع رسانی هم نظامی حاکم نباشد. البته در شرایط زمانی فعلی، با توجه به حساسیت "اطلاعات" و "اطلاع رسانی" در امر تحقیق در جهان پیشرفته صنعتی و مد روز شدن این امور برای بعضی از مقلدان آنها، طبیعی است "اطلاعات" و "اطلاع رسانی"، ورد زبانها شود و محور بحثها گردد، اما از آنجا که گرایش به سمت "اطلاع رسانی" به تشنگی شدید علمی متکی نیست و توجه به اطلاع رسانی، مخلوق یک نیاز حتمی و ذاتی جامعه نمی‌باشد، پس از مدتی، از جوش و خروش می‌افتد و همان سرانجامی را پیدا می‌کند که کتابخانه‌های ما پیدا کرده است. [۷]

۳) حاکمیت تفکر بخشی در برابر تفکر سیستمی و نگرش کلان به سیاست کلی اطلاع رسانی: این به این معناست که، هر کسی می‌خواهد کار خودش را انجام دهد و به اصطلاح "خر" خود را از پل بگذراند و چنانچه لازم باشد، نشان بدهد که تواناست و توانسته است از امکانات، بهترین استفاده را بنماید. این تفکر حتی در وزارتخانه‌های ما هم حاکم است و به عبارت دیگر، هر وزارتخانه‌ای می‌خواهد، خودش همه کارها را انجام دهد؛ دوست دارد آنقدر استقلال و قدرت و آزادی داشته باشد که همه چیز در کنارش باشد- از فرودگاه اختصاصی گرفته تا نامه رسان و تا بخش فرهنگی و امور بین الملل داشتن. و به عبارت دیگر، در چنان شرایطی هر "وزارتخانه‌ای" در داخل، برای خودش یک "حکومت" است. و طبیعی است که بخواهد همه چیز در اختیارش باشد. حتی اگر بتواند، سعی می‌کند اختیاراتش را وسیع‌تر کند. اگر قانون کم داشته باشد، قانون آن را تصویب برساند؛ اگر از نظر اجرایی کمبود دارد، ابزارش را تهیه کند؛ و اگر که مانع قانونی در کار نباشد، تا آنجا پیش می‌رود که کسی مزاحمش شود. و الا همچنان به پیش می‌تازد. در سایه همین "بخشی" فکر کردن؛ می‌بینیم که از کامپیوتر که به عنوان وسیله و ابزاری در خدمت اطلاع رسانی است، به طور کاملاً ناعادلانه‌ای استفاده می‌شود. دستگاهی برای همه واحدهای خود و همه کتابخانه‌های کوچک و بزرگ کامپیوتر می‌خرد و آن را با سخاوت هر چه تمام‌تر در اختیار مصرف کنندگان و دانشجویان قرار می‌دهد و متقاضیان واحدی دیگر، برای حتی دیدن کامپیوتر له می‌زنند. کتابخانه دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران- که داری حدود ۱۶۰۰ نفر دانشجوست- و حدود یک سوم این دانشجویان در رشته کتابداری مشغول درس خواندن هستند؛ حتی یک دستگاه کامپیوتر در اختیار ندارد و اگر کامپیوتری هم داشته باشد، جای استفاده برای آن نیست. در اثر همین بخشی فکر کردن است که: وقتی در کمیته اطلاع رسانی عمومی وابسته به یونسکو در ایران، بحثی درباره نظام اطلاع رسانی "مطرح شد، با بسیاری از صاحب نظران در سازمان برنامه و بودجه، وزارت فرهنگ و آموزش عالی، نهاد ریاست جمهوری و دیگران صحبت نمودم و همه در عین استقبال و پذیرش ضرورت و حساسیت مسئله، مضمون حرفهای آنان این بود که: ما به عنوان "محور" حاضریم این مسوئولیت را بپذیریم.

