

سخن سردبیر

سرمایه اجتماعی و پنج «میم» اطلاعات

جریان اطلاعات و شفافیت آن سرمایه اجتماعی را می‌سازد و افزون می‌کند. زندگی انسان بدون اطلاعات ممکن نیست. اطلاعات منظم و هدفمند به دانش تبدیل می‌شود و ما برای گذران زندگی به کسب و استفاده از آن نیازمندیم. وقتی زندگی اجتماعی گسترده شد، مردم به تقسیم کار می‌پردازند و مسئولیت‌های اجتماعی شکل می‌گیرد و هر مسئولیتی ناظر به حل بخشی از مشکلات می‌شود. مردم انتظار دارند که مسئولان اطلاعات لازم را در مورد چگونگی انجام کارها و احیاناً مشکلات در اختیار آنان بگذارند، تا در حل آنها مشارکت کنند. هر گاه مسئولانی در اطلاع‌رسانی بهتر کار کنند از کمک‌های مردمی بیشتری برخوردار می‌شوند و این بدان معنا است که سرمایه اجتماعی زیاد است. معنای دیگر آن این است که مردم و کارگزارانشان به هم اعتماد دارند و به هم یاری می‌رسانند. هر گاه رابطه با مخاطب با عدم شفافیت و غلط بودن مبنای کار توأم باشد سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی از بین می‌رود. نتیجه اینکه مردم هم اطلاعات درست نمی‌دهند و هم کارگزاران بر اساس اطلاعات غلط نمی‌توانند برنامه‌ریزی کنند و کشور اداره نمی‌شود و همه چیز به هم می‌ریزد. بنابراین مخفی کردن اطلاعات، و یا اطلاعات غلط دادن آنها نتیجه عملکرد مسئولان است. این نوع اطلاعات **مردود** (rejected) است.

اطلاعات غلط یا بر اساس محاسبه غلط است و یا بر اساس پنهان‌کاری است و یا نامحرم دانستن مردم و یا سیاسی و امنیتی کردن کار است و یا بدین دلیل است که هر سازمان و گروهی بر اساس سلیقه خود از واژگان خاص استفاده می‌کند و با آنکه ممکن است حسن نیت داشته باشد به اغتشاش اطلاعاتی کمک کند. در اینجا مدیریت اطلاعات نقش اساسی دارد که آن هم به مدیریت اجرائی کارآمد مرتبط است. اگر مدیریت‌ها از بالا به پائین مسائل را به‌طور جامع ببینند و هر واحدی را بدون توجه به بقیه موارد مجاز و مختار در تصمیم‌گیری بدانند و نظارت هم نباشد هر کسی آن می‌کند که خود می‌خواهد و در نتیجه همه خود را هم محق می‌دانند و هم صالح؛ ولی جزیره‌هایی از اطلاعات به وجود می‌آورند که هیچ ربطی به هم ندارند و اگر روزی هم بخواهند شبکه بسازند اول مصیبت برای اتصال به هم‌اند. مدیران ارشد وقتی از اهمیت اطلاعات آگاه نباشند و آن را کالای شخصی و سازمانی بدانند و مالکیت بر آن را توجیه کنند اساس اعتماد عمومی را بر هم می‌زنند و آنگاه هر واحدی برای آنکه کار مردم را راه بیندازد علاوه بر وظیفه خود حقوقی را طلب می‌کند و رشوه و ارتشا حاکم می‌شود. در اینجا منظور من اطلاعات غلط (misinformation) نیست؛ زیرا آن را نمی‌توان اطلاعات نامید؛ همچنین منظورم

افشای اطلاعات نیست همانند کشور ما (و یا حتی امریکا) که نامزدهای انتخاباتی و یا نمایندگانشان به هنگام انتخابات و یا بعد از آن، برای آنکه شفافیت خود را نسبت به گروه‌های رقیب نشان دهند و یا از سر دلسوزی برای آنکه وضعیت کشور را برای مردم باز کنند به افشای نکاتی می‌پردازند که اگر چه برای روشن‌گری مردم خوب است ولی برای دشمن و رقیب هم حاوی اطلاعات سرشاری است که به موقع از آن بهره می‌برند.

