

## مفهوم سازی دسترسی به اطلاعات<sup>۱</sup> و ارائه مدلی ترکیبی: پاره‌ای از تبعات فن‌آوری بر دسترسی

محمود خسروجردی

دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران

### چکیده

در این مقاله، ابتدا انواع مفاهیم دسترسی و موانع آن و سپس مدیریت دسترسی به اطلاعات و عملکرد آن به اختصار شرح داده شده است. پس از آن مفهوم سازی دسترسی به اطلاعات در متون دانشگاهی و الزامات این مفاهیم مورد بررسی قرار گرفته، تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های دسترسی به اطلاعات معرفی و سپس مدلی ترکیبی از عناصر دخیل در فرآیند دسترسی به اطلاعات ارائه گردیده است. در پایان نیز مروری گذرا به ظهور فن‌آوری اطلاعات و تبعات آن بر دسترسی به اطلاعات آمده است.

کلید واژه‌ها: دسترسی به اطلاعات. مدل سازی. مفهوم سازی. فن‌آوری اطلاعات

## مقدمه

دسترسی<sup>۱</sup> را حق ورود به هر کتابخانه یا آرشیو و مجموعه‌های آن دانسته‌اند. به مفهومی عام، دسترسی، حق یا اجازه استفاده از یک منبع است که لزوماً همیشه به صورت رایگان امکان‌پذیر نیست. دسترسی به اطلاعات زندگی ما را از جهات گوناگون تحت تأثیر قرار می‌دهد (مک کروی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹). از تمکن مالی گرفته تا حقوق خصوصی، از مدیریت و نظارت محل کار تا تصمیم‌گیری و تدوین خطمشی و از مأموریت کاری روزانه گرفته تا داد و ستدهای فراملی، همه و همه تحت تأثیر فرآیند دسترسی به اطلاعات قرار دارند. عنصر دسترسی در حوزه‌های گوناگونی دخیل است. بنابراین، ما نیاز داریم ابعاد گوناگون آن را بشناسیم تا بتوانیم معانی ضمنی آن را به طور جدی‌تر مورد توجه قرار دهیم و در تدوین خطمشی‌ها و طراحی نظامها به کار بندیم.

## انواع دسترسی

دسترسی را می‌توان به دو نوع عمده تقسیم کرد:

۱. دسترسی فیزیکی، که استفاده‌کننده یا درخواست‌کننده اطلاعات، حضوراً به مرکز اطلاعات مراجعه می‌کند و اطلاعات مورد نیازش را درخواست می‌کند.
۲. دسترسی الکترونیکی، که در آن، استفاده‌کننده یا درخواست‌کننده اطلاعات، از طریق درگاه‌های الکترونیکی، از قبیل اینترنت، نیاز اطلاعاتی‌اش را مطرح می‌سازد.

## موانع دسترسی الکترونیکی

الف. نیاز به انجام کنترل دسترسی: بزرگ‌ترین مانع دسترسی به منابع الکترونیکی، نیاز به انجام کنترل دسترسی است. منابع الکترونیکی معمولاً رایگان نیستند و باید برای آن هزینه اشتراک پرداخت، یا اینکه حداقل باید شرط اجازه استفاده را پذیرفت.

1. ODLIS-Oline Dictionary for Library and Information Science, available:<http://lu.com/odlis>

2. McCreadie

ب. ترس از استفاده از رایانه: تجارب استفاده از منابع الکترونیکی نشان داده است که باید منابع الکترونیکی به افراد نمایانده شود و استفاده آسان از منابع الکترونیکی توجیه گردد. بدین گونه استفاده کنندگان می توانند ترغیب شوند. در غیر این صورت، استفاده کنندگان نمی توانند نیازشان را ابراز دارند.

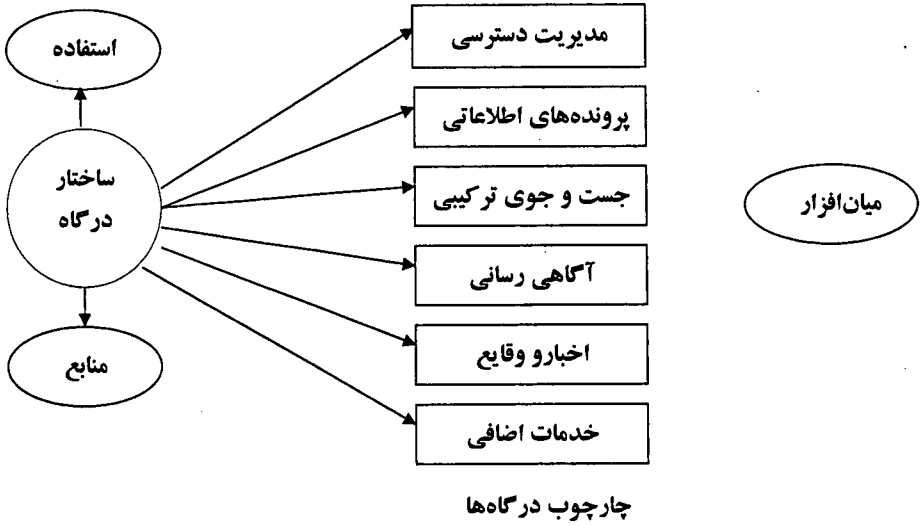
ج. ارتقاء منابع الکترونیکی: مؤسسات فراوانی منابع الکترونیکی را می خرند، اما اغلب از چگونگی روزآمد کردن و ارتقاء این منابع بی اطلاعند. استفاده از محیط های یادگیری مجازی، درگاه ها<sup>۱</sup> و وب سایت های کتابخانه ها و مراکز آرشیوی می تواند این مشکل را حل کند (لین<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

### مدیریت دسترسی<sup>۳</sup>

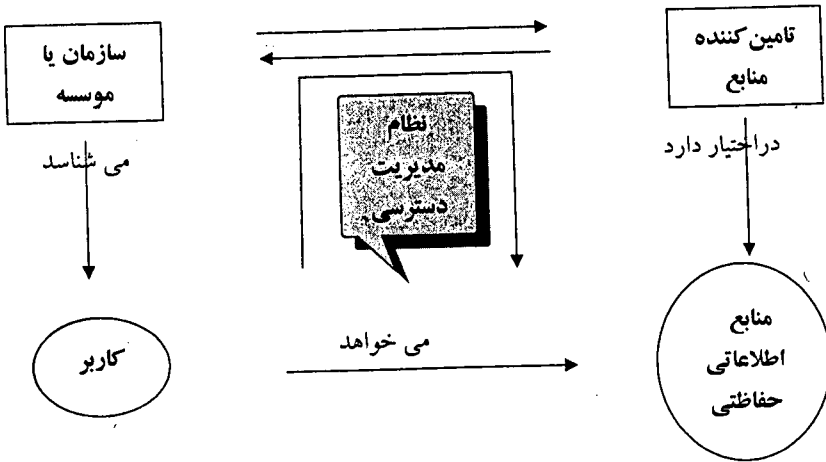
ورود فن آوری به ادارات و مؤسسات باعث پدید آمدن اصطلاحات جدیدی شده است. هر مؤسسه اطلاعاتی دارد که نمی خواهد افشا شود. برای حفظ اطلاعات، شرکت ها سیاست هایی را تعریف می کنند که دسترسی به اطلاعات خاص آن شرکت یا اطلاعات شخصی آن مؤسسه را کنترل می کند. مثلاً اگر مدیری بخواهد حقوق افراد زیر دست را کنترل کند باید اجازه انجام این کار را داشته باشد. اما همان مدیر اجازه دسترسی به اطلاعاتی مشابه در سطحی فرادست (مثلاً اطلاعات مربوط به یک مدیر ارشد) را ندارد. با ورود فن آوری و به اشتراک گذاشتن اطلاعات در سازمان ها و دادن ماهیت کالای گونه به اطلاعات در سازمان ها و مراکز اطلاعاتی، مبحثی به نام مدیریت دسترسی شکل گرفته است. مدیریت دسترسی مبحثی است که بیشتر در دسترسی الکترونیکی به منابع مطرح می شود و در دسترسی فیزیکی، کمتر بدان توجه شده است شامل چهار مرحله اساسی زیر است:

۱. شما که هستید؟ (مرحله شناسایی<sup>۱</sup>)
۲. ما از کجا بدانیم که حرف شما سندیت دارد؟ (تصدیق<sup>۲</sup>)
۳. چه خدماتی از طرف سازمان یا مؤسسه در اختیار شما قرار می‌گیرد؟  
(اجازه دسترسی<sup>۳</sup>)
۴. آیا اطلاعات شما ایمن می‌ماند؟ (محرمیت<sup>۴</sup>)

با توجه به مراحل بالا و اینکه در هر سازمان و مرکز اطلاعاتی قید و بندهای زیادی برای دسترسی به اطلاعات وجود دارد می‌توان به این نکته پی برد که ممکن است استفاده‌کننده نظام اطلاعاتی، در هر مرحله از مراحل بالا، به علت قید و بندهای گفته شده و نیز مراحل مختلف دسترسی، از جست و جو و کنکاش اطلاعات دست بردارند و فرایند دسترسی وی متوقف شود (مونکوئینر و وست، ۲۰۰۴).



