



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران



جمهوری اسلامی ایران
سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
دفتر انتشارات علمی و مدارک تخصصی

پروژه ایجاد پایگاه مجازی مشامات فارسی و نقشه‌های عمرانی کشور
(آرشیو جدید)
مدیر پروژه: حسین خربسی

فرایند استرسی

مجری :

سپهر ویس علی‌دوستی

اصغر آسادی

اصغر بختیارزاده

محمود خسرو جودی

همکار : زهرا اکظم پور

آبان ماه ۱۳۸۴



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران



سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
دفتر انتشارات علمی و مدارک تخصصی

پروژه ایجاد پایگاه مجازی مطالعات طرحها و نقشه‌های عمرانی کشور

(آرشیو چیدر)

قرارداد شماره ۱۷۰۶/۲۱۸۹۰۲ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۱۹

مدیر پروژه: حسین غریبی

فرایند دسترسی

مجری:

سیروس علیدوستی

اصغر اسدی

اصغر بختیارزاده

محمود خسروجردی

۲۲

همکار:

زهرا کاظم‌پور

آبان ماه ۱۳۸۴



وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران

Iranian Research Institute
for Scientific Information
and Documentation
(IRANDOC)

تجسّی

شماره : ۳۳۴۸۹۰
تاریخ : ۱۳۸۴/۸/۲۴
پیوست :

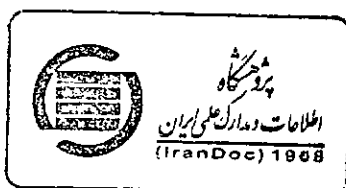
ریاست

بدین وسیله انجام پروژه «طراحی فرایند دسترسی» توسط آقایان دکتر
سیروس علیدوستی، اصغر اسدی، اصغر بختیارزاده، و محمود خسروجردی و با
همکاری خانم زهرا کاظم پور در پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و
گزارش علمی آن تأیید می شود.
لازم می داند مراتب قدردانی و سپاس خود را به تمامی همکاران این طرح
تقدیم دارد.

با تشکر

حسین غریبی

رئیس پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران



تهران - خیابان انقلاب، چهارراه فلسطین، شماره ۱۱۸۸ صندوق پستی: ۱۳۷۱-۱۳۱۸۵
تلفن: ۶۶۹۵۱۴۳۰ (خط ۱۰) - ۶۶۴۹۴۹۸۰ (خط ۵) دورنگار: ۶۶۴۶۲۲۵۴ تلفن گویا: ۶۶۴۹۴۹۵۴

1188, Enqelab Ave, Tehran, Iran, P.O. Box: 13185 - 1371 Tel: (+9821) 6649 4955 - 6646 2548

Fax: (+9821) 6646 2254 Email: info@irandoc.ac.ir

www.irandoc.ac.ir

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کلیدواژه‌ها

دسترسی / مفهوم سازی / عوامل پیش برنده / عوامل بازدارنده / فرایند / دستورعمل / راهنما

چکیده

آرشیوها به عنوان مکانهایی که در آنها بسیاری از منابع اطلاعات ارزشمند نگهداری می‌شوند به خودی خود نمی‌توانند پاسخ‌گوی نیازهای اطلاعاتی کاربران باشند مگر اینکه دسترسی به منابع موجود در آنها به نحو مطلوب فراهم شود. بدین ترتیب، سازماندهی منابع آرشیو و ایجاد راههای دسترسی به اطلاعات موجود در آن، یکی از عوامل مهم برای استفاده درست از منابع آرشیو و حتی مهمتر از وجود خود آرشیو است. به این دلیل در این گزارش فرایند دسترسی به منابع اطلاعات ارائه می‌شود. به این منظور ابتدا ضمن ارائه تعریف آرشیو، مفهوم اطلاعات و نیاز اطلاعاتی، دسترسی به اطلاعات مفهوم سازی می‌شود. در ادامه عوامل پیش برنده و بازدارنده دسترسی به بحث گذاشته خواهند شد. معرفی رویکردهای چهارگانه دسترسی و ابعاد آن بخش دیگری از این گزارش است. در نهایت نیز با استفاده از یافته‌های به دست آمده، ابعاد و روشهای دسترسی و فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به عنوان مورد مطالعه تبیین و طراحی شده است.



فهرست مطالب

دو	 فهرست مطالب
چهار	 فهرست شکلها و جدولها
۱	 ۱. مقدمه
۲	 ۲. آرشیو
۴	 ۳. اطلاعات و نیاز اطلاعاتی
۶	 ۴. مفهوم سازی دسترسی به اطلاعات
۹	 ۴-۱. دسترسی به دانش
۹	 ۴-۲. دسترسی به فناوری
۱۰	 ۴-۳. دسترسی به ارتباطات
۱۱	 ۴-۴. دسترسی به کنترل
۱۲	 ۴-۵. دسترسی به کالا / لوازم
۱۳	 ۴-۶. دسترسی به مشارکت
۱۴	 ۵. تقویت کننده ها و بازدارنده های دسترسی به اطلاعات
۱۴	 ۵-۱. تقویت کننده ها و بازدارنده های فیزیکی
۱۷	 ۵-۲. تقویت کننده ها و بازدارنده های شناختی
۱۸	 ۵-۳. تقویت کننده ها و بازدارنده های عاطفی
۱۹	 ۵-۴. تقویت کننده ها و بازدارنده های اقتصادی
۲۰	 ۵-۶. تقویت کننده ها و بازدارنده های اجتماعی
۲۱	 ۵-۷. تقویت کننده ها و بازدارنده های سیاسی
۲۳	 ۶. رویکردهای دسترسی به اطلاعات

۲۳	 ۱-۶. بازیابی اطلاعات
۲۴	 ۲-۶. جریان کار
۲۴	 ۳-۶. تفکیک تعاملی
۲۵	 ۴-۶. مدل مسیر
۲۸	 ۷. ابعاد دسترسی به اطلاعات
۳۱	 ۱-۷. ابعاد مرتبط با کاربران، محتوا، کار گزاران، و کاربرد
۳۳	 ۲-۷. ابعاد مرتبط با ساختار سازمانی و محتوای برنامه دسترسی
۳۷	 ۸. مدیریت دسترسی
۳۹	 ۱-۸. کاربران اطلاعات
۴۰	 ۲-۸. منابع اطلاعات و انواع آن
۴۲	 ۳-۸. کنترل دسترسی
۴۴	 ۴-۸. کانالهای دسترسی
۴۷	 ۹. روشهای دسترسی به اطلاعات آرشیو
۵۳	 ۱۰. فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر
۵۵	 ۱۱. دستورعمل دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر
۶۰	 ۱۲. کتابنامه
۶۳	 پیوست الف: دسترسی به اسناد دولتی در سایر کشورها
۶۷	 پیوست ب: تعاریف

