

فرهنگ اطلاع‌رسانی

فرزانه فرزین

عضو هیئت علمی دانشگاه شیراز

ملیحه نیک کار

عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور مرکز شیراز

تمدن عبارت خواهد بود از میزان فرهنگ هر قوم، در هر مقطع از تاریخ در فرآیند به کارگیری اطلاعات.^۱ وقتی از اطلاعات سخن می‌گوییم، تأثیر اطلاعات در تکامل فرهنگها هم مطرح می‌شود. اقوام مختلف بشر در طول تاریخ با یکدیگر برخورد داشته‌اند و در این برخوردها فرهنگشان با یکدیگر در آمیخته است. این امر صرفاً بر اساس تبادل اطلاعات صورت گرفته است. یعنی، در اصل فرهنگ انسانی بازتابی است از ارتباط بین ملت‌ها که اطلاعات را از طریق برهم کنش، به یکدیگر منتقل کرده‌اند. امروز، ملت‌های مختلف با فرهنگهای متفاوتی یافت می‌شوند که برخی از آنان از لحاظ رشد هوشی پیشرفت کرده‌اند و زندگی راحت‌تر و آسانتری را می‌گذرانند. پیازه «رشد هوش را فرایند مداوم سازماندهی و بازسازماندهی ساختارهای ذهنی می‌داند که هر ساختار جدید، از طریق تأثیر

فرهنگ در لغت به معنی دانش، علم، معرفت، مجموعه آداب و رسوم و مجموعه علوم و معارف و هنرهای یک قوم است^۱ فرهنگ را می‌توان جزئی از مبارزه انسانها در راه اعتلای زندگی و حیثیت انسانی دانست. فرهنگ وسیله‌ای است که انسانها از طریق آن ارتباط خود را با جهان، زیباتر و پویاتر و با جبر زندگی و محیط مقابله و آن را با آزادی‌خواهی و خردورزی انسانی سازگار می‌کنند.^۲ نحوه مقابله انسان با جبر زندگی به آگاهی و نیروی خرد و اندیشه او بستگی دارد. «انسان اولیه با کسب نخستین آگاهی نسبت به اندیشه و آزادی انسانی خود، به آستانه فرهنگ راه یافت.»^۳

اگر فرهنگ را به مثابه مجموعه‌ای از مهارتها، توانمندیها و دانسته‌های مورد نیاز بدانیم و محتوای آن را به اصول کلی شناخت انسان، از علوم انسانی تا علوم کاربردی تعمیم دهیم،

اطلاعات مفید در ساختار پیشین ادغام می‌شود.^۵ این تعریف نقش اطلاعات را در ایجاد تفاوت‌های فردی و قومی نشان می‌دهد.

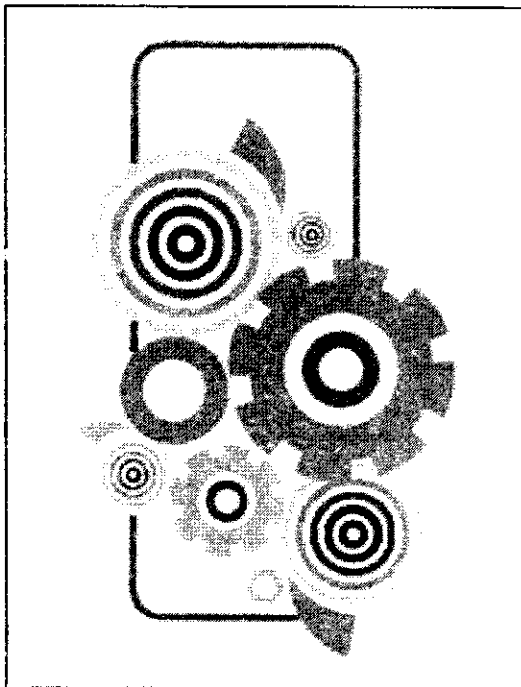
تعریف‌های دیگری از اطلاعات ارائه شده که در برخی از آنها ارتباط تنگاتنگ میان فرهنگ و اطلاعات و تأثیرشان بر یکدیگر مشهود است. بر خورداری از اطلاعات را می‌توان فرایندی دانست که از طریق آن از وقایع جهان باخبر می‌شویم. اطلاعات به ما قدرت شناخت و درک بهتر در قضاوت و تصمیم‌گیری صحیحتر در زمینه‌های مختلف اقتصادی، سیاسی، اخلاقی، علمی و غیره می‌دهد. برخورداری از اطلاعات به افزایش شناخت می‌انجامد؛ فعالیت‌های روزانه را شکل می‌دهد و به تغییر در رفتار انسانها منجر می‌شود. اطلاعات مایه تمامی فعالیت‌های بشر است و وسیله پیشرفت نوع بشر را در همه زمینه‌ها فراهم می‌آورد. سرشت اطلاعات به هر پدیده‌ای گفته می‌شود که در اطراف ما وجود دارد و آن را دانسته یا ندانسته دریافت می‌کنیم. نیز، می‌توان گفت اطلاعات حاصل گردآوری مدارک است. این مدارک، اطلاعاتی را تولید می‌کنند که خود مجدداً به صورت مدرک درمی‌آیند و به اطلاعات جدید تبدیل می‌شوند. مدارکی که به اطلاعات تبدیل می‌شوند دارای هویت‌اند و می‌توان داده‌های مفید را از آنها استخراج کرد و به متقاضی ارائه داد.

برای انتقال اطلاعات، برقراری ارتباط ضروری است. رابطه نزدیک اطلاعات و ارتباطات، علم اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات را مطرح می‌کند که به نوعی همه مفاهیم اطلاع‌رسانی نظیر تولید، سازماندهی، مدیریت و کاربرد اطلاعات را در بر می‌گیرد.