۴) نبود روحیه جمعی: به خاطر خصلتهای ذاتی و تبعات مدیریت حاکم بر جوامع سنتی و کشورهای عقب نگه داشته شده، روحیه جمعی [۸] کارکردن ضعیف است، تحمل شنیدن عقاید و آراء دیگران کم است؛ قدرت تجزیه و تحلیل نظرات دیگران در سطح پایین است، به محض اینکه سخن درشتی و برخورد نامالیمی از دوستی شنیده یا دیده شود، فوراً ورقه دوستی پاره، نمره او صفر، ارتباط قطع و خط و خطکشی شروع می‌گردد. در حالی که در جوامع پیشرفته- که کار فراوان و نیروی انسانی کارآمد کم است و هر کس باید مناسب با ذوق، سلیقه و استعدادش به کاری مشغول باشد- هرگز چنین روشی حاکم نیست. البته باید گرفت، این خصلت جوامع بیکار است که در آن رقابت و حسادت ریشه‌دار است. در کشور خودمان هم اگر دقت کنید، رقابت و حسادتهایی که در روستاها و شهرهای کوچک وجود دارد، در شهرهای بزرگ و به ویژه تهران دیده نمی‌شود. زیرا در مراکز بزرگ به دلیل وجود مشغله‌های فراوان و مشاغل گوناگون، چه کاذب و چه غیر کاذب، کمتر وقت و فرصتی برای اینگونه روابط ناسالم باقی می‌ماند. وجود چنین خصلتی، سبب می‌شود که: "اطلاع رسانی" مشکوک و نامطمئن به نظر آمده، بدگمانی تشدید شده، و نتیجتاً با برکناری افراد شاغل- که تجاری در کار به دست آورده اند- کار معطل مانده و تجربه‌ها به هدر رفته و سرمایه‌هایی که صرف آموزش نیروی انسانی شده است، ضایع می‌گردد. و از همه مهمتر، در چنان شرایطی، زمان است که از دست رفته و دیگر بر نمی‌گردد. به علاوه، تبعات روحی و فرهنگی این موقعیت حقیقتاً جبران ناپذیر است.

۵) ناثباتی در مدیریت: تعویض پی در پی مدیریتها، هم به برنامه- اگر وجود داشته باشد- ضرر می‌رساند، و هم به پیشرفت و اجرای کار، چنانچه مورد نظر باشد. هم اینکه در اینگونه شرایط، مسئولیتها لوٹ می‌شود، و کسی خود را در برابر نامه و مسوئول مافوق متعهد نمی‌بیند، زیرا او هم به نوبه خود، در معرض تغییر و تعویض است. جالب است که در یک کلاس مدیریت، استادی در مورد فرمول مدیریتی "پشتیبانی+ سعی+ توانایی= عملکرد"، از دانشجویان- که عمدتاً مدیران اجرایی بودند- خواسته بود تا آنها در فرمول فوق، مشخص کنند که چه عاملی در میزان عملکرد، از همه بیشتر تأثیر می‌گذارد. اکثر آنها در پاسخ، به نقش عدم پشتیبانی از طرف مقام و یا مقامات ما فوق اشاره کرده بودند. این پاسخها موید عدم ثبات در مدیریت است، زیرا آن کس که پشتیبانی نمی‌کند، یا به دلیل این است که تازه آمده است و راه را از چاه تشخیص نمی‌دهد و یا محافظه کار است، و می‌ترسد که چنانچه اگر بخواهد، در پشتیبانی از نیروهای متعدد و کاریش بیش از حد مایه بگذارد، خود گرفتار قهر مافوق شود. و نتیجه این تعویضهای پی در پی، این می‌شود که افراد

نالایق و ناآشنای به کار، به مسئولیتهای بزرگ و حساس گماشته گردند. و نهایتاً آن نیز چون از عهده بر نمی آیند، کار را خراب تر و افراد علاقه مند را مایوس تر می کنند [9]. "رابطه" به جای "ضابطه" می نشیند و در این گیر و دار، مشخص است بر سر "اطلاعات" و "اطلاع رسانی" که از حساسیت و دقت ویژه ای برخوردار بوده و ابزار اصلی کار مدیریت است، چه خواهد آمد.