فهرست شکلها و جدولها

۲۷	شکل ۱. نمودار ساده دسترسی به اطلاعات
۳۰	شکل ۲. ابعاد دسترسی به اطلاعات
۳۱	شکل ۳. ویژگی کاربر
۳۱	شکل ۴. قابلیت پیش‌بینی کاربرد
۳۱	شکل ۵. حساسیت محتوا
۳۲	شکل ۶. چارچوب منابع مورد نیاز برای تفسیر و کاربرد محتوا
۳۲	شکل ۷. جایگاه فراداده
۳۲	شکل ۸. همانندی منابع اطلاعاتی
۳۳	شکل ۹. میزان انسجام منابع اطلاعاتی
۳۳	شکل ۱۰. سودمندی محتوا در طول زمان
۳۴	شکل ۱۱. رابطه با کاربران اطلاعات
۳۴	شکل ۱۲. رابطه با تأمین‌کنندگان اطلاعات
۳۴	شکل ۱۳. نقش ایجاد‌کننده دسترسی در فراهم‌آوری اطلاعات
۳۵	شکل ۱۴. گستره تحلیل اطلاعات (میزان ایجاد ارزش افزوده به وسیله کارگزار)
۳۵	شکل ۱۵. ماهیت جریان داده میان کارگزاران، ایجاد‌کنندگان دسترسی و کاربران
۳۶	شکل ۱۶. تناسب فناوری موجود
۳۶	شکل ۱۷. ارتباط برنامه دسترسی با رسالت سازمان
۳۸	شکل ۱۸. ابعاد مدیریت دسترسی به اطلاعات
۳۹	شکل ۱۹. نظام مدیریت دسترسی
۴۳	شکل ۲۰. عناصر کنترل دستیابی

۴۹	 شکل ۲۱. روشهای دسترسی به اطلاعات محرمانه آرشیو چیدر - ۱
۵۰	 شکل ۲۲. روشهای دسترسی به اطلاعات محرمانه آرشیو چیدر - ۲
۵۱	 شکل ۲۳. روشهای دسترسی به اطلاعات عادی آرشیو چیدر - ۱
۵۲	 شکل ۲۴. روشهای دسترسی به اطلاعات عادی آرشیو چیدر - ۲
۵۴	 شکل ۲۵. فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر
۸	 جدول ۱. مفهوم سازی دسترسی به اطلاعات
۱۵	 جدول ۲. تقویت کننده ها و بازدارنده های دسترسی به اطلاعات

۱. مقدمه

در جامعه دانش‌مدار امروز، توسعه قابلیت‌های عمومی و استفاده از یافته‌ها، نتایج، و اطلاعات از جمله ابزارهای مؤثر در تحصیل اهداف علمی و پژوهشی هستند. این امر در پرتو سازماندهی امور و ایجاد وحدت رویه در دستیابی سریع و دقیق به اطلاعات موجود امکان‌پذیر است. از این رو ایجاد آرشیو، تبیین نظام مدیریت اطلاعات، طراحی فرایند استفاده از آرشیو^۱ و تعیین شرایط دسترسی به اطلاعات موجود در آن، امری ضروری به نظر می‌رسد.

سازماندهی منابع آرشیو و ایجاد راه‌های دستیابی به اطلاعات موجود در آن، یکی از عوامل مهم برای استفاده درست از منابع آرشیو و حتی مهم‌تر از وجود خود آرشیو است. زیرا به همان اندازه که ارائه اطلاعات مناسب، در زمان مناسب، به افراد مناسب می‌تواند راهگشای بسیاری از مشکلات موجود باشد و از انجام کارهای تکراری جلوگیری کند، فقدان یک نظام مدیریت اطلاعات برای ایجاد دسترسی به اطلاعات آرشیو، زیان‌بار است و آثار ناگواری دربردارد. در این گزارش ضمن ارائه تعریف دقیقی از آرشیو، مفهوم اطلاعات و نیاز اطلاعاتی، دسترسی به اطلاعات مفهوم سازی می‌شود.

برای کاربران یک نظام اطلاعاتی، سهولت دستیابی به اطلاعات، از کیفیت یا کمیت اطلاعات فراهم‌آمده مهم‌تر است، لذا در ادامه برای شناخت عواملی که موجب تسهیل فرایند دسترسی می‌شوند، تقویت‌کننده‌ها^۲ و بازدارنده‌های^۳ آن مشخص شده‌اند. همچنین به منظور طراحی فرایند دسترسی، رویکردهای چهارگانه دسترسی و ابعاد دسترسی تشریح و در نهایت با استفاده از یافته‌های به دست آمده، ابعاد و روش‌های دسترسی و فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدار تبیین و طراحی شده است.

^۱ archive

^۲ influences

^۳ constraints

۲. آرشیو

آرشیوها همواره با گذشته و حال در ارتباط هستند و هرچند که مدارک موجود در آنها شواهدی از وقایع و رخداد‌های گذشته است، با این وجود به عنوان ابزار زندگی جامعه امروزی عمل می‌کنند. آرشیوها نقاط ارجاع زندگی روزمره ما هستند و موجب غنای حافظه جمعی می‌شوند (Blais 1995, 1). «ریتز» در تعریفی آرشیو را مجموعه‌ای سازمان‌یافته از فقرات اطلاعاتی غیرجاری مربوط به فعالیتهای هر حرفه، سازمان، مؤسسه، یا تنالگانهای دیگر یا اسناد شخصی افراد، خانواده‌ها، یا گروه‌ها می‌داند که به صورت دائمی نگهداری می‌شوند (Reitz 2004).

به اعتقاد «کنت» آرشیو پیشینه‌های عمومی یا اختصاصی است که به علت ارزشی که دارند در مراکز گوناگون نگهداری می‌شوند. این واژه از کلمه یونانی "archeion" - که به محل خاصی تعلق دارد - گرفته شده و در اصل در مورد پیشینه‌های دولتی کاربرد داشته است. در ایالات متحده آمریکا این واژه به مجموعه‌های اختصاصی مربوط به مراکز عمومی گفته می‌شود و در مورد مجموعه‌های خانوادگی و شخصی، کمتر به کار رفته و در مورد مجموعه‌های نسخه‌های خطی نیز مناسب تلقی نشده است. بر این اساس دو تعریف برای واژه آرشیو ارائه شده‌اند:

۱. مؤسسه یا مجموعه‌ای اداری که مسئولیت شناسایی، ارزیابی، ثبت و ضبط، نگهداری، سازماندهی، و وجین منابع را بر عهده دارد و در صورت امکان خدمات مرجع ارائه می‌کند.

۲. ساختمان یا قسمتی از هر ساختمان که منابع آرشیوی در آنجا قرار می‌گیرند، به شرطی که این ساختمان دارای امکانات لازم برای اداره آرشیو و ارائه خدمات به کاربران باشد (Kent 1997).