اطلاعات از زمان پیدایش عالم و آغاز حیات وجود داشته، و تداخل فرهنگها و ارتباطات انسانی بحث تازه‌ای نیست. بحثی که امروزه مطرح شده، عبارت است از دستیابی به مهارت‌های جدید در تولید، پردازش و انتقال اطلاعات، که به آن فناوری اطلاعات می‌گویند. بحث دیگری که در ارتباط با فناوری اطلاعات باید مورد توجه قرار گیرد، این است که در عصری که اطلاعات به عنوان ماده اولیه هر نوع دستاورد بشری به شمار می‌آید، چگونه می‌توان تعادل بین فرهنگ انسانی و فرهنگ فناوریانه را برقرار کرد. هر چند باید با زمان پیش رفت و اطلاعات برای تکامل فرهنگی هر جامعه ضروری است و از ارکان اصلی حیات محسوب می‌شود، اما باید توجه داشت که

این ارتباطات و تداخل فرهنگی مانع از حفظ هویت سنتی جوامع مختلف نشود، زیرا هر فرهنگی زبان، شیوه تفکر و ساخت ذهنی خود را داراست و در تبادل فرهنگی نباید یک فرهنگ را فدای دیگری کرد، بلکه باید تعادل پویا بین فرهنگها به‌وجود آورد.^۶

امروزه بر کسی پوشیده نیست که اطلاعات قدرت اقتصادی و سیاسی جوامع است و هر جامعه‌ای که مجهز به اطلاعات بیشتری باشد از قدرت اقتصادی و سیاسی بیشتری برخوردار می‌شود. تقویت بنیه اقتصاد ملی هر جامعه در گرو داشتن اطلاعات صحیح و بهنگام است. شاید به‌جرات بتوان گفت که تفاوت جوامع توسعه‌یافته با جوامع درحال رشد، قبل از آنکه





فرهنگ جامعه استفاده‌کننده اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی آن

رشد و توسعه جوامع نیازمند برنامه‌ریزی دقیق است و اطلاعات صحیح و به موقع رکن اصلی این برنامه‌ریزی به شمار می‌آید. اغلب مشکلات عمده‌ای که جوامع در حال رشد در برنامه‌ریزی با آن مواجه‌اند، ناشی از عدم دسترسی دقیق و به موقع به اطلاعات است. عدم دسترسی به اطلاعات به عوامل زیر بستگی دارد:

۱. عدم شناخت نیازهای اطلاعاتی مردم؛
 ۲. اهمیت ندادن به اطلاعات یا باور نداشتن به اطلاعات از سوی مردم؛
 ۳. عدم شناخت و آگاهی مردم از اهمیت اطلاعات در زندگی روزانه خود؛
 ۴. فقدان سیستم اطلاع‌رسانی صحیح در جهت پاسخ دادن به نیازهای اطلاعاتی مردم؛
 ۵. عدم آگاهی مردم از سیستم‌های اطلاع‌رسانی به‌منظور رفع نیازهای اطلاعاتی خود.
- هر کدام از مقوله‌های بالا، ریشه در باورها و اعتقادات یک جامعه دارد. عباس حری «اطلاع باوری» را اعتقاد باطنی به

اقتصادی یا نظامی باشد، میزان و قدرت اطلاع‌رسانی است. فاصله عمیق میان این دو نوع جامعه وقتی کاهش می‌یابد که جوامع در حال رشد از یک نظام اطلاعاتی، ارتباطی قوی برخوردار باشند، به نحوی که قادر به انتقال انواع اطلاعات علمی، آموزشی، اقتصادی، هنری، فرهنگی، بهداشتی و ... باشند. تولید اطلاعات سودمند در جوامع محروم را نباید ساده تلقی کرد. خدمات اطلاع‌رسانی در این جوامع باید مؤثر، پویا و قابل انعطاف باشد و در عین حال آنها را به سوی حقایق هدایت کند، تا بتوانند در خودشناسی و ایجاد اعتماد به نفس بیشتر جوامع خود نقش داشته باشند. بنابراین، برای اینکه اطلاعات و خدمات اطلاع‌رسانی بتواند در توسعه اجتماعی، اقتصادی و به‌خصوص فرهنگی جوامع مفید و مؤثر باشد و آنها را به سوی تکامل هدایت کند، لازم است در طراحی خدمات اطلاع‌رسانی نسبت به مقوله‌های زیر مطالعه گسترده و دقت ژرفی انجام گیرد:

۱. فرهنگ جامعه استفاده‌کننده از اطلاعات و نیازهای اطلاعاتی آن جامعه؛
۲. طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی جامعه؛
۳. نقش و اهمیت اطلاعات در جامعه؛
۴. تولید اطلاعات و تولیدکنندگان اطلاعات؛
۵. مهارت استفاده از اطلاعات.

«اطلاع باوری» عبارت از اعتقاد

باطنی به اهمیت اطلاعات در کلیه

سیاست‌گذارها، برنامه‌ریزیها و

ارزیابیها در همه فعالیتهای

اقتصادی، اجتماعی علمی و

فرهنگی است.

اهمیت اطلاعات در کلیه سیاست‌گذارها، برنامه‌ریزیها و ارزیابیها در همه فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی، علمی و فرهنگی می‌دانند. او معتقد است اگر جماعت و جامعه‌ای شرط مقدماتی «اطلاع باوری» را احراز نکرده باشد نمی‌تواند مدعی باشد که عصر اطلاعات را درک کرده است یا در جامعه اطلاعاتی زیست می‌کند.^۶ جامعه اطلاعاتی، جامعه‌ای است که در آن فراوانی کمی و کیفی اطلاعات و امکانات لازم برای پخش اطلاعات وجود دارد. این اطلاعات به آسانی، سرعت و به نحوی مؤثر توزیع می‌شود و به شکل و هدف مطلوب مصرف‌کننده در می‌آید. علاوه بر این، در جامعه اطلاعاتی، اطلاعات با هزینه قابل قبولی در دسترس همگان قرار می‌گیرد.^۷ البته توسعه جوامع اطلاعاتی نشان‌دهنده کوشش برای رسیدن به پیشرفتهای اقتصادی و اجتماعی، بالا بردن سطح آموزش، استحکام روابط در جامعه و ترغیب عامه مردم به شرکت در تصمیم‌گیریهاست. کشورهای در حال رشد به منظور کاهش فاصله اطلاعاتی خود باید ساختار اطلاع‌رسانیشان را گسترش دهند و سیستمها و خدماتی را ایجاد کنند که باعث ترغیب استفاده از اطلاعات به عنوان یک منبع اقتصادی و اجتماعی شود.