۶) نبودن پیگیری و نظارت: البته این بند دنباله بند قبلی است، چرا که از لوازم مدیریت شایسته، نظارت و پیگیری است. وقتی مدیری، کار آشنا، دلسوز، علاقه مند و در عین حال از پیشستیانی مقام مافوق و یا کل نظام برخوردار و به کار خود دلگرم باشد، طبیعتاً بر پیشرفت و انجام امور نظارت مستمر خواهد داشت و به تعبیر مولای متقیان "در نامه شریفشان به مالک اشتر" عیون و چشمهایی برای نظارت مستمر بر کارها خواهد گذاشت.

۷) جدی نگرفتن امر تحقیقات از طرف مقامات مسوول برای محققان داخلی: کشوری که در راه سازندگی است و برای رسیدن به اهداف برنامه ای خود مایه می گذارد، به تحقیق و جامعه محقق بیشترین بها را می دهد. اگر کمبودها در چنین جامعه ای فراوان باشد، چون "فکر" و "متفکر" در اولویت است، پس سعی می شود به هر طریق نیازهای این بخش تأمین گردد. وقتی اولویت این بخش محقق شد، طبیعتاً اطلاع رسانی نیز، به عنوان اصلی ترین ابزار تحقیق، در صدر برنامه ها قرار می گیرد: کتابخانه ها رشد می یابند، افراد بصیر و خبره در راس امور قرار می گیرند، کتابداران مسوول و متعهد، عهده دار مسوولیت می شوند و افراد نالایق حذف می گردند. البته در کشورهای در حال توسعه، به دلیل توجه به مسئله اقتصاد، و یا اقتصادی نگریستن به فضا، چه بسا که کارها و پروژه ها به دست مشاوران و پیمانکاران خارجی سپرده شود. و همین امر، اگر چه در کوتاه مدت ممکن است، به نفع انجام یک پروژه و یا طرحی بینجامد، اما در دراز مدت، به ضرورت کشور جامعه محقق آن، تمام شده و مآلاً این مسئله به رکود و جمود بیشتر مراکز تحقیقاتی، مراکز اطلاع رسانی داخلی و خروج اطلاعات-به عنوان اصلی ترین سرمایه کشور- به خارج و کتابخانه های خارجی منجر می گردد. محققان داخلی مایوس می شوند. زمینه کار پیدا نمی کنند و بسیاری از تبعات دیگر که جامعه را فرا می گیرد. واقعاً مصیبت از این بزرگتر نمی شود که مسوولان صنعتی کشور، در مجلس ما فریاد می زدند: سایر وزارتخانه ها به ما کار نمی دهند و با خارجیها قرار داد می بندند و ما باید با واسطه برویم و از آنها کارهای دست چندم را تحویل بگیریم که طبعاً منافع از آن خارجیهاست. [۱۰]

۸- مشکل زبان: یکی از موانع توسعه نظام و مدیریت در امر اطلاع رسانی، آشنایی کافی محققان به یک یا چند زبان خارجی است و همین سبب می شود محققان ما به سختی با دنیای خارج، ارتباط برقرار کنند. و نهایتاً از آنچه آنان کرده اند به زحمت مطلع می شوند و همین عدم اطلاع، گاه سبب می شود که با آنکه می دانند و خوب هم فکر می کنند، ولی احساس کنند که نمی دانند. محققان و دانش پژوهان ما، در بسیاری از موارد، کمتر از دیگران نبودند و نیستند، اما نمی توانند افکار و عقاید خود را به زبان رسا برای دیگران بازگو کنند. از این، علاوه بر بازماندن از قافله علم دانش، موجب هتک حرمت نظام و کشور ما می شود. متخصصان و مسوولان کشور ما، در مجامع علمی بین المللی شرکت می کنند، اما بعضاً همچون مجسمه بدون هیچگونه اظهار نظر و عرض اندام و فقط به صورت مستمع باقی می مانند. در کنفرانس "ایفلا" که خوشبختانه و یا بدبختانه، باید گفت هر سال عده زیادی بدون هیچ طرح و برنامه مشخصی، در آن شرکت می کنند- و گویی که سفر حج واجب است که حتماً باید رفت- می گفتند که شرکت کنندگان ایرانی، گروهی حدود ۴۰-۵۰ نفر همیشه مهر سکوت را بر لب داشتند و یا اصلاً در مباحث شرکت نمی کردند و یا در جلسات حاضر نمی شدند. در حالی که کشورهای مجاور ما، چون پاکستان و هندوستان و حتی بنگلادش، بیشترین تحرک را از خود نشان می دادند و بیشترین تعداد مقالات عرضه شده به کنفرانس مربوط به آنها بود.

