

سخن سردبیر

حوادث پیش‌بینی نشده، مدیریت اطلاعات و رفتار شهروندی

دکتر محمد حسن‌زاده^۱

مقدمه

خیلی از ماها این جمله را شنیده‌ایم که حادثه خبر نمی‌کند. این جمله حتی به عنوان شعارهای تبلیغاتی از سوی شرکت‌های بیمه و نظایر آن مورد استفاده قرار می‌گیرد. شاید سالیان سال، این جمله را بدون تفکر به درستی یا نادرستی آن، پذیرفته باشیم. اما با مقداری دقت می‌توان فهمید که این جمله مفهوم درستی را منتقل نمی‌کند. یک اصل کلی که بدون نیاز به پژوهش و براساس شهود عینی می‌توان آن را دریافت، نظام‌مندی جهان است. تحقیق در جزئیات این نظام‌مندی، موجب شکل‌گیری نظام تحقیق و توسعه در سرتاسر گیتی به ویژه در صد سال اخیر شده است. در جهان خلقت، هیچ چیزی خارج از قاعده حرکت نمی‌کند. ممکن است ما به واسطه محدودیت ابزاری از نظم کلی برخی رخدادها اطلاع نداشته باشیم، یا اصولاً به آن پرداخته باشیم. ولی هیچ حادثه‌ای خارج از قاعده در جهان وجود ندارد. براساس همین اصل کلی، به نظر می‌رسد که حادثه‌ها هم همیشه خبر می‌دهند. اما نحوه دریافت و واکنش به این خبرها از سوی افراد، متفاوت است. افراد در قبال خبرهای حادثه، به سه دسته کلی تقسیم می‌شوند:

hasanzadeh@modares.ac.ir

^۱. استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

گروه اول، آن را دریافت می کنند و واکنش نشان می دهند. من این گروه را شهروندان آگاه مسئولیت پذیر نام گذاری می کنم.

گروه دوم، کسانی هستند که دریافت می کنند، اما نادیده می گیرند. این گروه را می توان شهروندان آگاه مسئولیت ناپذیر نام گذاری کرد.

گروه سوم، کسانی هستند که آن را دریافت نمی کنند و به کلی از آن بی اطلاع هستند. این گروه را شهروندان بی خبر، نام گذاری می کنم. در ادامه به رفتارشناسی هر کدام از این سه گروه می پردازم.

رفتار شهروندان آگاه مسئولیت پذیر

رفتارشناسی گروه آگاهان مسئولیت پذیر نشان می دهد که این گروه براساس سرعت و دقت واکنش شان به اطلاعات دریافتی از حوادث، در طیفی از سریع ترین تا کندترین واکنش قابل دسته بندی هستند. سرعت و دقت واکنش این گروه به میزان امکانات، توانمندی ها و ارتباطات و همچنین میزان توجه و حساسیت آنها به حادثه بستگی دارد. بر این اساس می توان ماتریسی از رفتار این گروه در مقابل حوادث ایجاد کرد که به صورت زیر (جدول ۱) خواهد بود.

جدول ۱. ماتریس واکنش شهروندان آگاه مسئولیت پذیر نسبت به حوادث

توجه و حساسیت			امکانات
بالا		پایین	
بالا	واکنش فوری با تمام قوا و کارآمد	واکنش تاخیری کارآمد	
پایین	واکنش فوری با قوای نسبی کارآمد	واکنش تاخیری ناکارآمد	

همان گونه که مشاهده می شود، در بیشتر مواقع، واکنش شهروندان آگاه مسئولیت پذیر نسبت به حوادث، با کارآمدی همراه است. جز در مواردی که هم امکانات و هم توجه و حساسیت شهروندان پایین باشد. در این وضعیت، تقریباً رفتاری شبیه به گروه

شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر از خود نشان می‌دهند. ارتقای سطح دقت و حساسیت شهروندان نسبت به حوادث، یک فرایند طولانی مدتی است که از دوران قبل از تولد و به واسطه ویژگی‌های موروثی نیاکان آغاز و تا بعد از پایان عمر انسان ادامه می‌یابد. از آنجایی که، انسان، موجودی یادگیرنده است، ساختار شناختی و رفتارهای آن به صورت مداوم و در نتیجه تعاملات و اطلاعات دریافتی، تغییر می‌کند. قطعاً تأثیر آموزش‌های دوران تربیت-پذیری شهروندان در سنین پایین‌تر، بخش عمده‌ای از یادگیری و دانش اکتسابی را به خود اختصاص می‌دهد. بنابراین، در صورتی که به تقویت آگاهی و مسئولیت‌پذیری در سنین پایین‌تر توجه بیشتری شود، نتیجه بهتری نیز به دست خواهد آمد. یک نکته مهم در خصوص شهروندان آگاه مسئولیت‌پذیر این است که عملکرد آنها بیشتر براساس سودمندی ادراک شده، ساماندهی می‌شود. هرچه احساس منفعت بیشتری از پیشگیری یک حادثه وجود داشته باشند، دقت و حساسیت بالایی نسبت به حوادث خواهند داشت. هرچند این شهروندان به صورت خودکار با توجه به ویژگی‌های پیش گفته، پیش‌بینی‌های لازم برای کاهش اثرات رخدادها را انجام می‌دهند، اما ارائه آموزش‌های لازم نیز سرعت و دقت واکنش آنها را ارتقاء خواهد داد.