به هر حال، «اطلاع باوری»، «اطلاع یابی» نیز محسوب می‌شود. یک جامعه برای ارزیابی زمان و مکان حیات علمی و فرهنگی خود باید ضرورت اطلاع‌رسانی را دریابد و به نیازهای اطلاعاتی خود پی‌برد. نیازهای اطلاع‌رسانی، به اطلاعاتی مربوط می‌شود

که افراد برای کارایی در انجام وظایف شغلی، کسب رضایت در حل مسائل و مشکلات، یا دنبال کردن علائق خاص خود، «باید» از آن برخوردار باشند.^۹ نیازهای اطلاعاتی یکی از مهمترین نیازهای انسان به عنوان موجود زنده و پیچیده به شمار می‌آید که امکان ظهور آن در یک جامعه به ارزشهای حاکم بر آن جامعه بستگی دارد. هر چه تحولات و تغییرات سریعتر باشد، به همان نسبت نیازهای اطلاعاتی بشر بیشتر می‌شود. انطباق انسان با محیط پیرامون خود و سازگاری با هرگونه تغییر و تحول بدون دسترسی به اطلاعات امکان‌پذیر نیست. به منظور تأمین اطلاعات مورد نیاز انسان، شاخه‌ای علمی به نام «علوم اطلاع‌رسانی» پدید آمده است که موضوع آن مطالعه نیازهای اطلاعاتی و روش ارضای آنهاست. البته این فعالیتها متأثر از فرهنگ جامعه است و به طرز برخورد با نیازهای اطلاعاتی و دیدگاههای فردی و اجتماعی آن جامعه نسبت به ضرورت یا سودمند دانستن اطلاعات بستگی دارد. زمانی ضرورت اطلاعات احساس می‌شود که نیاز به اطلاعات وجود داشته باشد و انسان در شرایط خاصی قرار بگیرد. مثلاً، در هنگام بروز مشکل، به منظور برخورد با مشکل و حل آن، نیاز به اطلاعات و کاربرد آن احساس می‌شود. البته، انسان همیشه از نیازهای اطلاعاتی خود آگاه نیست و نمی‌داند اطلاعاتی وجود دارد که می‌تواند در هنگام وجود خلاء اطلاعاتی از آنها بهره‌برداری کند، و تنها زمانی به ارزش آن پی می‌برد که اطلاعات در معرض دید او قرار می‌گیرد. این نوع نیاز را «نیاز اطلاعاتی نهفته»^{۱۰} می‌گویند. در چنین مواردی، نقش اطلاع‌رسانان در هدایت افراد به سوی آن دسته از منابع اطلاعاتی که برای آنها ناشناخته است، اهمیت خاصی می‌یابد.^{۱۱}

مطالعه کاربرد اطلاعات، نیازهای واقعی افراد به اطلاعات را نشان می‌دهد. در ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، اطلاع‌رسانان باید از نوع اطلاعات مورد نیاز کاربران دقیقاً مطلع باشند. برای این منظور، باید چارچوب نیازهای اطلاعاتی جامعه از طریق نیازسنجی اطلاعات تعیین شود. نیازسنجی اطلاعات می‌تواند با توجه به اهداف زیر انجام گیرد:^{۱۲}

۱. آگاهی از نیازهای عموم شهروندان به اطلاعات در یک منطقه یا حوزه خاص؛
۲. تعیین منابع اطلاعاتی مورد استفاده؛
۳. بررسی میزان رضایت و سطح تأمین نیازهای جامعه به

اطلاعات؛

۴. بررسی میزان شناخت جامعه از مراکز اطلاع‌رسانی؛

۵. بررسی نقش مراکز اطلاع‌رسانی در تأمین نیازهای جامعه

به اطلاعات؛

۶. دیدگاه جامعه نسبت به اهمیت و ضرورت اطلاعات؛

۷. ارزیابی نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در تأمین نیازهای

جامعه به اطلاعات؛

۸. نقد و ارزیابی سیستم‌های اطلاع‌رسانی.

انگیزه‌های فردی و نظام‌های اقتصادی، اجتماعی و سیاسی

یک جامعه از عوامل بسیار مهم در بروز نیازهای جامعه به

اطلاعات و خدمات اطلاع‌رسانی آن محسوب می‌شود.

طبقه‌بندی نیازهای جامعه به اطلاعات

افراد و سازمانها، بنا به نیازهای خود اطلاعات را برای مقاصد

مختلفی به کار می‌برند که گاه این اطلاعات بسیار متفاوت از

یکدیگرند. اما آنچه اهمیت دارد، این است که استفاده‌کنندگان

به‌خوبی پی ببرند که چه نوع اطلاعاتی با حوزه مورد نظرشان

ارتباط دارد؛ یا اینکه با چه هدف یا اهدافی به دنبال دسترسی به

اطلاعات هستند. طبقه‌بندی نیازهای اطلاعاتی را بر اساس هرم

نیازهای «مازلو» می‌توان به ترتیب اولویت و سلسله مراتب به

نسخ زیر ارائه کرد^{۱۳}:

۱. اطلاعات انطباق‌دهنده: اطلاعات مورد نیاز برای انطباق

دادن شخص به‌منظور برآوردن نیازهای اساسی و پایه خود در

کارهای روزمره. مانند اطلاعات برای تهیه غذا، مسکن،

بهداشت.

۲. اطلاعات معین یا کمک‌کننده: اطلاعات مرتبط با نیازهای

ایمنی و تأمین، مثل اطلاعات مرتبط با تأمین زندگی حال و

آینده فرد، اطلاعات مرتبط با تأمین اجتماعی، حوادث، بیمه و...

۳. اطلاعات روشنگرانه: اطلاعات مربوط به نیازهای

اجتماعی، مثل اطلاعات مرتبط با عضویت در مجامع، شغل و

حرفه و...

۴. اطلاعات اغنایی: اطلاعات مربوط به نیازهای مربوط به

مقام و کسب و احترام که در واقع باعث غنای شخصیت فرد

می‌شود:

۵. اطلاعات آموزشی و شناختی: اطلاعات مربوط به

نیازهای شناخت فرد از شخصیت خویش که نیازمند آموزش و

اطلاعات آموزشی و شناختی است.

بنابراین، نیازهای اطلاعاتی یاد شده در دو محور اساسی

قرار می‌گیرند: ۱. اطلاعات درباره خود انسان؛ ۲. اطلاعات درباره

محیط پیرامون و پدیده‌های آن. خدمات اطلاع‌رسانی در جهت

رفع نیازهای اطلاعاتی باید تمامی ابعاد بالا را در نظر داشته

باشد.

