

بخش اول

دلایل ارزیابی نیازهای اطلاعاتی

دلیل توجه ظاهراً زیاد به ارزیابی نیازهای اطلاعاتی این است که حرفه اطلاع‌رسانی در گذشته به آن توجه زیادی نکرد. در واقع، نه تنها کمکی به آن نکرد بلکه موانعی هم ایجاد شد. حرفه اطلاع‌رسانی از نظر حقوق و مزایا، شرایط و جایگاه اجتماعی و رضایت مشتری، عقب مانده‌تر بود. بسیاری از پرچمداران این حرفه، مانند کتابخانه‌های عمومی، به سمت "جزیره-هایی" حرکت می‌کنند که گرفتار گردبادهای عظیمی شده که اینترنت ایجاد کرده است. در حالی که نظام‌های اطلاع‌رسانی نوین، مانند اینترنت به مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها راه یافته است، اما هنوز شیوه‌های مناسب و نوین مدیریت اثربخش را بکار نگرفته‌ایم تا نظام‌های اطلاع‌رسانی بتوانند نیازهای مشتریان را برآورده کنند. شاید اغراق‌آمیز به نظر آید که نظام‌های اطلاع‌رسانی تا حد زیادی به ارزیابی مشتریان توجه نمی‌کنند و بندرت با داده‌های مربوط به نیازها یا استفاده‌های کاربران به چالش کشیده می‌شوند، اما واقعیت این است که این امر چندان هم اغراق‌آمیز نیست. داده‌های با کیفیت بالا به ندرت در طراحی، ارزیابی و راه‌اندازی نظام‌های اطلاع‌رسانی مانند اینترنت، کتابخانه‌ها، اپک‌ها، و خدمات تجاری پیوسته استفاده می‌شوند. اما چرا باید این گونه باشد؟ آیا کتابخانه‌ها، کتابداران، واحدهای اطلاع‌رسانی و پایگاه‌های اطلاعاتی باید در خدمت نیازهای مشتریان باشند؟

شش عامل موجب نادیده گرفتن کاربر شده است:

۱. هنوز بسیاری از متخصصان اطلاع‌رسانی (مشهور) احساس می‌کنند که ضرورتی ندارد در مورد مسائلی که به زعم آنها تخصصی است با مشتریان مشورت شود.
۲. متخصصان اطلاع‌رسانی، بیشتر شیفته نظام‌های اطلاع‌رسانی هستند تا کاربران این نظامها.

۳. این حرفه از نگرشهای تنگ‌نظرانه و مهارت‌های ارتباطی ضعیف رنج می‌برد. این همان چیزی است که باعث شده روابط نزدیکی با مشتریان برقرار نشود.
۴. امروزه با توجه به شرایط مالی سخت، هزینه گردآوری داده‌های مربوط به نیازهای اطلاعاتی، قابل توجیه به نظر نمی‌رسد.
۵. فقدان چارچوب استاندارد و قابل درک عمومی برای ارزیابی نیازهای اطلاعاتی؛ چیزی که متخصصان اطلاع‌رسانی را گرفتار خود کرده است.
۶. گردآوری داده‌های لازم در زمینه اطلاع‌رسانی به هیچ وجه کار آسانی نیست.

