

در جریان انتخابات سال ۱۳۹۶ ریاست جمهوری کشورمان یکی از پر بسامدترین کلمات کلمه شفافیت بود که همه رقبا بر آن تأکید داشتند. آنها یکی از برگ‌های برنده خود را اهتمام بر شفاف‌سازی در دولت آینده می‌دیدند. مخالفان، دولت را برای عدم شفاف‌سازی و یا کمتر شفاف‌سازی مورد هجمه قرار می‌دادند و دولت مستقر هم ضمن اعتراف به اهمیت آن اظهار می‌کرد که ما تاکنون فعالیت‌های زیادی در این‌باره نموده، و سامانه‌هایی را ترتیب داده‌ایم و آن را در دولت دوازدهم تکمیل خواهیم کرد. به نظر می‌رسد بحث اجرای شفافیت اگر عمد و غرضی در کار نباشد از یک تصمیم کوچک آغاز می‌شود و آن، تأکید همه بر وحدت اصطلاحات کاربردی برای ورود اطلاعات است تا خروجی‌های شفاف به دست آید. داستان ساده جنگ چهار نفر با زبان‌های گوناگون که مولوی آن را به نظم درآورده است بیانگر آغاز ماجرا است. این چهار نفر همه انگور می‌خواستند ولی با زبان‌های گوناگون آن را ادا می‌کردند و لذا بر سر خواست خود به منازعه پرداخته بودند. کسی که به چهار لغت آشنا بود به آنها گفت جنگ نکنید من خواست همه شما را بر آورده می‌کنم.^۱

در یک کشور اگر خواست عمومی بر اجرای کار و خدمت به مردم باشد کافی است که از اصطلاحات متفاوت برای مقصود واحد اجتناب، و به گونه‌ای عمل کنند تا با مقید کردن خود بر این وحدت رویه کارها را زودتر انجام دهند. انجام کار صحیح و سریع و خدمت به مردم همچون ادبیات نیست که هر کس با حال و هوای خود و از سر ذوق و فرصت بخواهد از آرایه‌های گوناگون استفاده کند تا دیگران را تحت تأثیر قرار دهد. برانگیختن و تحت تأثیر قرار دادن تا قبل از تصمیم‌گیری است ولی وقتی کار شروع شد آن وقت برای سرعت و صحت و

۱. چار کس را داد مردی یک درم / آن یکی گفت این به انگوری دهم / آن یکی دیگر عرب بد گفت لا / من عنب خواهم نه انگور ای دغا / آن یکی ترکی بد و گفت این بنم / من نمی‌خواهم عنب خواهم اژم / آن یکی رومی بگفت این قیل را / ترک کن خواهم استافیل را / در تنازع آن نفر جنگی شدند / که ز سر نام‌ها غافل بدند / مشت بر هم می‌زدند از ابلهی / پر بدند از جهل و از دانش تهی / ... مثنوی معنوی.

دقت کار هماهنگی، همدلی و وحدت رویه اصل است. سپردن همه کارها به متخصصان علم رایانه، اگر چه در کار فناوری تخصص دارند اما چون در انتقال معنا و یکدست کردن واژه‌ها تبخّر ندارند کار را به خوبی به پایان نمی‌رسانند. به‌ویژه که در دنیای امروز، ایجاد و به‌روزرسانی فناوری‌های اطلاعاتی به صورت یک تجارت رقابتی در آمده است. به نظر می‌رسد علت عدم توفیق در تحقق شفافیت یکی از، چند مورد، یا همه موارد زیر باشد:

۱. عدم آگاهی نسبت به امر اطلاع‌رسانی و اهمیت آن به‌ویژه از جانب مدیران. مدیران با آنکه از واژه اطلاع‌رسانی در تصمیم‌گیری‌ها و اجرا، زیاد استفاده می‌کنند اما از سازوکار ایجاد و بهینه‌سازی آن اطلاع کافی ندارند. آنها محصول یک‌دست و درست را طلب می‌کنند و اغلب هم در دریافت آن توفیق ندارند و تصمیمات آنها بر اساس همان اطلاعات دم دستی و ناقص است.
۲. عدم توجه به اهمیت خدمت به مردم. اگر خدمت به مردم توسط مدیران و به‌ویژه کارشناسان آنها که بیشتر به‌طور مستقیم با مردم سر و کار دارند اصل باشد و آنها خود را خدمتگزار واقعی مردم بدانند و رضایت واقعی مردم برایشان مهم باشد، قطعاً به دنبال راه‌هایی خواهند بود تا این خدمت را به بهترین وجه انجام دهند. آنها در روند کاری خود به ایرادات و اشکالات کار خود هر روز و هر آن پی می‌برند و یادداشت می‌کنند و برای حل آن راه‌حل می‌طلبند و از متخصصان اطلاع‌رسانی به جد آن را مطالبه می‌کنند.
۳. عدم تعریف مشخص از کار و وظایف خود. یکی از موانع اصلی اطلاع‌رسانی و در نتیجه عدم توفیق در اجرای بهینه کار، عدم اشراف مدیران و کارشناسان و طبعاً بقیه کارکنان به وظایف خود است. اگر مسئولان و کارکنان تعریف دقیقی از کار و فلسفه وجودی آن داشته باشند و در این راه آموزش دیده باشند بهتر در انجام کار موفق می‌شوند و بیشتر از متخصصان اطلاع‌رسانی راهکار طلب، و صریح‌تر خواسته خود را بیان می‌کنند.
۴. عجله در کار. یکی از ویژگی‌های ما ایرانیان در همه سطوح انجام کار توأم با عجله است. البته زمانی این سرعت لازم است؛ مثلاً اگر مریضی از دست می‌رود و یا حادثه‌ای در حال اتفاق افتادن است باید سرعت عمل داشت. اما در همین جا هم همه دیده‌اند که بهترین توصیه خونسرد بودن و توجه عمیق به بهترین راه‌حل است. به قول معروف «تعجیل نکو نیست مگر در عمل خیر» و عملی خیر است که بهترین تصمیم با بهترین ابزار در بهترین موقعیت باشد.
۵. دادن کار به کارشناسان گوناگون به واسطه تغییر مداوم مدیریت و تعدد تصمیم‌گیری که در نتیجه هرکس با سلیقه خود کار را انجام می‌دهد. یکی از آفت‌های شفافیت در اطلاعات و

اطلاع‌رسانی، تغییر مداوم مدیریت بر اثر ندانم‌کاری و یا حفظ موقعیت خود از جانب مدیران مافوق است. خود این امر باز به اطلاع‌رسانی درست برمی‌گردد. وقتی مدیری بدون داشتن اطلاعات کافی و اطمینان از صحت عمل و تجربه کاری، فردی را خود و یا با توصیه دیگری بر سر کار می‌گذارد، نتیجه‌اش جز به هم ریختن نظام اطلاع‌رسانی و درهم شدن کارها چیز دیگری نیست. همه می‌دانند که به هنگام تعویض دولت‌ها دست کم از شش ماه قبل و بعد از انتخاب فرد جدید تا شش ماه بعد بسیاری از مدیران و کارشناسان خود را در بلا تکلیفی می‌دانند و یا می‌گذارند و این یعنی به هم ریختن برنامه‌ها و قاطی شدن اطلاعات و در نتیجه عدم شفافیت اطلاعاتی.

۶. عدم شناخت و توجه به واحدهایی که انجام خدمت به مردم همکاری مشترک را می‌طلبد و بخشی نگریستن به کار. شما دیده‌اید که برای انجام یک کار مثلاً ساختمان‌سازی و یا ایجاد یک کارگاه تولیدی متقاضی باید به چه تعداد مراکز مراجعه کند که هر یک خواسته‌ای دارند. آیا خواسته‌هاشان منطقی هست و یا خیر به جای خود، اما اگر درخواست‌های مردم دسته‌بندی شود و مراکزی که باید در صدور مجوز مشارکت کنند به نوعی درخواست‌ها را هماهنگ کنند کار سریع‌تر انجام می‌شود و متقاضی زودتر به مقصود می‌رسد. البته اول کار قدری زحمت دارد ولی به برکات آن می‌ارزد.

