

مقدمه‌ای بر اطلاع‌شناسی^(۱)

ابوالحسن آقاریع

چکیده:

معمولاً در نگارش‌های مربوط به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بخصوص در رشته کتابداری، گزارمان فهرست‌ها، چکیده‌ها و نمایه‌ها و آمار و روش‌های ذخیره‌سازی و بازیابی و بالاخره - توزیع و اشاعه، پی‌گیری می‌شوند. اما گاهی هم مسائل روانشناختی اطلاع‌رسانی مورد توجه قرار می‌گیرند. در مقاله حاضر، شیوه‌های تأثیرپذیری اذهان بر پایه نیاز و انتخاب (و عادت) مورد بررسی قرار گرفته است و با اشاره به اعتیاد به کسب اطلاعات (مرتبط یا نامرتبط) و احتمال بهینه‌سازی این عادت راهکارهایی پیشنهاد شده است که قابل تأمل است.

گاهی چنین به نظر می‌رسد که آدمیان در رابطه با امر اطلاع، به دو گونه متفاوت برخورد نشان می‌دهند. به نوعی که می‌توان بخشی را «کلی نگر»^(۲) و گروهی را «جزئی نگر»^(۳) (یاریزنگر) نامید. «کلی نگر» یا کلان‌نگری، روشی است که بر مبنای آن از دیدگاه کلی و کمی به مسائل نگریسته می‌شود و نسبت به جاذبه‌های برنامه‌ریزی، سرعت، کنترل و سامان‌دهی کارها حساسیت وجود دارد. این خصوصیات، بنابر جهاتی «اخلاق مدیران» هم خوانده می‌شود. در عین حال، در این مقاله اشاره به پاره‌ای تفاوت‌ها، میان مدیریت (به اصطلاح) مردم‌سالار و مدیریت استبدادی هم خواهد شد.

۱- عنوان مقاله از کتاب: اطلاع‌رسانی، نگرش‌ها و پژوهش‌ها، تألیف جناب آقای دکتر حرّی، با برابر نگاری از واژه Informotogy گرفته شده است.

۲- در برابر نگاری می‌توان از اصطلاحات synoptic و partictarist استفاده کرد.

۳- در برابر نگاری می‌توان از اصطلاحات synoptic و partictarist استفاده کرد.

«برای آگاهی به اینکه مدیران چه می‌کنند، این تجربه را انجام دهید. با شخصی که مدیر، سرپرست یا رئیس واحد، یا کسی است که مسئول نظارت بر کار شخص دیگری است، تماس برقرار کنید (حوزه وظایف شخص مهم نیست). فقط از او بخواهید به شما بگوید، چه می‌کند. ممکن است این پاسخها را بشنوید «خوب من، رئیس بخش مرجع هستم. یا معاون خدمات فنی هستم. یا رئیس کتابخانه هستم. در این صورت شما باید بررسی بیشتری بکنید و بگویید - بسیار خوب، حال بگویید در طول یک روز کاری سنخی، واقعاً چه می‌کنید؟ به ندرت خواهید شنید که: «آه، من امور را رهبری می‌کنم، برنامه‌ریزی می‌کنم، کنترل می‌کنم، اختیاراتم را تفویض می‌کنم، بودجه‌بندی می‌کنم و افراد را استخدام یا اخراج می‌کنم». اما، اغلب پاسخ این چنین است «در جلسه‌های خسته کننده زیادی شرکت می‌کنم؛ نامه‌نگاری می‌کنم؛ گزارش‌ها و یادداشت‌ها را می‌نویسم؛ و شکایتها را گوش می‌دهم (فنون مدیریت برای کتابداران/ادواررد جی اوآنز؛ ترجمه فرشته ناظری، ۱۳۷۷ ص ۴۴).

اما در جزئی‌نگری، یا ریزنگری، که از دیدگاه کیفی و عمقی به مسائل نگریسته می‌شود، بیشتر، ویژگی‌های کیفی، شرح جزئیات و ارزش‌های مقایسه‌ای و شیوه‌های درگیری، مجذوبیت دارند. و اعتماد به سامان کارها، در حالت مشروط خواهد بود. در ضمن، «جزئی‌نگران» معمولاً تحت عنوان متخصص یا کارشناس شناخته می‌شوند.