نیاز چندانی به ارزیابی نیازهای اطلاعاتی نیست

هر چند باور این مسأله مشکل است، اما مکتب فکری وجود دارد که معتقد است نیاز چندانی به مشاوره با کاربران نیست. آنها (یعنی کاربران) از آنچه درباره‌اش صحبت می‌کنند اطلاعی ندارند. بنابراین، چه لزومی دارد که از آنها پرسید. فقط به قضاوت حرفه‌ای اعتماد کنید. به این نقل قول توجه کنید: "توجه دائم به تامین نیازهای اطلاعاتی کاربران، کار نسبتاً بیهوده‌ای است، وقتی نیازهای آنها خوب ارزیابی می‌شود، نتایج بجای اینکه بهتر شود، بدتر می‌شود" (شاینبورن^۱، ۱۹۸۰). در اصل، بحث اصلی این است که آیا ما این حق را داریم که از کاربران درباره نیازهایشان نظرخواهی کنیم یا نه. احتمالاً کرونین^۲ (۱۹۸۱) با شاینبورن هم-عقیده نیست، زیرا با وجود این ادعا که "نظرخواهی از کاربران ظاهراً بسیار خوب به نظر می‌رسد" اما به ارزش عملکردی آنها نیز واقف است و می‌گوید "در یک نیت خوب، هیچ شکلی وجود ندارد، اما چنین نیتی در دنیای تجارت همیشه جواب نمی‌دهد". آنها این حق را دارند که میزان آشنایی متخصصان اطلاع‌رسانی با تجارت را زیر سؤال ببرند. در واقع، حوزه تجارت به طور جدی در صدد برقراری ارتباط نزدیک‌تر با کاربران است. با وجود این مردم، دیگر این نوع عقاید را در مکتوبات مطرح نمی‌کنند، نگرش‌هایی که آنها منعکس می‌کنند هنوز در حرفه اطلاع‌رسانی فراگیر است. واقعیت این است که تغییری موشکافانه در اظهارات حرفه‌ای، با توجه به این روزگار به سرعت در حال تغییر، ضروری است. گفته می‌شود ارزیابی نیازهای اطلاعاتی غیرممکن است، زیرا افراد نسبت به نیازهایشان آگاهی ندارند و نمی‌توانند نسبت به آنچه می‌خواهند مشارکتی داشته باشند. این‌گونه نگرش‌ها، بدون توجه به چگونگی بیان آنها، تأثیر مخربی بر نسل جدید متخصصان اطلاع‌رسانی دارد.

1. Shinebourne

2. Cronin

اطلاع‌رسانی، حرفه‌ای نظام‌مدار

حرفه اطلاع‌رسانی تا حد زیادی نظام‌مدار است و توجه وافری به پردازش و ذخیره اطلاعات کرده، اما کاربران را نادیده می‌گیرد. در این حرفه، دلبستگی زیادی به نظام‌های اطلاع‌رسانی ابتکاری و قدرتمند وجود دارد ولی به مناسب بودن این نظام‌ها برای کاربران، توجهی نمی‌شود. نظام‌های اطلاع‌رسانی ابتکاری و قدرتمند، بدون توجه به ارزیابی کاربران، جایگزین نظام‌های قبلی می‌شوند. تغییرات فناوری، فرصت‌ها و محدودیت‌هایی را بوجود آورده است. ویژگی‌های خاص نظام‌ها مانند سرعت پاسخگویی، حجم بالای ذخیره و تعدد ایستگاه‌های شبکه و غیره، کیفیت‌های قابل تقدیری است. در نوشته‌ها و تفکرات نظام‌مدار، تا حدودی به کاربران توجه شده و عموماً با اصطلاح "کاربرپسند"^۱ بیان می‌شود؛ که البته عبارتی کاملاً سیستمی است. در مجموع، توجه به نیازهای کاربران موجب حرکت نظام‌ها در جهت برآورده کردن همین نیازها خواهد شد. نظام‌های اطلاع‌رسانی نقش خداوندگار توانایی را ایفا کرده که کاربران اغلب به آنها متوسل می‌شوند.

دو مثال زیر که در کشور [مؤلف] رخ داده، تأیید کننده مطالب فوق است:

مثال اول، چند سال پیش در یک کنفرانس چند رسانه‌ای شرکت کرده بودم و نمایندگان بیش از ۱۰۰ شرکت رسانه‌ای داخلی در آن حضور داشتند. وقتی از دسترسی آنها به سیستم‌های پیوسته، دیسک فشرده و غیره سؤال شد، همه حضار با افتخار دستشان را بالا بردند. اما وقتی از آنها سؤال شد که چند شرکت، ارزیابی نیازهای کاربران را به صورت سالانه انجام می‌دهد، فقط یک نفر پاسخ مثبت داد. بیشتر آنها وقتی این تفاوت اساسی را مشاهده کردند، در ابتدا احساس ناخوشایندی پیدا کردند، اما فوراً مدعی شدند که این تفاوت به معنای این نیست که آنها مشتریان خود را نمی‌شناسند. به نظر می‌رسد برای این افراد، روش اصلی جهت گردآوری داده‌های مربوط به کاربران، فرآیندی تدریجی است.