دانا هیو اطلاعات را به‌صورت زیر معرفی می‌کند^{۱۴}:

۱. اطلاعات برای بقا: این اطلاعات به بهداشت، مسکن،

مالیات، مصونیت حقوقی، موقعیت اقتصادی، حقوق سیاسی و

غیره مربوط است.

۲. اطلاعات برای فعالیت شهروندی: که مستلزم مشارکت

مؤثر به عنوان فرد یا به‌صورت عضوی از یک گروه در فرایند

اجتماعی، سیاسی، حقوقی و اقتصادی است.

مردم به همان صورتی که در کارها و مطالعاتشان از اطلاعات

استفاده می‌کنند، در طول زندگی روزمره نیز استفاده‌کننده آنها از

اطلاعات به‌عنوان مصرف‌کننده کالاها و خدمات، چه توسط

بخش خصوصی و یا به وسایل دولتی تهیه شده باشد، بهره

می‌گیرند. به علاوه، مردم به لحاظ نقشی که در بازار اقتصادی

دارند، به عنوان مصرف‌کنندگان مطلع، به اطلاعاتی نیاز دارند که

بتوانند از طریق آن کالاها و خدماتی را که مصرف می‌کنند

انتخاب کنند. مردم برای تصمیم‌گیری در هزینه‌ها باید از میزان

جامعه اطلاعاتی جامعه‌ای است که در

آن فراوانی کمی و کیفی اطلاعات و

امکانات لازم برای بخش اطلاعات

وجود دارد. این اطلاعات به آسانی، به

سرعت به نحوی مؤثر توزیع می‌شود و

به شکل و هدف مطلوب مصرف‌کننده

در می‌آید.

وسیع کالاها و خدمات در دسترس مطلع باشند. داشتن اطلاعات باعث می‌شود که مصرف‌کننده از یک عنصر غیرفعال که کالا و خدمات را مصرف می‌کند و خود در این امر نقشی ندارد، به عضوی فعال و تصمیم‌گیرنده در امر تولید کالا و خدمات تبدیل شود. این امر باعث می‌شود که مراکز تولیدی خود را موظف بدانند که حقایق و واقعیات مربوط به خود را به اطلاع مصرف‌کنندگان برسانند و در رفع نواقص خود بکوشند.



مردم، به‌عنوان مصرف‌کننده اطلاعات، به اطلاعاتی نیاز دارند که بتوانند به حق و حقوق خود برای استفاده از خدمات دولتی نیز آگاهی یابند. البته این امر بیشتر در مورد کشورهای مطرح است که از یک نظام رفاهی پیشرفته بهره می‌گیرند. در این نظامها مردم از حقوق گسترده‌ای برخوردارند که آگاهی صحیح از آنها باعث می‌شود که در موارد مشخص اعاده حق کنند. آگاهی مصرف‌کننده از خدمات دولتی او را قادر می‌سازد تا خود انتخاب کند. مثلاً، مدارس نتایج امتحانات خود را منتشر می‌کنند تا والدین بتوانند با کسب اطلاع از این نتایج، مدرسه فرزند خود را انتخاب کنند.^{۱۵}

به طور کلی، اطلاعات به مردم کمک می‌کند که بیشتر به فکر زندگی خودشان باشند. امروز مردم می‌دانند چه چیز آنها را بیمار می‌کند و چه چیز در سلامتی آنها مؤثر است. اطلاعات به این شکل مردم را به پیش گرفتن زندگی بهتری هدایت می‌کند. همچنین مردم در نقش یک شهروند، وقتی حقوق و وظایف شهروندی خود را تمرین می‌کنند، نیز به نحوی از اطلاعات بهره می‌گیرند. گسترش خدمات اطلاع‌رسانی شهروندی از اهمیت زیادی برخوردار است. مردم به‌عنوان شهروند صاحب حق و حقوقی‌اند که حد آن در فرهنگهای مختلف فرق می‌کند. اما همه انسانها از حقوق بنیادی بشر برخوردارند. مردم از حقوق اجتماعی یا حق استفاده از یک زندگی در پایین‌ترین حد استاندارد نیز برخوردارند. در بسیاری از جوامع، حقوق دیگری نظیر آزادی بیان، آزادی اجتماعات، آزادی مذهب، حقوق سیاسی و حق رأی وجود دارد.

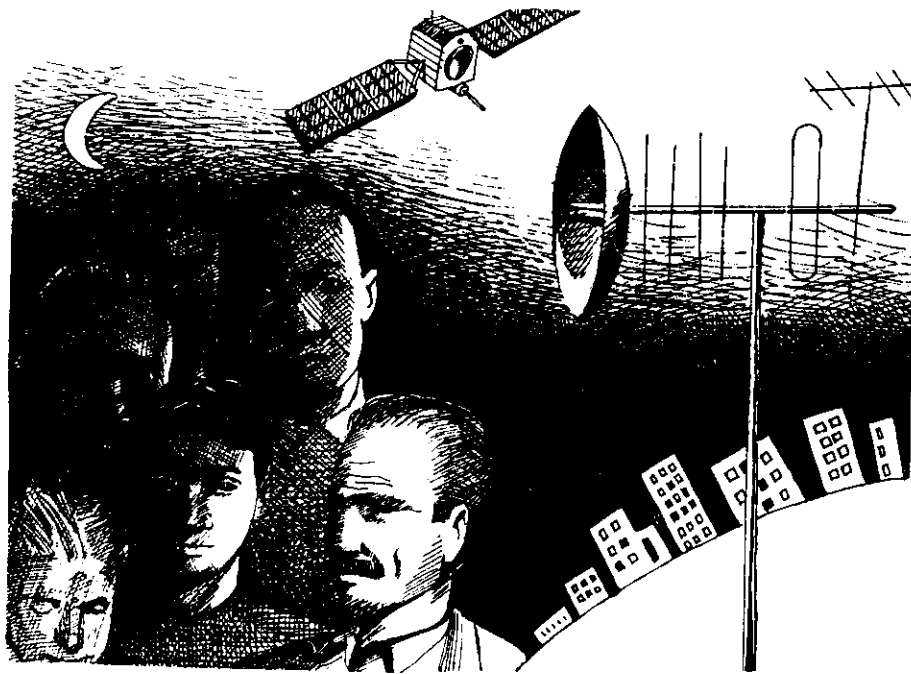
همچنین، مردم می‌توانند ادعای حقوقی معنوی نظیر حق تألیف، حفاظت اطلاعات، حریم شخصی و حق دسترسی به اطلاعات رسمی داشته باشند.^{۱۶} اما مسئله این است که بین برخورداری از یک حق و توانایی استفاده از آن فاصله زیادی وجود دارد. افرادی که اطلاع زیادی از حقوق خود ندارند،