توافق دارد



تصویر ۲. نظام مدیریت دسترسی و عملکرد آن  
(مأخذ: پینتو و فریزر، ۲۰۰۳)

### مفهوم‌سازی<sup>۱</sup> دسترسی به اطلاعات

دسترس‌پذیری اطلاعات، در بیشتر موارد، مستلزم دسترس‌پذیری تعابیر مربوط به موضوع است که در اختیار جامعه، گروه یا سازمانی خاص است. به طور مثال، در یک مجموعه کتابخانه، کارکنان کتابخانه یا کاربران روزمره نظام قاعده بازی را می‌دانند و انتظارات معقولی دارند که از طریق شبکه جهانی وب، فهرست کتابخانه، یا اقلام اطلاعاتی از قبیل کتاب‌ها، پایندها، و جز آن برآورده می‌شود. ممکن است افراد خارجی هرگز در زمره کاربران و استفاده‌کنندگان قرار نگیرند که علل آن موانعی از قبیل فقدان دانش لازم برای فایق آمدن بر تنوع فرمت‌ها، و کارکردهای فن‌آوری‌های رایانه‌ای در بازیابی اطلاعات است.

در اینجا شش مورد از شیوه‌های دسترسی به اطلاعات که در حوزه‌های پژوهشی مورد توجه قرار گرفته است بیان می‌شود که می‌تواند ما را در شناخت دسترسی به اطلاعات یاری رساند.

دسترسی به دانش. معمول‌ترین برداشت از دسترسی به اطلاعات، همان دسترسی به دانش و بازنمون<sup>۲</sup> آن است. اوریلی<sup>۳</sup> (۱۹۸۷) از دسترسی به اطلاعات در بافت سازمان سخن به میان می‌آورد. وی فرض می‌کند که پیام می‌تواند با مقاصد خاص فرستاده و دریافت شود و این پیام یا دانش منتج از آن می‌تواند تصمیمات سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. وی ابراز می‌دارد که ممکن است کارمندان، به خصوص هنگامی که کنترل عملیات در سازمان از پایین به بالا صورت می‌گیرد، عمده‌اً اطلاعات را دستکاری کنند تا به مقاصد سازمان خدمت کنند.

در بافت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ملموس‌ترین نمونه از دسترسی به دانش، همان اسنادچایی از قبیل کتاب‌ها و نشریات ادواری، استناد به متون<sup>۴</sup> و پایگاه‌های

1. Conceptualization

2. Representation

3. Oreilly

4. Citations to documents

استناد<sup>۱</sup> و داده هاست (چن و هرمن<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲). در مجموع، دسترسی به دانش به تصمیم‌گیری، کنترل بر جریان اطلاعات<sup>۳</sup>، بهبود کیفیت زندگی و کیفیت عمرکاری<sup>۴</sup>، قدرت و نفوذ منجر می‌شود.

دسترسی به فن‌آوری. برخی عقیده دارند که دسترسی به اطلاعات ضرورتاً مستلزم دسترسی به فن‌آوری است، یا اینکه دسترسی نمی‌تواند از نقطه تعاملی<sup>۵</sup> نظام‌های تکنولوژیکی فراتر رود. گاهی اوقات، دسترسی به فن‌آوری به معنای دسترسی به گستره‌ای از رسانه‌ها از قبیل فیلم، روزنامه، کتاب، مجله، موسیقی، تلویزیون، و اینترنت است (اینس، ۱۹۵۱). معمولاً در این موارد، آنچه را که موجود است (هست‌ها) شخص دیگری ایجاد یا تولید کرده و فن‌آوری مانند یک نظام تحویل اطلاعات<sup>۶</sup> عمل می‌کند.

بنابراین، برخی برای شفاف‌تر کردن موضوع از دسترسی به اطلاعات به دسترسی به نظام‌های اطلاعاتی یاد می‌کنند که در تولید، ذخیره، و اشاعه اطلاعات و یا باز نمودن آن در ادارات، کتابخانه‌ها، و مراکز دولتی به کار می‌رود. این تصور که دسترسی به فن‌آوری معادل دسترسی به اطلاعات است، غلط رایجی است. گرچه دسترسی به اطلاعات از طریق فن‌آوری سریع‌تر، گسترده‌تر و مطلوب‌تر است، اما فن‌آوری فی‌نفسه برای دسترسی به اطلاعات کافی نیست.

بنابراین در این مفهوم از دسترسی فرض می‌شود که دسترسی به فن‌آوری به دسترسی به اطلاعات منجر می‌شود و نیز این که دسترسی به فن‌آوری باعث افزایش روند دسترسی، تجربه، و منافع آتی می‌شود.

---

1. Database of citations

2. Chen & Hermon

3. Information flow

4. Worklife

5. The point of interaction

6. Information delivery system

دسترسی به ارتباطات<sup>۱</sup>. گاهی، دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به ارتباطات به کار می‌رود. بنابراین، دسترسی به اطلاعات شامل دسترسی به محتوا<sup>۲</sup>، ادراک و ابقاء آن نیز می‌شود. رسیدن به چنین ادراک یا شناختی فقط زمانی روی می‌دهد که ارتباط، وابسته به فرد اطلاع‌جو<sup>۳</sup>، کاربر، یا مخاطب است. به طور مثال، قالبی<sup>۴</sup> که ارتباط در آن روی می‌دهد، توانایی تعاملگران<sup>۵</sup> را در فهم و دریافت اطلاعات تحت تأثیر قرار می‌دهد.

دسترسی به اطلاعات می‌تواند مفهوم دسترسی به اتصال<sup>۶</sup> یا شبکه‌های بین فردی<sup>۷</sup> را نیز در برداشته باشد (دروین<sup>۸</sup>، ۱۹۸۰)، که بویژه در زمینه دسترسی به فن‌آوری که به آن اشاره شد، مطرح است. به منظور مشارکت در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، سیاسی جامعه نیاز به مهارت‌های ارتباطی دارد، که این مهارت‌ها جز با دسترسی و شرکت در تمرین‌های ارتباطی حاصل نمی‌شود. بنابراین، افرادی که به طور منظم در این تمرین‌های ارتباطی شرکت می‌کنند، تجاربی از این نظام‌ها و فرایندها به دست می‌آورند که بواسطه آن، مهارت‌های ارتباطی‌شان بهبود می‌یابد.

دسترسی به کنترل<sup>۹</sup>. دستیابی به اطلاعات می‌تواند دسترسی به کنترل مشارکت<sup>۱۰</sup> و محتوا تلقی شود (مولگان<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۱). مثلاً فردی که کنترل از راه دور یک تلویزیون را در دست دارد، تصمیم می‌گیرد که کدام شبکه را تماشا کند، چه مدت زمانی را با آن شبکه صرف کند و تنظیم صدا و مرور شبکه‌های دیگر همه در اختیار او است. و تا زمانی که

- 
- |                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Access to communication | 2. Content        |
| 3. Information Seeker      | 4. Format         |
| 5. Interactants            | 6. Connectivity   |
| 7. Interpersonal networks  | 8. Dervin(1980)   |
| 9. Access to control       | 10. Participation |
| 11. Mulgan                 |                   |



یکی از این شبکه‌ها نظرش را جلب نکنند این فرایند متوقف نمی‌شود. دسترسی به کنترل می‌تواند به کنترل فردی که دسترسی می‌یابد، کنترل نوع اطلاعات، و منافع آن اطلاعات برای فرد مورد نظر اشاره داشته باشد. تلاش برای رسیدن به چنین کنترلی تقریباً در هر موقعیتی و در هر سطح از تعامل انسانی<sup>۱</sup> روی می‌دهد. بنابراین، کنترل مداوم جریان‌های اطلاعاتی بویژه در محیط‌های کاری مسئله‌ای ضروری است و به این امر می‌پردازد که چه کسی به چه نوع اطلاعاتی دسترسی دارد. به عبارت دیگر، دسترسی به اطلاعات به معنای دسترسی به کنترل یا فقدان آن نیز هست و بستگی به فرد کنترل‌کننده دارد. در مجموع می‌توان گفت که این جنبه از دسترسی، یعنی دسترسی به کنترل، بر این پندار<sup>۲</sup> استوار است که قدرت و کنترل با دانش و اطلاعات در ارتباط است.