مثال دوم، در کنفرانسی که برگزار شده بود، کتابداران دولتی در حالی که نگرانی خود را نسبت به تصویری که از آنها در جامعه ترسیم شده ابراز می‌کردند، مشخص شد که هیچ یک از ۸۰ نماینده‌ای که از طرف کتابخانه‌ها در این کنفرانس شرکت کرده بودند، خط مشی مشخصی درباره کاربران نهایی، با وجود اینکه خیلی زیاد و فزاینده هستند، ندارند. وقتی خط مشی مشخصی برای استفاده‌کننده نهایی ندارید و در سازمان‌های دولتی نیز کار می‌کنید، آیا امکان ارزیابی درست استفاده‌کنندگان ممکن خواهد بود؟

1. User-Friendly

هر گونه خدمات، نظام یا تسهیلاتی که فراگیری و کاربرد آنها برای کاربران آسان است. م.

مهارت‌های ارتباطی ضعیف و برخوردهای تنگ‌نظرانه و خصومت‌آمیز

متخصصان اطلاع‌رسانی اغلب اوقات، بطور محسوسی نسبت به سؤال کردن از مراجعه‌کنندگان اکراره دارند و دلیل آن را کمبود وقت می‌دانند. اما اغلب، دلیل اصلی این است که متخصصان اطلاع‌رسانی مراجعه‌کنندگان را آن گونه که شایسته است نمی‌شناسند. گفتگوی مداوم بین مراجعه‌کننده و متخصص اطلاع‌رسانی اغلب به ندرت رخ می‌دهد. این مسأله تا حدی به دلیل تنگ‌نظری‌ها و روحیات خاص افراد است. این گونه افراد به نیازهای اطلاعاتی کاربر در بیرون از واحد اطلاع‌رسانی، مثلاً اداره یا خانه، توجه کمی دارند و در نتیجه، متخصص اطلاع‌رسانی به ندرت می‌تواند در محیط کار با مراجعه‌کننده، در تماس یا تعامل باشد. نیازهای اطلاعاتی در خانه یا اداره برای فرد ایجاد می‌شود و فقط گاهی اوقات، فرد به این نیازها در واحد اطلاع‌رسانی می‌اندیشد.

مهارت‌های ارتباطی ضعیف نیز موجب پایین آمدن شأن متخصصان اطلاع‌رسانی در سازمان می‌شود و برقراری ارتباط را برایشان مشکل می‌کند. این گونه افراد عموماً در تبادل اطلاعات نقش فعالی ندارند. اغراق نیست اگر بگوییم که تعدادی از اطلاع‌رسانان نسبت به کاربران، نگاهی خصومت‌آمیز دارند. این گونه خصومت‌ها ممکن است در طول زمان، با توجه به تماس‌های نزدیک و طولانی با کاربران، بوجود آمده باشد. بر مبنای یک گفته ادبی قدیمی، متخصصان اطلاع‌رسانی خسته از نبرد به مقابله با سیستم‌های اطلاع‌رسانی می‌روند که بطور جدی در حال توسعه خود و دفاع کردن هستند. برگزاری دوره‌های مهارت ارتباطی در دانشکده‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی، شروع خوبی برای فائق آمدن بر این مشکلات است. با وجود این، همه کسانی که در این دوره‌ها تدریس می‌کنند بر این نکته تأکید دارند که برای دانشجویان، کسب تبحر در زمینه مهارت‌های گفتاری نسبت به مهارت‌های نوشتاری سخت‌تر است.

هزینه بالای گردآوری داده‌ها

دلیل دیگر نادیده گرفتن نیازهای اطلاعاتی، هزینه بالای گردآوری داده‌هاست و این که میزان آن از قبل مشخص نیست. عمدتاً در این بررسی‌ها باید تعداد زیادی از افراد گرفتار و گاهی زودرنج را به صورت نظام‌مند بررسی کرد. انجام این بررسی‌ها، هزینه دارد و سبب می‌شود که بودجه خرید کتاب‌ها (دغدغه همیشگی متخصصان اطلاع‌رسانی) یا بودجه توسعه اینترنت (دغدغه جدید آنها) کاهش یابد. به این ترتیب، کارمندان از انجام کارهای جاری و اصلی کتابخانه مانند قفسه‌خوانی کتاب‌ها یا روزآمدسازی وبسایت کتابخانه باز می‌مانند.