در فرهنگ واژگان آکسفورد نیز واژه آرشیو به عنوان مکانی تعریف شده است که در آن سابقه‌های عمومی یا دیگر اسناد تاریخی مهم به خاطر ارزش تاریخی آنها حفظ و نگهداری می‌شوند (Oxford English dictionary 1991, 435).

از نظر «ریتز» آرشیوها به سه دسته عمده تقسیم می‌شوند:

۱. آرشیوهای دولتی؛

۲. آرشیوهای درون سازمانی که مؤسسه مادر آنها را نگهداری می‌کند؛

۳. آرشیوهای مجموعه مدارک از قبیل کتابخانه‌های نسخه‌های خطی، آرشیوهای فیلم، آرشیوهای صوتی، آرشیوهای شخصی و

به اعتقاد او عملکرد و دامنه فعالیت آرشیوها معمولاً در قالب «خط‌مشی آرشیو»^۱ بیان می‌شود. بر این اساس خط‌مشی آرشیو، بیانیه‌ای رسمی و مکتوب است که عملکرد آرشیو، دامنه فعالیتها، رسالت، اهداف، محدودیتها، و گستره خدمات آن را تعریف می‌کند (Reitz 2004).

به علاوه، این خط‌مشی قاعده‌ای است که به وسیله مدیران اطلاعاتی مطرح می‌شود و کاربران دارای صلاحیت و همچنین سطوح دسترسی هر یک یا گروهی از آنها را تعیین می‌کند (Arms 2000).

بر این اساس آرشیو مجموعه مدارک و اطلاعاتی است که به علت ارزشمند بودن در مکانی خاص نگهداری می‌شوند. این مدارک معمولاً به سازمان، مؤسسه، افراد، یا گروهها تعلق دارند و با اهداف گوناگون حفاظت می‌شوند. بدین ترتیب هر آرشیو با اطلاعات و منابع اطلاعاتی سر و کار دارد بنابراین لازم است مفهوم اطلاعات و نیاز اطلاعاتی بیان شود.

^۱ archive policy

۳. اطلاعات و نیاز اطلاعاتی^۱

به اعتقاد «برگمن» اطلاعات مفهومی غنی است که تعریف آن در طول سالها، منبعی برای مباحث فلسفی بوده است و می‌تواند به عنوان عنصری از ارتباطات، فرهنگ، فرایند، دانش، محتوی، یا شیء^۲ مورد توجه قرار گیرد. در تعریف «پراگماتیستی» اطلاعات عبارت است از شیئی که می‌تواند در نظامهای اطلاعاتی، همچون کتابخانه‌های دیجیتال مدیریت شود (Borgman 2000, 79).

مفهوم اطلاعات با دو نگرش توصیفی^۳ و کارکردی^۴ مورد توجه قرار گرفته است. توصیف‌گرایان اطلاعات را ویژگی کلیه عناصر و نظامها می‌دانند، به عبارتی این ویژگی را به وجود آنها نسبت می‌دهند. درحالی‌که کارکردگرایان اطلاعات را تنها با عملکرد نظامها مرتبط می‌دانند. مفهوم دیگری که با اطلاعات در ارتباط است، نیاز اطلاعاتی است. به اعتقاد «بیدگلی» نیاز اطلاعاتی مرتبه‌ای غیر عادی از وجود دانش یا کمبود دانش است. در اندیشیدن به مسائل گوناگون، میان آنچه که انسان می‌داند و آنچه که لازم است بداند فاصله بسیاری است، این فاصله و شکاف را نیاز اطلاعاتی گویند. در این دیدگاه نیاز اطلاعاتی، ایجاد اختلاف و شکاف اطلاعاتی است که در مراحل گوناگون رفتار انسانها آشکار می‌شود (Bidgoli 2003).

اطلاعات کل حقایق، تصمیمات، و افکار خلاق ذهن بشر است که با استفاده از یک رسانه ارتباطی به صورت رسمی یا غیررسمی منتقل می‌شود و صورت پردازش شده‌ای از داده‌هاست که در سطح پایینتر آن، داده و در سطح بالاتر آن، دانش قرار دارد. «ریتز» معتقد است که خلاء موجود در دانش بشری موجب

^۱ information need

^۲ things

^۳ attributive

^۴ functional

می‌شود افراد در برخورد با تجربه‌های جدید با پرسشهایی مواجه شوند. بشر برای پاسخگویی به این پرسشها به جست‌وجوی اطلاعات می‌پردازد (Reitz 2004).

بدین ترتیب اطلاعات مفهومی پیچیده و چند بعدی است که به شیوه‌های گوناگون تعریف شده است و در کل می‌توان آن را مجموعه دانسته‌ها، دانش، و محتوای مدارک تعریف کرد که پاسخگوی نیازهای اطلاعاتی افراد است.

۴. مفهوم سازی دسترسی به اطلاعات^۱

دسترسی به اطلاعات، زندگی انسان را از جنبه های گوناگون تحت تأثیر قرار می دهد. از امکانات مالی گرفته تا حقوق خصوصی، از مدیریت و نظارت محل کار تا تصمیم گیری و تدوین خط مشی، و از مأموریت های کاری روزانه گرفته تا دادوستدهای بین المللی، همه و همه تحت تأثیر فرایند دسترسی به اطلاعات قرار دارند (McCreadie and Rice 1999, 45). با این وجود به دسترسی به اطلاعات از ابعاد گوناگونی توجه شده است.

«ریتز» اجازه ورود به کتابخانه یا آرشیو و مجموعه های آن را دسترسی می نامد. به عبارت دیگر، دسترسی، حق یا اجازه استفاده از یک منبع است که استفاده از آن همیشه به صورت آزاد و رایگان امکان پذیر نیست (Reitz 2004).

«برگمن» دسترسی را دارای ابعاد و مفاهیم متعددی می داند. به اعتقاد او اغلب دانش نامه ها بر آزادی، توانایی به دست آوردن، اجازه، توانایی ورود، ارتباط برقرار کردن، عبور، یا «اجازه عبور»^۲ متمرکز شده اند. مفهوم آزادی یا توانایی در عبارات قانونی مانند «دسترسی به دارایی» و «دسترسی به دادگاه» به کار برده می شود. این مفهوم در واژه شناسی کتابداری به امانت مواد مربوط است. در تعریف دسترسی به اطلاعات، عناصر گوناگونی مورد توجه قرار می گیرند که عبارت اند از (Borgman 2000, 54, 57):

۱. اتصال^۳ که پیش نیازی برای کاربرد شبکه رایانه ایی و منابع و خدمات پشتیبان آن است.

۲. محتوای^۴ اطلاعات که اتصال بدون آن بی معناست.

1 conceptualization of access to information

2 passage

3 connectivity

4 content

۳. قابلیت کاربرد^۱ که خود سه جنبه دارد:

۱-۳. قابلیت دسترسی به شبکه رایانه‌ای یا زیرساختهای اطلاعاتی.

