

## مقدمه

راهنمای موجود روشی نظام‌مند برای شناسایی، ارزیابی و مقایسه نیازهای اطلاعاتی است. هدف این راهنما، فراهم آوردن اطلاعاتی استاندارد، ساخت‌دار و با کیفیتی بالاست که در طراحی، ارزیابی و بررسی نظام‌های اطلاع‌رسانی از قبیل اینترنت، کتابخانه‌ها، اپک‌ها<sup>۱</sup> و خدمات تجاری پیوسته<sup>۲</sup> به کار می‌رود. تفکر نهفته در این راهنما این است که در "غرب وحشی اطلاعاتی"<sup>۳</sup> که ما نیز درون آن قرار گرفته‌ایم، خطر بزرگ نظام‌های اطلاع‌رسانی لجام گسیخته و خارج از توان کاربران نهایی، پیش روی است. خطر، واقعی و نشانه‌های آن نیز موجود است. خطر در آن است که نقد نظام‌های اطلاع‌رسانی - به عنوان نمونه اینترنت - به دلایل سیاسی و آموزشی کاری ناصواب تصور می‌گردد. این راهنما ابزاری (ساده، در عین حال پیچیده) برای قرار دادن نظام‌های اطلاع‌رسانی در جایگاه اصلی خودشان ارائه می‌کند. این ابزار در قالبی ارزیابانه به جای آن که در مقابل کاربران قرار گیرد پشتیبان آنهاست. جالب آن که، نویسنده معتقد است که در هزاره جدید، نظام اطلاع‌رسانی اینترنت، نیازهای اطلاعاتی را به بالاترین حد خود خواهد رساند. "گذرنامه‌های اطلاعاتی"<sup>۴</sup> موجود که سفر به فضای مجازی را میسر می‌سازد، زمینه برخی خوش‌بینی‌ها را بوجود آورده است. با این حال، بدون ارزیابی نیازهای اطلاعاتی تک‌تک افراد، این وسایل راه به جایی نخواهد برد. بدون این گذرنامه‌ها یا ابزارهای مشابه دیگر، مطمئناً آینده اطلاعاتی جامعه به خطر خواهد افتاد. این راهنما، ضمن ارائه اصول معتبر و چارچوبی برای ارزیابی، به مباحث نظری نمی‌پردازد چرا که به اندازه کافی به این مباحث پرداخته شده است. آنچه در این کتاب ارائه می‌شود،

---

۱. فهرست همگانی پیوسته (OPAC). حاوی فهرست موجودی کتابخانه‌هاست (یعنی همان اطلاعات برگه‌دان‌ها)

که از طریق اینترنت و شبکه‌های اطلاعاتی برای استفاده عمومی و رایگان عرضه می‌شود. م.

۲. خدمات اطلاعاتی است که توسط شرکت‌های تجاری و از طریق شبکه‌های اطلاعاتی الکترونیکی و اینترنت

در قبال دریافت پول ارائه می‌شود. م.

3. Information Wild West

4. Information Passports

مبتنی بر یافته‌های طرح‌های پژوهشی است که بر اساس استفاده صدها نفر از سیستم اطلاعاتی بدست آمده است، که بودجه آن از طرف "کتابخانه بریتانیا" تأمین می‌شود و بیش از بیست سال طول کشیده است. افراد مورد بررسی شامل دانشمندان، روزنامه‌نگاران، سیاستمداران، مددکاران اجتماعی، بازاریان، دانشگاهیان و عموم مردم بوده و نظام‌های مورد بررسی، شامل کتابخانه‌ها، اپک‌ها، دیسک‌های فشرده، خدمات تجاری پیوسته و اینترنت بوده است. این راهنما و چارچوب آن، اعتبار خود را از بررسی‌هایی گرفته است که بر روی کاربران و نظام‌های اطلاع‌رسانی گوناگون انجام شده است، و نیز مصاحبه‌هایی که برای بررسی نیازهای اطلاعاتی متعدد در کلاس‌ها شده است.

این راهنما شش بخش دارد. بخش اول به چرایی ارزیابی نیازهای اطلاعاتی برای متخصصان اطلاع‌رسانی، کاربران اطلاعات و واحدها و نظام‌های اطلاع‌رسانی می‌پردازد. بخش دوم ضمن تعریف مسأله و به طور جزئی، کل فرآیند اطلاعات را ترسیم می‌کند. مراحل مختلف جستجوی اطلاعات و فرآیند یافتن اطلاعات، از مرحله ایجاد نیاز تا مرحله استفاده یا مصرف به طور نظام‌مند توصیف می‌شود و اصطلاحات کلیدی مربوط به مرحله مصرف اطلاعات، به صورت شفاف و غیر مبهم، تعریف و بحث می‌شود. بخش سوم که از بسیاری جهات بخش اصلی کتاب محسوب می‌شود، به بحث درباره ویژگی‌های ضروری نیاز اطلاعاتی می‌پردازد. روی هم رفته یازده ویژگی تعریف و توصیف می‌شود که عبارتند از: موضوع، کارکرد، ماهیت، سطح فکری، دیدگاه، کمیت، کیفیت/اعتبار، دامنه زمانی/روزآمدی، سرعت تحول اطلاعات، محل انتشار/تولید و پردازش و بازبینی. بخش چهارم موانع پیش روی افراد به هنگام برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی‌شان و مشکلات قرار گرفته بر سر راه جستجوی اطلاعات را بررسی می‌کند. بخش پنجم از نظر ماهیت تا حدودی با بخش‌های قبلی متفاوت است. این بخش به بررسی شیوه‌های گردآوری داده برای کسانی می‌پردازد که قصد پژوهش‌هایی در زمینه نیازهای اطلاعاتی یا شناخت استفاده‌کنندگان دارند یا می‌خواهند اهمیت بررسی نیازهای اطلاعاتی را درک کنند. این راهنما با بیان دورنمایی از آینده اطلاعات، پایان می‌یابد.