

# درک نازیسته؛ غلبه رویکرد انتقالی بر رویکرد آیینی

عبدالله بیچرانلو /

هیئت علمی گروه ارتباطات دانشگاه تهران



دولت‌ها چگونه از مسائل، مشکلات، فرصت‌ها و امکانات هر شهرستان، روستا و منطقه از کشور و اقدامات مقتضی آن آگاه می‌شوند؟ سفرهای استانی یکی از راه‌های پیش‌روی دولت است. اما چه تفسیری از سفرهای استانی بر مبنای «رویکرد انتقالی ارتباطات» یا «رویکرد آیینی ارتباطات» می‌توان ارائه کرد؟

بر اساس پارادایم انتقالی ارتباطات، اطلاعات از طریق گزارش کار منتقل می‌شود. گزارش کار می‌تواند از طریق «مدیران عملیاتی» (street level)

## پارادایم انتقالی ارتباطات

bureaucracy)، تدوین و ارائه شود؛ یعنی کسانی که در «تعامل مستقیم با مردم» اند. این گروه، مجریان اصلی بروکراسی و نظام اداری کشور هستند و نظام حکمرانی کشور در نهایت به آن سطح عملیاتی ختم می‌شود. مصداق سطح عملیاتی، کارمندی است که در شهرستان به طور مستقیم با مردم سروکار دارد یا اداره‌ای که مسئول گازرسانی و برق‌رسانی است. گاه در انتقال اطلاعات به دولت فقط به گزارش‌های سطح‌های عملیاتی اتکا شده و سند و مستند است. اما چنان‌که یک سطح عملیاتی، ناکارآمد و عامل نارضایتی مردم باشد، بهترین سیاست‌گذاری‌های دولت هم به نتیجه درست نمی‌رسد. به بیان دیگر، اگر سطح عملیاتی درست عمل نکند، باعث می‌شود که حکمرانی به نتیجه نرسد. گاهی نیز از طریق رسانه‌ها اطلاع از اوضاع کشور حاصل می‌شود؛ برای مثال از صداوسیما یا فضای مجازی گزارشی به دست اصحاب دولت می‌رسد. نتیجه این رویکرد، انتقال اطلاعات از/به