

تنگناهای اجتماعی - روانی اطلاع رسانی برای توسعه

فصلنامه اطلاع رسانی، دوره ۱۱، شماره ۱، زمستان ۱۳۷۳

محمد حسین دیانی
گروه کتابداری دانشگاه شهید چمران

کلید واژه ها :

• سیاست اطلاعاتی * توسعه * مدیریت اطلاع رسانی * مشارکت

چکیده :

بسیست و پنج سال پیش که برنامه کتابداری در ایران پی ریخته شد و به هر کتابخانه ، به عنوان واحدی مستقل - که باید از دوره کتاب بانی به دوره کتاب رسانی منتقل شود- می نگریستیم ، با این دید به اصطلاح خرد کتابدار / مدیرانی درونگرا ، تکنیک مدار و ماهر در کار با ابزارها ، تربیت کردیم . در آن شرایط ، یک کتابخانه مستقل از مراجعان و مستقل از سایر کتابخانه ها ، یا به جلو می رفت ، یا به قهقرا می افتاد و یا بدون تحرك باقی می ماند . این وضعیت ، با شرایطی که اطلاع رسانی برای دستیابی به توسعه می طلبد سازگار نیست .

در اطلاع رسانی برای توسعه ، دید کلان و حرکت یکپارچه همه مراکز در جهت رفع نیازهای علمی و تحقیقاتی همه آحاد جامعه مورد نظر است . عبارت حرکت یکپارچه و رفع نیازهای "همه" مفهوم مشارکت "همه" در تصمیمات و مسئولیت "همه" در اجرا را در بطن خود دارد .

پنج اصلی که گذر سالم از مرحله کتلب رسانی به مرحله اطلاع رسانی موثر در توسعه را میسر می سازد عبارتند از :

(۱) توجه جدی به دانش مدیریت به عنوان نرم افزار پیشرفت ؛

(۲) وجود سیاست علمی و سیاست اطلاع رسانی مبتنی بر موازین و قوانین ؛

(۳) مشارکت جدی و فعال در تصمیمات و تعهد به مسئولیت حاصل از مشارکت در تصمیمات ؛

(۴) برقراری مدیریت مردم مدار و برقراری ثبات در مدیریت و امکانات ؛

(۵) اداره مدبرانه مقاومت در برابر تغییر در ارزشها ، دانشها و مهارتها ؛

در متن اصلی مقاله ، هر یک از پنج مورد بالا با توجه به وضعیت فعلی حوزه کتابداری و اطلاع رسانی در ایران مورد بحث قرار خواهد گرفت .

وظایف اصلی مدیریت ، عبارت است از قدرت بخشیدن به کار جمعی از طریق اهداف مشترک ؛ ساخت صحیح سازمانی و آموزش و پرورش افراد ، در جهت شناخت محیط و عرضه پاسخ مناسب به تحولات آن . این وظایف ، از ابتدای رشد پدیده مدیریت ثابت مانده ؛ اما چون نیروی کار افراد غیر ماهر ، به کیفیت وظایف مدیریت نیز ، به کلی تغییر یافته است . در آغاز جنگ جهانی اول ، تقریباً چهار پنجم از مردم کشورهای صنعتی امروز ، از سه شغل خدمتکاری کشاورزی و کارگری امرار معاش می کردند . در حالی که امروزه تقریباً خدمتکاری وجود ندارد و بین سه تا پنج درصد از جمعیت را کشاورزان تشکیل می دهند ، که تولیدات آنها بین چهار تا پنج برابر هشتاد سال قبل است . کارگران صنایع هیجده درصد شده اند و احتمالاً با سال ۲۰۰۰ این رقم به ده درصد افزایش خواهد یافت .