«در حال حاضر وسائل کار کسانی تسهیل می‌گردد که به عنوان تحقیقات علمی، خود را در میدان تنگی محصور کرده‌اند و تمام وقت خود را صرف مطالعه روی موضوعات کوچک و ناچیزی می‌کنند. یک کار ابتکاری کم اهمیت، گویی ارزنده‌تر از شناسایی عمیق یک علم، در نظر می‌آید. رؤسای دانشگاهها و مشاورین ایشان توجه نمی‌کنند، مغزهایی که قادر به سنتز کیفیات هستند نیز مانند آنها که به تجزیه و تحلیل کیفیات موفق می‌شوند، حائز اهمیت هستند. اگر متفکرین برای دسته اول برتری قائل می‌شدند و پیشرفت و پرورش ایشان تسهیل می‌گردید، آنگاه خطر تخصص‌ها نیز از میان می‌رفت. چه، در این صورت، مقام

«جزء» در بنای «مجموعه» به درستی سنجیده و معلوم می‌شد (انسان موجود ناشناخته /الکیس کارل؛ ترجمه پرویز دبیری، ص ۵۵ و ۵۴).

البته ممکن است «برداشت»‌های دوگانه (از اطلاعات) در مصداقی واحد هم مشاهده شوند. چنانکه بگوییم کسی، در بخشی از دیدگاه‌های خود، «کلی نگر» و در پاره‌ای امور دیگر «جزئی نگر» باشد.

«ادیسون گاهگاه به بیان نظریات مذهبی و فلسفی برای مردم می‌پرداخت. و مردم نیز به تصور اینکه آن مکتشف بزرگ، در این رشته‌ها نیز همانند کارهای علمی‌اش متبحر است، گفته‌های او را با احترام، می‌ستودند و می‌پذیرفتند. به این جهت بعضی از مردان بزرگی که خود، راه پیشرفت بشریت را از جهاتی، هموار کرده‌اند هنگامی که به تعلیم چیزهایی می‌پردازند که در آنها تخصص ندارند، از جهت دیگری این سیر تکاملی را متوقف می‌سازند (انسان موجود ناشناخته /الکیس کارل، ص ۵۳).»

اکنون می‌خواهیم، این برداشت را به شیوه‌ای دیگر، باز نماییم. و با تغییر صورت مسأله، بگوییم: عامل فعال در فرایند اطلاعات، خود اطلاعات است. به این معنی که این، خود اطلاعات است که گاهی ما را علاقمند به مسائل و منظر کلی خود می‌سازد، و زمانی شیفته عناصر جزئی خویش می‌گرداند. این تعبیر از آن جهت است که مشاهده می‌کنیم آدمی از اوان طفولیت، شیفته پی بردن به علل حوادث اطراف خویش است. صداها، رنگ‌ها، و حرکت‌هایی که در محیط او، جریان دارند، هر یک به نوعی، او را به خود جلب می‌کنند. این کشش و جاذبه روزبروز بیشتر می‌شود. و از مسائل ساده‌ای که در ذهن او ترسیم شده، به مفاهیم پیچیده تغییر شکل می‌دهند.

لازم است گفته شود که دایره فعالیت «کلی نگر - ریزنگری» از یک برداشت ساده، در محیط کار، فراتر می‌رود و این تفاوت دیدگاه به تفاوت در مسائل رفتاری، عواطف، اعمال و مسائل عقیدتی و اجتماعی و برداشت‌های علمی و فنی هم کشانده می‌شود. گاهی این سازوکار موجب می‌شود که سازمان و تشکیلات، همچون یک ابزار تقسیم قدرت تعریف شود و زمانی

دیگر وسیله‌ای برای تقسیم و تجرید علمی کارها به حساب آید و یا بعضی مدیران «مدرک‌گرا» شوند و همه چیز را تحت عنوان‌های تخصصی ببینند و یا گروهی تنها به توانمندی‌های عملی دل بسپارند.

امروزه مدیران چه می‌کنند؟ برخی نمونه‌های کار، عبارتند از: برنامه‌ریزی، رهبری، بودجه‌بندی و غیره. رفتار به معنی نقش‌هایی است که افراد به عهده دارند و مثل رهبری تعریف می‌شود (فنون مدیریت برای کتابداران/ادوارد جی اوانز، ۴۳).