۲-۳. مجموعه مهارتهایی که کاربران برای کار با نظامهای اطلاعاتی نیاز دارند.

۳-۳. قابلیت دسترسی به محتوا. بدین معنا که اطلاعات باید به صورتهای گوناگونی بازیابی شوند.

بنابراین با توجه به این عناصر و جنبه‌ها، دسترسی به اطلاعات عبارت است از قابلیت اتصال به شبکه رایانه‌ای و توانایی دستیابی به محتوا به صورتی که از فناوری استفاده شود، کاربر دارای مهارتها و دانش لازم باشد، و محتوا به شیوه‌ای مؤثر ارائه گردد.

«مک کرید» و «ریک» معتقدند دسترسی پذیری اطلاعات، اغلب نیازمند دسترسی پذیری و سادگی تعبیر موضوعی است که در اختیار جامعه، گروه، یا سازمانی خاص قرار دارد. به عنوان مثال در یک کتابخانه، پرسنل داخلی، یا کاربران دائمی نظام بازیابی اطلاعات آن، شیوه دستیابی به اطلاعات را می‌دانند و نیازهای اطلاعاتی خود را تأمین می‌کنند. با این وجود ممکن است عواملی مانند فقدان دانش لازم برای تسلط بر انواع گونه‌ها و کارکردهای فناوریهای رایانه‌ای در بازیابی اطلاعات، مانع از حضور کاربران جدید شود (McCreadie and Rice 1999).

از نظر «آرمز» هدف از نگهداری اسناد و مدارک در یک آرشیو حفظ شکل فیزیکی آنها نیست، بلکه هدف اصلی استفاده پژوهشگران و کاربران از اسناد و اطلاعات، در مطالعه و پژوهش است. اما برای حفظ مجموعه‌های منحصر به فرد، خط‌مشی دسترسی به مخزن اسناد، باید به صورت نظام‌مند باشد تا اسناد و مدارک منحصر به فرد و غیرقابل جایگزین به خوبی حفاظت شوند. در این خط‌مشی با در نظر گرفتن هدف و برنامه‌های آرشیو، نوع، و مقدار اطلاعات مجموعه، کاربران گوناگون، و سطوح دسترسی آنها طراحی و تدوین می‌شود (Arms 2000).

بدین ترتیب با بهبود راه‌های دسترسی به اطلاعات، و در نتیجه گسترش کاربرد آن می‌توان به توانمند شدن مردم کمک کرد. در زیرساختهای اطلاعات جهانی، ارتقای تواناییهای مردم برای تولید، جست‌وجو و کاربرد اطلاعات، صرف نظر از مکان جغرافیایی افراد یا محل نگهداری منابع اطلاعاتی از اهمیت بسیار برخوردار است (Borgman 2000).

^۱ usability

مفهوم‌سازی دسترسی به اطلاعات به مفاهیمی بستگی دارد که به واژه اطلاعات مرتبط هستند. بنابراین با توجه به مفاهیم دانش، فناوری، ارتباطات، کنترل، کالا، و مشارکت؛ «مک کرید» و «ریک» شش طبقه مؤثر در مفهوم‌سازی دسترسی به اطلاعات را به‌طور خلاصه نشان می‌دهند^۱ (جدول یک).

جدول ۱. مفهوم‌سازی دسترسی به اطلاعات (McCreadie and Rice 1999, 50)

طبقه	مثالها
دانش	☐ ارسال پیام، جریان اطلاعات؛ ☐ مشاهده، منابع بصری، شواهد؛ ☐ مدارک؛ کتابها؛ نشریات ادواری، داده‌های دیجیتال یا عددی، پایگاه داده‌ها ☐ تحلیلها، راهنماییها، تفسیرها، مباحثه‌ها و مذاکرات، پاسخها، آموزش.
فناوری	☐ گستره‌ای از فناوریها و رسانه‌ها: رایانه، تلفن، فیلم، روزنامه، کتاب، مجله، موسیقی، تلویزیون، و غیره؛ ☐ نظامهای ارائه اطلاعات، نظامهای ایجادکننده، ذخیره‌کننده، و تعمیم‌دهنده اطلاعات؛ ☐ رابط کاربر ^۲ یا زبان فرماندهی، نرم‌افزار، برنامه‌ریزی؛ ☐ کاربرد نظام؛ ☐ مرتبط کردن تکنولوژیها: تکنولوژیهای تعاملی، ارتباطی، شبکه‌ای.
ارتباطات	☐ معناداری، محتوا، ادراک، حافظه، تشریح؛ ☐ استفاده از اطلاعات: صحت، ارتباط، شکل، سطح، تصمیم‌گیری؛ ☐ اتصال؛ ☐ شایستگی ارتباطی.
کنترل	☐ کنترل بر موضوع مباحث، محتوا، سازمان، طرح و برنامه؛ ☐ کنترل بر فرایندها و جریانهای اطلاعاتی؛ ☐ کنترل بر محصولات فرهنگی.
کالاها	☐ اطلاعات به عنوان کالای اقتصادی، اجتماعی همراه با ارزشها، هزینه‌ها، سودمندی‌ها؛ ☐ توسعه ظرفیتهای کنترلی و دسترسی به منابع؛ ☐ بازارهای تازه برای صنعت اطلاعات.
مشارکت	☐ خدمات: دولتی، ارتباطی، اطلاعاتی؛ ☐ حمایت ^۳ ؛ ☐ حریم خصوصی ^۴ .

^۱ از این بخش به بعد تا پایان بخش پنجم گزارش تماماً از (McCreadie and Rice 1999) نقل قول شده است و ارجاعات درون‌متنی نیز از همین منبع هستند.

^۲ interface

^۳ advocacy

^۴ privacy

۴-۱. دسترسی به دانش

مهمترین هدف در دسترسی به اطلاعات، دسترسی به دانش و بازنمون^۱ آن است. «اوریلی» از دسترسی به اطلاعات در بافت سازمان سخن به میان می‌آورد. او فرض می‌کند که پیام با مقاصد خاصی ارسال و دریافت می‌شود و این پیام یا دانش ناشی از آن می‌تواند تصمیمهای سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. به عقیده او، کارمندان، بخصوص هنگامی که کنترل عملیات در سازمان از پایین به بالا صورت می‌گیرد، ممکن است به عمد اطلاعات را دستکاری کنند تا به مقاصد سازمان خدمت نمایند (Oreilly 1987).

در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ملموسترین نمونه دسترسی به دانش، دسترسی به اسناد چاپی و غیر چاپی مانند کتابها، نشریات ادواری، مدارک، و پایگاههای مدارک و داده‌هاست. در مجموع، دسترسی به دانش، به تصمیم‌گیری، کنترل بر جریان اطلاعات^۲، بهبود کیفیت زندگی، بهبود کیفیت زندگی کاری^۳ و در نهایت به قدرت و نفوذ منجر می‌شود (Chen and Hernon 1982).