متخصصان اطلاع‌رسانی با این گونه اندیشه‌ها، روح حاکم بر بررسی نیازهای اطلاعاتی را نادیده می‌گیرند. حال باید پرسید که آیا مجموعه کتابخانه یا سایت می‌تواند فقط براساس انعکاس مبهم و دور از واقعیت نیازهای کاربرانش به گونه‌ای اثربخش اداره شود؟ در دنیایی که طی پنج سال گذشته نسبت به پنجاه سال قبل از آن، تغییرات زیادی در محیط کاری بوجود آمده است، چگونه می‌توان مطمئن بود که واحد اطلاع‌رسانی، همه این تغییرات را ملاحظه و در جهت درستی حرکت کرده است؟ مطمئناً، دیدگاه درست و تنها دیدگاه، باید این باشد که گردآوری داده‌های مربوط به نیاز اطلاعاتی، خیلی پرهزینه نیست. در این دنیای پویا و به سرعت در حال تغییر، گردآوری اینگونه داده‌ها بر یک مبنای نظام‌مند و پیشرفته، کاملاً اقتصادی است. اما متقاعد کردن افراد نسبت به قبول این فکر، کار آسانی نیست. اخیراً در یک دوره آموزشی کوتاه‌مدت، وقتی نویسنده ابراز کرد که مصاحبه بهترین ابزار گردآوری داده‌های مربوط به نیاز اطلاعاتی است و یک مصاحبه، ۴۵ دقیقه بیشتر وقت نمی‌گیرد، تعدادی از شرکت‌کنندگان در دوره، به طور ضمنی به زیاد بودن این مدت زمان، اعتراض کردند. اما آیا ۴۵ دقیقه برای اطمینان یافتن از اینکه، آیا خدمات مورد نیاز و شایسته‌ای برای فرد ارائه می‌شود یا نه، زیاد است؟ اگر به این افراد گفته شود که برای طراحی یک وب‌سایت، ۱۰ ساعت وقت صرف شده است، اما تعداد اندکی از افراد از آن استفاده می‌کنند، آیا کسی اعتراض خواهد کرد؟ من شک دارم که کسی اعتراض کند.

فقدان چارچوب مشترک مورد قبول و قابل درک تحلیلی

برای ارزیابی نیازهای اطلاعاتی چارچوب‌های ساده، قابل فهم و عملی وجود دارد. بحث‌های جاری در این زمینه بیشتر به بحث‌های نظری و دانشگاهی متمایل شده است. این بحث‌ها بجای اینکه به روشن شدن بیشتر وضعیت موجود کمک کنند، اغلب موجب ابهام بیشتر موضوع می‌شوند و بجای تشویق افراد به بررسی نیازهای اطلاعاتی کاربران، برای آنها معذوریت‌هایی جهت انجام ندادن آن بوجود می‌آورند. آن چیزی که واقعاً مورد نیاز است یک مدل تحلیلی و آماده است تا بتواند در این غوغایی که امروزه مراکز و واحدهای اطلاع‌رسانی دارای فناوری سطح بالا با آن مواجه هستند، مفید واقع شود. موریس لاین^۱ (۱۹۶۹؛ ۱۹۷۴) سال‌ها پیش یک مدل مناسب ارائه کرد اما به طور گسترده‌ای مقبول واقع نشد. این راهنما بر مبنای مدل اصلی "لاین" شکل گرفته و توسعه می‌یابد. هدف اصلی این مدل این است که بتواند یک روش عملی و قابل استفاده برای تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی ارائه کند که

1. Maurice line

بطور یکسان توسط مدیران مراکز اطلاع‌رسانی، طراحان نظام‌های اطلاع‌رسانی و اطلاع‌رسانان بکار گرفته شود.