اما کسانی را که دارای توان تغییر سریع و به موقع در هر یک از نقش‌های «کلی‌نگری - جزئی‌نگری» هستند، - در عرف عام - «حرفه‌ای» می‌نامیم. البته در استفاده از این اصطلاح، میان صاحب‌نظران تفاوت نظر وجود دارد. تا آنجا که بعضی، صفت حرفه‌ای را به طول تجربیات نظری یا عملی منوط ساخته‌اند و تنها برای مشاغل پزشکی و حقوق قابل استفاده دانسته‌اند. اما به اعتقاد ما، حرفه‌ای بودن حرکت در چارچوب مشخص شغلی و رسیدن به هدفهای تعریف شده است. درعین حال این توضیح بدان معنی نیست که یک مدیر، کمتر به تخصص نیاز دارد.

یکی از ویژگی‌های نظام دیوانسالاری، بنا به تعریف «وبر» در خدماتی که ارائه می‌شود اعم از آنکه در زمینه آموزشی، رفاه اجتماعی، یا کتابداری باشد، صلاحیت فنی داشتن است. یعنی «حرفه‌ای» بودن. در واقع این آن چیزی است که ما، در بسیاری از سازمانهای غیرانتفاعی و دولتی، اعم از یک مدرسه، گروه مددکاری اجتماعی، یا کتابخانه دیده‌ایم. اما، این ترتیب مشکلات خاصی را برای سازمان پدید می‌آورد.

یکی از این مشکلات به واژه حرفه‌ای مربوط می‌شود. این واژه معانی ضمنی بسیاری دارد و به طرق مختلف تعریف شده است. امروزه تقریباً در هر زمینه‌ای این اصطلاح در ارتباط با کار آن زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرد. دلیل عمده تمایل داشتن به عنوان حرفه‌ای، اعتباری است که طی سالیان به رشته‌های

حقوق و پزشکی تعلق گرفته است.

سالیان درازی است که جایگاه اجتماعی حرفه‌ای، فکر کتابداران را به خود مشغول کرده است. بسیاری از آنان احساس می‌کنند که عبارت «کتابدار حرفه‌ای» غیر ضروری، نامناسب و بدون تردید زائد است. زیرا احساس می‌شود که اصطلاح کتابدار، به خودی خود معنای ضمنی حرفه‌گرایی را در خود دارد. اگر به واقع چنین باشد، در آن صورت در طول سی سال گذشته، بسیاری از کتابداران، وقت، انرژی، فضا و تلاش بی‌حاصلی را صرف بحث در این مورد کرده‌اند) فنون مدیریت برای کتابداران/ادوارد جی ایوانز؛ ترجمه فرشته ناصری - ص ۲۳، ۲۴).

در اینجا لازم است گفته شود، هدف از طرح این مطالب، شناسایی آفاتی است که احتمالاً در اثر عدم تشخیص مرزهای پیوستگی، و چگونگی سازوکار هر یک از دو مقوله مورد نظر به وجود می‌آید. همچنین ارائه شناختی مورد نظر است که به هنگام تبدیل، یا تفکیک دو مقوله از یکدیگر، از استیلای یکی بر دیگری پیش‌گیری شود. بنابراین، بی‌مناسبت نخواهد بود که برای روشن شدن مطالب به پاره‌ای از موضوعات ساده و ملموس نیز اشاره شود.

گاهی، کلی‌نگری، به مفهوم ساده‌اندیشی به کار می‌رود، چنانچه گفته می‌شود: از کلی‌گویی به نتیجه‌ای نمی‌رسیم، کنایه از اینکه مجذوب ترکیب کلی داده‌ها شده‌ایم و داوری فاقد ارزش منطقی یا علمی است. و نیز گاهی گفته می‌شود: از جزئیات به نتیجه‌ای نمی‌رسیم. این برداشت هم کنایه از ساده‌انگاری و آنست که وجود مصداق‌های ناپیوسته نتیجه‌گیری درست را ناممکن ساخته است.

اما کلی‌نگری که در اینجا مطرح است، نوعی دسته‌بندی و تحت قاعده در آوردن، امور تخصصی است. که گاهی ناشی از عادت است چنانکه بگویم شرح جزئیات از مسأله حذف شده است و نیز مصداق مورد نظر می‌پندارد که حتماً به نتیجه رسیده است.