بزرگترین نیروی کاری که در این دوره ظاهر گردیده ، مربوط به طبقه مدیران و طبقه متخصصان است که یک سوم کل نیروی کار را تشکیل می دهند . این تحول بی سابقه که تنها به اتکاء مدیریت حاصل شده ، توانسته است درآمد واقعی کارگرهای کشورهای صنعتی را بین ۲۰ تا ۳۰ درصد برابر افزایش دهد ، در حالی که از ساعات کار آنان پتجاه درصد کاسته است . تغییر اساسی دیگری که در روابط اقتصادی جامعه غربی ایجاد شده ، این است که نوددرصد از درآمدهای ناخالص ، به سوی پرداخت حقوق و دستمزد هدایت می شود . به این ترتیب ، آرام آرام " ثروتمند " مفهوم خود را از دست می دهد و " توسعه " به معنای توزیع عادلانه امکانات بین مردم یک کشور - واقعیت می یابد . آنچه چنین تحولی را واقعیت بخشیده ، مدیریتی است که با تفکر و اندیشه روابط علت و معلول را شناسایی و کاربرد آن را در طبیعت و سازمان ، مورد توجه قرار می دهد .

سه مشخصه اساسی چنین مدیریتی عبارت است از :

(الف) تعیین اهدافی که زیر مجموعه اهداف کلی توسعه تلقی می شود ،

(ب) تاکید برمسئولیت جمعی در پرتو مشارکت در تصمیم گیری ؛

(ج) سازگاری با نیازها و شرایط در پرتو تغییر خردمندانه .

در زیر ، تنگناهای اجتماعی - روانی دستیابی به این سه مشخصه در پیوند با اطلاع رسانی برای توسعه ، مورد توجه قرار می گیرد .

اساسی ترین تنگنا در نظام اطلاع رسانی کشور ، فقدان سیاست علمی است که در چارچوب آن ، مدیریت اطلاع رسانی به فعالیتهای هدفمند و همسو با توسعه خواهد پرداخت . چون فاقد سیاست علمی تدوین یافته هستیم ، بنابراین سیاست اطلاع رسانی تدوین شده ای نیز در اختیار نداریم . لذا به جای تلاش چارچوب الویتهای ملی و محلی توسعه ، به نظامهای اطلاع رسانی منبعث از نتیجه و عمل افراد بسنده کرده ایم . در چنین شرایطی اگرچه مراکز اطلاع رسانی وجود دارند ؛ اما این مراکز در شکل دهی سازمان یافته حرکت جامعه به جلو ، نقش موثری ایفا نمی کنند . اعلام موجودیت مراکز اطلاع رسانی موازی در اینجا و آنجا طی چند سال گذشته از سوی ، و وضعیت کتابخانه های دانشگاهی - که هیچ نشانه ای از فعالیتهای اطلاع رسانی به معنی امروزی در آنها مشاهده نمی شود - از سوی دیگر ، جلوه هایی از فقدان سیاست صریح قانونی اطلاع رسانی است . به عبارت دیگر چون سیاست اطلاع رسانی نداریم ، عملاً هدف مشخص و حساب شده ای نیز در قالب اهداف کلی توسعه در پیش روی ما وجود ندارد . هنگامی که هدف مشخصی را دنبال نمی کنیم ، نمی توانیم بگوییم چه کسی با چه تواناییهایی مناسب انجام کار است . لذا ، اداره کتابخانه ها را به دست افرادی می سپاریم که با معیارهای نظری ما تطابق دارند ؛ نه با معیارهای شایستگی برای اجرای برنامه رشد و ارتقای توان اطلاع رسانی سازمان و کشور . و چنین است که ، مدیریت برخی از بزرگترین منابع اطلاعاتی ایران - یعنی بعضی از کتابخانه های دانشگاهی - بر عهده کسانی است که برای اداره این گونه سازمانها تعلیم نیافته و آموزش داده نشده اند . در نتیجه ، علی رغم وجود منابع عظیم اطلاعاتی در این کتابخانه ها ، اطلاع رسانی به معنای واقعی کلمه در آنها شکل نمی گیرد . و از سوی دیگر ، سازمانهای نوظهور غیر دانشگاهی ، بدون پشتوانه ای قابل توجه از منابع و با اتکاء به بانکهای اطلاعاتی خارج از ایران ، اصطلاحاً رهبری استفاده از تکنولوژیک و ارائه خدمات اطلاع رسانی را عهده دار شده و با این عمل ، وابستگی نظام اطلاع رسانی به منابع داخل کشور را به وابستگی به منابع خارج از کشور تبدیل می کنند . در نتیجه ، بر سر مراکز اطلاعاتی داخل کشور ، همان خواهد آمد که بر سر صنایع داخلی . جلوه دیگر فقدان سیاست علمی ، عدم بهره وری از سرمایه هایی است که طی بیست سال گذشته ، برای آموزش نیروی انسانی در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی ، هزینه شده است . به عبارت دیگر ، در حالی که دانشگاههای بزرگ ایران ، متولی امر آموزش کتابدار و اطلاع رسانی حرفه ای هستند ؛ اما خود به محصولی که پروراندند و به فعالیت کاملاً حرفه ای کتابداری به چشم فعالیت صرفاً خدماتی می نگرند . این دانشگاهها ، به جای بهره وری از سرمایه های کلانی که صرف تعلیم و تربیت کتابداران کرده اند ، اداره کتابخانه های خود را به دست افراد غیر حرفه ای می سپارند که ، نه دانش و فرهنگ کتابداری و اطلاع رسانی در آنها متبلور یافته ، و نه به دلیل دوران کوتاه مدت مسولیتشان در کتابخانه ها ، می توانند به اهداف بلند مدت و همه گیر نظام اطلاع رسانی کشور توجه کنند .