داستان تلگرام و اعتماد مردم به آن مثال خوبی است که علیرغم اینکه دولت ما همه تسهیلات را در اختیار آن قرار داد، این سامانه نیز به لحاظ فنی و یا اطلاع‌رسانی به گونه‌ای عمل کرده است تا اعتماد عمومی را جلب کند. البته اقبال و استقبال مردم ایران در مقایسه با مردم دنیا به آن خود نیاز به تحلیل دارد که چرا باید چنین باشد. دل‌کندن مردم از آن، خود نیاز به عملکرد درست پیام‌رسان‌های داخلی دارد که در رأس آن صداقت و صمیمیت دولت و مسئولان و خبرگزاری‌ها است که باید برای مردم اثبات شود که حرف راست و درست بشنوند و مطالبشان به لحاظ امنیتی محفوظ باشد.

منهای این موارد، می‌توان اطلاعات را به چند صورت در نظر گرفت که به ترتیب در تخریب و یا تقویت سرمایه اجتماعی نقش دارند. یعنی اطلاعات می‌تواند مخرب باشد و سرمایه اجتماعی را نابود کند؛ اگر که مغشوش و نامرتب باشد، و می‌تواند ثمربخش باشد اگر به جا و مرتبط باشد. از این رو می‌توان اطلاعات را به چند دسته تقسیم کرد:

- **مسدود (blocked)**. زمانی که اطلاعات مسدود است به این معنا است که بین مردم و کارگزاران هیچ رابطه‌ای برقرار نیست. همانند حکومت‌های استبدادی که حاکمان برای خود زندگی می‌کنند و مردم هم در نهایت فقر و بیکاری و ترس به سر می‌برند. در گذشته از این حکومت‌ها فراوان بود. آنها اموال و ثروت‌های عمومی را به بیگانگان واگذار می‌کردند و با اخذ اندکی از درآمد از آنها، به عیاشی مشغول بودند. در جهان امروز هم ممکن است بعضی دولت‌ها از بی‌خبری و بی‌دانشی مردم، که خود در پدید آوردن چنین وضعیتی سهمیم بوده است در قالب مجوز ساخت، کشت، واردات و مانند آن به دیگران امتیازات زیادی واگذار کنند و بهره‌ای هم نصیب کشور بشود و یا نشود؛ اما کسی اجازه ندارد تا منصفانه سود و زیان را بررسی کند برای اینکه اطلاعات مسدود است. سال‌ها باید بگذرد تا این اطلاعات فاش شود. امروزه فقط در موارد حساس امنیتی و نظامی ممکن است برای مدتی مشخص اطلاعات مسدود باشد. در دنیای یادمانه‌ها (اسناد و آرشیو) هم در هر کشوری زمانی را برای انتشار اطلاعات محرمانه در نظر می‌گیرند.

- **محدود (limited).** اطلاعات محدود زمانی است که کارگزاران برای گذران امور خود یا اطلاعاتی ندارند و یا نمی‌توانند اطلاعات کسب کنند و یا به‌طور محدود و شاید موقتی، اطلاعاتی به مردم می‌دهند تا در ازای آن اطلاعاتی را بگیرند و یا به‌طور موقتی حمایت مردم را جلب کنند. در شرایط حساس نظامی و سیاسی و بنا به صلاحدید کارگزاران اطلاعاتی، چنین وضعیتی ممکن است اتفاق بیفتد؛ ولی حکومت‌های آزاد وعده می‌دهند که در وقت لازم اطلاعات کامل در اختیار مردم قرار بگیرد. در این حال اطلاعات محدود است ولی غلط نیست؛ مجمل است و مفصل نیست. ممکن است رابطه بین دولت و ملت هم خوب باشد ولی چون اعتماد برقرار است ملت می‌داند که به صلاح آنان است که جزئیات اطلاعات در اختیار همه قرار نگیرد؛ چه بسا رقیب و یا دشمن از آن سوء استفاده کند. این حالت در مسائل اقتصادی بین‌المللی هم ممکن است اتفاق بیفتد.
- **مغشوش (confused).** اطلاعات مغشوش زمانی است که یا کارگزاران خود اطلاعات ندارند و یا مردم را محرم نمی‌دانند و یا به خاطر رد گم کردن برای دشمن و یا رقیب، اطلاعات را عمداً چنان دستکاری، و یا از منابع گوناگون پخش می‌کنند که هیچکس نمی‌تواند از آن استفاده کند؛ همانند زمانی که بعضی‌ها می‌گفتند نظم ما در بی‌نظمی است. اما در همین جا اگر کار استمرار پیدا کند، هم اعتماد عمومی سلب می‌شود و هم چه بسا خود کارگزاران گیج شوند و نتوانند از اطلاعات درست بهره‌برداری کنند. این اغتشاش بر خلاف نظریه‌ای که می‌گویند در بی‌نظمی اطلاعات زیاد است (زیرا آنها اطلاعات را قائم به انسان نمی‌دانند و هر آنچه که به‌عنوان قانون در جهان وجود دارد را اطلاع می‌نامند) باید گفت برعکس، اطلاعات کم است و برای جدا کردن اطلاعات سره از ناسره باید تلاش زیادی نمود و از همه مهم‌تر اینکه بیم از دست رفتن سرمایه اجتماعی وجود دارد و نتیجه آنکه مردم که خود دارنده اطلاعات پایه و اولیه‌اند ممکن است دیگر اطلاعاتی به کسی ندهند و یا اطلاعات غلط بدهند و برنامه‌ریزی را مختل کنند.
- **مخلوط (mixed).** اطلاعات مخلوط زمانی است که اطلاعات درست و غلط و یا اطلاعات لازم و غیرلازم به همراه هم باشند. از این اطلاعات به سختی می‌توان استفاده کرد. باید برای جدا کردن سره از ناسره تلاش زیادی نمود. در این زمان بازار شایعه ممکن است قوی شود و هر کس به بخشی از اطلاعات استناد کند و کار خود را توجیه کند. ممکن است کارگزاران برای مدتی از این اطلاعات مخلوط بهره ببرند اما برای همیشه نمی‌توانند به کار ادامه دهند. مردم در این حالت سردرگم‌اند و کارها پیش نمی‌رود و