«مک کرید» و «ریک» معتقدند دسترسی به اطلاعات به مفهوم دانش، منجر به قدرت سیاسی، قدرت تصمیم‌گیری و فعالیتهای شهروندی می‌شود. این نوع دسترسی در فرصتهای اقتصادی - اجتماعی از قبیل بودجه، سود، و بی‌طرفی قانونمند مؤثر است و بر کیفیت زندگی کاری و به‌طور کلی بر کیفیت زندگی تأثیر دارد (McCradie and Rice 1999, 85).

بنابراین دسترسی به دانش در حقیقت دسترسی به اطلاعات پردازش شده است که در مدارک چاپی یا الکترونیکی ثبت شده‌اند. این دسترسی از طریق کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی سازمانها امکان‌پذیر است.

۴-۲. دسترسی به فناوری

بعضی از محققان معتقدند که دسترسی به اطلاعات نیازمند دسترسی به فناوری است. به عبارتی دسترسی نمی‌تواند از نقطه نظر تعامل^۴ با نظامهایی که فناوری را به کار گرفته‌اند فراتر رود (Culnan 1985).

^۱ representation

^۲ information flow

^۳ worklife

^۴ the point of interaction

در مواردی، دسترسی به فناوری به معنای دسترسی به گستره‌ای از رسانه‌ها مانند فیلم، روزنامه، کتاب، مجله، موسیقی، تلویزیون، و اینترنت است که معمولاً آنچه را که موجود است (هست‌ها) فرد دیگری ایجاد یا تولید کرده است و فناوری مانند نظام تحویل اطلاعات^۱ عمل می‌کند (Innis 1951).

بنابراین برخی برای شفافیت موضوع، از دسترسی به اطلاعات به عنوان دسترسی به نظامهای اطلاعاتی یاد می‌کنند که در تولید، ذخیره، و اشاعه اطلاعات یا بازنمون آن در سازمانها، کتابخانه‌ها، و مراکز دولتی به کار می‌رود. این تعبیر که دسترسی به فناوری، معادل دسترسی به اطلاعات است، تعبیری رایج اما غلط است. گرچه دسترسی به اطلاعات به وسیله فناوری سریعتر، گسترده‌تر، و مطلوب‌تر است، اما فناوری به تنهایی برای دسترسی به اطلاعات کافی نیست.

بدین ترتیب در این مفهوم فرض می‌شود که دسترسی به فناوری، موجب دسترسی به اطلاعات می‌شود. فناوری، گستره وسیعی از ضرورتها را ایجاد می‌کند. با نگاهی به متون پژوهشی در می‌یابیم که در اغلب آنها، به علت توجه به نظامهای ارتباطی و بازیابی اطلاعات و افزایش اهمیت دسترسی به وسیله اینترنت، به ضرورتهای فناوری با جزئیات بیشتری پرداخته شده است. در حالی که در اغلب حوزه‌های پژوهشی که با فرایند اطلاع‌جویی سروکار دارند به موضوع فناوری آشکارا اشاره شده است، اما در بیشتر موارد نقش میانجی‌گری^۲ آن، کمتر مورد توجه قرار گرفته است (Reitz 2004). بر این اساس قابلیت میانجی‌گری فناوری، دو تأثیر عمده بر تقویت یا ممانعت از دسترسی به اطلاعات دارد که عبارت‌اند از (McCradie and Rice 1999, 85):

۱. تشدید و تقویت؛

۲. انطباق و سازگاری.

بنابراین دسترسی به فناوری تأثیری مستقیم بر دسترسی به اطلاعات دارد و موجب سرعت و بهبود آن می‌شود. در اینجا فناوری به عنوان یک رابط عمل می‌کند، اما باید توجه کرد که دسترسی به فناوری به معنای دسترسی به اطلاعات نیست.

۳-۴. دسترسی به ارتباطات

در مواردی، دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به ارتباطات به کار می‌رود. بنابراین دسترسی به اطلاعات شامل دسترسی به محتوا، ادراک، ابقا، و تشریح آن نیز می‌شود (Dore 1980).

^۱ information delivery system

^۲ mediation

به اعتقاد «دروین» دسترسی به اطلاعات می‌تواند مفهوم دسترسی به اتصال یا شبکه‌های بین فردی را نیز در برداشته باشد. این مفهوم به‌ویژه در زمینه دسترسی به فناوری که در بالا به آن اشاره شد، مطرح است. فرد برای مشارکت در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، و سیاسی جامعه نیاز به مهارت‌های ارتباطی دارد. این مهارت‌ها جز با دسترسی و شرکت در تمرین‌های ارتباطی حاصل نمی‌شود. بنابراین افرادی که به واسطه حضور در نظام‌های اطلاعاتی به طور منظم در این تمرین‌ها شرکت می‌کنند، تجربه‌هایی به دست می‌آورند که موجب بهبود مهارت‌های ارتباطی می‌شود (Dervin 1980).

«مک کرید» و «ریک» دسترسی به اطلاعات را هنگامی دسترسی به ارتباطات می‌دانند که موجب عدم توازن و یا بی‌طرفی سیاسی و اجتماعی شود. به اعتقاد آنها در یک بافت اجتماعی، پذیرفتن اصل دسترسی به ارتباطات به تقویت حس اجتماعی افراد و ابزارهای حفظ و آبادانی جامعه کمک می‌کند. در این مفهوم، دسترسی معادل مهارت‌های ارتباطی فرض می‌شود و به تأثیراتی اشاره دارد که این مهارت‌ها بر دسترسی‌های آتی تحمیل می‌کنند (McCradie and Rice 1999, 87).

بنابر آنچه گفته شد در مواردی دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به ارتباطات است زیرا جست‌وجوگر اطلاعات باید با مهارت‌های ارتباطی نیز به میزان کافی آشنایی داشته باشد.

۴-۴. دسترسی به کنترل^۱

دستیابی به اطلاعات می‌تواند دسترسی به کنترل مشارکت^۲ و محتوا تلقی شود. به عنوان مثال 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 اوست و تا زمانی که یکی از این شبکه‌ها نظر او را جلب نکند این فرایند متوقف نمی‌شود (Mulgan 1991).

از نظر «مک کرید» و «ریک» دسترسی به کنترل، به کنترل نوع و منافع اطلاعات برای فردی که به اطلاعات دسترسی پیدا می‌کند، اشاره دارد و تلاش برای رسیدن به چنین کنترلی، تقریباً در هر موقعیت و در هر سطح از تعامل انسانی روی می‌دهد. بنابراین کنترل مداوم جریان‌های اطلاعاتی به ویژه در محیط‌های کاری، مسئله‌ای ضروری است و به این امر می‌پردازد که، چه کسی به چه نوع اطلاعاتی دسترسی داشته باشد. به عبارت دیگر، دسترسی به اطلاعات به معنای دسترسی به کنترل یا فقدان آن نیز هست و میزان آن

^۱ access to control

^۲ participation

به فرد کنترل کننده بستگی دارد. در مجموع می توان گفت که این بعد از دسترسی، بر این پیش فرض استوار است که قدرت و کنترل با دانش و اطلاعات در ارتباط است.