دسترسی به کالا/لوازم<sup>۳</sup>: گاهی دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به کالا و لوازم اقتصادی و اجتماعی تلقی می‌شود. از این نظر، دسترسی شامل هزینه‌ها، منافع و ارزش‌ها است. به گفته مولگان<sup>۴</sup> (۱۹۹۱)، کنترل هرگز بدون هزینه حاصل نمی‌شود و دسترسی غیرمتمرکز<sup>۵</sup> و روزافزون به شبکه‌ها مستلزم کنترل متمرکز و پیچیده است. بیتس<sup>۶</sup> (۱۹۹۳) عقیده دارد که هزینه‌های سیاسی، اقتصادی و اجتماعی در خدمت کنترل و یا محدود کردن دسترسی به اطلاعات است. اطلاعات در مقایسه با کالاهای دیگر موجود در بازار، به طور انحصاری عمل می‌کند. به طور مثال، اصول کلی عرضه و تقاضا به همان صورتی که به هزینه و ارزش مربوط است در مورد اطلاعات قابل اعمال نیست. چون ارزش اطلاعات تازمانی که اطلاعات مصرف نشود (استفاده نشود) ناشناخته می‌ماند.

دسترسی به اطلاعات به مفهوم کالا یا شیء نیازمندی‌های برای گسترش خطمشی

1. Human interaction

2. Default

3. Access to goods, commodities

4. Mulgan

5. Decentralized

6. Bates

است. بنابراین، دولت به تولید اطلاعات به علت قابلیت آن به عنوان نوعی کالای عمومی مکرراً کمک مالی می‌کند.

در کل، در این جنبه از دسترسی به اطلاعات به ماهیت کالاگونه اطلاعات توجه می‌شود، و اینکه اطلاعات می‌تواند مانند یک کالا در چرخه اقتصادی به حرکت در آید. اما در این نوع دسترسی ارزش اطلاعات مانند کالاهای دیگر نیست و تازمانی که مصرف نشود، ارزش آن شناخته نمی‌شود.

دسترسی به مشارکت<sup>۱</sup>. جامعه دموکراتیک بر این فرض استوار است که شهروند آگاه شهروندی است که می‌تواند به اطلاعات دست یابد. آنچه در این تلقی از دسترسی به اطلاعات مبهم است این است که این رویکرد می‌تواند به دسترسی به حقوقی خاص منتهی شود؛ و عدم دسترسی می‌تواند از رسیدن به آن حقوق جلوگیری کند. بنابراین، اطلاعات عنصری ضروری برای مشارکت در فرایند سیاسی جامعه است که گاهی از طریق خدماتی مانند خدمات دولتی امکان‌پذیر است

شکل دیگری از دسترسی به مشارکت، درگیری کاربران بالقوه<sup>۲</sup> در نظام و اجرای طرح است که برای انتخاب نظام اطلاعاتی موفق ضروری است. این نوع مشارکت، درک کاربران بالقوه را از نظام دسترسی بهبود می‌بخشد، به طراحان و اجراکنندگان کمک می‌کند که دسترسی بهتری به اطلاعات مرتبط با نیازهای کاربران داشته باشند، و تعهد سیاسی و اخلاقی کاربران را نسبت به نظام افزایش می‌دهد. همچنین درک گروه‌های مختلف دخیل در فرایند دسترسی را از عملکرد یکدیگر بهبود می‌بخشد.

در مجموع این نوع دسترسی بر این باور است که یک شهروند حق مشارکت دارد و این حق می‌تواند از طرق گوناگونی جامه عمل بپوشد.

### دلالت‌های مفاهیم دسترسی به اطلاعات

دانش. دسترسی به اطلاعات به مفهوم دانش منجر به قدرت سیاسی، قدرت تصمیم‌گیری و فعالیت‌های شهروندی می‌شود. این نوع دسترسی بر فرصت‌های اقتصادی-اجتماعی از قبیل بودجه، سود و بهره و نیز تساوی حقوقی تأثیر می‌گذارد. بعلاوه، اینچنین دسترسی می‌تواند بر کیفیت طول عمر کاری و در واقع بر کیفیت زندگی به طور کلی تأثیرگذار باشد.

فن‌آوری. فن‌آوری دارای گستره وسیعی از دلالت‌هاست. با نگاهی بر متون پژوهشی در می‌یابیم که در اغلب آنها به علت توجه به نظام‌های ارتباطی و بازیابی اطلاعات و افزایش اهمیت دسترسی از طریق اینترنت، به دلالت‌های فن‌آوری با جزئیات بیشتری پرداخته شده است. در حالی که در اغلب حیطه‌های پژوهشی که با فرایند اطلاع‌جویی سر و کار دارد به موضوع فن‌آوری به طور واضح اشاره شده اما اغلب به نقش میانجی‌گری<sup>۱</sup> آن کمتر توجه شده است.

ارتباطات. هنگامی که دسترسی به اطلاعات همان دسترسی به ارتباطات تلقی می‌گردد باعث عدم توازن<sup>۲</sup> یا بی‌طرفی سیاسی و اجتماعی می‌شود. در یک بافت اجتماعی<sup>۳</sup>، پذیرفتن اصل دسترسی به ارتباطات می‌تواند به تقویت حس اجتماعی افراد و ابزارهای حفظ و آبادانی جامعه کمک کند. در این مفهوم، دسترسی همان مهارت‌های ارتباطی فرض می‌شود و اشاره به تأثیراتی دارد که این مهارت‌های ارتباطی بر دسترسی‌های آتی تحمیل می‌کند.

کنترل. استلزام اصلی دسترسی به کنترل همان قدرت، کنترل، اطلاعات و دانش است

---

1. Mediation

2. Imbalance

3. Social context

که همه به هم مرتبطند. در واقع، دسترسی به اطلاعات معادل دسترسی به کنترل است. افرادی که قبلاً از نظام اطلاعاتی سود بیشتری برده‌اند احتمالاً در مقایسه با افرادی که بهره کمتری از نظام برده‌اند بهتر می‌توانند از عهده کنترل‌های جاری نظام برآیند که اغلب این کنترل‌ها از جانب نظام، ارزیابی و استفاده از اطلاعات را محدود می‌کند.

کالاها و لوازم. دسترسی به اطلاعات به مفهوم کالا یا لوازم، به‌طور کلی، بر فرض جست و جوی منطقی و برنامه ریزی شده اطلاعات یا تلاش در جهت کنترل توزیع<sup>۱</sup> و موجودیت آن استوار است. اطلاعات اگر چه ماهیتی کالاگونه دارد اما رفتار آن مانند کالاها دیگر نیست و ارزش آن وابسته به مصرف آن است.

مشارکت. دلالت‌هایی که در مطالعه مفهوم دسترسی به مشارکت بروز می‌یابد شامل دسترسی به حق مشارکت به عنوان یک شهروند است، که با دسترسی به خدمات، حمایت و تعابیر فردی، احتمال مشارکت همه جانبه فرد را به عنوان شهروند بالا می‌برد. اگر مؤسسات دولتی اطلاعاتی درباره حقوق فرد در اختیار داشته باشند ولی فرد هیچ‌گونه دسترسی به آن مؤسسات نداشته یا از توانایی یا حق مشارکت خود آگاه نباشد، دسترسی از جنبه اجتماعی غیرممکن می‌شود، حتی اگر فن‌آوری، در اختیار باشد.

### عوامل و موانع دسترسی به اطلاعات

منظور شرایطی است که دسترسی به اطلاعات را آسان‌تر یا دشوارتر می‌کند. پژوهشگران از گذشته می‌دانسته‌اند که میزان سهولت دستیابی به اطلاعات، اهمیتی بیش از کیفیت یا کمیت اطلاعات فراهم آمده در یک نظام دارد (تیلور<sup>۲</sup>، ۱۹۶۸). به هر حال، اکثر مطالعاتی که به نظام‌های دسترسی به اطلاعات پرداخته‌اند، بر دسترسی فیزیکی تمرکز داشته‌اند، و اغلب بر این نکته صحه گذاشته‌اند که دسترسی فیزیکی،

استفاده و ارزیابی اطلاعات را تقویت یا محدود می‌کند و به چگونگی این عملکرد پرداخته‌اند. دیگر عوامل مؤثر بر دسترسی به اطلاعات، از قبیل عوامل شناختی، عاطفی، اقتصادی، اجتماعی، و سیاسی که می‌توانند نقش بازدارندگی یا تقویت داشته باشند، نیز ارزش بررسی دارند.

### عوامل و موانع فیزیکی

دسترسی فیزیکی به اطلاعات به روش‌های گوناگونی توصیف شده که عبارتند از: عوامل جغرافیایی/جمعیتی. برخی بر این باورند که افرادی که در مناطق روستایی زندگی می‌کنند مشکل‌تر از افراد شهرنشین به اطلاعات دست می‌یابند و برخی نیز خلاف این عقیده دارند. اما آنچه مقبولیت عام دارد این است که فن‌آوری و ارتباطات از راه دور می‌تواند بعضی از محدودیت‌های جغرافیایی و جمعیتی دسترسی به اطلاعات را تسهیل کند و بر انعطاف‌پذیری بازدارنده‌های جغرافیایی دسترسی به اطلاعات حرفه‌ای بیفزاید.