فقدان روش واحد یا آسان گردآوری داده‌ها

روش تحلیل باید با توجه به داده‌های مورد بررسی، انتخاب شود. در هر زمینه کاری، روش گردآوری داده‌ها، باید مؤثر و مطمئن باشد. چنانچه این مورد رعایت شود، بهترین روش انتخاب خواهد شد. مسأله واقعی این است که گزینه‌های بسیار زیادی برای انتخاب وجود دارد و فرد ممکن است در هنگام انتخاب، دچار مشکل شود. اینکه بهترین گزینه، گرانترین گزینه است (مثل مصاحبه و مشاهده) یا گزینه‌ای که بیشترین داده را، با ارزانترین هزینه ارائه می‌دهد (مثل تحلیل وبلاگ‌ها، استنادها و آمارهای مربوط به امانت)، می‌تواند دیدگاهی مبهم از استفاده کاربر به جای نیاز کاربر، بدست دهد.

دلایل خوب و محکمی وجود دارد که نشان می‌دهد امروزه نیازهای اطلاعاتی را نمی‌توان

نادیده گرفت. این دلایل عبارتند از:

۱. هزینه بسیار زیاد و رو به افزایش کامپیوتری کردن موجب خواهد شد که نظام‌ها با توجه به نیاز، مورد ارزیابی قرار گیرند، این ارزیابی علاوه بر توجه به نیازهای متخصصان اطلاع‌رسانی، با رجوع به نظرات هر یک از افراد سازمان انجام خواهد شد.
۲. فشار زیادی که واحدهای اطلاع‌رسانی برای بررسی نحوه صرف کردن بودجه متحمل می‌شوند، موجب خواهد شد که این واحدها، داده‌های مربوط به خدماتی را که به مراجعه‌کنندگان می‌دهند، گردآوری کنند تا بدین طریق بتوانند درستی عملکرد خود را اثبات کنند.
۳. رقابت روزافزون خدمات مبتنی بر وب و پیشنهادهای رقابتی مطرح شده از سوی حرفه و بیرون از حرفه اطلاع‌رسانی، منجر به ارائه خدمات اطلاع‌رسانی خواهد شد که ارتباط نزدیک‌تری با مشتریان‌شان دارند.
۴. رشد عظیم استفاده‌کنندگان نهایی منجر به این خواهد شد که متخصصان اطلاع‌رسانی قوت قلب خود را از دست داده و درباره شغل‌شان دچار نگرانی شوند، این امر سبب می‌شود که آنها بطور دقیقی افکار، اعمال و خواسته‌های مشتریان‌شان را تحت نظر قرار دهند.
۵. اینترنت و جامعه اطلاعاتی آن اگر بخواهد به مرحله بعدی توسعه راه یابد، به داده‌های مربوط به نیازهای اطلاعاتی نیاز خواهد داشت.

هزینه رایانه‌ای کردن

با توجه به مبالغ انبوهی که در زمینه سیستم‌های ارتباطی و بازیابی کامپیوتری (مانند اینترنت و وبسایت) صرف می‌شود، ارائه نظرات اشتباه می‌تواند پیامدهای جدی و مخاطره‌آمیزی داشته باشد. با افزایش سرعت تغییر، میزان خطرپذیری نیز افزایش می‌یابد. فقط از طریق شناخت نیازهای اطلاعاتی افراد و چگونگی برآوردن آن، متخصصان اطلاع‌رسانی می‌توانند با اطمینان، نظام‌های اطلاع‌رسانی مناسب را تهیه کنند. ارائه نظرات حرفه‌ای به تنهایی، بویژه در این روزگار به سرعت در حال تغییر، نمی‌تواند مبنای مطمئنی فراهم کند. اگر چه عوامل پیچیده بسیاری در محیط کار وجود دارد، اما امروزه بسیاری از نظام‌های اطلاع‌رسانی کامپیوتری توسط افرادی خارج از حرفه اطلاع‌رسانی، و معمولاً از طریق متخصصان کامپیوتر طراحی می‌شود. به دلیل ارزش بالای بازار سیستم‌های کتابخانه‌ای، شرکت‌های کامپیوتری، نظام‌هایی طراحی می‌کنند که ضرورتاً با نیازهای مشتریان کتابخانه همخوانی ندارد. از این رو، اشتباهات می‌توانند به سادگی اتفاق بیفتند. نظام‌های اطلاع‌رسانی گران‌قیمتی که خیلی کم مورد استفاده قرار می‌گیرند یا نظام‌های اطلاع‌رسانی که مرتباً تغییر می‌کنند، در برگیرنده ارزیابی، جایگاهی خوبی ندارند و موجب از دست رفتن مشتریان نیز، می‌شوند.