۹) عدم تفاهم و یا ارتباط اطلاع رسانی و متخصصان کامپیوتر: یکی از تبعات هجوم فرهنگ اطلاع رسانی به کشور ما، این بوده است که متخصصان و مسوولان کشور ما، چنین تصور کنند که انجام امور اطلاع رسانی، با سرانگشت توانای متخصصان کامپیوتر حل می شود. جاذبه کار با متخصصان این رشته و تنوع سیستمها و برنامه های مختلف در این زمینه، گاه کار کتابداران و اطلاع رسانی را تحت الشعاع کامل قرار داده است. و آن بدین معناست که، عمدتاً در اغلب مراکز تحقیقی و اطلاعاتی، به ویژه بخش خصوصی با استخدام یک یا چند متخصص کامپیوتر، مراکز اطلاعات و تحقیقات راه می اندازند و به کار نمایه سازی و امور دیگری که در حیطه خاص کار کتابداری و اطلاع رسانی است می پردازند. و پس از مدتی با اشکال مواجه می شوند که ضرورتاً باید متحمل خساراتی هم بشوند. در کشورهای دیگر، وضعیت به گونه ای دیگر است: متخصصان اطلاع رسانی و کتابداری، دوش به دوش متخصصان کامپیوتر گام برمی دارند و در بسیاری از مراکز و پایگاههای اطلاعاتی دنیا، از قبیل "یونی سیست"، "اگریس"، "مدلار"، "مدلاین" و غیره- که حاصل کارشان به صورت کتابهای قطور نمایه ای و یا دیسک های فشرده در ابعاد گوناگون منتشر می شود- این دو قشر متخصص با یکدیگر کار می کنند. در این زمینه، بحثهایی با معاونت سازمان برنامه و بودجه و مدیر شورای عالی انفورماتیک داشتیم و در کمیته اطلاع رسانی عمومی (پی.جی.آی) وابسته به سازمان ملی یونسکو هم، این مسئله محور بحث بسیاری از جلسات آن بوده است.

۱۰) حلاوت تماس و ارتباط با خارج از کشور: همانند بسیاری از امور، متخصصان و مسوولان، به زعم خودشان به جای ایجاد دردسر برای کار با متخصصان داخلی و استفاده از امکانات داخل کشور ترجیح می دهند، با خارج در ارتباط باشند، از متخصصان خارجی استفاده کنند، و بانکهای اطلاعاتی آنان مرتبط باشند و طبعاً عنایتی به داخل و امکانات داخلی نیز نداشته باشند. البته این، به آن معنا نیست که ما نباید با بانکهای خارجی در ارتباط باشیم و یا از متخصصان خارجی استفاده نکنیم؛ بلکه هدف این است که، چنانچه ملتی به خود متکی باشد، سعی می کند از حداکثر امکانات داخلی استفاده کند و برحسب ضرورت و به منظور تقویت بنیه داخلی با خارج در ارتباط باشد. مشکل از اینجا شروع می شود که آن نوع ارتباط، برنامه حمایت داخلی و نظارت بر کیفیت انجام کار را تحت الشعاع قرار می دهد. و از آنجا که مسوولان بعضاً سازمانها و موسسات تحقیقاتی بین المللی را دیده اند، بنابر آن می گذارند که در داخل چیزی نیست و باید برای تحقیقی کردن کشور، به آن مراکز متصل شده و از آنجا ارتزاق کرد- بدون اینکه، تشنگی لازم را جهت تحقیق در جامعه به وجود آورده باشند. نتیجه طبیعی این نگرش، این است که، متخصصان و دلسوزان داخلی نه رغبتی به کار داشته باشند و نه از نظر مالی و شغلی حمایت شوند و در نهایت اگر برحسب ضرورت و موردی، مشکلی به مراکز داخلی ارجاع شود، یا آنها پاسخ نگویند و یا با تاخیر می گویند که موجب کشتن رغبت تحقیق و پژوهش شود، میادرت به دادن جواب کنند. و این عدم پاسخگویی به موقع، مجدداً بر روی نگرش مسوولان و نیز محققان، نسبت به مراکز اطلاع رسانی داخلی تأثیر متقابل