محیط زیست و کار. دسترسی فیزیکی معمولاً از محیطی که فرد در آن کار می‌کند نیز تأثیر می‌پذیرد. می‌توان محیط را بخشی از شبکه جریان اطلاعات فرض کرد (آرچی<sup>۱</sup>، ۱۹۷۷). آرایش فیزیکی محیط، بویژه در محیط کار یا محیط‌هایی که در آن بیش از یک نفر ایفای نقش می‌کنند، پراکندگی دسترسی به اطلاعات را کنترل می‌کند؛ و روش‌های گوناگون سازماندهی اطلاعات نیز بر این روند تأثیرگذار است.

مکان. مکان نیز از لحاظ فیزیکی می‌تواند به عنوان مشوق یا بازدارنده دسترسی به اطلاعات ظاهر شود. ابعاد مکانی مانند فاصله و مجاورت به عنوان عملگرهای تقویت‌کننده یا بازدارنده نمایان می‌شوند. در مجموع، مطلوب‌تر آن است که چیزی که از لحاظ

مکانی نزدیک تر است، بخصوص اگر مرئی باشد، دسترس پذیر باشد (رایس<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸). بنابراین، در مجاورت یک نظام بودن، احتمال استفاده از آن نظام را افزایش می دهد. البته نباید چنین تصور شود که مجاورت فیزیکی و دسترسی به اطلاعات لزوماً به دنبال یکدیگر می آیند (کولنان<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴)، بلکه عوامل دیگری مانند زمان، سهولت استفاده، و تجربه استفاده قبلی نیز می تواند در این امر دخیل باشد.

باز یا بسته بودن محلی که اطلاعات در آن است، یعنی نوع اداره مخزن اطلاعات نیز بر روند دسترسی اثرگذار است و این تأثیر به صور گوناگونی نمود می یابد. مخزن باز، لزوماً بر دو استفاده کننده مختلف تأثیر یکسانی ندارد و ممکن است یکی از آنها در این محیط احساس آرامش کند و در دیگری اضطراب بوجود آید. بنابراین باید مسیر نظام (مسیری که نظام برای دستیابی به اطلاعات در نظر گرفته) با نیازها و توانایی های استفاده کنندگان مطابق باشد تا فرد بتواند به اطلاعات دست یابد. یاد داشته باشیم که موانع دسترسی به اطلاعات به اشکال مختلفی نمود می یابند که لزوماً فیزیکی نیستند.

عرضه. برای اینکه دسترسی رخ دهد باید قالب عرضه یا مبادله اطلاعات با نیازهای استفاده کنندگان بالقوه مطابقت داشته باشد. مرور سریع اطلاعات توسط استفاده کننده، نیازمند آن است که اطلاعات در معرض دید باشد تا مورد توجه مراجعه کننده قرار گیرد. علاوه بر آن، رسانه ای که اطلاعات از طریق آن عرضه می شود باید با توانایی های فیزیکی استفاده کننده همخوانی داشته باشد. به طور مثال، اگر استفاده کننده ناییناست، ارائه اطلاعات به شکل چاپی نمی تواند مفید باشد.

### عوامل و موانع شناختی.

درک و استنباط. استنباط فرد از وجود نیاز به اطلاعات (خلاء اطلاعاتی)، سطح ادراک آن نیاز، و وضعیت بفرنج و نابهنجار دانش، احتمال دستیابی به اطلاعات را برای پرکردن

آن خلاء، تحت تأثیر قرار می‌دهد (دروین، ۱۹۸۰). درک حوزه علاقه و فهم و شناخت نیاز اطلاعاتی کاملاً به هم وابسته‌اند. یعنی میزان شناخت مفهومی از حوزه مورد علاقه، بر نوع اطلاعات قابل فهم برای استفاده‌کننده بالقوه تأثیرگذار است.

آگاهی. استفاده‌کننده برای دستیابی به اطلاعات باید از ابزارهای پرداختن به آن وضعیت خاص آگاه باشد. به‌طور مثال، برای دانستن بودجه مدرسه‌ای خاص، باید اولاً فرد بداند که بودجه‌ها تهیه و منتشر می‌شوند، ثانیاً فرد به عنوان یک شهروند حق درخواست چنین بودجه‌ای را دارد و ثالثاً حق مسلم فرد است که در همایش‌های هیأت امنای مدارس شرکت کند.

بنابراین، آگاهی، به دانش نظامنامه‌ای یا دانش چگونگی پیشروی و برداشتن گام‌ها در طی مسیر اشاره دارد. از طرف دیگر، خود منابع اطلاعاتی (کتاب، مجله، سند، منابع الکترونیکی) و مجراهای ارتباطی (تلفن، فاکس، اینترنت، و مانند آن) نیز جنبه‌های بسیاری از اشاعه اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پس آگاهی شامل آگاهی از منابع، مجراها، و ابزارهای برآورد وضعیت، آگاهی از حقوق فردی و آگاهی از چگونگی پیشرفت فرایند اطلاع‌جویی می‌باشد.

سواد. از آنجا که متون چاپی بخش مهمی از منابع اطلاعاتی را ارائه می‌کنند، سطح سواد و خواندن فرد بر دسترسی به اطلاعات مؤثر است. با توجه به افزایش میزان واسطه‌گری فن‌آوری به عنوان ابزار اصلی دسترسی به اطلاعات، مهارت در فن‌آوری تقویت‌کننده یا مانع اصلی در فرایند دسترسی است.

پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که نیمی از افراد ۱۶ سال به بالا در ایالات متحده از مهارت‌های کافی سواد برای انجام وظیفه در محیط‌های کاری بی‌بهره‌اند. این نتایج بیانگر آن است که حتی در ایالات متحده که داعیه فن‌آوری دارد، در بهترین حالت، میلیون‌ها نفر با دسترسی محدود به منابع اطلاعاتی سنتی روبه‌رو هستند.

سطح مهارت/توانایی. سطح مهارت یا توانایی استفاده از نظام‌های اطلاعاتی بر

توانایی اطلاع جویان در دسترسی به اطلاعات تأثیر مستقیم دارد. تجربه، استفاده قبلی از یک نظام، و نوع طراحی نظام نیز می‌تواند بر سطح مهارت مؤثر باشد. برخی نظام‌ها نیاز به سطح مهارت بالاتری نسبت به سایر نظام‌ها دارند، بنابراین، سطح پیچیدگی نظام بر سطح مهارت لازم برای دستیابی به اطلاعات تأثیرگذار است. پس باید مهارت‌های اطلاع‌رسانان و اطلاع‌جویان حرفه‌ای از نوع چند رشته‌ای<sup>۱</sup> باشد تا آنان برای دسترسی به اطلاعات و فراهم آوردن خدمات ارزش افزوده<sup>۲</sup> بتوانند بر تنوع موقعیت‌ها و قالب‌ها فایز آیند.

تطابق. تطابق میان نظام و استفاده‌کننده از نظام نیز، مانند سایر ابعاد شناختی دسترسی ضروری است. بنابراین، دسترسی، بر اساس اینکه نظام و استفاده‌کننده، با توجه به پردازش اطلاعات، به چه میزان با یکدیگر همخوانی دارند، محدود یا تقویت می‌شود. یعنی میزان تطابق میان آنچه استفاده‌کننده می‌خواهد و می‌تواند به طور مؤثر از آن استفاده کند و اینکه نظام چگونه منابع مورد نیاز وی را فراهم می‌کند، بر میزان تعاملی که منجر به دسترسی می‌شود تأثیر دارد.

### عوامل و موانع عاطفی.

به مشوق‌ها و موانع عاطفی دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر موارد، توجه کمتری شده است که در اینجا به پاره‌ای از آنها اشاره می‌شود:

نگرش‌ها. مشاهده افرادی که در کتابخانه در پی یافتن منابع اطلاعاتی خود بوده‌اند نشان می‌دهد که نگرش‌های افراد نسبت به مهارت یا تجربه خود بر میزان تلاش آنها در دستیابی به اطلاعات مؤثر است. افرادی که نگران هستند اغلب از احساس نادانی یا اینکه نادان و بی‌عرضه انگاشته شوند، هراس دارند. بنابراین، طرز برخورد با فرایند اطلاع‌جویی و سهولت نظام‌های اطلاعاتی، تصمیم فرد را برای پی‌گیری فرایند دسترسی

1. Multi-disciplinary

2. Added-value services



یا متوقف کردن آن تحت تأثیر قرار می دهد.