اغلب حق خود را هم انکار می‌کنند، چون قدرت استفاده عملی از آن را ندارند. به همین علت، غالباً از این موضوع صحبت می‌شود که باید حق کسب اطلاعات را هم از جمله حقوق هر فرد به حساب آورد. این امر مسئله آزادی اطلاعات را پیش می‌کشد. مقررات آزادی اطلاعات برای شهروندان، امکان دسترسی به اطلاعات را در مورد اینکه در هیئت حاکمه چه مسائلی مطرح است، میسر می‌کند و به این طریق آنها می‌توانند در مورد افرادی که بر آنها حکومت می‌کنند، قضاوت بهتری داشته باشند.^{۱۷}

البته نیاز به اطلاعات شهروندی، دامنه‌ای گسترده‌تر از مسائل بالا دارد. این امر شامل دسترسی به تمام اطلاعاتی است که افراد برای دسترسی به حقوق شهروندی خود به آنها نیاز دارند. مثلاً، دسترسی به اطلاعات مربوط به نظام قضایی کشور موجب می‌شود که مردم به حقوق خود واقف شوند. دسترسی به این حقوق نباید محدودیت زبانی، سواد و مالی داشته باشد و هر کس با هر توان مالی و با هر زبانی که صحبت می‌کند و هر سطح سواد که دارد، باید بتواند به این اطلاعات دست یابد.^{۱۸} به هر حال، نظام اطلاع‌رسانی موفق نظامی است که در جهت رفع نیازهای اطلاعاتی، نیازها را با توجه به فرهنگ آن جوامع، در تمامی ابعاد آن مورد توجه قرار دهد.

نقش و اهمیت اطلاعات در جامعه

امروزه، اطلاعات به عنوان یک منبع با ارزش در زندگی فردی و اجتماعی افراد هر جامعه نقش بازی می‌کند. فرهنگ هر جامعه



نقش و اهمیت اطلاعات در آن را تعیین می‌کند. اطلاعات بی‌شماری وجود دارد که می‌تواند در تصمیم‌گیریها و برنامه‌ریزیهای زندگی فردی به افراد کمک کند. لازمه استفاده از اطلاعات، شناخت و آگاهی فرد استفاده‌کننده از آن است. هرچه سطح آگاهی یک جامعه بالاتر باشد، اطلاعات جایگاه واقعی خود را در زندگی مردم بهتر نمایان می‌کند. اطلاعات در زندگی اجتماعی افراد نیز نقش اساسی و مهمی دارد. امروز، جوامع در سراسر جهان در حال دگرگونی‌اند و اطلاعات به‌طور گسترده‌ای در جنبه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، آموزشی و پژوهشی نقش اول را ایفا می‌کند. اطلاعات اگر به نحو مناسب اداره و استفاده شود، باعث افزایش نوآوری، شتاب در توسعه تولیدات و افزایش استاندارد کیفی می‌شود.

اطلاعات در بخش خصوصی که در آن بهره‌وری و رقابت‌طلبی شاخص اصلی موفقیت یا عدم موفقیت شرکتهاست، نقش اساسی دارد. مؤسسات با استفاده از اطلاعات، کیفیت کالاها و خدمات تولیدی خود را بالا می‌برند و موقعیت رقابتی خود را بهبود می‌بخشند.

در تولیدات صنعتی، اطلاعات به صورتهای مختلف ضامن توفیق اقتصادی است. اطلاعات عامل مهم در مراحل تحقیقات و

نوآوریهاست. «اطلاعات در جریان تحقیق اساساً نقش دوگانه دارد. هم ورودی این جریان است، یعنی دستمایه تحقیق و پژوهش را فراهم می‌آورد؛ و هم خروجی آن است، یعنی به صورت یافته‌های تحقیق متجلی می‌شود»^{۱۹}. اصطلاح «اطلاعات و توسعه» را می‌توان به‌جای «تحقیق و توسعه» بکار برد. زیرا در ترکیب «تحقیق و توسعه» احتمالاً نظر بر محصول تحقیق و پیوند آن محصول با برنامه‌ریزی توسعه است، و محصول تحقیق نیز در واقع چیزی جز اطلاعات نیست. چگونگی رابطه میان اطلاعات و توسعه را می‌توان از این قرار بیان کرد که اگر توسعه را به قابلیت و توان بکارگیری شیوه‌های مطلوب و تکنولوژی مناسب به‌منظور افزایش ظرفیت و کیفیت تولید تعبیر کنیم، آنگاه بهبود کیفی و کمی تولید مستلزم بهینه‌سازی روشها، شناخت و بکارگیری مواد خام یا پایه و درک درست از فناوری مناسب است. این درک و شناخت تنها با مطالعه و مقایسه اطلاعات مرتبط با زمینه‌های مورد بررسی، حاصل می‌شود»^{۲۰}.

اطلاعات در بخش دولتی نیز همین تأثیرات را دارد. مقامات دولتی در سطح ملی و محلی نیز به این باور رسیده‌اند که اطلاعات می‌تواند در سطحی گسترده در کارهای آنها تغییر ایجاد کند. انجام کارهای مدیریتی و اداری به‌نحو مطلوب

نمی‌تواند بدون استفاده از اطلاعات مناسب صورت گیرد. لازمه مشارکت مؤثر آحاد جامعه در تصمیم‌گیریها نیز دسترسی صحیح به اطلاعات مورد نیاز است.

یکی از مشخصه‌های جوامع مبتنی بر اطلاعات، تأکیدی است که آنها بر آموزش و پرورش دارند. فناوریهای جدید، در تواناییهای این جوامع برای ارائه مسائل تربیتی، تحول زیادی ایجاد کرده است. تشکیل کلاسهای درس به صورت چند رسانه‌ای، و استفاده گسترده از فناوری اطلاعات در امر آموزش، و استفاده از کلاسهای درس از راه دور در مدارس و دانشگاهها، نمونه‌های کوچکی از نقش و اهمیت اطلاعات در زمینه‌های مربوط به علوم تربیتی است. این پیشرفتها بر آموزش در مراکز روستایی و آموزش سالمندان تأثیر چشمگیری برجای خواهند نهاد.