می‌گذارد و آنان را در اتصال به خارج راغب‌تر و مصرت‌تر می‌کند، این سیکل همچنان ادامه پیدا می‌کند بسیار بوده‌اند و هستند محققانی که صراحتاً اظهار می‌دارند، برای فرصتهای مطالعاتی باید حتماً به خارج رفت، چرا که در داخل کشور، نمی‌شود کارکرد. این افراد علت عمده را نبودن منابع و مراجع کافی و عدم پاسخگویی به موقع متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌دانند. این حلاوت ارتباط با خارج و جاذبه‌هایی که خارجیان برای عرضه کالاهای خود، به ویژه تولیدات اطلاعاتی ایجاد می‌کنند، سبب دیگری برای فراموش نمودن وضعیت داخلی کشور می‌شود [۱۱]. در جلسات کمیته پی.جی.آی (اطلاع‌رسانی عمومی) نماینده یکی از سازمانها که، مسوولیت داشت تا گزارشی درباره مراکز و پایگاههای اطلاعاتی داخل کشور به کمیته ارائه دهد، پس از مدتها تاخیر اظهار داشت که ارائه سیاهه پایگاههای اطلاعاتی خارجی آماده است و لیست کامل آن را در اختیار داریم، اما جهت تحقیق و احصا در مورد مراکز اطلاعاتی داخل کشور، باید فرصت و بودجه کافی داده شود تا طی انجام پروژه‌های این کار صورت گیرد. البته، باید گفت که شاید این کار توسط بعضی از مراکز پژوهشی، دست کم، نه به طور کامل و جامع انجام شده باشد و عدم آگاهی ما از آن، خود مصداق بارز عدم توجه به نظام اطلاع‌رسانی داخلی است.

به طور کلی، موارد دهگانه‌ای که در فوق بدانها اشاره گردید. به نظر اینجانب به عنوان موانع بزرگ اطلاع‌رسانی کشور محسوب می‌شوند که البته، می‌توان به این موارد، عوامل فرعی دیگری نیز اضافه کرد. نتیجه چنین نگرشی به مسئله بزرگ اطلاع‌رسانی، نتایج شومی را در بر دارد که ذیلاً به بعضی از آنها اشاره می‌شود:

الف) بریدگی، انقطاع و انسداد در کار اطلاع‌رسانی: در عین حالی که کار اطلاع‌رسانی به طور پراکنده در کشور انجام می‌شود، از آنجا که این فعالیتها در یک مسیر به هم پیوسته و مرتبط صورت نمی‌گیرد، کار به طور موردی انجام و سپس کم می‌شود. گویی که در نظام اطلاع‌رسانی-اگر بتوان نام نظام بر آن گذاشت- بریدگی و انقطاع وجود دارد و یا در جاهایی، عواملی ایجاد سد کرده اند که نمی‌گذارند همگان از وجود کار انجام شده باخبر شوند.

ب) در هم برهمی و بلاتکلیفی: در این باره، از آنجا که کشور می‌خواهد در زمینه توسعه، گام بردارد و با توجه به اینکه در اغلب موارد و به ویژه در پروژه‌های مهم، کار به خارجیان سپرده می‌شود و از آنجا که حمایت داخلی، نسبت به موضوع اطلاع‌رسانی وجود ندارد، کارگزاران امر اطلاع‌رسانی گرفتار سردرگمی و بلاتکلیفی عجیبی هستند. کار می‌کنند؛ اما می‌دانند که ثمره کار آنها فراگیر نیست و علاقمندان به نحو مطلوب، از آن اطلاع پیدا نمی‌کنند. و این گیجی و بلاتکلیفی مجدداً مشکل را بیشتر می‌کند.