اعتماد به نفس، نگرانی، اطمینان. شیوه برخورد با فن آوری ممکن است مسائل عاطفی از قبیل نگرانی، اعتماد به نفس، و اطمینان را به دنبال داشته باشد. حالات اعتماد به نفس و نگرانی مربوط به زمانی است که فرد اطلاع جو خود را در کنترل یک وضعیت مشاهده می کند. اگر فرد از فن آوری هیچ ترس و دلهره ای نداشته باشد، می تواند با اطمینان و اعتماد به نفس کامل به فرایند اطلاع جویی خود ادامه دهد. بنابراین وجود اطمینان در تعاملگران بر چگونگی مبادله و تفسیر اطلاعات تأثیرگذار است.

احساس آرامش. بعضی از افراد در تلاش خود برای دستیابی به اطلاعات، احساس ناراحتی می کنند که کاملاً طبیعی است (کوهلتو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱). از آنجایی که هر وضعیت اطلاع جویی منحصر به فرد است، بندرت اتفاق می افتد که فردی همه فرایندهای اطلاع جویی را با آرامش کامل طی کند. فقط محرک های عاطفی کافیسست تا فرایند جست و جوی برخی افراد متوقف شود و آنها احساس ناکامی کنند.

استفاده کنندگان اغلب گرایش به کار با نظام هایی دارند که برای آنها آشناست. یعنی تجربه استفاده قبلی از آن نظام ها دارند. بنابراین، نظام ها (چه سنتی و چه الکترونیکی) باید به گونه ای طراحی شوند که کاربر-مدار باشند و تغییرات ساختاری آنها کمینه باشد تا استفاده کنندگان براحتی بتوانند بر آنها فایق آیند.

### عوامل و موانع اقتصادی

عوامل اقتصادی دخیل در فرایند دسترسی شامل سه مؤلفه اساسی است: سود، هزینه، ارزش.

سود. می‌توان دسترسی به اطلاعات را سنجش سودمندی فرایند دسترسی در قبال هزینه‌های دسترسی تلقی کرد. سود به اشکال گوناگونی مانند منفعت اقتصادی یا شکل انتزاعی‌تر مثل دستیابی به اطلاعات برای حل مسئله‌ای پیچیده ظاهر شود. یکی از فواید دستیابی به اطلاعات ردیف دوم یا فرا اطلاعات<sup>۱</sup> (مثلاً اطلاعاتی درباره اعتبار یک منبع) این است که فرد می‌تواند ارزش احتمالی منابع ردیف اول را بسنجد. در واقع یکی از مفاهیم دسترسی به اطلاعات ردیف دوم، تصمیم‌گیری در این باره است که آیا باید برای رسیدن به اطلاعات ردیف اول تلاش کرد یا خیر؛ یعنی آیا با برآورد هزینه‌های اطلاعات ردیف دوم به پی‌گیری اطلاعات ردیف اول نیاز است؟ از بعد دیگری نیز می‌توان به این قضیه نگریست، دستیابی به تولید و اشاعه اطلاعات فی‌نفسه ارزشمند است، بعلاوه اینکه سود اقتصادی بالقوه را نیز شامل می‌شود.

هزینه. برخی هزینه‌ها کاملاً اقتصادی هستند. مثلاً کاوش یک پایگاه اطلاعاتی پیوسته، مجموعه‌ای از هزینه‌های مالی را به دنبال دارد. اما هزینه‌های دیگری نیز وجود دارند که مصداق عددی ندارند، یعنی نمی‌توان آنها را از لحاظ کمی برآورد کرد. به عنوان نمونه، برآورد هزینه‌های زمان، نامناسب بودن در سیستم، و ناراحتی مخاطب در حین تلاش برای دسترسی به اطلاعات از طریق خطوط تلفن اصلاً عملی نیست؛ زیرا در ابتدا خط شلوغ است و پس از آن هم مخاطب با صدایی ضبط شده روبه‌رو می‌شود که از وی می‌خواهد با فشار کلیدهایی پرسش خود را مطرح کند و در نهایت پس از ۳۵ دقیقه تلاش، صدای یک انسان از آن طرف خط به گوش می‌رسد. بنابراین، اهداف مشخص، و انگیزه کافی برای رسیدن به آن اهداف، هزینه‌ها را متعادل می‌کند (باد، ۱۹۸۷). بنابراین، افرادی که انگیزه بیشتر یا آگاهی عمیق‌تری از ارزش اطلاعات ردیف دوم دارند، احتمالاً با هزینه‌های دسترسی به اطلاعات ردیف اول نیز بهتر کنار می‌آیند.

ارزش<sup>۱</sup>. هنگامی که فردی هزینه‌ها را نسبت به سود بالقوه دسترسی برآورد می‌کند و به جست و جوی خود ادامه می‌دهد هدف غایی وی از دسترسی به اطلاعات، دستیابی به ارزش آن اطلاعات است. ارزش، مستلزم توانایی برآورد بهره‌هاست و در مورد اطلاعات، ثابت نیست (بیتس<sup>۲</sup>، ۱۹۸۸) و نیاز به استفاده از خود اطلاعات دارد. از طرف دیگر، استفاده از اطلاعات به تنهایی تضمین نمی‌کند که ارزش اطلاعات شناخته یا ادراک شده است. بنابراین، دسترسی به ارزش اطلاعات نیازمند این تفکر است که اینچنین دسترسی، مناسب است و به تطابق انتظارات، نیازها و توانایی‌ها و آنچه عرضه می‌شود نیاز دارد.

### عوامل و موانع اجتماعی

عوامل اجتماعی دسته دیگری از مشوق‌ها و موانع دسترسی به اطلاعات را می‌نمایانند که به پاره‌ای از آنها اشاره می‌شود:

هنجارهای فرهنگی. به گفته هال (۱۹۸۲) با توجه به موضوع دسترسی دو گروه اجتماعی وجود دارد:

دسته اول که دسترسی عالی به اطلاعات دارند و قدرت بیان مناسبات و روابط گفتمانی را نیز دارند و دسته دوم که برای دستیابی به اطلاعات باید تلاش و تقلای فراوان کنند. هنجارهای فرهنگی بر نوع فن‌آوری که توسعه می‌یابد، خرید می‌شود، یا اجرا می‌گردد تأثیر بسزایی دارد. برای درک نقش فن‌آوری‌ها در دسترسی به اطلاعات باید فن‌آوری بخشی از فرایندهای بافت اجتماعی بزرگ‌تر تلقی شود و یا اینکه پدیده‌ای اجتماعی محسوب گردد که از جامعه میزبانش شکل می‌پذیرد و به آن شکل می‌دهد.

طبقه اجتماعی اعضاء و پیشینه آنها. طبقه اجتماعی فرد می‌تواند همچون یک مشوق یا مانع در دسترسی به اطلاعات عمل کند، چون نوع اطلاعاتی را که فرد به آن دسترسی

دارد طبقه اجتماعی وی مشخص می‌کند. افرادی که در خانواده‌هایی رشد می‌یابند که اعضای خانواده با اطلاعات سروکار دارند و جوایای اطلاعات هستند، از نظام‌های اطلاعاتی و حقوق افراد آگاهی بیشتری دارند، و این امر می‌تواند آنها را در دسترسی به اطلاعات یاری کند.

بنابراین، رشد افراد در خانواده‌هایی که به چندین نوع رسانه آشنایی دارند، اکیداً بیانگر آن مطلب است که فرد می‌تواند از طریق گستره‌ای از رسانه‌ها نیازهای اطلاعاتی‌اش را برآورده سازد.

شبکه‌های اجتماعی. شبکه‌های اجتماعی بر نوع اطلاعات، فردی که به اطلاعات دسترسی دارد، و فن‌آوری‌های موجود تأثیرگذار است. مشخص‌ترین تأثیر شبکه‌های اجتماعی بر دسترسی به اطلاعات با بررسی دانشکده نامرئی<sup>۱</sup> آشکار می‌شود که در آن، یک اثر علمی قبل از آنکه به چاپ برسد، به گونه‌ای غیررسمی و از طریق شبکه‌های بین فردی به اشتراک گذاشته می‌شود. شبکه‌های اجتماعی بر محیطی که در آن اطلاعات تعبیر می‌شود، نیز تأثیر دارد. بنابراین، شبکه‌های اجتماعی می‌توانند بر نگرش‌های وی و از آن طریق بر انتظارات فرد و نظام دسترسی تأثیر عمده‌ای داشته باشند.

تحصیلات. پیشینه آموزشی فرد شامل یادگیری، سطح مهارت و شایستگی، و نیز آموزش غیررسمی می‌شود. فردی که از سطح تحصیلات بالاتری برخوردار است در دسترسی به اطلاعات با موانع کمتری روبرو می‌شود، چون سطح تحصیلات نه تنها به طور مستقیم بر دسترسی تأثیر دارد بلکه شبکه اجتماعی فرد و سطوح ارتباطی و مهارت‌های تکنولوژیکی وی را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین، فردی که یاد گرفته است که چگونه بر مسائل و مشکلات غالب شود، مهارت‌های لازم را برای غلبه بر موانع دسترسی در اختیار دارد.