مسئولیت و نظارت مالی

داده‌های نیاز اطلاعاتی، بخش ضروری از داده‌های دارای ارزش مالی هستند. وقایع سیاسی و اقتصادی اخیر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را به سمت محیط‌هایی که دارای ارزش مالی هستند، سوق داده است، همان چیزی که قبل از این همیشه از آن گریزان بودند. در حال حاضر، آنها از جایگاه "هزینه - آگاهی"^۱ مشابه با دیگر تجارت‌ها برخوردار هستند و در نتیجه، مسائل مشابهی مانند توجه به مشتری، امتیازدهی به مشتری، هزینه - سودمندی و مواردی از این قبیل را باید مورد توجه قرار دهند. با وجود اینکه این تحولات عموماً توسط حرفه اطلاع‌رسانی مورد پذیرش قرار گرفته، اما عده‌ای معتقدند این تحولات، چیز خاصی نیست، بلکه ساختگی است، مگر اینکه این تحولات بر مبنای مجموعه‌ای نظام‌مند، از داده‌های مربوط به نیازهای مشتریان، شناخت آنها از خدمات ارائه شده و غیره صورت گیرد. سؤالی که ممکن است مطرح شود این است که خدمات ارائه شده چگونه مورد سنجش قرار گیرند؟ بطور یقین، سنجش‌های سنتی مانند بررسی تعداد کتاب‌ها و نشریات ادواری موجود، یا عناوین

1. Cost-conscious

خریداری شده جدید در سال، دیگر جوابگو نیست. با افزایش تعداد کامپیوترها و توسعه قابلیت آنها، این‌گونه سنجش‌ها کنار گذاشته شده است. حوزه‌های سنجش باید تغییر کند. موفقیت یا اثربخشی خدمات را می‌توان از طریق بررسی رضایت مشتریان بخوبی ارزیابی کرد. رضایت نیز فقط از طریق برآورده کردن نیازهای کاربران، حاصل می‌شود. ما باید به مشتریان - مان افتخار کنیم نه به ماشین‌ها یا قفسه‌های کتاب. از جمله کارهایی که باید انجام شود این است که امتیازهای خاصی که برای مشتریان قائل شده‌اید را در تابلو اعلانات کتابخانه نصب کنید، فرم‌های نظرخواهی را در بین افراد پخش کنید و کارمندانی را مسئول نظارت بر ارائه صحیح خدمات کنید.

رقابت و رفع محدودیت

آزاد شدن بازار اطلاعات (در نتیجه ترکیب عوامل سیاسی، اقتصادی و فناوری بویژه در اینترنت)، شرایطی را بوجود آورده است که چنانچه متخصصان اطلاع‌رسانی ارتباط نزدیک‌تری با کاربران برقرار نکنند، دیگران این کار را خواهند کرد. اگر چه حرفه اطلاع‌رسانی دلایلی برای نادیده گرفتن نیازهای اطلاعاتی دارد، اما مطمئناً در این محیط موسوم به جامعه اطلاعاتی، به خاطر همین نادیده گرفتن، مراکز اطلاع‌رسانی و متخصصان اطلاع‌رسانی بطور مکرر مورد حمله قرار می‌گیرند و در معرض خطر از دست دادن شغلشان هستند، حقوق و مزایای پایینی دارند و بطور روزافزونی در حاشیه قرار گرفته و سهم‌شان از بازار را از دست داده‌اند و امثال آن. این مسأله در مورد کتابخانه‌های عمومی نسبت به دیگر سازمان‌ها مصداق بیشتری پیدا می‌کند. آیا کسی هست که بخواهد در بازاری که کتابخانه‌های دیجیتالی محیط وب، گوی سبقت را از کتابخانه‌های دانشگاهی یا دولتی سرد و بی‌روح و قابل دسترس از راه دور ربوده‌اند، برای جذب مشتری شرط‌بندی کند؟

حرفه اطلاع‌رسانی باید تجارت موفق را در پیش بگیرد تا بتواند در محیط اقتصادی جدید به حیات خود ادامه دهد. توصیه رؤسای گروه‌های "کینگ‌فیشر، ول ورث، بی ندکیو و سوپر دراگ"^۱ یقیناً می‌تواند راهگشا باشد: ما به برآورده کردن نیازهای مصرف‌کننده نهایی توجه می‌کنیم. ریشه موفقیت یا شکست بسیاری از سازمان‌ها در توجه نکردن به چگونگی تغییر نیازهای مشتریان و در نتیجه، تطبیق ندادن خود با این تغییرات است (کی^۲، ۱۹۹۴).