بر این اساس ، نخستین قدم در راه ایجاد اطلاع رسانی در خدمت توسعه را تدوین سیاستی صریح و قانونی، در قالب سیاست علمی و تکنولوژی برای واحدهای اطلاع رسانی کشور می دانم .

۲ - فرایند دستیابی به اطلاع رسانی در خدمت توسعه

اطلاع رسانی ، فرایندی جمعی است که به اتکای اشتراک منابع واقعیت می یابد . منابع اطلاعاتی ، امکانات اداری / خدماتی و منابع انسانی مراکز اطلاع رسانی ، اجزای متشکل و منسجم نظام اطلاع رسانی کشورند . سلامت ، کارکرد و کارایی این نظام ، نه تنها به سلامت ، کارکرد و کارایی هر جزء بستگی دارد ؛ بلکه مقدار مشارکت نظری و عملی هر جزء ، کیفیت و کمیت کارایی کلی نظام را شکل می دهد .

تعهد نظری و عملی ، به اجزای سیاستها ، خط مشیها و رویه های اطلاع رسانی کشور ، در صورتی سیاست ، و خط مشی و رویه تک تک مراکز اطلاع رسانی خواهد شد که آنها نیز در تعیین آن سیاستها ، تصمیمات و خط مشیها مشارکت جدی داشته باشند . بدون مشارکت فعال در تصمیمات ، تعهد جدی به اجرا ، وجود نخواهد داشت . با آیین نامه و دستورنامه شاید بتوان ، فتوکپی مقاله ای را از فلان مرکز اطلاع رسانی به دست آورد ؛ اما با اینگونه ابزارها ، نمی توان نیروی انسانی یک واحد اطلاعاتی را جهت فراهم آوردن پاسخی جامع ، برای مرجعی در مرکزی دیگر ، به تفکر و عمل واداشت . طی دو دهه گذشته ، بارها برای بهره وری مشترک از منابع ، به صورت بکطرفه طرح آیین نامه و دستورنامه تهیه شده ؛ اما این روش راه به جایی نبرده است . طرح امانت بین کتابخانه ای و طرح شبکه اطلاع رسانی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ، دو نمونه قابل ذکر در این مورد است . در حال حاضر نیز ، بدون مشارکت فعال سایر مراکز ، شبکه اطلاع رسانی کامپیوتری به وجود می آید. گاه این امر ، تا آنجا پیش می رود که یک مرکز اطلاع رسانی بدون اطلاع قبلی ، عضو شبکه ای محسوب می شود که فلان سازمان به راه انداخته است . روشن است که اینگونه شبکه ها یا بانکهای اطلاعاتی ، یا فقط روی کاغذ باقی می ماند و یا به بانکهای اطلاعاتی ای تبدیل می شوند که حاوی اطلاعات ناقص ، کهنه و ابتر هستند . طرح تهیه فهرستگان ایران که قبل از انقلاب به آن پرداخته شد و بانک اطلاعات مجلات لاتین دانشگاهها که در سال ۱۳۶۵ آغاز به کار کرد ، نمونه هایی از این موارد ناموفق بوده اند .