شایستگی و مهارت. افرادی که قادرند نیازهای اطلاعاتی خود را بهتر ابراز دارند، بهتر می‌توانند به اطلاعات دسترسی پیدا کنند (تیلور، ۱۹۶۸). هم مهارت ارتباطی و هم مهارت در فن آوری می‌تواند در تقویت یا محدودیت دسترسی نقش داشته باشد. میزان تأثیر این مهارت‌ها در دسترسی در شرایط گوناگون، متفاوت است که این امر در مورد تحصیلات نیز مصداق دارد، یعنی میزان تحصیلات نیز در شرایط گوناگون اثراتی متفاوت در روند دسترسی دارد.

تجربه. سطح تخصص و تجربه فرد منوط به وضعیتی است که فرد در آن قرار دارد. همان طور که قبلاً اشاره شد، فرد می‌تواند در چندین وضعیت، کارآزموده و متخصص باشد. ولی در موقعیتی دیگر تنها یک مبتدی محسوب شود. بنابراین، استفاده نتیجه دار از یک نظام، سطح تخصص فرد را در آن نظام معین و بطور کلی در استفاده از هر نظام دیگری بالا می‌برد. پس آشنایی و استفاده قبلی از یک نظام می‌تواند بر توانایی فرد در انتخاب تکنیک‌های مناسب در دستیابی به اطلاعات مؤثر باشد.

### عوامل و موانع سیاسی

این عوامل بویژه در جوامع دموکراسی محور که مستلزم اطلاعاتی کاملاً دسترس پذیر است، چشمگیرتر است:

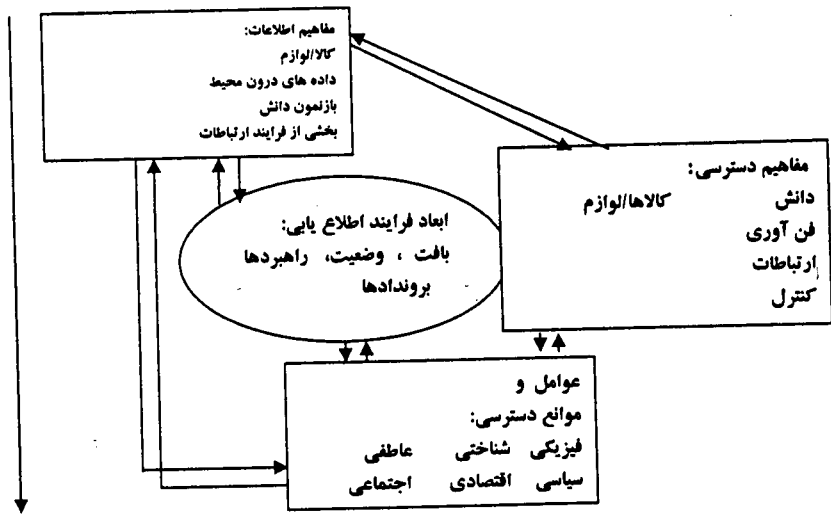
قدرت. قدرت، بر خطمشی، گسترش‌های آتی آن و افرادی که از آن حمایت می‌کنند تأثیر دارد. در یک جامعه مردم سالار، یک شهروند آگاه در جایگاه مستحکم‌تری قرار دارند و می‌توانند با آنهایی که سیاست‌های ناعادلانه‌ای اتخاذ می‌کنند، برخورد نمایند. به قول باکلند<sup>۱</sup> (۱۹۹۰)، فرانسیس بیکن در حدود سال ۱۶۰۰ میلادی نگفت که دانش، قدرت است؛ بلکه او عقیده داشت که بی‌اطلاعی و ناآگاهی، یک منبع ضعف بشر است. بنابراین، دانشی که در مقابل ضعف به کار می‌رود، یک منبع قدرت است و برعکس،

قدرت نیز می‌تواند برای محدود کردن دسترسی به اطلاعات به کار رود، که بدینوسیله دسترسی به دانش نیز، که منبع قدرت است، محدود می‌گردد.

کنترل. مشوق‌ها و موانع سیاسی دسترسی به اطلاعات در کنترل اطلاعات نیز نقش دارند و نقش آنها با نگاهی بر قوانین حق مؤلف و قوانین حقوق خصوصی و یا کنترل نظام‌ها و جریان‌های اطلاعاتی آشکار می‌شود (مولگان، ۱۹۹۱). کنترل بازار از طریق کنترل مؤسسات فرهنگی (که به عنوان ابزاری برای کنترل روند مباحثات عمومی و دستور جلسات عمل می‌کنند) در دسترسی به اطلاعات مؤثر است. البته در زمینه کنترل پرسش‌های زیادی مطرح است که از دیدگاه‌های مختلفی به این موضوع پرداخته‌اند. اما اکثر آنها در این پرسش مشترکند که چه کسی حق کنترل دسترسی به اطلاعات را بر عهده دارد و آیا او صلاحیت انجام این کار را دارد، یعنی صلاحیت فرد کنترل‌کننده سؤال برانگیز است.

بی‌طرفی و مشارکت. جامعه مردمی مستلزم دسترسی منصفانه به مشاوره، تحلیل، مباحثه، و تعبیرهای فردی و نیز کالاها و خدماتی است که برای زندگی شهروندی ضروری است. بی‌طرفی و مشارکت نه تنها نیازمند دسترسی به اطلاعات است، بلکه دسترسی به حقوق و وسایل آگاهی‌رسانی دیگران نیز در این مقوله می‌گنجد. بنابراین سطوح مهارت‌های ارتباطی بر توانایی فرد در استفاده از منابع اطلاعاتی اثر می‌گذارد و کیفیت زندگی فردی را بهبود می‌بخشد.

نظریه



عمل

تصویر ۲. ترکیب مفاهیم دسترسی به اطلاعات

فن آوری از مواردی است که در همه حوزه ها نفوذ کرده است و اقشار مختلف و گروه های خاص، قرائت های گوناگونی از اثرات آن ارائه کرده اند. ضرب المثلی چینی می گوید: "احتمال آن می رود که دوره زندگی شما دوره ای آرمانی باشد، پس مواظب آرزوکردنتان باشید، چون این احتمال وجود دارد که آرزویتان به تحقق پیوندد". بنابراین، بسیاری از چیزهایی که زمانی آرزوی تحقق آن را داشتیم اکنون به واقعیت پیوسته و خواه و ناخواه تبعاتی به دنبال داشته است که لزوماً همه آنها خوشایند نیستند. در حیطه فن آوری و دسترسی به اطلاعات سخن بسیار است. اما موضوعاتی که معمولاً در رابطه میان فن آوری و دسترسی مشترک است و باید به آن توجه شود به قرار زیر

است<sup>۱</sup>:

۱. محتوا<sup>۲</sup>. اینکه چگونه فن آوری می تواند دسترسی به محتوای مواد اطلاعاتی را افزایش داده و کیفیت آن را بهبود بخشد؟
۲. تحویل و ارائه<sup>۳</sup>. چگونه فن آوری می تواند تحویل و ارائه اطلاعات را در بافت های سنتی و غیر سنتی ارتقاء دهد؟
۳. زیر ساختها<sup>۴</sup>. چه نوع زیرساختی (سخت افزاری، نرم افزاری، شبکه ای، پشتیبانی فنی و آموزش کاربر) مورد نیاز است تا اطلاعات را دسترس پذیر، فراهم، و پرورده کند؟

قانون مور، گزاره ای معنادار درباره نرخ تغییر در محیط "فن آوری" پیشنهاد می کند: هیچ چیز ایستا نیست، همه چیز پویاست، و تغییر تنها چیزی است که ثابت است. این گزاره در مورد اطلاعات، رویدادها، محصولات و خدمات فن آوری نیز مصداق دارد. بنابراین، فن آوری در هر محیطی (چه علمی و چه غیر علمی) و کاتالیزوری برای تغییر است.

### فن آوری و دسترسی در دو بعد کمی و کیفی بهره وری

در مراکز اطلاعاتی و سازمان ها وقت زیادی صرف بهره وری مؤسسه یا سازمان می شود. علت این امر آن است که توافق چندانی بر ابزارهای سنجش و بروندادها وجود ندارد. فن آوری کار ما را بهبود می بخشد، کارایی ما را بالا می برد و به ما امکان می دهد که کارهای زیادی را در جهت اهدافمان انجام دهیم. بنابراین، از این نظر، پیوند میان بهره وری و فن آوری کیفی و اصولاً شخصی است یعنی از مؤسسه ای به مؤسسه دیگر متفاوت است. اما در بعد دیگر به این مسئله پرداخته می شود که فن آوری امکان می دهد تولید و برونداد خود را با کیفیت بالا و بدون افزایش هزینه (و در برخی موارد با کاهش

---

1. Green(2005)

2. Content

3. Delivery

4. Infrastructures



هزینه) ارتقاء بخشیم. بنابراین، آنچه از این جنبه مد نظر ماست دسترسی اضافه، بهره وری فزاینده، درآمد بالا، و ظاهراً هزینه‌های عملیاتی پایین است.