1. Kingfisher, TheWool Worth, B& Q and superdrug group

2. Kay

مراجعات مکرر کاربران

با توجه به مطالب ذکر شده در مورد تغییرات در محیط بازار، تغییرات سریع و فزاینده‌ای نیز در ارائه کامپیوترها، مودم‌ها، خدمات پیوسته، دیسک‌های فشرده و غیره به وقوع پیوسته است. در دهه هشتاد، در حرفه اطلاع‌رسانی بحث‌های زیادی درباره پیامدهای مفهوم کاربر نهایی وجود داشت. برخی از افراد درباره وقوع چنین رخدادی تردید داشتند و برخی دیگر این پدیده را بطور شهودی پیش بینی می‌کردند. از این زمان به بعد ابزارهای کاربرپسندتری مانند دیسک‌های فشرده به ابزارهای قبلی مانند پروتکل انتقال فایل^۱ و غیره ملحق شد و اخیراً هم که نهایت کاربرپسندی را در اینترنت، مشاهده می‌کنیم. تعداد کاربران نهایی از ده‌ها نفر در اوایل دهه ۱۹۷۰ به میلیون‌ها نفر در حال حاضر افزایش یافته است. هیچ کس این آمارها و پایداری یا ناپایداری استفاده نهایی را زیر سؤال نمی‌برد، اما به نظر می‌رسد تعداد اندکی از افراد پیامدهای آن را مورد بررسی قرار می‌دهند. واکنش بسیاری از شاغلان در حرفه اطلاع‌رسانی نسبت به این پدیده، شبیه واکنش خرگوش وحشت‌زده‌ای است که جلوی چراغ‌های روشن ماشین قرار می‌گیرد. آنها از ترس فلج شده‌اند. برای واکنش صحیح نسبت به این پدیده، باید بپذیریم که زمینه‌های مشترک، واژگان مشترک و تمایل به بحث درباره مسائل اطلاع‌رسانی وجود دارد و این فرصت را باید ارزشمند دانست. محیط کاری بالقوه متخصصان اطلاع‌رسانی، به میزان زیادی گسترش یافته است، هر چند این محیط بیشتر به فراسوی مرزهای فیزیکی واحد اطلاع‌رسانی متکی است. البته، کلید پیروزی در این محیط، ارزیابی نیازهای اطلاعاتی است. وقتی شما از کاربر نهایی صحبت می‌کنید، یعنی در واقع درباره نیازهای اطلاعاتی صحبت می‌کنید.

اینترنت و جامعه اطلاعاتی

جامعه اطلاعاتی زمانی واقعیت پیدا می‌کند که نیازهای خاص و شخصی افراد را به درستی برآورده کنیم. تنها تولید انبوه اطلاعات، مشکل را حل نمی‌کند. ما به آسانی درباره کالاهای اطلاعاتی صحبت می‌کنیم، اما نظام‌هایی که تهیه کرده‌ایم، پردازشگرانی ناقص‌اند. تولیدات اطلاعاتی به طور باور نکردنی خام و کلی است. حتی در مورد وب، موفقیت یک جستجو به میزان زیادی، اگر خوش شانس باشید، به کلیدواژه‌ها یا تایپ نشانی یوآرال‌ها^۲ بستگی دارد. عقیده نادرستی که در حرفه اطلاع‌رسانی وجود دارد این است که فکر می‌کنند آینده به طور

۱. پروتکل استاندارد که برای انتقال فایل‌ها از نظامی به نظام دیگر به کار می‌رود (FTP). م.

۲. منبع‌یاب جهانی (Universal Resource Locator). نشانی یک سایت یا صفحه خاص در اینترنت. م.