خستگی و فرسودگی در کار مشاهده می‌شود. ایجاد شبکه‌های اطلاع‌رسانی و اتصال کانون‌های خبر به هم این اختلاط را سامان می‌دهد و شفافیت را بیشتر می‌کند. چیزی که در کشور ما به آن بها داده نمی‌شود و عده‌ای به اصطلاح، از گل آلود بودن آب منتفع می‌شوند. شما در موضوع یارانه‌ها ببینید که چه مصیبتی برای کشور درست شده است که موقع دادن یارانه توانستند آمار درست بگیرند اما حالا که می‌خواهند بعضی را حذف کنند، نمی‌توانند و هر زمان که این بحث مطرح می‌شود دولت از نداشتن آمار و اطلاعات لازم سخن می‌گوید! علت آن است که تعدد مراکز تصمیم‌گیری و نبود استاندارد واحد برای ورود اطلاعات و نبودن عزم بر انجام کار، چنین اختلاطی را به وجود آورده و هر سازمانی هم ممکن است از اطلاعات خودش دفاع کند. اما چگونه دولت می‌تواند با این اطلاعات گوناگون تصمیم بگیرد و برنامه‌ریزی کند!

- **مربوط (related).** به نظر می‌رسد تنها اطلاعات مربوط و مرتبط است که می‌تواند قوام‌بخش رابطه بین مردم و کارگزاران باشد و سرمایه اجتماعی را تقویت کند. یعنی اطلاعات مرتبط در جاهای مشخص به‌طور صحیح وجود دارد و هر کس بر اساس نیاز خود می‌تواند از این اطلاعات هماهنگ و نه متعارض استفاده کند و به اصطلاح، گیری در کار وجود ندارد. چقدر زشت و ناگوار است که در کشوری آمار و اطلاعات را مردم و حتی خود مسئولان از منابع بین‌المللی اخذ و قابل استناد بدانند و یا صحت آنها را به تأیید آنها منوط کنند. اگر ما خودمان در کارمان و برای مردممان صداقت داشته باشیم باید در همه تصمیم‌گیری‌ها اول اطلاعات داخلی مبنای کار باشد.

این معمولاً کارکنان سطوح میانی دولت‌اند که بدون چشم‌داشت شخصی، نیازمندان را در اسرع وقت به منابع اطلاعاتی وصل می‌کنند و به قول معروف کارشان را راه می‌اندازند و به جای اسیر کردن آنها در پیچ و خم جانکاه و بنیان‌برافکن اداری به جلب رضایت مردم می‌پردازند و در تقویت بنیان سرمایه اجتماعی سهم می‌شوند. به نظر می‌رسد بهتر از این کار خیری نمی‌توان یافت. علم اطلاعات و دانش‌شناسی می‌تواند در کنار مسئولان اطلاعاتی در شفاف‌سازی اطلاعات و توزیع درست آن نقش داشته باشد به شرطی که از چهاردیواری کتابخانه بیرون آید و در تمثیت امور اطلاع‌رسانی، یادمانه‌وری (آرشیو) اسناد و اطلاعات، و علم‌سنجی و تهیه نقشه‌های کاربردی، خود را تجهیز نماید.