این دیدگاه کلی‌گویی در عرض یک مطلب نوشته شده یا یک گفتمان هم مشاهده می‌شود چنانکه در یک گزارش، یا مقاله، ابتدا لازم است، منظر کلی موضوع در نزد خواننده مقاله، مطرح شود. سپس در زمانی مناسب به شرح جزئیات و مدارک مورد استناد پرداخته شود. در پایان کار ضروری است که از مقدمات و مدارک یاد شده، به نتایج یا کشفیات، که نوعی کلی

گویی است، اشاره شود. چنانچه این ترتیب رعایت نگردد، نه تنها خواننده مقاله، در دریافت اطلاعات، دچار مشکل می‌شود، بلکه غرض و هدف از گزارمان، بر او پوشیده می‌ماند و توان طرح مجدد موضوع و یا درک پیوستگی میان اجزاء و مدارک تشکیل دهنده آن را ندارد. به بیانی دیگر، نسبت میان مقدمه و نتیجه در یک گفتمان طبیعی همچون ترسیم یک بردار متقارن است که اگر بخش آغازین با قسمت پایانی هماهنگ نباشد امکان برداشت درست، مشکل خواهد بود.

اما مشکل مصرف‌کننده اطلاعات، تنها، ناهم‌آهنگی در جریان اطلاعات نیست، بلکه لازم است بسیاری از اطلاعات به هنگام و هم‌آهنگ را نیز به دلیل عدم ارتباط با اهداف تعریف شده، زائد، یا به عنوان «اطلاعات نامرتب» و یا «تراکم مشکل‌زا» به حساب آورد.

برای مثال، در مقوله آموزش و پرورش، مشاهده می‌شود که بسیاری از تنبلی‌ها و درس‌گریزی‌ها، مربوط به شاگردانی است که مدتی، شیفته کلیاتی از حوادث (اطلاعات نامرتب) اطراف خود بوده‌اند. گویی اطلاعات نامرتب، ایشان را به تماشای منظر خود معتاد ساخته است. لذا، از تن دادن و حرکت به سوی اطلاعات مرتبط، می‌هراسند

در این مثال، هراس یاد شده، معمول دیدگاه «کلی‌نگری» است. اما هر یک از دو مقوله مورد نظر می‌توانند این پدیده را بوجود آورند، و چنانچه از این واکنش، پیش‌گیری به عمل نیاید، تغییر وضعی (برای مصرف‌کننده اطلاعات) ایجاد نخواهد شد. در همین راستا، شاید بسیاری از جوانان را می‌شناسیم که از استعداد و هوش اجتماعی نسبتاً بالایی برخوردار هستند. در مسائل سیاسی و اجتماعی، دیدگاه‌های واقع‌بینانه‌ای دارند. اما به هنگام اجرای تکالیف درسی کم‌طاقت و بی‌توجه‌اند. حتی پرداختن به امور درسی را، که از وظایف اصلی (مرتبط) ایشان است، نوعی سطحی‌نگری و کم‌ارزش، به حساب می‌آورند و گرفتار «توهم استغنا» هستند. این پدیده، چنان است که بگوییم، موضوع مورد نظر، به عنوان یک ارزش یا «دیدگاه کلی» مطرح است و شیفتگی نسبت به امور «جزئی» (و مرتبط) از میان رفته است. حاصل سخن آنکه مصرف‌زدگی در اطلاعات نامرتب، موقعیت تحصیلی ایشان را به خطر انداخته است. اکنون آیا برای جایگزین شدن «اطلاعات مرتبط» می‌توان چاره‌ای اندیشید؟ و آیا برای ترک اعتیاد (در مصرف) اطلاعات نامرتب، نسخه‌ای می‌توان تجویز کرد؟

از سوی دیگر «ریزننگری» هم می‌تواند (به نوعی دیگر) شخص را از مسائل کلی جامعه باز دارد. معروف است که پاولف روانشناسی نامی معاصر، زمانی که از سوی حزب کمونیست

اتحاد شوروی، برای شرکت در جشن بزرگداشت انقلاب ۱۹۱۷ میلادی، دعوت شده بود برای استدلال بر عدم حضور خود، گفته بود: هر کس یک آزمایشگاه دارد، نیازی به انقلاب ندارد. اگر چه این جمله، بارها، چماقی علیه غیرمتخصصان یا حکومتگران و اهل سیاست شده است، اما، اعتیاد به مقوله «ریزنگری» کاملاً در آن مشاهده می‌شود.