کامل در اختیار اشتراک اطلاعات، مدیریت دانش یا ذخیره و توزیع اطلاعات و کتابخانه‌های دیجیتال است. اما در واقع، آینده در اختیار کسانی است که بتوانند ارتباط نزدیک‌تری با آنچه مورد نیاز افراد است، برقرار کنند و بتوانند تولیداتی پردازش شده و بسته‌بندی شده برای افراد بوجود بیاورند که در هنگام نیاز، برای کاربرانی خاص مورد مصرف قرار گیرند. سفارشی شدن، فردگرایی و تفکیکی شدن بازار اطلاعات که مرحله بعدی انقلاب اطلاعاتی است، فقط با دانش و اطلاعات دقیق فردی، به وقوع می‌پیوندد. ممکن است چنین تصور شود که فردی بسیار شجاع (یا نادان؟) هستم که این بحث را مطرح می‌کنم اما باید گفت که در آینده، تهیه اطلاعات مطمئناً در اختیار جریان اطلاعات فردی است. آیا شما اطلاعات فردی را چیزی غیر از ارزیابی نیازهای اطلاعاتی فرض می‌کنید؟

وب جهان‌گستر با فراهم کردن امکان دسترسی به انبوه اطلاعات فقط با دوبار فشار دادن موشواره و شیوه‌ای که علم اطلاع‌رسانی را مورد توجه عموم مردم قرار داده است، مطمئناً اهمیت با ارزش خود را نشان داده است و صحنه را برای تجزیه و تحلیل نیازهای اطلاعاتی مهیا کرده است. مطمئناً، وب جهان‌گستر در هنگام بکارگیری ابزارهای سنجش استفاده از اطلاعات، محدودیت‌های آنها را نیز آشکار کرده است (این مطلب بعداً توضیح داده خواهد شد). تأثیرات وب پیچیده است. وب دورنمایی را نشان می‌دهد که در آن انواع نیازهای اطلاعاتی با کمترین تلاش برآورده می‌شود. همچنین وب انگیزه بسیار قوی برای برآوردن انواع نیازهای اطلاعاتی خاموش ایجاد کرده است. وب نیازهای اطلاعاتی موجود را برآورده می‌کند، جرقه نیازهای اطلاعاتی جدید را آشکار می‌کند و مردم را - یعنی همان سفرکنندگان دنیای اطلاعات تمایلات شدید به اطلاعاتی که هیچ نیازی به آن ندارند - جذب می‌کند. وب جستجوی اطلاعات را متحول کرده است. همچنین به عنوان یک امر عادی از طریق وبلاگ‌ها، مکان اطلاعاتی که تولید می‌شود را به کسانی که تلاش می‌کنند نیازهای اطلاعاتی‌شان را برآورده کنند، نشان می‌دهد.

از نظر بسیاری از افراد، اینترنت نتیجه دگرگونی ناگهانی از دنیای فقیر اطلاعات به دنیای غنی اطلاعات است. ما از دنیایی که در آن نیازهای اطلاعاتی به ندرت بطور مؤثر برآورده می‌شد، بدون صرف تلاش یا هزینه زیاد، به دنیایی قدم نهاده‌ایم که در آن نیازهای اطلاعاتی، به طور بالقوه به آسانی برآورده می‌شود. این امر شوک فرهنگی بوجود آورده است که تبعات آن واسطه‌های اطلاعاتی و کاربران نهایی را در بر گرفته است. به طعنه می‌توان گفت که در محیط غنی اطلاعاتی امروزه باید نسبت به گذشته نگاه روشن‌تری به نیازهای اطلاعاتی داشته

باشیم. دیگر چه چیزی می‌تواند دقت لازم را در جستجوهای ما فراهم کند؟ و دیگر چه چیزی می‌تواند به ما کمک کند که در این جنگل انبوه اطلاعات، راه مناسبی را بیماییم؟ (مطمئناً هیچکدام از موتورهای جستجوی حاضر، قادر به چنین کاری نیستند). اگر بگوییم که ظرف پنج سال می‌توانیم همه گذرنامه‌های اطلاعاتی را فراهم کنیم، سخن به گزافه نگفته‌ایم، این گذرنامه‌ها همان پرونده‌هایی از نیازهای اطلاعاتی هستند که می‌تواند ما را از وضعیت نظام به نظام^۱ به وضعیت فایل به فایل^۲ منتقل کند.

1. System-to-system

2. File-to-file