خدمات بهداشتی هر جامعه نیز به شکل گسترده‌ای تحت تأثیر اطلاعات قرار می‌گیرد. گسترش اطلاعات بهداشتی به نحو چشمگیری به ارتقا بهداشت عمومی جامعه کمک می‌کند. پزشکان و سایر دست‌اندرکاران بخش بهداشت، با دستیابی به اطلاعات مورد نیاز یا امکان استفاده از اطلاعات سایر همکاران در این زمینه، می‌توانند در مقابله با بیماریها و یا شناسایی عوامل بیماری‌زا مؤثر باشند. همچنین، گسترش اطلاعات بهداشتی، مردم را قادر می‌سازد که از خود بهتر مراقبت کنند و مواظب سلامتی خود باشند.

تقریباً در تمام کشورهای پیشرفته، بخش اطلاعات بسیار سریعتر از سایر بخشهای اقتصادی در حال رشد و توسعه است؛ و همین نشان دهنده گرایش جهانی به این امر است. مثلاً، بنابر برآورد اتحادیه بین‌المللی ارتباط از راه دور، در سال ۱۹۹۴ بخش اطلاعات دارای رشدی بیش از ۵ درصد بوده، در حالی که رشد بخش اقتصاد جهانی کمتر از ۳ درصد بوده است.^{۲۱}

کشورهای آسیایی نیز روزبه‌روز بیشتر از این نیاز آگاه می‌شوند که باید از اطلاعات برای پیشبرد وضعیت رقابتی خود در بین سایر کشورها و یا دست‌کم برای حفظ موقعیت خودشان در بازار جهانی رقابتها استفاده کنند. بنابراین، فعالانه در حال گسترش دادن صنایع اطلاعاتی محلی خود هستند، به نحوی که بتوانند در بازار جهانی روبه رشد اطلاعات مشارکت جویند.

رشد و پیشرفتی که در زمینه‌های مختلف ایجاد شده، تقاضاهای جدیدی را برای اطلاعات به وجود آورده است. در

تمام سازمانها، چه خصوصی و چه دولتی، تأکید اصلی بر فناوری اطلاعات است. نکته قابل توجه این است که قبل از سرمایه‌گذاری روی فناوری لازم است که اطلاعات مورد نیاز شناسایی شود.

باید توجه داشت که فناوری به‌تنهایی پاسخگوی سؤالات نیست. مدیریت مؤثر اطلاعات، نیاز به افرادی دارد که اطلاعات را درک کنند و از چگونگی گردآوری و پردازش آنها باخبر باشند، و بتوانند از آنها برای مقاصد گوناگون سود جویند.^{۲۲}

تولید اطلاعات و تولیدکنندگان اطلاعات

انسان تولیدکننده و مصرف‌کننده نهانی اطلاعات است. نیاز به استفاده از اطلاعات به تولید اطلاعات می‌انجامد. در جوامعی که به دلایل مختلف، از جمله فقر فرهنگی، نیاز به اطلاعات کمتر احساس می‌شود، ضرورت تولید اطلاعات وجود ندارد. این جوامع در موارد لازم اطلاعات مورد نیاز خود را همچون سایر کالاها وارد می‌کنند و متقابلاً با مشکل ورود بی‌قید و شرط اطلاعات، بدون انطباق با نیازهای فرهنگی و اطلاعاتی خود روبرو می‌شوند. این جوامع بیشتر مصرف‌کنندگان اطلاعات، و برای استفاده از خدمات اطلاعاتی مورد نیاز خود به مؤسسات خارجی وابسته‌اند. گسترش تولید اطلاعات در جوامع یاد شده، مستلزم ایجاد امکانات تولید اطلاعات در ابعاد مختلف است. حمایت از فعالیتهای فرهنگی، پژوهشی، آموزشی و تقویت آنها از طریق تأمین هزینه‌های مورد نیاز یکی از راههای ایجاد توانایی تولید اطلاعات و شرکت در بازار جهانی در حال گسترش اطلاعات است.

البته باید توجه داشت که در حرفه اطلاعات، به افرادی با تفکر منطقی نیاز هست که بتوانند از دانش خود و فناوری پیشرفته برای درک نیازهای اطلاعاتی جامعه استفاده کنند، و از بعد فنی و اخلاقی نیز با روشها و مهارتها آشنا باشند. مدیریت مؤثر اطلاعات نیاز به کارشناسانی دارد که از اطلاعات آگاهی کافی داشته باشند و بدانند که اطلاعات چگونه تولید و سازماندهی و توسط مردم در زندگی شخصی و حرفه‌ای‌شان بکار گرفته می‌شود.

نکته مهم دیگر در تولید اطلاعات، صحت و اعتبار آن است. از آنجا که اطلاعات مستقیماً در تصمیم‌گیریهای افراد در تمام ابعاد زندگی، از ابتدایی‌ترین شکل تا سطوح پیشرفته آن اثر

تعیین‌کننده دارد، بنابراین دقت و صحت اطلاعات از عوامل مهم در جلب رضایت و اعتماد مردم نسبت به رسانه‌های اطلاعاتی است.

دست‌اندرکاران تولید اطلاعات را می‌توان در سه مقوله مختلف دسته‌بندی کرد:

۱. تولیدکنندگان سخت‌افزارها، که کار طراحی، توسعه، تولید و بازاریابی رایانه‌ها و ابزارهای ارتباطات را بر عهده دارند.

۲. تولیدکنندگان نرم‌افزارهای سیستم‌های عامل، مانند داس، ویندوز، و یونیکس، و همچنین بسته‌های نرم‌افزاری ویژه‌پردازی موارد مشابه آن.