### اینترنت و دسترسی

متحول شدن ساختار نظام‌های ارتباطی جهانی باعث تعریف مجدد اصل مشارکت در توسعه و نوگرایی شده است. امروزه مشارکت در اقتصاد اطلاعات، پیش شرط رشد اقتصادی است. رشد حوزه‌هایی که با اطلاعات سروکار دارند در کشورهای در حال توسعه، جدیدترین مانع در دسترسی به منابع رشد و سرمایه است (ماکسول<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). با این همه، نمی‌توان تأثیر اینترنت را بر دسترسی به اطلاعات نادیده گرفت. می‌دانیم که اینترنت اکنون مقبولیت جهانی یافته و به طور فزاینده‌ای دسترسی به اطلاعات را متحول کرده و زیر ساخت‌های آن را تحت تأثیر قرار داده است. زمانی حتی تصور اینکه بتوان با استفاده از فن‌آوری تا آن حد پیش رفت که بتوان به آموزش مجازی پرداخت، بسیار دشوار می‌نمود؛ اما اکنون حتی خوردن قهوه و سفارش پیتزا نیز از طریق اینترنت امکان پذیر شده و فرایند دسترسی حالت لحظه‌ای در آمده است.

پاره‌ای از تأثیرهای اینترنت (به عنوان یکی از فن‌آوری‌های اخیر در حوزه دسترسی) بر دستیابی به اطلاعات به قرار زیر است:

- افزایش سرعت دسترسی به فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و محتوای پایگاه‌های اطلاعاتی؛

- کاهش مالکیت در جهان، از طریق پیوند عنصر دسترسی با فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)؛

- گشودن بازارهای جهانی به روی عموم از طریق تجارت اینترنتی؛

- اشاعه دموکراسی از طریق ایجاد دولت الکترونیکی.

در اینجا ممکن است این بحث پیش آید که هر کسی (بدون توجه به ناتوانی، شرایط اقتصادی، و موقعیت جغرافیایی) باید حق دسترسی به اطلاعات داشته باشد. بدون درک این مفهوم، هیچ پیشرفت محسوسی در فراهم آوردن دسترسی به اطلاعات حاصل نمی‌شود. هزینه دسترسی باید تا جایی تقلیل یابد که نه تنها برگزیدگان و افراد خاص، بلکه همه افراد توانایی استفاده از فن‌آوری‌هایی نظیر اینترنت را داشته باشند تا بتوانند به اطلاعات دست یابند. هنگامی که موضوع دسترسی به طور کامل و روشن بیان شد و تمام جوانب آن بررسی گردید باید به این نکته توجه کرد که محتوای اطلاعات و ابزارهای فن‌آوری برای همگان قابل فهم و قابل استفاده باشد. دسترسی به اینترنت بدون توانایی استفاده از محتوای آن کاری عبث و بیهوده است.

حدود ده درصد جمعیت جهان معلول (ناتوان) هستند. بنابراین، باید راهی وجود داشته باشد که ثابت کند در کشورهای درحال توسعه افراد عادی مجزا نیستند؛ یعنی پس از آنکه اطمینان حاصل شد نظامی دسترس پذیر طراحی شده که با فن‌آوری اندکی جواب می‌دهد باید گام‌های بلندتری برای کمک به افراد در جهت حصول دسترسی به جامعه اطلاعاتی برداشته شود.

در اغلب کشورهای دنیا جنبش‌هایی صورت گرفته که بیانگر توجه روزافزون آنها به مسئله دسترسی است. اتحادیه اروپا استانداردهای ابتکار عمل دسترس پذیری وب را پذیرفته است. ایالات متحده چه در بعد محلی و چه در بعد فدرال در حال تدوین استانداردهایی است که دسترس پذیری افراد ناتوان و معلول را به فن‌آوری اطلاعات و وب بهبود بخشد. کشورهای استرالیا و بریتانیا قوانین دسترس پذیری وب را تدوین کرده‌اند و در کشور پرتغال نیز چالش‌های زیادی صورت گرفته است. در قاره آسیا نیز تلاش‌های کشور سنگاپور در جهت حصول دسترسی همه شهروندان (عادی و معلول) شایان توجه است.

در زمینه پژوهش اطلاع جویی حوزه‌ای مجزا وجود دارد که اطلاع جویی روزمره، اطلاع جویی غیر کاری، یا اطلاع جویی شهروندی نامیده می‌شود. مفهومی کاملاً مرتبط

با این مطالعات، اطلاعات جامعه است. چان و هرنون اطلاع جویی روزمره را چنین تعریف می‌کنند: همه دانش‌ها، ایده‌ها، وقایع، داده‌ها، و آثار خلاقه ذهن که به طور رسمی یا غیر رسمی و به صورت‌گوناگون منتقل می‌شوند. این تعریف، عام‌ترین مفهوم را به اطلاعات می‌دهد.

در این مفهوم ما به راهبردها و موانع زبانی در دسترسی به اطلاعات بر می‌خوریم. دسترسی به اطلاعات الکترونیکی موضوع اصلی پروژه‌ای بود که بین سال‌های ۱۹۹۷ تا ۱۹۹۸ در کتابخانه عمومی تورنتو در کانادا انجام شد. این پروژه شامل توسعه برنامه‌ای برای معرفی اینترنت به افراد بزرگسال بود و بر افرادی تمرکز داشت که سطح سواد پایینی داشتند و کسانی که زبان انگلیسی زبان دوم آنها بود جامعه این پژوهش را تشکیل می‌دادند. یافته‌های این پروژه نشان داد که نوع اطلاعات مورد علاقه این افراد روزنامه‌های بین‌المللی، تست‌ها و معماهای "انگلیسی به عنوان زبان دوم"، و پست الکترونیکی بود.

#### موانع دسترسی به استفادهٔ دوربرد از مراکز اطلاعاتی

کوورتراپ از عواملی نام می‌برد که بر دسترسی و استفاده از مراکز اطلاعاتی دوربرد تأثیر می‌گذارند (الن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). او این عوامل را در جدول ۱ خلاصه می‌کند.

## جدول ۱. تحلیل کوورتراپ از موانع دسترسی به اطلاعات از بعد فن آوری

انواع موانع	راه حل ها
۱. موانع شبکه ای: فقدان دسترسی به شبکه های ارتباطی دوربرد.	جایی که اتصال فرد به شبکه ممکن نیست، فراهم آوری دسترسی در یک مکان خاص (مثلاً یک کانال بازیابی مانند یک مرکز دوربرد) می تواند مفید باشد.
۲. موانع خدماتی: هنگامی که دسترسی به شبکه های دوربرد وجود دارد اما فقط خدمات محدودی در دسترسی است که برای ارضای نیازهای جامعه کافی نیست.	فراهم آوردن خدمات تلفنی، خدمات کامپیوتری، و چند رسانه ای مانند دسترسی به پایگاه های اطلاعاتی و ایجاد برنامه آموزش از راه دور.
۳. موانع هزینه ای: هزینه خرید تجهیزات (و هزینه های جاری) سرسام آور است.	فراهم آوری دسترسی اشتراکی به تجهیزات فن آوری اطلاعات (مثلاً در یک کانال بازیابی مانند مرکز اطلاعات دوربرد)، هزینه های شخصی را کاهش می دهد.
۴. موانع کیفی: استفاده از کامپیوترها نیازمند مهارت های زیادی است که همیشه موجود نیست. علاوه بر آن، ممکن است برخی افراد نسبت به فن آوری اطلاعات شک داشته باشند.	با ادغام دوره های آموزشی مکانی و فعالیت های مشاوره ای در مراکز دوربرد قابل حل است و مستلزم آن است که مراکز دوربرد توسط افراد مجرب و کارآمد اداره شوند.

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود، برای رفع موانع دسترسی به اطلاعات، استفاده از مراکز ارتباطی دوربرد می تواند مفید واقع شود و حتی در بسیاری موارد می تواند از هزینه های اضافی بکاهد. آموزش مؤثر استفاده کنندگان و کاربران در استفاده از ابزارهای فن آوری بسیار حائز اهمیت است و نیازمند اداره این مراکز توسط افراد

مغرب و کارآمد است.