قدرت کنترل اطلاعات و دانش ضرورت اصلی دسترسی به کنترل است. در واقع دسترسی به اطلاعات معادل دسترسی به کنترل است. افرادی که از نظام اطلاعاتی بیشتر سود برده اند، احتمالاً بهتر از افرادی که بهره کمتری از نظام برده اند، می توانند از عهده کنترل های جاری نظام بر آیند. این کنترل ها اغلب از جانب نظام اطلاعاتی، ارزیابی و استفاده از اطلاعات را محدود می کنند (McCradie and Rice 1999, 87).

بدین ترتیب کنترل جریان اطلاعات موجب می شود که دسترسی به کنترل نیز به عنوان مفهومی از دسترسی به اطلاعات مورد توجه قرار گیرد.

۴-۵. دسترسی به کالا / لوازم

در مواردی دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به کالا و لوازم اقتصادی و اجتماعی به کار رفته است. در اینجا، دسترسی شامل هزینه ها، منافع، و ارزشهاست. به گفته «مولگان» کنترل هرگز بدون هزینه به دست نمی آید و دسترسی غیر متمرکز و روز افزون به شبکه ها نیازمند کنترل متمرکز و پیچیده ای است (Mulgan 1991).

«بیتس» معتقد است که هزینه های سیاسی، اقتصادی، و اجتماعی در خدمت کنترل یا ایجاد محدودیت در دسترسی به اطلاعات هستند. اطلاعات در مقایسه با دیگر کالاهای موجود در بازار به گونه ای خاص عمل می کند. به عنوان مثال، اصول کلی عرضه و تقاضا به صورتی که برای هزینه و ارزش به کار می رود، در مورد اطلاعات قابل اعمال نیست. زیرا ارزش اطلاعات تا زمانی که مورد استفاده قرار نگیرد، ناشناخته می ماند (Bates 1993).

از نظر «مک کرید» و «ریک» دسترسی به اطلاعات به مفهوم کالا یا شیء، ضرورت هایی برای گسترش خط مشی به همراه دارد. بنابراین دولت به علت برخورد با اطلاعات به عنوان کالایی عمومی، از لحاظ مالی به تولید آن کمک می کند. بنابراین در این بعد از دسترسی به اطلاعات، به ماهیت کالای گونه اطلاعات و حرکت آن به عنوان یک کالا در چرخه اقتصادی توجه می شود. اما پیش فرض مسلم این نوع دسترسی آن است که ارزش اطلاعات مانند کالاهای دیگر نیست و تا زمانی که مصرف نشود، این ارزش ناشناخته می ماند.

بر این اساس، دسترسی به اطلاعات به این مفهوم، بر فرض جست‌وجوی منطقی اطلاعات، و تلاش در جهت کنترل توزیع و موجودی آن استوار است (McCradie and Rice 1999, 88).
بنابراین در بعضی موارد اطلاعات یک کالا ارزشمند تلقی می‌شود. از این رو دسترسی به اطلاعات به مفهوم دسترسی به کالا به کار می‌رود. اما باید به این نکته توجه کرد که اطلاعات با سایر کالاها متفاوت است و تا هنگامی که از آن استفاده نشود ارزش آن مشخص نمی‌گردد.

۴-۶. دسترسی به مشارکت

مردم‌سالاری بر این فرض استوار است که شهروند آگاه، فردی است که می‌تواند به اطلاعات دست یابد. آنچه در این تلقی از دسترسی به اطلاعات مبهم است رویکردی است که به دسترسی به حقوق خاص منتهی می‌شود و عدم دسترسی می‌تواند از رسیدن به آن حقوق جلوگیری کند. بنابراین اطلاعات، عنصری ضروری برای مشارکت در فرایند سیاسی جامعه به شمار می‌رود.

شکل دیگری از دسترسی به مشارکت، فعالیت کاربران بالقوه در نظام و اجرای طرحهای گوناگون است که در انتخاب یک نظام اطلاعاتی موفق، ضروری است. این نوع مشارکت، درک کاربران بالقوه از نظام دسترسی، را بهبود می‌بخشد، به طراحان و مجریان کمک می‌کند که به اطلاعات پیرامون نیازهای کاربران دسترسی بهتر داشته باشند، و تعهد سیاسی و اخلاقی آنها را نسبت به نظام، افزایش می‌دهد. همچنین درک گروههایی که در فرایند دسترسی دخالت دارند، از عملکرد یکدیگر را بهبود می‌بخشد. در مجموع این نوع دسترسی بر این اندیشه استوار است که یک شهروند حق مشارکت دارد و می‌تواند به روشهای گوناگون، به این حق دست یابد (Lucas 1981).

از نظر «مک کرید» و «ریک» در مطالعه مفهوم دسترسی، ضرورتهایی مانند مشارکت فرد به عنوان یک شهروند شکل می‌گیرد. دسترسی به خدمات، حمایت، و تعبیر فردی، احتمال مشارکت همه جانبه فرد را به عنوان شهروند افزایش می‌دهد. اگر مؤسسه‌های دولتی، اطلاعاتی درباره حقوق فرد در اختیار داشته باشند اما او از توانایی یا حق مشارکت خود آگاهی نداشته باشد، دسترسی از بعد اجتماعی غیر ممکن می‌شود، حتی اگر از لحاظ فناوری عملی و امکان‌پذیر باشد (McCradie and Rice 1999, 88).

۵. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های دسترسی به اطلاعات

تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌ها، عواملی هستند که دسترسی به اطلاعات را آسانتر یا پیچیده‌تر می‌کنند. یافته‌های پژوهشگران نشان می‌دهد که برای کاربران یک نظام اطلاعاتی، سهولت دستیابی به اطلاعات، از کیفیت یا کمیت اطلاعات مهمتر است. بنابراین اغلب پژوهشهایی که در زمینه نظامهای اطلاعاتی انجام شده، به بررسی دسترسی فیزیکی یا دسترسی همگانی به اطلاعات پرداخته‌اند و بر این نکته تأکید دارند که دسترسی فیزیکی، استفاده و ارزیابی اطلاعات را تقویت یا محدود می‌کند. دیگر عوامل بازدارنده یا پیش‌برنده دسترسی به اطلاعات که ارزش بررسی دارند، عبارت‌اند از (Taylor 1968):

□ عوامل شناختی؛

□ عوامل عاطفی؛

□ عوامل اقتصادی؛

□ عوامل اجتماعی؛

□ عوامل سیاسی.

«مک کرید» و «ریک» عوامل بازدارنده و تقویت‌کننده دسترسی به اطلاعات را به صورت خلاصه در جدول ۲ نشان داده‌اند.