ج) حبس اطلاعات: نتیجه دیگری که بر نگرش فوق "بار" می‌شود، "حبس اطلاعات" است. اطلاعات در بسیاری از جاها ذخیره می‌شود که نباید بشود و یا چون برای یک بار آن هم به صورت موردی انجام شده، مسوول کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی نمی‌داند که با آن چه کند. از نظر مقررات و قوانین هم، دست او باز نیست که آن را به مرکز و یا مراکز نیازمند منتقل کند و این در صورتی است که بتواند با سیستمی مشخص از وجود نیاز در سطح جامعه مطلع شود.

د) تولید اطلاعاتی که ضروری نیست و یا در الویت قرار ندارد: از آنجا که اطلاع‌رسانی کشور دارای "نظام" نیست، طبعاً یافتن اولویتها، نه تنها کاری دشوار، بلکه محال است. و به خاطر عوامل دهگانه یاد شده فوق، چون مدیریها متزلزل‌اند و بر محور اطلاع، شناخت، تعهد و برنامه قرار ندارند، هر کس به میل خود دستوری صادر می‌کند و کاری انجام می‌شود، در حالی که هرگز مطمئن نیست که کارش مقبولیت و مشروعیت لازم را داراست یا خیر و نتیجه این می‌شود که با تعویض مدیریت، همه چیز فرو می‌ریزد و کار تولید شده، مصداق بارز دولت مستعجل می‌شود.

ه) زمینه سازی برای ورود اجنبی: و سرانجام راه برای ورود بیگانه باز می‌شود. بیگانه‌ای که هرگز تعالی و ترقی ما را نمی‌خواهد. حتی کار به جایی می‌رسد که ما خودآزوی ورود بیگانه را می‌کنیم. آنقدر به خود شک می‌کنیم. و ناباور می‌شویم و آنقدر دیوارهای عدم تفاهم ضخامت پیدا می‌کند و روحیه ضد همکاری تقویت می‌شود که، حاضر می‌شویم مشاوره خارجی را بر هر چیز دیگر ترجیح دهیم [۱۲]. تاءکید می‌کنم: من مخالف تماس و ارتباط با خارج نیستم؛ بلکه منظور این است که، اگر ما بپذیریم شاگرد تخصص و تجربه خارجی باشیم و هم استاد ما، چنانچه شاگرد و استاد شرایط لازم را احراز نکنند، فعل و انفعالی مثبت صورت نخواهد گرفت و بده و بستانی مطلوب انجام نخواهد شد. شاگرد، در درجه اول باید قدرت گیرندگی، توان جذب و قابلیت فهم داشته باشد و از نظر علمی خود را به آن درجه از توانایی رسانده باشد که بتواند از استاد استفاده کند و زبان ارتباط هم بداند و بر آن مسلط باشد. و از سوی دیگر، استاد نیز علاوه بر دانش لازم، صداقت و صمیمیت را هم در عرضه مطالب همراه کرده باشد و واقعاً بخواهد که دانشجوی خارجی او، همچون هموطنش ترقی کند. در حالی که می‌بینیم نه ما، به عنوان گیرندگان، توان جذب کافی داریم و نه آثانی که ادعا دارند، صداقت لازم را جهت آموزاندن واجدند.