ضمناً بد نیست اشاره شود که خود انقلاب، پدیده جالبی است که نیاز به دیدگاه «کلی نگرانه» دارد. در زمان انقلاب، تقریباً همه مردم، از اقشار مختلف، مثل دانشجویان، متخصصان، کارگران و جز ایشان، تحصیل، تحقیق و کار خود را رها می‌کنند، و برای رسیدن به اهداف انقلابی، از بسیاری از خواسته‌های خود، چشم‌پوشی می‌نمایند اما پس از فرونشستن التهابات انقلابی، و تأمین بخشی از مطالبات مردم، کم‌کم زمزمه‌ای در میان ایشان قوت می‌گیرد که: شعار دادن، نان و آب نمی‌شود. این حالت در حکم تغییر خط تولید، و کنترل اطلاعات، و بدان معنی است که مجدداً، اقشار مختلف و متفاوت مردم، دیدگاه «کلی نگرانه» را رها کنند و به خدمات تخصصی روی آور شوند. یک تجربه - از انقلاب سخن گفتیم، حال انقلاب اسلامی ایران را در نظر می‌آوریم و مثلاً قوه قضائیه را که مدیران انقلابی و اولین جمهوری اسلامی، تخصصی بودن دادگاهها را بر نمی‌تابند و از دادگاههای خاص و عام و حقوقی یک و دو و کیفری یک و دو تنها یک دادگاه عام را تصویب می‌کنند. تفاوت میان قاضی ایستاده و نشسته را هم نمی‌پذیرند و همه مراحل تحقیق تا صدور حکم را یکجا می‌بینند. بردرستی این کار از قرآن و حدیث و هم استدلال می‌آورند.

این در زمانی است که تقریباً در همه کشورها دادگاهها تخصصی هستند و برای زنان، کودکان، و حتی بازپرسی که در سرعت تحقیق می‌کند یا آنکه در قتل یا کلاهبرداری تجربه دارد تفکیک شده است، تا چه رسد به اینکه قاضی به هر نوع دعوی و از مراحل تحقیق تا صدور حکم مبسوط الیه شمرده شود.

این مسأله موجب شده است که حتی بعضی صاحبان اندیشه، این مدیریت را مدیریت استبدادی یا استبداد دینی ارزیابی کنند. در حالی که اکثر قضات این آب و خاک آزاد اندیش و عدالت جو هستند، الا اینکه در اینجا می‌توان گفت همان برداشت کلی نگری (که زاده انقلاب است) اراده ایشان را از تخصصی شدن بازداشته است که البته خود ایشان بهتر از دیگران بر مشکلات کار و قوف یافته‌اند و در صدد اصلاح مجاری محاکم هستند.

اکنون تصور می‌شود، زمان آن رسیده است که آخرین مثال، از این دست نیز در جهت

توجیه آنچه که با عنوان «هراس از تن زدن به جزئی نگری» بیان شد، بیاوریم: یک صحنه جنگی را در نظر آورید. در میانه میدان نبرد، افرادی از پیاده نظام (در نقش ریزنگر، متخصص،) به زد و خورد رویاروی تن داده‌اند. این افراد موظف به اجرای فرامین هستند. اما به ندرت می‌توانند برداشتی کلی از وضع جنگ و فرایند نیروهای درگیر داشته باشند. این ناتوانی، ناتوانی عقلی نیست، بلکه، محدود بودن منظره دید، و روبرو شدن با واقعیات ارزشی جزئی، امکان دستیابی به هیأت کلی و ترکیب اجزاء را، برای ایشان منتفی می‌سازد. و ناظر، عموماً گرفتار شرح جزئیات است و هدف تعریف شده برای او، که درگیری با یک فرد (و استحکامات دشمن) و تصرف اموال (و موقعیت)های ایشان است، او را از دسترسی به مسائل کلی (و گاهی اصلی) جنگ، باز می‌دارد.

اما در مرکز فرماندهی، که در مکانی نسبتاً دور از میدان درگیری و با امنیت نسبی پیش بینی شده است - فرمانده (کلی نگر، مدیر) با اطلاعاتی که از صحنه جنگ دارد اهداف کلی را مشخص می‌نماید و اوضاع جنگ را زیر نظر دارد.