رفتار شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر

رفتار گروه دوم یا شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر در قبال حوادث پیرامونی، بیشتر تابع میزان احساس خطر و آسیبی است که برآورد می‌کنند. به عنوان مثال، چنانچه از یک رخدادی مانند زلزله، آتش‌سوزی و غیره، برآورد این گروه این باشد که ضرری متوجه خودشان خواهد بود، نسبت به آن احساس مسئولیت کرده و واکنش نشان می‌دهند، اما در مقابل سودی که عایدشان خواهد شد، به اندازه آسیب‌ها محاسبه نمی‌کنند. همین نکته اصلی موجب می‌شود که این گروه براساس اشتباه محاسباتی، در برخی مواقع، حتی نسبت به رخدادهایی هم که برای آنها آسیبی خواهد رساند، غفلت کنند. شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر، در صورتی که تحت فشار اجتماعی یا قانونی قرار بگیرند، رفتاری مشابه رفتار گروه شهروندان آگاه مسئولیت‌پذیر از خود نشان خواهند داد. تداوم فشارهای اجتماعی و قانونی، ممکن است به نهاده‌سازی رفتارهایی از نوع رفتارهای گروه اول، در

این گروه بینجامد. به نظر می‌رسد، سیاست‌گذاران و مدیران امور تربیت شهروندی برای این گروه از شهروندان، علاوه بر آموزش و پاداش، می‌توانند از اهرم‌های بازدارنده و جریمه‌ای نیز استفاده کنند.

نوع و کیفیت واکنش شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر در مقابل حوادث احتمالی در طیفی از «عدم واکنش» تا «واکنش فوری کارآمد» متغیر است. به عبارت دیگر، این شهروندان، به دلیل ضعف مکانیزم‌های درونی، رفتارهای دفعی و مقطعی از خود نشان می‌دهند و میزان و کیفیت این رفتارها، تابعی از سطح ضرر ادراک شده از حادثه و شدت نظارت اجتماعی و قانونی در مقابل رفتار آنها است. رفتار این گروه از شهروندان نیز در قالب ماتریس زیر (جدول ۲) قابل مدل‌سازی است.

جدول ۲. ماتریس واکنش شهروندان آگاه مسئولیت‌ناپذیر نسبت به حوادث

سطح نظارت اجتماعی و قانونی			سطح ضرر ادراک شده
پایین	بالا		
واکنش فوری با تمام قوا و کارآمدی نسبی	واکنش فوری با تمام قوا و کارآمد	بالا	
عدم واکنش	واکنش تاخیری نسبی ناکارآمد	پایین	

به محض برداشته شدن نظارت اجتماعی و قانونی و همچنین کاسته شدن از ضرر ادراک شده از حادثه، رفتار این گروه از شهروندان نیز تغییر قهقرائی پیدا می‌کند و در صورتی که هم سطح ضرر ادراک شده و هم شدت نظارت اجتماعی و قانونی پایین باشد، با وجود آگاهی از حادثه، شاهد هیچ واکنشی از این شهروندان در قبال آن نخواهیم بود. سیاست‌گذاران و مسئولان امور تربیت شهروندی در قبال این گروه از شهروندان با تقویت نظارت‌های قانونی، ارائه آموزش‌ها و مشوق‌های مناسب و همچنین اجرای برنامه‌های تغییر نگرش به شیوه‌های مختلف، می‌توانند فضا را برای نهادینه‌سازی واکنش‌های مطلوب

آماده‌سازی کنند. البته به طور طبیعی، هزینه‌های تغییر نگرش و بهینه‌سازی رفتارهای مطلوب در این گروه از شهروندان با هزینه‌هایی همراه خواهد بود.

