

## مشاوره اطلاعاتی، امری فراموش شده در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

مشاوره اهمیت بسیار دارد. مشاوره در کنار مدیریت و ابزار اصلی مدیریت است. بدون آنها کمتر مدیری موفق کار می‌کند. مشاوره یک اصل اساسی در زندگی فردی و اجتماعی است. در اهمیت آن همین بس که خدا در قرآن به پیامبرش دستور می‌دهد که «... وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ»<sup>۱</sup> با آنها مشورت کن پس چون عزم کردی بر خدا توکل کن، و یا در وصف مؤمنان می‌گوید «... وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ...»<sup>۲</sup> کارشان بر اساس مشورت است.

طبعاً مشاوره طرف مشاوره می‌خواهد. هر کسی شایسته مشاوره نیست چه به لحاظ خصوصیت‌های اخلاقی و چه به لحاظ ویژگی‌های علمی و تخصصی و یا مهارتی. با افرادی نباید مشاوره کرد، به عنوان مثال علی علیه‌السلام در نامه مالک اشتر به وی می‌فرماید با بخیلان و حریصان مشورت مکن زیرا بیم آن می‌رود که در آن خیانتی صورت گیرد. و از قدیم گفته‌اند در مشاوره خیانت نباید کرد.

اما به لحاظ علمی، طبعاً عقل سلیم می‌گوید مشاوره باید به افراد متخصص، کاردان و ماهر باشد. آن کس که نمی‌داند، نمی‌فهمد و یا تجربه کار ندارد مشاوره با او هم سودی ندارد.

دیگر از نکاتی که در امر مشاوره مهم است این است که مشاوره قبل از اقدام است. وقتی کاری انجام شد مشاوره معنا ندارد. روایات نیز در این باره می‌گوید «مَنْ لَمْ يَسْتَشِرْ يَنْدَمْ» آن کس که مشاوره نکند پشیمان می‌شود. مفهوم مخالف آن این است که مشاوره کنید تا پشیمان نشوید.

نکته دیگر این که مشاوره فقط سؤال نیست. حتی در سؤال‌های معمولی نیز مشاوره کارساز است. وقتی در شهری مثل شهر شلوغ تهران با تغییرات روزانه در طرح‌های ترافیک، شما آدرسی را دارید و می‌خواهید به مقصد برسید اگر سؤالات گوناگون مشورتی در باره خیابان و کوچه و ورود از چه محل و مانند آن را قبلاً نپرسید یا به مقصد نمی‌رسید و یا دیر می‌رسید و یا کلاً آن را از دست می‌دهید؛ ضمن اینکه موجبات ناراحتی خود را هم فراهم کرده‌اید. همچنین، بسیاری از اوقات فردی دوست دارد برای خود کاری کند و یا در سازمانی

قرار است طرحی انجام شود، برنامه مشاوره به گونه‌ای ترتیب داده می‌شود و یا سؤالاتی به گونه‌ای مطرح می‌شود تا نظر فرد خاصی تحقق یابد و منظور خاصی در سازمانی اجرا شود. اما در مشاوره واقعی سؤال مشاوره کننده سؤالات فراوان دیگری را به دنبال خواهد داشت و طبیعتاً زمینه‌های خالی زیادی روشن خواهد شد.

مشاوره نوعی ارتباط با تحقیق دارد. همچنانکه در تحقیق تعصب و پیشداوری مذموم است و کار محققین را به مخاطره می‌اندازد در مشاوره هم تمایل و علاقه فرد به چیزی و انجام کاری، آن را بی‌ثمر و یا کم‌ثمر خواهد کرد. بنابراین در مشاوره، بحث این است که مشاوره کننده وضعیت خویش را به تمام و کمال توضیح می‌دهد و آنگاه نظر صاحب‌نظر را می‌خواهد. بحث زمینه، محیط و زمان بحث جدی و اساسی است. یک سؤال و یا درخواست ممکن است در جاهای مختلف و با توجه به شرائط گوناگون پاسخ‌های گوناگون داشته باشد که در سؤال صرف ممکن است مورد غفلت قرار گیرد. در مشاوره همه مسائل و جوانب بررسی می‌شود و حال و هوای مشاور در برابر مشاور بیان می‌شود و مشاور خود را به جای مشاور می‌گذارد و نقطه نظر واقعی خویش را بیان می‌کند.