حاصل این تمثیل یکی آنست که ضریب امنیتی جنگ تن به تن به مراتب از نشستن در مقر فرماندهی، پائین تر است. البته این امنیت نسبی خیال فرمانده را برای تلاش و برنامه‌ریزی کلان جنگ، آسوده می‌کند. چنانچه مقر فرماندهی در میانه میدان جنگ بود، اجازه بسیاری از تصمیم‌گیری‌ها از وی سلب می‌شد. در عین حال، فرماندهی، آداب و تجربیاتی دارد، که از یک نظامی کم تجربه ساخته نیست. دیگر آنکه، توجه و دقت فرمانده، به شکل، و ترکیب اردوی نظامی و تشخیص فرایند نیروها و موقعیت‌های استراتژیک، او را از دقت در امور جزئی، باز می‌دارد - اکنون اگر بنا باشد فرمانده، موقعیت خود را با یک جنگجوی ساده در جنگ عوض کند چه اتفاقی خواهد افتاد؟ آیا میان آنچه که در اثر اعتیاد به کلی نگری، به عنوان تنبلی و درس‌گریزی (بعضی از محصلان) سخن رفت با این خصوصیات، وجوه مشترکی مشاهده نمی‌شود؟ و آیا در آنچه که یکی با استعداد و دیگری کم استعداد تلقی می‌شود، علاوه بر مسائل و عوامل محیطی و وراثتی، نوع برخورد یا نظرگاه او را نباید دخالت داد؟ مولای رومی، در حکایت اختلاف در شکل پیل، اختلاف در نظرگاه را مثل می‌زند:

پیل اندر خانه تاریک بود	عرضه را آورده بودندش هنوز
از برای دیدنش مردم بسی	اندر آن ظلمت همی شد هرکسی
دیدنش با چشم چون ممکن نبود	اندر آن تاریکی اش کف می‌بسود

آن یکی را کف به خرطوم افتاد گفت همچون ناودان است این نهاد
وان یکی را دست بر گوشش رسید آن بر او چون بادبیزن شد پدید
آن دگر را کف چو بر پایش بسود گفت شکل پیل دیدم چون عمود
و به هر تقدیر، هر کس فیل را به شکلی تعریف کرد.

از نظر گه گفتشان شد مختلف آن یکی دالش لقب داد آن الف
در کف هر کس اگر شمعی بُدی اختلاف از گفتشان بیرون شدی

نویسنده مقاله، مایل است، مسائل «کلی نگری» و «ریزنگری»، با کمی تسامح، همچون مباحث «درون‌گرایی» و «برون‌گرایی»، درون‌فکنی و برون‌فکنی، نشاط‌مندی و افسردگی و مقولات مشابه، که در سده اخیر، از سوی روانشناسان ارائه شده است، به حساب آید. و نیز، همچنانکه در تحلیل مسائل روانشناختی، طرح مباحث درون‌گرایی و برون‌گرایی، فرافکنی، افسردگی و، با هدف آگاه‌سازی افراد به برداشت‌ها و رفتارهای شخصیتی خودشان انجام می‌پذیرد، نه آنکه، مثلاً از شخص درون‌گرا فردی برون‌گرا ساخته شود، در این یادداشت هم، هدف، تبدیل افراد «کلی‌نگر» به «ریزن‌نگر» یا به عکس نیست. بلکه منظور، توجیه دو نوع دیدگاه است. گرچه این دو دیدگاه در مقوله اطلاع‌رسانی در جای خود سودمند هستند، اما ابتدا لازم است، از یکدیگر بازشناسی شوند و نیز مرزهای پیوستگی آنها، مشخص گردد. تا آنچه که از سوی تولیدکننده اطلاعات ارائه می‌شود برای مصرف‌کننده آن مصرف‌بینه داشته باشد. شاید داستان عیادت رفتن مرد گران‌گوش (کر) به خانه همسایه بیمار، از مولای رومی، ناظر به همین مفهوم است:

آن‌کری را گفت افزون مایه‌ای که تو را رنخور شد همسایه‌ای
گفت با خود کس که با گوش گران من چه دریا بم زگفت آن جوان
خاصه رنجور و ضعیف آواز شد لیک باید رفت آنجا نیست بُد
چون بینم کان لیش جنبان شود من قیاسی گیرم آنرا از خرد
چون بگویم چونی ای محنت کشم او بخواهد گفت نیکم یا خوشم
من بگویم شکر چه خوردی ابا او بگوید شربت‌ی یا ماش با

کوتاه سخن آنکه مرد گران‌گوش صحنه احوال‌پرسی از بیمار را، در ذهن خود ترسیم

می‌کند و به نزد اومی رود

گفت: چونی، گفت: مردم، گفت شکر شد از این رنجور پُرآزار و نُکر

کاین چه سُکر است، این عدوی‌ها بُدست
 بعد از آن گفتش: چه خوردی، گفت زهر
 به این ترتیب، پرسش‌هایی را که مرد کر، با پاسخ مثبت طراحی کرده بود، با جواب‌های منفی روبرو می‌شد، و او از این موضوع بی‌اطلاع بود.
 خودگمانش از گری معکوس بود
 این زیان محض را پنداشت سود
 و بیمار:

گفت رنجور این عدوی جان ماست
 ما ندانستیم کو، کان جفاست!