### نتیجه گیری

در این مقاله ابتدا به مفهوم دسترسی و انواع آن پرداخته شد و سپس با مروری گذرا بر مدیریت دسترسی به مراحل اساسی مدیریت دسترسی در مراکز اطلاعاتی اشاره گردید. در بیشتر سازمان‌ها و مراکز اطلاعاتی بخصوص سازمان‌های اطلاعاتی دولتی قید و بندهای زیادی برای دسترسی به اطلاعات وجود دارد و این قید و بندها می‌تواند باعث توقف فرایند دسترسی فرد اطلاع‌جو شود. به طور مثال، اگر فرد به دلایلی نیاز به اطلاعات دولتی داشته باشد باید یا شخصاً به آن سازمان یا مؤسسه دولتی رجوع کند و نیاز اطلاعاتی‌اش را برآورده سازد و یا اینکه به گونه‌ای غیرمستقیم اقدام نماید. در دسترسی فیزیکی (مستقیم) فرد با صرف زمان نسبتاً زیادی تازه به درگاه اطلاعاتی سازمان می‌رسد. وی پس از آن باید سلسله مراتب سازمانی را با موفقیت پشت سر گذارد و در نهایت به اطلاعاتی که شاید مجانی هم نباشد دست یابد که خود مستلزم صرف وقت و هزینه است.

در دسترسی الکترونیکی (غیر مستقیم) وضع از این هم وخیم‌تر است. در انواع روش‌های دسترسی غیرمستقیم به اطلاعات، فرد با استفاده از کانال‌های ارتباطی از قبیل تلفن، فاکس، پست الکترونیکی، دورنگار، و جز آن نیاز اطلاعاتی‌اش را بیان می‌کند و منتظر پاسخ می‌ماند. استفاده از این مجراهای ارتباطی و سواد اطلاعاتی مورد نیاز برای آنها یک مقوله است و عملکرد مدیریت دسترسی مقوله‌ای دیگر.

بنابراین، در روش غیر مستقیم، فرد برای پرکردن خلاء اطلاعاتی‌اش باید مراحل مدیریت دسترسی را که در بالا به آن اشاره شد پشت سرگذارد و با صرف هزینه و وقت نسبتاً زیاد به اطلاعات مورد نیازش دست یابد. این مراحل و سلسله مراتب سازمانی می‌تواند خسته کننده باشد و فرد را از ادامه فرایند اطلاع‌جویی باز دارد. بنابراین، توجه مدیران مراکز اطلاعاتی به فرایند مدیریت دسترسی امری حیاتی و اجتناب‌ناپذیر است. با توجه به فن‌آوری‌های روزافزون کنونی، مفهوم‌سازی دسترسی به اطلاعات امری

ضروری است. شبکه جهانی وب، مراکز اطلاعاتی دوربرد، اینترنت، پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته، موتورها و ابرموتورهای کاوش، ابرداده‌ها، وب نامرئی، و مانند آن نیازمند آموزش صحیح کاربر، مدیریت نظام‌مند مراکز اطلاع‌رسانی و اشاعه فرهنگ اطلاع‌جویی شخصی است. همان‌گونه که گفته شد "دسترسی" در متون پژوهشی مفاهیم وسیعی دارد. بنابراین، استنباط‌های افراد از مفهوم دسترسی در بافت‌های مختلف قابل تأمل است، زیرا با هر تلقی فرد از دسترسی، ایدئولوژی اطلاع‌جویی وی شکل می‌گیرد.

عوامل و موانع دسترسی به اطلاعات مبحث دیگری است که به آن پرداخته شد. با توجه به افزایش میزان واسطه‌گری فن‌آوری به عنوان ابزار اصلی دسترسی به اطلاعات، مهارت در فن‌آوری تقویت‌کننده یا مانع اصلی در فرآیند دسترسی است و تبحر در آن می‌تواند فرایند اطلاع‌جویی فرد را تسهیل کند. گرچه حتی در ایالات متحده که داعیه فن‌آوری دارد، در بهترین حالت، میلیون‌ها نفر با دسترسی محدود به منابع اطلاعاتی سنتی رو به رو هستند که این وضع حتی در مورد منابع الکترونیکی بسیار بدتر است. پس از آن، اجزای دخیل در فرایند دسترسی که در متون پژوهشی آمده است در مدلی ترکیبی ارائه شد که می‌تواند ما را در درک جنبه‌های مختلف فرایند دسترسی یاری کند.

آثار روانشناختی فن‌آوری را نیز نمی‌توان نادیده گرفت. وقتی فرد در محیطی قرار می‌گیرد که برایش ملموس نیست ناخودآگاه بازخوردهای منفی از خود نشان می‌دهد و حتی ممکن است دست از کاوش خود بردارد و فرایند دسترسی‌اش ناتمام بماند. یکی از موارد بسیار مهم برای تسهیل فرایند دسترسی و بخصوص دسترسی الکترونیکی استفاده از محیط‌های کاری کاربر پسند است.

سرانجام اینکه آثار اینترنت بر دسترسی به اطلاعات بسیار چشمگیر و غیر قابل اغماض است. هیچ‌کس نمی‌تواند افزایش سرعت دسترسی به فن‌آوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی از طریق اینترنت، گشودن بازارهای جهانی به روی عموم از طریق تجارت

اینترنتی، و اشاعه دموکراسی از طریق ایجاد دولت الکترونیکی را نادیده بگیرد.

مآخذ

- Archea, J. (1977). "The place of architectural factors in behavioral theories of privacy". *Journal Social Issues*, 33(3), 116of
- Bates, B. J. (1993). "The macro social impact of communication systems: access, bias, control". Paper presented at the International Communication Association Annual Conference, May, Washington, DC.
- Buckland, M. K. (1990). "Information retrieval and the knowledgeable society". *Proceedings of the 53rd Annual Meeting of the American Society for Information Science* (pp. 239-244). Medford, NJ: Learned Information
- Budd, R. W. (1987). "Limiting access to information: a view from the leeward side". *The Information Society*, 5, 41-44.
- Chen, C., & Hernon, P. (1982). *Information seeking: Assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman.
- Culnan, M. J. (1984). The dimensions of accessibility to online information: implications for implementing information systems. *ACM Transactions on Information Systems*, 2(2). 141-150.
- Dervin, B. (1980). "Communication gaps and inequities: moving toward a reconceptualization". In B. Dervin, & M. Voigt (Eds.), *Progress in communication sciences* (Vol. 2, pp. 73-112). Norwood, NJ: Ablex.
- Ellen, Debbie (2005). "Telecentres and provision of community based access to electronic information in everyday life in the UK". Available in : [informationr.net/ir/8-2/paper146.html](http://informationr.net/ir/8-2/paper146.html) - 101k - 29 Aug 2005
- Green, Kenneth C (1998). "convergence and the consequences of technology". South Africa. University of Pretoria . available in: [www.up.ac.za/conferences/iom98/Convergence.pdf](http://www.up.ac.za/conferences/iom98/Convergence.pdf)

- Innis, H. A. (1951). *The bias of communication*. Toronto: University of Toronto Press.
- Layne ,Karen and Jungwoo Lee(2001), "Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model," *Government Information Quarterly*,(18):. 121.136
- Kuhlthau, C. C. (1991)."Inside the search process: information seeking from the user's perspective". *Journal of the American Society for Information Science*, 42(5),361-371.
- Maxwell,Cristine(2005)"Global trends that will impact universal access to information resources". Submitted to UNESCO 2000. available in: [www.isoc.org/isoc/unesco-paper.shtml](http://www.isoc.org/isoc/unesco-paper.shtml) - 101k - 29 Aug
- McCreadie, M., & Rice, R.E. (1999)."Trends in analyzing access to information, Part I: unique and integrating conceptualizations".*Information Processing and Management*, 35(1) 45-76.
- McCreadie, M., & Rice, R.E. (1999)."Trends in analyzing access to information, Part II: unique and integrating conceptualizations".*Information Processing and Management*, 35(1),77-99.
- Mulgan, G. J. (1991). *Communication and control: networks and the new economies of communication*. New York: The Guilford Press.
- Munkwitz, and west (2004)."Identity and access management". *College and University Journal*. 80(2): 27 available in ://[http://www.nmi-edit.org/pdf/CUJ8002\\_munkwitz-smith.pdf](http://www.nmi-edit.org/pdf/CUJ8002_munkwitz-smith.pdf)
- Murdock, G., & Golding, P. (1989)."Information poverty and political inequality: Citizenship in the age of privatized communications"*Journal of Communication*,39(3),180-195.
- O'Reilly, C. A., III (1978)."The intentional distortion of information in organizational communication: A laboratory and (r)eld inves-tigation". *Human Relations*, 31(2), 173-193.
- Pinto, Francisco & Michael Fraser.(2005)."Access management, the key to portal". Available in: <http://www.ariadne.ac.uk/issue35/spp> (16 feb).
- Rice, R. E., & Shook, D. E. (1988)."Access to usage of and outcomes from an electronic messaging system". *ACM Transactions on Information Systems*,6(3).255-276.
- Taylor, R. S. (1968)."Question negotiation and information seeking in libraries". *College and Research Libraries*, 29, 178-189.