بنابراین، همچنانکه سؤال مرجع می‌خواهد مشاوره هم، مرجع مشاوره قابل و مناسب طلب می‌کند و در انتخاب آن باید نهایت دقت به خرج داده شود.

بحث اساسی در این سرمقاله این است که آیا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به عنوان مراکز مشاوره و کتابدار صالح به عنوان فرد مورد مشاوره مورد قبول است؟ اگر بگوئیم نه که واقعاً جای تأسف است و بخش اعظم وظائف این مراکز را نادیده گرفته‌ایم و آن را به محیط داد و گرفت کتاب و مواد دیگر فرو کاسته‌ایم. اما اگر نظر در رابطه با این پرسش مثبت باشد آنگاه باید سطح آن را مشخص کنیم. آیا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی فقط مراکزی هستند که ما سؤالاتمان را مطرح می‌کنیم و یا آنجا را محل مناسبی برای شور و در نهایت تصمیم‌گیری می‌دانیم.

در مورد کتابداری و اکنون علم اطلاعات و دانش‌شناسی باید گفت که علاوه بر آنکه این حوزه علمی صیغه مدیریتی قوی دارد، کتابخانه‌ها نیز به عنوان محل‌هایی که در آن دانش‌های گوناگون وجود دارد و کتابداران به عنوان متخصصان و کارشناسان فن و دانش‌کاوان ماهر که بر کار خویش مسلط‌اند وجود دارند و آماده برای مشاوره‌اند. اینجانب در مقاله‌ای تحت عنوان «کارکردهائی جدید برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» توضیح دادم که کتابداران سه

وظیفه عمده مرتبط به هم دارند که دقیقاً مفید در امر مشاوره‌اند. این سه کارکرد عبارت است از آشنایی و تسلط جامع بر مجموعه، دوم اشراف کامل بر جامعه مخاطب بالقوه و بالفعل و سوم ارتباط بین این دو از طریق مشاوره. علاوه بر آن در امر مشاوره، اگر خود بتواند به خوبی از عهده برآید قطعاً می‌تواند فرد نیازمند به مشاوره را به مراجع ذیصلاح و مرتبط وصل کند.

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هم سرمایه‌گذاری مادی و هم معنوی در آنها صورت گرفته است. سرمایه‌گذاری مادی است از این جهت که معمولاً هزینه قابل توجهی صرف فضا، تجهیزات و منابع داخل آن می‌شود که اگر این سرمایه در جای دیگر مورد بهره‌برداری قرار گیرد سود مادی کلانی را عاید می‌کند. اما اغلب مدیران به لحاظ فرهنگی و یا چشم و هم‌چشمی به ایجاد این مراکز رغبت دارند و کمتر در برابر تقویت و استمرار آن تردیدی به خود راه می‌دهند.

این مراکز سرمایه‌گذاری معنوی است به این لحاظ که مجموعه‌ای از دانش‌هایی که باید جهت‌مند و هدفدار فراهم شده باشند برای جامعه مخاطب در نظر گرفته شده‌اند و انتظار این است که در فرایندهای زمانی مشخص بهره‌وری معنوی حاصل شود. اما سؤال اصلی در اینجاست که در تمام موارد فوق از تصمیم بر ایجاد و گسترش فیزیکی و نیز انتخاب کتابدار و کتابداران برای آن به منظور تحقق اهداف فوق مشاوره‌ای صورت می‌گیرد؟