رفتار شهروندان بی‌خبر

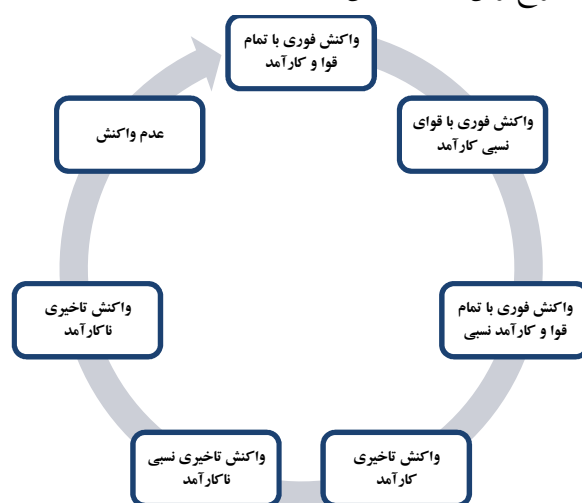
شهروندان بی‌خبر، به دلایل مختلفی، به واسطه عدم اطلاع و دریافت خبر، امکان واکنش در مقابل حوادث احتمالی را ندارند. رفتار این افراد، رفتار بیولوژیکی محض غیربرنامه‌ریزی شده است. این گروه از شهروندان در صورت کسب آگاهی، ممکن است در زمره شهروندان گروه اول یا گروه دوم قرار بگیرند. یک عامل تاثیرگذار در شکل‌گیری رفتار شهروندان بی‌خبر، نوع عامل بازدارنده آگاهی است که به دو گروه بیرونی و درونی تقسیم می‌شوند. چنانچه عامل بازدارنده بیرونی باشد و آنها به دلایل مختلفی مانند نبود آموزش، عدم دسترسی به محمل‌های اطلاعاتی، نبود سواد متناسب با محیط زندگی و غیره از دریافت خبر حادثه به دور مانده باشند، به احتمال قوی، بعد از رفع آنها شخص به جرگه آگاهان خواهد پیوست. اما در صورتی که عامل بازدارنده، درونی، طبیعی و ذاتی مانند نقص و ناتوانی‌های فکری و جسمی باشد، اثرات آنها به راحتی قابل رفع نیست. مثلاً شهروندانی که ناتوانی ذهنی دارند، به راحتی نمی‌توانند با آموزش به سطح آگاهی لازم برسند. اما کسانی که به لحاظ نبود سواد، امکان دسترسی به اطلاعات لازم را ندارند، به راحتی با سوادآموزی (انواع سوادها)^۱ می‌توانند خود را به جمع آگاهان ارتقاء دهند.

چنانچه در حین توانمندسازی و ارتقای آگاهی شهروندان گروه سوم، از ابزارهای شناختی برای تشخیص میزان مسئولیت‌پذیری آنها استفاده شود، می‌توان، در حین فرایند توانمندسازی، با ارائه سلاقی‌ها و مداخلات نهادینه‌ساز مربوط به گروه دوم (که شرح آن گذشت) از پیوستن آنها به گروه دوم، جلوگیری کرده و به سمت رفتارهای مطلوب گروه اول هدایت کرد. افزایش هرچه بیشتر سهم شهروندان دارای عملکرد مطلوب در جامعه، به مرور به شکل‌گیری نسل آگاه و مسئولیت‌پذیر در جامعه کمک خواهد کرد. دلیل این امر،

^۱ امروزه دیگر، سواد به معنای توانایی خواندن و نوشتن نیست و بیشتر از ۱۲ نوع سواد شناسایی شده است.

خاصیت آموزش پذیری انسان‌هاست که خصوصیت‌هایی را به مرور زمان، به خود گرفته و از نسلی به نسل دیگر منتقل می‌کنند.

با جمع‌بندی رفتارهای محتمل گروه‌های مختلف شهروندان، مشخص می‌شود که هفت نوع رفتار از شهروندان در قبال حوادث سر می‌زند (شکل ۱). منظور از واکنش در اینجا، واکنش هدفمند و هوشمندانه است که نشان از تجزیه و تحلیل اطلاعات و انتخاب بهترین واکنش در سریع‌ترین زمان ممکن است.



شکل ۱. جمع‌بندی رفتار شهروندان از گروه‌های مختلف در قبال حوادث

رفتار سه گروه از شهروندان در مقابل حادثه، با توجه به اکثریت هر کدام از آنها در هر کدام از جوامع و کشورها به رفتار جمعی آنها نیز سرایت می‌کند. تجربیات به دست آمده از حوادث غیرمترقبه مهیب از جمله سونامی، زلزله، طوفان، بیماری‌های واگیردار (سارس، مرس کرونا و غیره) و رکود اقتصادی و نظایر آن نشان می‌دهد که الگوهای رفتاری قابل پیش‌بینی از سوی کشورها در قبال این حوادث سر زده است. برخی کشورها، در قبال حوادث، واکنش سریع کارآمد داشته‌اند، برخی از کشورها، واکنش تاخیری ناکارآمد و برخی دیگر اصولاً واکنش برنامه‌ریزی شده نداشته و به صورت بیولوژیک با این حوادث رو در رو شده‌اند.