هر نظام اطلاع رسانی کارآ ، براساس مسولیت مشترک شکل می گیرد و عمل می کند . مسولیت مشترک می تواند

دو شکل اساسی داشته باشد: تصمیم‌گیری مشترک درباره امور مورد نظر، و تقسیم کارها بین واحدها. حضور نمایندگان واقعی واحدهای اطلاع‌رسانی در سیاستگذاری، واقعیات، نکته نظریات و عملکردهای خاص هر واحد را در تصمیماتی که گرفته می‌شود و سیاستهایی که اعمال می‌گردد، دخالت می‌دهد. این گونه مشارکت، تعهد به اجرای مصوبات در پرتو تقسیم کار واقع‌گرایانه‌ای که انجام گرفته و نیز مسوولیت مشترک را تضمین می‌کند. مسوولیت مشترک، به این معناست که هر واحد، به نظریات و عملکردهای دیگران، به عنوان بخشی از نظریات و عملکردهای خود بنگرد و به آن احترام بگذارد. اگر واحدهای متشکله یک نظام اطلاع‌رسانی، برای رشد و تکامل خود، درصد تقسیم منافع و امکانات و یا بهره‌وری از منابع و امکانات دیگران تلاش کنند، نظام اطلاع‌رسانی را به فنا می‌کشاند. همان گونه که در توسعه رشد مادی و معنوی، تک‌تک افراد جامعه مورد نظر است، در اطلاع‌رسانی نیز، هیچ فرد یا واحدی به تنهایی به جلو نمی‌رود. در دراز مدت، یا همه به پیش می‌روند و همه درجا می‌زنند. به عبارت دیگر یا همه بازنده‌اند یا همه برنده.

۲- بی‌ثباتی آفت پیشرفت

همانگونه که اجرای برنامه‌های علمی و آموزشی، به ثبات سیاسی - اقتصادی نیازمند است، تاسیس، تداوم و رشد مراکز اطلاع‌رسانی نیز، به ثبات برنامه، ثبات مدیریت و ثبات امکانات مناسب نیازمند است. طی ده سال گذشته، مدیران بزرگترین مراکز اطلاع‌رسانی کشور، یعنی مرکز مدارک علمی و کتابخانه‌های مرکزی دانشگاهها مرتباً تغییر یافته‌اند. سه نمونه که نگارنده با آن آشناست، موبد این نکته است که آن مراکز و یا کتابخانه‌ها به طور متوسط، هر دو سال، یک بار با مدیریت جدید اداره شده‌اند. این امر، سبب انتقال احساس تزلزل به افراد گشته و نتیجه مستقیم آن، ترغیب غیر مستقیم مسوولان به انجام امور ظاهری، فیزیکی و کوتاه مدت بوده و در نتیجه، آنان از انجام برنامه‌ها و امور دراز مدت و بنیادی دور مانده‌اند. این گونه تغییرها، بویژه اگر مدیر جدید " کتابدار" نباشد، بسیار زیانبار است. چرا که عدم آشنایی او با امور، نه تنها روال کارهای قبلی را متوقف می‌سازد؛ بلکه مدتی طول می‌کشد تا خود وی با مقدمات اطلاع‌رسانی آشنایی یابد - و چه بسا که شاید قبل از آشنایی با مقدمات، مجدداً مدیر دیگری جای او را بگیرد.