این که مجموعه‌هایی تشکیل می‌شود و همه یا بخش عمده آن مورد استفاده قرار نمی‌گیرد و در این صورت برای گسترش آن با مشکل مواجه می‌شوند ناشی از این است که آیا در این موارد مشاوره‌ای صورت گرفته است؟ وقتی کتاب در نظام مالی، کالائی سرمایه‌ای تلقی می‌شود و مانعی در جهت جایگزینی قرار می‌گیرد پاسخ چیست؟ وقتی با مدیرانی بدون مشورت و با دست‌باز هر مجموعه‌ای را و لو تکرار مکررات می‌خرند و در نهایت مجبورند آنها را در کارتن‌ها جا دهند نتیجه چه نوع تفکری است؟ نقش مشورت در این موارد کجاست؟

انباشتگی بیش از حد بعضی از مجموعه‌ها با منابع زائد خلل بزرگی در کار مشاوره هم ایجاد می‌کند. تجزیه و تحلیل بر روی جامعه و تشخیص نیاز واقعی آن، حاصل کار مشاوره است.

مشاوره با تصمیم‌گیری عجولانه در تعارض است. بسیاری از مدیریت‌ها به دلایل گوناگون از جمله عدم صلاحیت مدیریتی، ناپایداری عمر مدیریت، عدم صلاحیت علمی، توجه به نشان دادن فیزیکی کار و صرف بودجه تخصیص یافته از ترس آنکه مبادا به عدم توان جذب آن

متهم شوند و نیز عدم نظارت کارشناسانه مقامات مافوق، عملاً مشاوره را زیر پا می‌گذارند و حتی حفظ ظاهر هم نمی‌کنند.

همانطور که گفته شد از آنجا که حجم سرمایه‌گذاری در امور کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بسیار قابل توجه است و بسیاری از پروژه‌های اطلاعاتی نیز به ثمر نمی‌رسند و یا دیر می‌رسند طبعاً مشاوره قبل از اقدام امری ضروری است که از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- در انتخاب محل؛
- در شناسائی جامعه مخاطب و نیازهای فعلی و آتی آنها؛
- در انتخاب کتابداران و علائق آنها؛
- در گسترش مجموعه‌ها؛
- در پیوند و ارتباط با کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی با یکدیگر؛
- در بازدهی اقتصادی، فرهنگی، و علمی سرمایه‌گذاری؛
- در تربیت و تقویت نیروهای کارآمد برای انجام بهینه کار؛
- در راه‌اندازی مراکز جدید و بررسی ضرورت آنها؛
- در ایجاد سیاست‌های گوناگون مفید و مؤثر؛
- در ایجاد بانک‌های اطلاعاتی.

در جایی که در اغلب رشته‌های علوم انسانی بحث مشاوره یک بحث جدی و اساسی تلقی شده است و مشاوره اقتصادی، مشاوره‌ای مدیریتی، مشاوره روانی، مشاوره خانوادگی، مشاوره ازدواج و مانند آن به‌عنوان ضرورت‌های اجتماعی مطرح است چگونه ممکن است تولید و مصرف اطلاعات و دانش بی‌نیاز از مشاوره باشد. اگر بخواهد مشاوره در حوزه اطلاعات به معنای دقیق شکل گیرد اولاً صاحب‌نظران و تیم‌های مشاوره اطلاعاتی باید تشکیل شود و ثانیاً مدیریت‌های کلان انجام هر گونه تصمیم‌گیری بر روی مراکز اطلاعات را منوط به انجام مشاوره‌های مطمئن بدانند و ثالثاً مراکز آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی در آموزش و تربیت مشاوران اطلاعاتی همت بگذارند تا این افراد به‌عنوان مشاورانی دلسوز در ایجاد و استمرار این مراکز و تحقق اهدافشان مشاوره بدهند. در زمینه مشاوره اطلاعاتی کم نوشته شده و می‌شود و خوشبختانه در این شماره مقاله‌ای در این مورد موجود است. البته بقیه مقاله‌ها هم که کم و بیش به خدمات و نحوه ارتقاء سطح آن بستگی دارد نیز به مشاوره بستگی تام دارد.