۳. تولیدکنندگان محتوای اطلاعات، شامل مؤلفان، آهنگسازان، هنرمندان و عکاسان که با همکاری ویراستاران، فیلم‌سازان و تولیدکنندگان برنامه‌های تلویزیونی اطلاعات را تولید می‌کنند و سپس آنها را به ناشرین، خیرگزارها، توزیع‌کنندگان و شرکتهای تولیدی، که مواد خام اولیه اطلاعاتی را می‌گیرند و آنها را به روشهای مختلف پردازش می‌کنند و در دسترس مصرف‌کننده اطلاعات قرار می‌دهند، می‌فروشند.^{۳۳}

در مقایسه با کشورهای اروپایی و آمریکای شمالی، کشورهای آسیایی در تولید اطلاعات در مراحل اولیه توسعه هستند. اغلب تقاضاهایی را که برای اطلاعات در این کشورها وجود دارد، شرکتهای خارج از منطقه پاسخ می‌دهند، و در حال حاضر اغلب آنها واردکننده اطلاعات هستند. البته شواهدی مبنی بر پیش آمدن تغییراتی در این امر وجود دارد و کشورهای مانند ژاپن، چین، سنگاپور و هنگ‌کنگ در این مورد فعالیتهایی انجام داده‌اند و در حال گسترش شرکتهای خدمات اطلاع‌رسانی خود هستند.

تولید مهارتهای استفاده از اطلاعات

دسترسی به اطلاعات که از طریق فناوری، سریعتر و آسانتر انجام می‌گیرد، برای گسترش استعداد انسانها، پیشرفت تمدن و تداوم استقلال جوامع ضروری است. خط‌مشیهای بین‌المللی اطلاعات و توسعه جهانی اقتصاد از یک سو، و تقاضای سیاسی، اجتماعی و فرهنگی از سوی دیگر، به دسترسی بیشتر اطلاعات به اشکال مختلف متکی است.

مقوله اشاعه اطلاعات را در دو وجه می‌توان مطالعه کرد. یکی، دسترسی به اطلاعات است و دیگری تعبیر و تفسیر

اطلاعات به‌صورتی است که متقاضیان اطلاعات، که ظاهراً خود از وجود اطلاعات بی‌خبرند، بتوانند اطلاعات مورد نیازشان را بازیابی و از آن استفاده کنند. بالا بردن سطح سواد و فرهنگ جامعه از طریق برنامه‌های خاص آموزشی در این زمینه اهمیت زیادی دارد.

امروزه به این آگاهی رسیده‌ایم که اطلاعات صرف به‌تنهایی کافی نیست. زندگی پیچیدگیهای زیادی دارد که هیچکدام از ما قادر نیستیم دقیقاً تمامی اطلاعاتی را که باعث بهتر زیستن ما در جامعه بشود درک کنیم. بنابراین، لازم است با متخصصانی که می‌توانند اطلاعات را تفسیر کنند و آنها را با شرایط و نیازهای ما تطبیق دهند، مشورت کنیم. البته این پدیده‌ای جدید نیست و همیشه مردم برای رفع معضلات خود به افرادی که به‌نوعی در رفع مشکلات به آنها یاری می‌رسانند، مراجعه کرده‌اند. اغلب کشورهای پیشرفته جهان امروز به این باور رسیده‌اند که باید چنین مشاورینی را در دسترس مردم قرار دهند.

در ارتباط با استفاده از اطلاعات، پرسشی از این قرار پیش می‌آید که تقاضای آینده برای مهارتهای اطلاع‌یابی چیست یا به عبارتی برای مقابله با روند رشد و توسعه به چه مهارتهایی نیاز داریم؟ در پاسخ به این سؤال، باید گفت که به زودی شاهد تغییراتی در فرهنگ استفاده از اطلاعات هستیم. فناوریهای جدید، ما را به سوی یک جامعه اطلاعاتی هدایت می‌کند که فرهنگ استفاده از آن با سالهای گذشته متفاوت است.

اطلاعات بر دو گونه است،

اطلاعات برای بقا و اطلاعات

برای فعالیت شهروندی



امروزه، شرایط در حال تغییر است و روز به روز تعداد بیشتری از مردم در محیط کار و منزل خود از اطلاعات استفاده می‌کنند. در محیط اطلاعات بیشتری موجود است که نسبت به قبل بیشتر پردازش شده است. سیستم‌های سهل‌الوصول، استفاده‌کنندگان را قادر می‌سازد که اطلاعات مورد نیاز خود را ذخیره و بازیابی کنند. به‌طور کلی، صنایع در حال رشد اطلاعاتی در کارند که فرهنگ استفاده متمرکز و مشتاقانه از اطلاعات را گسترش می‌دهند.

اطلاعات به فرهنگ ما وارد می‌شود و راه و روش کارهایمان را شکل می‌دهد. در شرایطی که هرکس خودش می‌تواند در استفاده از اطلاعات به عنصری حرفه‌ای بدل شود، ممکن است این سؤال پیش آید که چه نیازی به متخصصان اطلاعات وجود دارد.

بدون شک، تقاضا برای متخصصان اطلاعات همچنان رو به رشد خواهد بود. ولی مهارتها و تواناییهای این متخصصان نسبت به گذشته فرق می‌کند. استفاده‌کنندگان از اطلاعات،

خودشان می‌توانند اطلاعات مورد نیازشان را تا حدودی بازیابی کنند. آنها از متخصصان انتظار خدمات پیچیده‌تری دارند که بتوانند پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی باشند که خودشان قادر به اخذ آنها نیستند. در این شرایط، از متخصصان اطلاعات انتظار ارائه خدمات درسطوح بالاتر می‌رود.

بنابراین، در آینده شاهد ظهور چهار گروه از متخصصان اطلاعات خواهیم بود:

تولیدکنندگان (Creators)؛ گردآورندگان (Collectors)؛ انتقال دهندگان (Communicators)؛ و مشاورین اطلاعات (Consolidators)^{۲۱}

تولیدکنندگان اطلاعات افرادی‌اند که خدمات اطلاعاتی را تولید و توسعه می‌دهند. این افراد باید قادر باشند از فناوری اطلاعات با تمام تواناییهای آن استفاده کنند و سیستم اطلاع‌رسانی را به آسانترین شکل ممکن به کار وادارند. تولیدکنندگان باید بتوانند ساختار اطلاعات را طراحی و تجزیه و تحلیل کنند که این امر نیاز به درک رفتار اطلاع‌یابی و نیازهای



استفاده‌کنندگان اطلاعات دارد.