بی‌ثباتی در امکانات مالی نیز، از اجزای برنامه‌های اطلاع‌رسانی ممانعت به عمل می‌آورد. انجام بررسی‌های مورد موجودی مجلات لاتین کتابخانه‌های دانشگاه اهواز، مشخص کرد که مجموعه‌های مجلات، شدیداً تحت تأثیر شرایط سیاسی، اقتصادی و نظریات مدیریتها شکل گرفته‌اند. کتابخانه دانشکده کشاورزی دانشگاه اهواز، به عنوان یکی از با سابقه‌ترین کتابخانه‌های این دانشگاه، تنها کل شماره‌های یک عنوان مجله لاتین را در مجموعه دارد و این در حالی است که در حدود ۲۰۰ عنوان مجله دیگر در این کتابخانه، هرکدام با کسری شماره‌های متعدد و کمبودهای چند ساله مواجه‌اند.

یک مثال دیگر، موضوع را بهتر روشن می‌کند: دانشگاه امور تربیتی دانشگاه شهید چمران، از سال ۱۳۶۴ تا ۱۳۶۹ همه ساله ۱۲۰ عنوان مجله لاتین را مشترک بود؛ اما در سال ۱۳۷۰ به یکباره تحت تأثیر شرایط اقتصادی و تحت تأثیر ساده‌ترین راه - و نه به دلیل نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده‌کننده - اشتراک ۱۲۰ عنوان مجله، به اشتراک ۳۹ مجله تنزل یافت.

تغییر مداوم مدیریتها و دگرگونی شدید در کم و زیاد شدن امکانات مالی، کارمندان مراکز اطلاع‌رسانی با بی‌برنامه و در نتیجه بی‌روحیه و دل‌سرد می‌سازد و به مرور زمان آنها را نیز به کارمندی مبدل می‌کند که فقط برای دریافت حقوق - و نه برای سازماندهی و اشاعه اطلاعات - در محیط کاری خود حاضر می‌شوند.

۲- زمینه‌های مقاومت در برابر تغییر

اصالت فرد به عنوان اصلی فرهنگی، قرن‌ها در جامعه ما حاکم بوده است. قرن‌ها اجتماع در خدمت فرد بوده است و هر کس می‌کوشید تا، دیگران را به خدمت خود وادارد. حرکت فرد، در جهت منافع جامعه و یا حرکت جمعی به سوی هدفی مشترک رواج نداشته است. کارمندان دولت، از روی اکراه و با دشواری، مطابق خواننده‌ها و دستورها - و نه بر اساس میل ذاتی و باطنی - به مراجعه‌کنندگان پاسخ می‌دهند. متجاوز از بیست سال است که " کتابداری" در ایران معرفی شده است. تعداد زیادی را می‌شناسیم که فهرست‌نویس هستند و به آنها به عنوان فهرست‌نویسانی توانا احترام می‌گذاریم؛ اما خیال می‌کنم نمی‌توانید سه نفر را به عنوان کتابداران مرجع با صلاحیت معرفی کنید. از نظر فرهنگی، نظم‌دهی به کتابها، ظاهراً با ارزشتر و بی‌درستر و کم‌مسئولیت‌تر از، یاری رساندن به انسانهاست.

اطلاع‌رسانی بر شوق خدمت به دیگران متکی است. به سادگی نمی‌توان فرهنگ سنتی فردگرا و ابزارگرا را به فرهنگ جمعی گرا، که محیط مطلوب رشد اطلاع‌رسانی است تبدیل کرد.