یکی دیگر از آفات بسیار مهم در ایجاد عدم شفافیت، بخشی‌نگری در کار است. این هم در واحدهای یک وزارتخانه و حتی ادارات تابعه آن رخ می‌دهد و هم بین آن وزارتخانه با سایر وزارتخانه‌ها و یا نهادها. به عنوان مثال من در اداره مالیات یکی از مناطق شهر تهران خود شاهد بودم که از یک واحد آن در یک ساختمان تا واحد بعدی در ساختمان دیگر آنچنان فاصله بود که نه تنها با شبکه، اطلاعات هم را نداشتند بلکه هر یک دیگری را محکوم به نداشتن اطلاعات می‌کرد و این جز سرگردانی مشتری و مؤدی و اتلاف وقت او با مراجعه مکرر در شهر شلوغی مثل تهران و گرفتن کپی‌های مکرر و اسراف در وقت و مال و ایجاد عصبانیت چه می‌تواند باشد. باید توجه داشت که کشور یک نظام واحد است با مجموعه‌ای از خرده نظام‌ها.

۷. نداشتن آموزش لازم. آموزش یکی از محوری‌ترین کارها در ایجاد نظامی سالم با اطلاعات شفاف و روزآمد است. بسیاری آن را دست کم می‌گیرند و اولاً به صورت مستمر با آن برخورد نمی‌کنند و ثانیاً آموزش‌ها در قالب امور کلی بیان می‌شود و از شواهد مربوط به کاری که کارکنان درگیر آن هستند کمتر استفاده می‌شود. نتیجه این می‌شود که آموزش را کارکنان به قصد پر کردن

پرونده کاری خود برای ارتقاء در نظر می‌گیرند و نه برای انجام خوب تر کار برای خدمت به مردم و کشور. همین مسئله اسراف را ببینید که چگونه اختاپوس وار به صورت فرهنگی منفی درآمده است در حالی که هر کاری را می‌توان به طرق بهتر، و کم هزینه تر انجام داد. اسراف در همه شئون کشور از بالا تا پائین وجود دارد و در خانواده‌ها که آن را با لعاب کسر شأن یا چشم و هم چشمی توأم می‌کنند؛ که اگر اسراف نشود بد است و نه اینکه درست مصرف شود خوب است.

۸. نبود نظارت از جانب مافوق و عدم مواخذه متخلفان. عدم نظارت و پیگیری و مواخذه یک امر اساسی است و چنانچه به دقت انجام شود شفافیت کار را بالا می‌برد و کارمند جرات نمی‌کند اطلاعات غلط بدهد و یا آن را دستکاری کند و این برمی‌گردد به اینکه یا خود مدیر متخلف است و یا کار را نمی‌شناسد و با آزمون و خطا کار می‌کند و یا به خاطر مشاغل گوناگون اشراف بر کار ندارد و یا تنبل است و یا دل‌رحم و نسبت به حقوق عامه بی‌اعتنا و لذا نمی‌تواند نظارت و سپس مواخذه کند. آدم کاربلد و متعهد از هیچ چیز نمی‌هراسد، زبانش گویا است و ایرادها را به خوبی می‌بیند. در معاملات داخلی و نیز خارجی که بسیار مهم تر است، به همه جوانب کار نظر دارد و به قول معروف دست رقیب را می‌خواند و نمی‌گذارد با عدم شفافیت کلاه به سرش و یا سر کشورش برود. عده‌ای ممکن است در زندگی شخصی خود بسیاری از مسائل را رعایت کنند و یا اگر از طبقات پردرآمد باشند به خاطر درآمد بالای خود اهمیتی به خیلی از مسائل ندهند و در نتیجه این نوع نگاه را به دیگران منتقل کنند.

پیشنهاد این است که کل نظام کشوری در داخل و خارج به صورت یک نظام واحد در نظر گرفته شود و مجموعه‌های زیرنظام با هم از نو خود را باز تعریف کنند و در کنار متخصصان علم رایانه از متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی برای ساختن و هماهنگ کردن اصطلاحنامه‌های موضوعی و کاری مرتبط استفاده کنند تا در صورت تعویض پیمانکار رایانه‌ای، نظام دسترس‌پذیری و شفاف‌سازی به هم نریزد و این شدنی است. بنگرید به سیستم پرداخت پول بانک‌ها که نه تنها شعب یک بانک با هم هماهنگ‌اند بلکه همه بانک‌های دیگر هم تا حدودی به صورت بر خط با هم مرتبط‌اند و البته می‌توانند این ارتباطها را بیشتر کنند. متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی توان ایجاد و نظارت بر اصطلاحنامه‌های موضوعی و کاری را دارند و بر نظارت بر اجرای آن توانمندند. البته اگر این تصمیم گرفته شود لازم است که در آموزش‌های معمول این رشته هم تجدیدنظر جدی به عمل آید.