....

از قیاسی که بکرد آن گرگزین
 خواجه پندارد که طاعت می‌کند
 صحبت دهساله باطل شد بدین
 بیخبر کز معصیت جان می‌کند
 موضوع تخطئه و خورده‌گیری و عدم تفاهم میان کلی‌نگر و ریزنگر، از مسائلی است که از یک سو می‌تواند بصورت انتقادهای سازنده درآید و از سوی دیگر نباید به صورتی باشد که مانع پیشرفت فعالیت‌ها بشود.

متأسفانه، چنانکه در مسائل اداری و مدیریتی هم مشاهده می‌شود بعضی از مدیران (کلی‌نگران) بر ناتوانی کارشناسان، در سامان‌دهی و تشکل خرده می‌گیرند. و همچنین گروهی از متخصصان (ریزنگران) هم بر سطحی‌نگری و نابسامانی، در آنچه مدیران، سامان‌دهی می‌پندارند، اتفاق نظر دارند. این تجربه را نویسنده مقاله در طول اشتغال به کارهای کتابداری شاهد بوده است. سهل است، که خود گاهی یک سوی دعوی را داشته است. البته تصور آنکه کسانی (در بخش اطلاع‌رسانی) پرورش یابند که هم به موقع کلی‌نگر و هم در جای خود ریزنگر باشند انتظار نابجایی نیست.

«بدیهی است که نتایج دقیق، به نیروی فکری زیاد و به مقاومت بدنی کافی، احتیاج دارد. به آسانی می‌توان شیمی دان و فیزیک دان خوب و یا فیزیولوژیست و روانشناس قابلی شد. ولی فقط مردان نادر و استثنایی می‌توانند از مجموعه مطالب مفید علوم مختلف، نتایج کلی بگیرند. معهدا چنین مردانی، وجود دارند - انسان موجود ناشناخته / الکسیس کارل ص ۵۴»

اما امروزه، با توجه به بوروکراسی‌های حاکم و ویژگی‌های دیوانسالارانه و با احساس نیاز قطعی به این‌گونه مدیران، لازم است علاوه بر تعریف و تبیین شرح وظائف، مقررات و روش‌ها و در یک کلام نظم تشکیلاتی، امکان بهره‌وری و استفادهٔ بهینه در هنر اطلاع‌رسانی فراهم آید. در عین حال، آنچه را که از آشنایی با تکنولوژی و صنعت اطلاع‌رسانی و کاربرد رایانه و اینترنت و غیره گفته می‌شود (که شرط لازم است) کافی به این مقصود نیست.

زیرا، هنر اطلاع‌رسانی، زمانی به کمال خود نزدیک می‌شود، که مدیران و متخصصان درک متقابلی از نظرگاه‌های یکدیگر داشته باشند. و مدیران ضمن سرعت بخشیدن و کنترل و سامان‌دهی امور، عدم اعتماد و پشتیبانی کامل متخصصان را به دلیل افق دیدگاه متفاوت از نظر دور ندارند و متخصصان نیز در عین بخشی‌نگری و دقت در امور کیفی، انتقادهای مدیران را توجیه‌پذیر بدانند و پیشرفت امور را، در سایهٔ درک دیدگاه‌های متفاوت و حذف اطلاعات، نامرتبب امکان‌پذیر سازند - تذکر این مطالب از آن جهت است که مشاهده می‌شود حتی مدیرانی که خود متخصص‌اند و یا قبلاً در نقش متخصصان انجام وظیفه می‌کرده‌اند، به اقتصادی حرکت در نقش مدیریتی، دیدگاهی کلی نگرانه می‌یابند، و عملاً از پاره‌ای نظرات ریزنگرانه باز می‌مانند.

بار دیگر به داستان مولانا در داستان «شکل فیل» برمی‌گردیم که:

از نظر گه گفتشان شد مختلف	این یکی دالش لقب داد آن الف
در کف هر کس اگر شمعی بُدی	اختلاف از گفتشان بیرون شدی