هر چند خدماتی مانند اینترنت توانایی دسترسی به منابع را گسترش می‌دهد، ولی نیاز به گردآورندگان اطلاعات کاملاً مشهود است. هدف این افراد ساختن مجموعه‌ای از اطلاعات برای رویارویی با نیازهای آتی است. این افراد سعی می‌کنند که ضمن پاسخگویی به نیازهای جاری استفاده‌کنندگان، تقاضاهای آتی آنها را پیش‌بینی کنند. آگاهی از اهداف و وظایف سازمانهای ذیربط در پیش‌بینی تغییرات آینده بسیار مؤثر خواهد بود. گردآورندگان اطلاعات بایستی از کلیه منابع در دسترس که به نحوی به مجموعه آنها مربوط است اطلاع داشته باشند، و منابعی را گردآوری کنند که به ارزش کیفی مجموعه در طولانی مدت می‌افزاید.

علیرغم اینکه الکترونیکی شدن اطلاعات، به تعداد استفاده‌کنندگان از آن افزوده است ولی برای استفاده بهتر نیاز به متخصصانی داریم که ما را یاری کند تا پاسخ پرسشهای خود را از طریق استفاده ویژه از اطلاعات، در شرایط مشخص بازایی کنیم. این متخصصان انتقال‌دهندگان اطلاعاتند که در قسمتهای مختلف، مثل دفتر مشاوره شهروندان، خدمات اطلاع‌رسانی بهداشتی، خدمات مشاوره مالی، خدمات مشاوره شغلی و...

باید توجه داشت که فناوری به
تنهایی پاسخگو نیست. مدیریت
مؤثر اطلاعات، نیاز به افرادی دارد
که اطلاعات را درک کنند و از
چگونگی گردآوری و پردازش آنها
با خبر باشند، و بتوانند از آنها برای
مقاصد گوناگون سود جویند.

فعالیت می‌کنند. گردآورندگان اطلاعات باید بتوانند خدمات خود را با خصوصیات شخصی افرادی که با آنها در ارتباطند تطبیق دهند. آنها باید بتوانند اطلاعات مورد لزوم افراد را با سرعت تجزیه و تحلیل کنند و نیازهای واقعی را از غیرواقعی تشخیص دهند؛ و در همان حال از دانش موضوعی گسترده‌ای برخوردار باشند و بتوانند اعتماد استفاده‌کنندگان را جلب کنند.

مشاوران اطلاعات افرادی‌اند که بیشتر در ارتباط با مدیران مؤسساتند. تعداد اندکی از مدیران خودشان وقت گردآوری و پردازش اطلاعات دارند. هر چه اطلاعات گسترده‌تر شود، پردازش آن دشوارتر و تصمیم‌گیریها سخت‌تر خواهد شد. به همین علت باید متخصصانی یافت شوند که در این مورد اظهارنظر کنند. مشاوران اطلاعات در پایگاههای اطلاعاتی و منابع دیگر جستجو یا خودشان اطلاعات را گردآوری یا پردازش می‌کنند. بدون کمک این افراد، مدیران قادر نخواهند بود اطلاعات لازم و کافی مورد نیاز را گردآوری کنند. مشاوره اطلاعاتی نیاز به مهارت زیادی در تجزیه و تحلیل اطلاعات دارد. مشاوران باید با توجه به شرایطی که در سازمان وجود دارد، بتوانند اطلاعات را تفسیر کنند و نتایج کار را به‌نحوی مؤثر گزارش دهند. این افراد باید پاسخگوی مشکلات باشند، بدون آنکه دقت عمل در آنها کاهش یابد.

گرچه کتابداران و اطلاع‌رسانان خود می‌توانند تولیدکننده اطلاعات باشند، اما حضور آنان به‌عنوان گردآورندگان، انتقال دهندگان و مشاوران اطلاعات بیش از مورد اول قابل رویت خواهد بود.

منابع

۱. محمد معین، فرهنگ فارسی، ج ۲، تهران، امیرکبیر، ۱۳۶۴، ص ۲۵۳۸.
۲. نورالله مرادی، «نقش کتاب در توسعه فرهنگی». فصلنامه کتاب

(۱)، بهار ۱۳۶۹، ص ۴۰.

۳. همان، ص ۴۱.

۴. بی، کوراس، «اطلاعات چهارمین عنصر حیاتی و تأثیر آن بر فرهنگ ملتها»، ترجمه مسعود توتونچیان، اطلاع‌رسانی: نشریه فنی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۰(۱)، اردیبهشت ۱۳۷۲، ص ۶۷.

۵. همان، ص ۶۸.

۶. نورالله مرادی، همان، ص ۴۸.

۷. عباس حری، اطلاع‌رسانی: نگرشها و پژوهشها، تهران، نشر کتابدار، ۱۳۷۸، ص ۲۰.

۸. هریبرت س داریک، «انقلاب ارتباطات و جامعه اطلاعاتی»، ترجمه رسول ب سرخابی، دانشمند، سال سیام (۳۴۴) خرداد ۱۳۷۰، ص ۴۲.

۹. بابایی، محمود، نیازسنجی اطلاعات، تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی، ۱۳۷۸، ص ۳۳.

۱۰. همانجا.

۱۱. همان، ص ۳۴.

۱۲. همان، ص ۳۹.

۱۳. علی مزینانی، «بررسی نیازها و کاربردهای اطلاعات در جوامع آموزشی و پژوهشی»، فصلنامه پیام کتابخانه، ۷(۲)، تابستان ۱۳۷۶، ص ۱۳.

۱۴. رای ای، بینار، «اطلاعات برای بقا: نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه اجتماعی و فرهنگی جوامع محروم» ترجمه مهدی داودی، گزیده مقالات ایفلا (کوبا ۲۱-۲۸ اوت ۱۹۹۴)، تهران، کتابخانه ملی جمهوری

اسلامی ایران، ۱۳۷۴، ص ۱۴۷.

15. A Curriculum for an Information Society. Nick Moore et al Bangkok: Unesco, 1998. p.¹⁹

۱۹. عباس حری، مروری بر اطلاعات و اطلاع‌رسانی، تهران، دبیرخانه

هیئت امنای کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۷۲، ص ۳۵.

۲۰. همان، ص ۳۶.

21. A Curriculum, OP.Cit, P.9

22. Ibid. P.18

23. Ibid. P.12

24. Ibid. P. 26 28