۵-۱. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های فیزیکی

تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های دسترسی فیزیکی به اطلاعات به شکلهای گوناگون توصیف شده‌اند که برخی از آنها عبارت‌اند از:

جدول ۲. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های دسترسی به اطلاعات (McCreadie and Rice 1999, 62)

نمونه‌ها / اجزا	تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌ها
☐ عوامل جغرافیایی / جمعیتی؛ ☐ محیطی: ترتیبها، گرایشها؛ ☐ مکان: فاصله / مجاورت، باز / بسته (امنیتی)، آشکار / مسدود؛ ☐ عرضه (نمایش): رسانه، قالب، ظرفیتهای پردازش اطلاعات.	فیزیکی
☐ درک و استنباط: شناسایی و تشخیص نیازها؛ ☐ آگاهی: از شیوه‌های نمایش، حقوق، رویه‌ها؛ ☐ سواد: کلامی، کمی، فنی؛ ☐ مهارت / تسهیلات: نظام، زبان دستوردهی ^۱ ، قرارداد؛ ☐ انطباق کاربر و نظام: محتوا و زبان، مدل ذهنی و انتظارات، شبکه‌های یادگیری، سازمان اطلاعات.	شناختی
☐ نگرش نسبت به فرایند اطلاع‌جویی، محاسبه، تعامل؛ ☐ اعتماد / نگرانی ^۲ / اطمینان؛ ☐ راحتی / ناراحتی؛ ☐ سطح انگیزش.	عاطفی
☐ منفعت: قابلیت سودآوری، فراوانی و وفور، راه‌حلها، خارجی بودن ^۳ کالاهای عمومی، کمک به ارزشهای اجتماعی؛ ☐ هزینه: قیمت ^۴ ، پول، زمان، ناسازگاری، ناراحتی و آسیب، ریسک (اتلاف پول، زمان، و وجهه)	اقتصادی
☐ هنجارهای فرهنگی: برتری، تنازع؛ ☐ طبقه اجتماعی و پیشینه؛ شبکه‌های اجتماعی، شبکه‌های الکترونیکی؛ ☐ آموزش: یادگیری، سطح مهارت، شایستگی ^۵ ؛ ☐ شایستگی: ارتباطات و تکنولوژی؛ ☐ تجربه، متخصص / غیر متخصص، آشنایی با نظام، موقعیتها.	اجتماعی
☐ قدرت، دانش همراه با الزامات خاص دموکراسی؛ ☐ کنترل: جریان اطلاعات، افراد، مباحث عموم ^۶ ، مباحثه، خط‌مشی؛ ☐ عدالت، مشارکت؛ توانایی درک کردن و درک شدن.	سیاسی

^۱ arrangement

^۲ command language

^۳ fear

^۴ externality

^۵ price

^۶ competence

^۷ public debates

□ عوامل جغرافیایی / جمعیتی. برخی بر این باور هستند که، دسترسی به اطلاعات برای مردم مناطق روستایی مشکل‌تر از شهرنشینها است (Hudson 1988). اما فناوری و ارتباطات از راه دور می‌تواند برخی از محدودیتهای جغرافیایی و جمعیتی دسترسی به اطلاعات را برطرف سازد و انعطاف‌پذیری بازدارنده‌های جغرافیایی دسترسی را افزایش دهد (kraut 1989). بنابراین عوامل جغرافیایی می‌توانند در دسترسی به اطلاعات نقش بازدارنده داشته باشند. اما باید توجه کرد که امروزه وجود فناوری این نقش را بسیار تضعیف نموده است.

□ عوامل محیطی و ارگونومیک^۱. دسترسی فیزیکی همواره از محیطی که فرد در آن کار می‌کند تأثیر می‌پذیرد. بر این مبنا می‌توان محیط را بخشی از شبکه جریان اطلاعات فرض کرد. آرایش فیزیکی محیط، به ویژه محیط کار^۲ 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 در این روند تأثیرگذار هستند (Archea 1977).

□ مکان. این عامل 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 آنچه که از لحاظ مکانی نزدیکتر است، به خصوص اگر قابل دیدن باشد، دسترس‌پذیرتر است (Rice and Shook 1988). به اعتقاد «کالن» مجاورت با یک نظام اطلاعات، احتمال استفاده از آن را افزایش می‌دهد. اما نباید چنین تصور کرد که مجاورت فیزیکی و دسترسی به اطلاعات الزاماً به دنبال یکدیگر می‌آیند، بلکه عوامل دیگری مانند زمان، سهولت استفاده، و تجربه استفاده قبلی نیز در این امر مؤثر هستند (Culnan 1984). شیوه اداره مکان اطلاعات به عبارتی باز یا بسته بودن مخزن نیز در روند دسترسی مؤثر است. این تأثیر به شکلهایی گوناگون آشکار می‌شود. یک مخزن باز، الزاماً بر دو کاربر تأثیر یکسان ندارد. بدین ترتیب که ممکن است در آن بر یکی آرامش و بر دیگری اضطراب حاکم باشد. بنابراین مسیر نظام^۳ که برای دستیابی به اطلاعات در نظر گرفته است، باید با نیازها و تواناییهای کاربران تطابق داشته باشد تا فرد بتواند به اطلاعات دست یابد. شایان ذکر است که موانع دسترسی به اطلاعات به شکلهای گوناگونی نمود می‌یابند که همیشه فیزیکی نیستند (Culnan 1985). بدین ترتیب بعد مکانی و شیوه اداره مخزن اطلاعات، در دسترسی یا عدم دسترسی به اطلاعات نقشی مهم ایفا

^۱ environment and ergonomics factors

^۲ workplace

^۳ the path of the system

می‌کند. بنابراین می‌توان گفت مکان دور به عنوان عامل بازدارنده و مکان نزدیک به نوعی عامل تقویت‌کننده است.

□ عرضه^۱: در ایجاد دسترسی، شیوه عرضه یا مبادله اطلاعات باید با نیازهای کاربران مطابقت داشته باشد. مرور سریع اطلاعات به وسیله کاربر، نیازمند آن است که اطلاعات در معرض دید باشد تا مورد توجه قرار گیرد. علاوه بر آن، رسانه‌ای که اطلاعات به وسیله آن عرضه می‌شود باید با تواناییهای فیزیکی کاربر انطباق داشته باشد. به عنوان مثال برای کاربر نابینا، ارائه اطلاعات با استفاده از خطوط معمولی نمی‌تواند مفید باشد (Rice and Chen 1993).

۲-۵. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های شناختی^۲

□ درک و استنباط. به اعتقاد «دروین» استنباط فرد از نیاز به اطلاعات (خلاء اطلاعاتی)، سطح ادراک او، و وضعیت نابهنجار دانش، احتمال دستیابی به اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Dervin 1980).