با توجه به مطالب بالا، آنچه بیش از هر چیز دیگر ضرورت دارد، بازگشت به خود، سرو سامان دادن به وضع داخلی، تجهیز امکانات درونی و ارتباط مستمر محققان، کتابداران و اطلاع‌رسانان با یکدیگر، تبیین وضع موجود و سپس بسیج همگانی برای کسب آنچه در اختیار نیست می‌باشد. و به قول شاعر، نباید آنچه را خود داریم از بیگانه تمنا کنیم. باید علم و حکمت را در هر جا هست جذب نماییم- ولو از بیگانه باشد. در جلسه‌های کمیته اطلاع‌رسانی عمومی، بارها به دوستان عرض می‌کردم که، اگر هر طرح و پروژه‌ای توسط یونسکو، یا هر سازمان خارجی دیگر بخواهد در کشور ما اجرا شود و یا اگر استادانی از خارج، جهت آموزش و مشاوره دعوت شوند، اولین سوالی که خواهند داشت. این است که شما در کشورتان چه دارید؟ اگر بگوییم چیزی نداریم که قطعاً دروغ است و اگر بگوییم داریم، ولی ما از آن اطلاع نداریم، باعث سرافکنندگی است و یا اگر بگوییم داریم و باید آنها را جمع آوری کنیم، پس چه بهتر قبل از اینکه دیگران از ما طلب کنند، خود به جمع آوری و ارزیابی در موجودی" و "سرمایه" خود اقدام کنیم. در این زمینه، شایسته است ضرورت همکاری و همیاری را در صدر برنامه‌های خود قرار داده و برای یک مبارزه علمی و با دفاع از حیثیت و شرافت علمی کشورمان، همه را بسیج کنیم. عدم توجه به چنین امری، موجب می‌شود که همچنان که در بسیاری از زمینه‌ها خارجیا، برای ما کار می‌کنند، باز هم کار را به آنها سپرده و استدلالمان هم این باشد که، آنها بهتر و سریع‌تر کار را انجام می‌دهند. درست است که خارجیا، تکنولوژی دارند، اما ما که در خریدن تولیدات آنها و در بعضی موارد در اسراف در توزیع و مصرف که عقب نیستیم. و لذا برای تحقیق در مورد اطلاعات اولیه و ارائه حقایق آماری- که زیربنای انجام هر فعالیتی است- به مداخله دیگران نیاز نیست.

بنابراین، ضرورت اولیه در کار اطلاع‌رسانی این است که، باید با حذف مشکلات و از بین بردن موانع، با مدیریتی قوی به ایجاد شبکه اطلاع‌رسانی داخلی، همت گماشت و به پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی اهمیت داده و روابط فی‌مابین آنها را

مستحکمتر نمود. مسوؤلان سطح اول کشور، باید سیاست کلان اطلاع‌رسانی را تصویب کنند. در این زمینه شورایی عالی انقلاب فرهنگی، می‌تواند نقش مؤثری داشته باشد. اگر چه، برای تهیه و تدوین نظام اطلاع‌رسانی و مدعیان فراوانند، اما هیچ یک به تنهایی نمی‌توانند کاری از پیش ببرند. حتی اگر قانون، یک دستگاه را موظف کند، در اجرا همکاری و ارتباط صمیمانه با یکدیگر نقش اساسی دارد. وقتی در کمیته اطلاع‌رسانی عمومی وابسته به یونسکو، بحث در زمینه تدوین نظام اطلاع‌رسانی جدی شده بود و کمیته تصمیم داشت به این کار اقدام کند، شنیده شد که مرکز تحقیقات استراتژیک، در حال انجام چنین کاری است. لذا بلافاصله، نامه‌ای به مقام ریاست جمهوری نوشت و درخواست شد مشخص کنند یک واحد به چنین کاری اقدام و بقیه تبعیت نماید.

در هر صورت، وجود سیاست اطلاع‌رسانی [۱۲] و تعیین شبکه اطلاع‌رسانی، از ضروریات کشور است. مهم نیست این شبکه، به صورت دایره باشد-که فی‌المثل همه مراکز واقع در محیط، نسبتشان با مرکز مساوی در نظر گرفته شود- و یا به شکل مستطیل، یا دوزنقه و یا چند ضلعی، مهم این است که، روابط مشخص گردد. نقاط محوری و پایگاه‌های اطلاعاتی معلوم باشد و امکان برقرار کردن ارتباط فراهم شود. و سرانجام در یک کلام، اطلاع‌رسانی بخشی در تحت سیاستی مشخص، روابط عاقلانه و منطقی خود را با دیگر بخشها بشناسد و اعلام کند.