هر انسانی در هر سطحی از "تغییر" نگران است. کنار گذاشتن ارزشها مستقر و روی آوردن به ارزشهای مطلوب

اطلاع رسانی ، جو روانی فرد را متأثر می سازد و انرژی ذهنی و جسمی فراگیری و خوگیری به ارزشها و روشهای جدید را طلب می کند .

آنها که سنی را در کتابداری گذرانده اند ، خوب به خاطر دارند که " کتابداران سنتی " ، چگونه در برابر " کتابداری جدید " مقاومت می کردند . کتابداران سنتی دریافته بودند که کتابداری جدید با بازکردن درهای مخازن کتاب ، تسلط فردی آنها بر مجموعه را از بین می برد و در دستیابی به منابع ، قواعد و ضوابط جایگزین حافظه می شود . به همین دلیل ، مطمئن هستیم تکنولوژی جدید ، فلسفه وجودی فهرستنویسی به روال امروزی راز بین می برد و فرهنگ پشت پرده نشینی کتابداران رامورد حمله قرار می دهد ؛ اما مطمئن نیستیم که تبدیل کتابدارانی که از پشت میز به مراجعه کننده حکم می رانده اند به سادگی میسر شده و آنان به اطلاع رسانانی که خود را عاشق خدمت به جویندگان علم و دانش بدانند تبدیل شوند .

جلوه ای از مقاومت ، در برابر تغییر را می توان در نظام آموزش کتابداری ایران مشاهده کرد . کل برنامه آموزشی کتابداری ، همان است که بیست سال پیش طراحی شد و توجه داشته باشید که امتحان دوره فوق لیسانس کتابداری ، هنوز همان گونه برگزار میشود که بیست سال پیش اجرا می شد ، گویی هنوز هم کارشناس کتابداری آموزش نمی دهیم .

همانگونه که در تبدیل کتابداران سنتی با دشواری روبه رو شدیم ، نمی توان به سادگی کتابدار حاکم بر مراجعه کننده را ، به کتابدار عاشق خدمت به مراجع تبدیل کرد . و به همان دلیل ، دشوار است که استاد کتابداری را واداشت که در کلاسهایش چیزی بگوید متفاوت با آنچه ده پانزده سال می گفته است .

آنچه امروزه نیازمند آنیم ، سیاست اطلاع رسانی جمعی شکل گرفته و مدیریت خاص دوره انتقال از فرهنگ اطلاع رسانی پویاست ، لازم است بدانیم که این دوره ، نه مشابه دوره کتابرسانی است و نه مشابه دوره اطلاع رسانی ؛ بلکه دوره ای متفاوت با هر دو دوره ای است که ، بخشی از گذشته و بخشی از آینده در آن جریان دارد . دوره ای است که ضمن روزآمد نگه داشتن برگه دان کتابخانه ، اطلاعات کتابشناختی کتابها را به کامپیوتر می دهیم . دوره ای است که ضمن تلاش برای مجموعه سازی مستقل ، ناچاریم به منابع موجود در دیگر کتابخانه ها متکی باشیم . دوره ای است که به یاری ماشین ، می توانیم از حجم کارهای دستی بکاهیم و به حجم تلاش ذهنی و عقلی برای حل مشکلات مراجعه کننده بیفزاییم . گذر سالم از این دوره ، به مدیریتی نیاز دارد که گذشته کتابداری ، کتابخانه و اطلاع رسانی را خوب می شناسد؛ از وضعیت فعلی کتابداری و اطلاع رسانی کاملاً اطلاع دارد ؛ از وضعیتی که می خواهد در آینده به آن دست یابد به خوبی مطلع است و سرانجام ، توان علمی و عملی اداره حرکت از وضعیت فعلی به وضعیت آینده را در خود پرورانده است .