کرونا و واکنش شهروندان در سطح جهان

با شیوع بیماری کرونا در اواخر سال ۲۰۱۹ میلادی در شهر ووهان چین و شیوع آن به کشورهای مختلف جهان در اوایل سال ۲۰۲۰ میلادی، واکنش کشورهای مختلف براساس غلبه نوع رفتار شهروندی آنها، قابل مدل سازی و پیش بینی است. برخی از کشورها، خیلی زود صدای حادثه را شنیده و با آماده سازی و آرایش سازوکارهای بهداشتی و انجام ترتیبات مناسب از شیوع خطر آفرین و آسیب زای این بیماری جلوگیری کرده و تلفات کمتری را متحمل شدند. برخی از کشورها، واکنش تاخیری کارآمد داشته اند و برخی از کشورها نیز واکنش تاخیری ناکارآمد را به نمایش گذاشته اند. البته کشورهایی هم هستند که هنوز هیچ واکنشی نشان نداده اند و البته این کشورها در نقشه اقتصادی، سیاسی و اجتماعی جهان نیز خیلی نمود و حضور فعالی ندارند و انتظار می رود در صورت شیوع بیش از اندازه و تبدیل شدن به یک بحران جهانی، سازمان های بین المللی و کشورهای ثالث نسبت به بحران آنها واکنش نشان دهند که دوباره با توجه به میزان اهمیت کشورهای مقصد، رفتار کشورهای اقدام کننده نیز طیفی از عدم واکنش تا واکنش فوری را در بر خواهد گرفت.

آموزه هایی برای علم مدیریت اطلاعات

نکته مهم بحث من این است که تمام موجودیت های هستی براساس سرعت و دقت دریافت علائم، اخبار، اطلاعات و توان پردازش آنها نسبت به رخدادهای آینده، پیش آگاهی، آگاهی یا پس آگاهی پیدا می کنند. برخی از موجودیت ها، پیش از حادثه آگاه می شوند و واکنش نشان می دهند، برخی از موجودیت ها، حین رخداد و برخی نیز پس از رخداد به صورت قهری نسبت به آن آگاهی پیدا می کنند. واکنش انسان ها به عنوان موجوداتی هوشمند، نسبت به سایر موجودیت ها متفاوت و «درجه بندی شده» است. نوع و کیفیت واکنش انسان ها به رخدادها تابعی از سطح هوشمندی و مسئولیت پذیری آنهاست و در بین آنها نیز سطح امکانات، سطح سودمندی ادراک شده و سطح آسیب ادراک شده تعیین کننده سطح و کیفیت واکنش است. نکته بعدی، شباهت رفتار کشورها و جوامع به رخدادها با رفتار جمعی انسان هاست و دلیل این امر نیز همانندی جوامع با انسان ها می باشد.

به عبارت دیگر، جوامع بشری بدون انسان‌ها امکان شکل‌گیری ندارند و به همین دلیل، رفتار جوامع در اصل، شالوده‌ای از رفتارهای جمعی انسان‌ها است.

سازوکارهای مدیریت اطلاعات می‌توانند با ایجاد جریان سریع و اثربخش اطلاعات، بسترهای دستیابی انسان‌ها به اطلاعات را فراهم بیاورند. در صورت وجود جریان اطلاعات و ظرفیت جذب مناسب در شهروندان، یک طرف معادله تامین می‌شود. طرف دیگر معادله، به ویژگی‌های شخصیتی انسان‌ها برمی‌گردد. در صورت وجود تعادل و مقادیر مطلوب در این معادله، دستیابی به نقطه بهینه برای عملکرد متوازن انسان‌ها در قبال همه رخدادها امکان‌پذیر خواهد بود. در چنین وضعیتی، انسان‌ها با بهره‌گیری از هوشمندی خود، با ایجاد آمادگی کامل، در رفاه و آسایش مناسب به زندگی خود ادامه خواهند داد و این یعنی زیست پایدار. بنابراین، دستیابی به زیست پایدار در جهان تابع دو عامل اساسی است، سازوکارهای مدیریت اطلاعات و ظرفیت جذب و ویژگی‌های شخصیتی شهروندان. امروزه توسعه هوش مصنوعی، امکانات بسیاری برای غنی‌سازی هر دوی این عامل‌ها فراهم کرده است.