## توضیحات و ارجاعات

۱- اطلاع، یک محصول انسانی است و عمدتاً از تجربه، مشاهده، تکامل، مطالعه و تحقیق سرچشمه می‌گیرد. روش ثبت شده واقعیات، داده‌ها، پیامها، علایم، نشانه‌ها، مفاهیم، عقاید، اظهار نظرها، بیانیها و غیره که هر یک دارای معنایی هستند، عناصر اطلاعات هستند؛ موهیندر، سینق "پاره‌ای از اصطلاحات و مفاهیم در حوزه کتابخانه و اطلاع‌رسانی". اطلاعات علمی، ۶ (۷)، (۱۳۷۱)، ص ۷

۲- مدل طرح پیام ۱. چه کسی=فستنده پیام ۲. چه چیزی را=پیام ۳. به چه کسی گیرنده پیام ۴. از چه طریق= وسیله ۵. در چه شرایطی= شرایط زمانی و مکانی ۶ با چه تأثیری نتیجه: (محمد احمدیان، مقدمات تکنولوژی آموزشی، تهران: نشر برن)

۳) محمد لطیفی، دانش مدیریت، شماره ۱۱، زمستان ۱۳۶۹

۴- کتاب موج سوم تألیف آلون تافلر.

۵- داستان هشام ابن‌الحکم، شاگرد میرز حضرت امام جعفر صادق (ع) که در علم کلام سرآمد زمان خود بود.

۶- شاهنگیان، مدیریت اطلاع‌رسانی، تهران: وزارت سپاه.

۷- منظور این است: با آنکه در جامعه به تحقیقات به طور فراوان نیاز وجود دارد، اما به خاطر ضعف مدیریت و عدم برنامه ریزی و نامشخص بودن سیاست علمی و تحقیقاتی کشور، کسی نمی‌داند چه کار در اولویت است و کدام تحقیق در درجه اول و.. قرار دارد. بودجه‌ها صرف می‌شود بدون اینکه از حال کار بهره لازم برگرفته شود.

۸- با تحقیقی که انجام شده، ۶۶/۷ درصد فقدان حس تعاون برای انجام کار و فعالیت‌های پژوهشی و تحقیقاتی را عنوان کرده‌اند. بازنگری به مسایل و مشکلات مراکز تحقیقاتی دولتی". فصلنامه سیاست علمی و پژوهشی، ۲ (۱) ۱۳۷۰، ص ۱۶۶.

۹) مشکل مالی و به دنبال آن فرار نیروی انسانی نیز از تبعات مدیریت‌های ضعیف است.

۱۰) با تعویض دبیر کل یونسکو در ایران، کمیته اطلاع‌رسانی عمومی (پی.جی.آی) پا در هوا مانده است و دبیر کل جدید ماه هاست که هیچ تصمیمی درباره آن نگرفته است.

۱۱) در این بخش، لزوم حمایت و پاسداری از حرمت و منزلت محققان در جامعه، جلب توجه جامعه به تحقیقات آنان، به کارگیری نتایج پژوهشها و دستاوردهای علمی آنان در سطح جامعه، باید مورد توجه قرار گیرد. در این راه، رسانه‌ها و وسایل ارتباط جمعی مکلف‌اند به وظیفه خطیری که از این بابت عهده دارند، به نحو مطلوب عمل نموده و توجه جامعه را به نقش بس مهمی که محققان و پژوهش‌های آنان در سربلندی و خودکفایی و استقلال کشور ایفا می‌کنند معطوف سازند. در فصلنامه سیاست علمی و پژوهشی، جهت مشخص نبودن جایگاه واقعی تحقیقات در جامعه و قابل نبودن منزلت کافی برای تحقیق-۵۰ درصد بی‌توجهی جامعه به نتایج تحقیقات و به ویژه تحقیقات کاربردی ۲۰ درصد-مجموعه ۷۰ درصد عنوان شده است. فصلنامه سیاست علمی و پژوهشی، ۲ (۱)، ۱۳۷۰، ص ۱۶۸.

۱۲) با اصطلاح ساختار اقتصادی کشور، امید است که از این حلاوت کاسته شود و به داخل کشور و نیروهای کیفی آن توجه بیشتری مبذول گردد.

۱۳- با فرار مغزهاست که راه برای ورود خارجی باز می‌شود. این فرارها هم عمدتاً مشکل اقتصادی و مدیریتی دارد. عموماً افراد متخصص از کار دولتی به نیمه دولتی و سپس به بخش خصوصی و بعد هم به خارج عزیمت می‌کنند.

\* متن سخنرانی ایراد شده در نخستین "سمینار بررسی نقش اطلاع‌رسانی در تحقیق و توسعه".