□ آگاهی. کاربر برای دستیابی به اطلاعات باید از ابزارهای دستیابی و دیگر مسائل آگاه باشد. به عنوان مثال برای دریافت بودجه مدرسه‌ای خاص، فرد باید آگاه باشد که بودجه‌ها تهیه و منتشر می‌شوند، او به عنوان یک شهروند حق درخواست چنین بودجه‌ای را دارد، و حق مسلم فرد است که در همایشهای هیئت امنای مدارس شرکت کند. بنابراین آگاهی، به دانش آیین‌نامه‌ای^۳ یا دانش روش پیشروی و گام برداشتن در طول مسیر اشاره دارد. از طرفی، منابع اطلاعاتی (کتاب، مجله، مدرک، منابع الکترونیکی و ...) و کانالهای ارتباطی (تلفن، فاکس، اینترنت و ...) نیز جنبه‌های بسیاری از اشاعه اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهند. پس آگاهی شامل آگاهی از منابع، کانالها، ابزارهای برآورد وضعیت^۴، آگاهی از حقوق فردی، و آگاهی از نحوه پیشرفت فرایند اطلاع‌جویی است (Gandy 1988).

□ سواد. از آنجا که متون چاپی بخش مهمی از منابع اطلاعاتی را تشکیل می‌دهند، سطح سواد فرد در دسترسی به اطلاعات مؤثر است. با توجه به افزایش اهمیت سواد به عنوان ابزار اصلی دسترسی به اطلاعات و توجه به سواد به عنوان مهارتی در استفاده از فناوری، این عامل تقویت‌کننده یا مانع اصلی در فرایند دسترسی محسوب می‌شود. پژوهشهای اخیر نشان می‌دهند که در ایالات متحده نیمی از افراد ۱۶ سال به بالا از مهارتهای کافی برای کار در محیطهای کاری بی‌بهره‌اند. این نتایج بیانگر آن است که

^۱ display

^۲ cognitive

^۳ procedural knowledge

^۴ addressing the situation

حتی در این کشور در بهترین حالت، میلیونها نفر با دسترسی محدود به منابع اطلاعاتی سنتی روبرو هستند (Kolstad et al 1993).

□ سطح مهارت/ توانایی. سطح مهارت یا توانایی استفاده از نظامهای اطلاعاتی بر توانایی جست و جوگر اطلاعات در دسترسی به اطلاعات تأثیر مستقیم دارد. تجربه، استفاده قبلی از یک نظام و نوع طراحی آن نیز می تواند در سطح مهارت مؤثر باشد. دسترسی به اطلاعات در برخی نظامها به دلیل پیچیدگی آنها به سطح مهارت بالاتری نیاز دارد. بنابراین اطلاع رسانی و اطلاع جویان حرفه ای، برای غلبه بر تنوع قالبها در فرآیند دسترسی به اطلاعات و ایجاد ارزش افزوده خدمات، باید بر مهارتهای چند رشته ای^۱ تسلط داشته باشند (Herring 1996).

□ انطباق^۲ انطباق میان نظام اطلاعاتی و کاربر نظام، مانند سایر ابعاد شناختی دسترسی ضروری است. بنابراین، بر اساس اینکه نظام و کاربر، به چه میزان با یکدیگر همخوانی دارند، دسترسی محدود یا تقویت می شود. به عبارتی میزان همخوانی میان نیاز کاربر و نحوه تأمین منابع به وسیله نظام، بر میزان تعاملی که منجر به دسترسی می شود، تأثیر دارد (Reitz 2004).

۳-۵. تقویت کنندوها و بازدارنده های عاطفی

مشوقها و موانع احساسی و عاطفی^۳ دسترسی به اطلاعات نسبت به سایر موارد، کمتر مورد توجه قرار گرفته اند؛ که در اینجا به پاره ای از آنان اشاره می شود.

□ نگرشها. مشاهده افرادی که در کتابخانه به جست و جوی منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود بوده اند نشان می دهد که نگرشهای افراد نسبت به مهارت یا تجربه خود بر میزان تلاش آنها در دستیابی به اطلاعات مؤثر است. اغلب افراد از اینکه نادان و ناتوان انگاشته شوند، هراس دارند. بنابراین شیوه برخورد با فرایند اطلاع جویی و سهولت نظامهای اطلاعاتی، تصمیم فرد برای پی گیری فرایند دسترسی یا توقف آن را تحت تأثیر قرار می دهد (Culnnan 1985).

□ اعتماد، نگرانی، و اطمینان. شیوه برخورد با فناوری احتمال بروز مسائل عاطفی مانند نگرانی، اعتماد به نفس، و اطمینان را به دنبال خواهد داشت. حالت های اعتماد به نفس و نگرانی هنگامی پدیدار می شوند که جست و جوگر اطلاعات، خود را در وضعیت کنترل مشاهده کند. اگر فرد از فناوری هیچ ترس و

^۱ multi disciplinary

^۲ matching

^۳ affective

دلهره‌ای نداشته باشد، می‌تواند با اطمینان و اعتماد به نفس کامل به فرایند اطلاع‌جویی خود ادامه دهد. در غیر این صورت ترس و دلهره مانع ادامه فرایند اطلاع‌جویی خواهد شد. بنابراین وجود اطمینان در تعامل‌گران بر شیوه مبادله و تفسیر اطلاعات تأثیر گذار است (Hochschild 1983).

□ راحتی / ناراحتی. تلاش برخی افراد در مسیر دستیابی به اطلاعات؛ با نوعی احساس ناراحتی همراه است. این احساس که امری طبیعی است؛ در ادامه یا توقف فرایند جست‌وجو تأثیر می‌گذارد. از آنجایی که هر وضعیت اطلاع‌جویی منحصر به فرد است، به‌ندرت اتفاق می‌افتد که فردی همه فرایندهای اطلاع‌جویی را با آرامش کامل طی کند. تنها محرکهای عاطفی کافی است تا فرایند جست‌وجوی کاربران متوقف شود و آنها احساس ناکامی کنند (Kuhlthau 1991). از نظر «کاف» اغلب کاربران، کار با نظامهایی را که برای آنها شناخته شده است و تجربه استفاده از آن را دارند ترجیح می‌دهند. بنابراین نظامهای اطلاعاتی - سنتی یا الکترونیکی - باید کاربر مدار باشند و با کمترین تغییرات ساختاری طراحی شوند تا کاربران به راحتی بر آنها تسلط یابند (Cuff 1980).

۴-۵. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های اقتصادی

□ سود^۱. دسترسی به اطلاعات را می‌توان مقایسه سود دسترسی در مقابل هزینه‌های آن تلقی کرد. سود به شکلهای گوناگون مانند سودآوری^۲ یا شکل انتزاعی‌تر مانند دستیابی به اطلاعات برای حل یک مسئله پیچیده پدید می‌آید. یکی از فواید دستیابی به اطلاعات ردیف دوم یا «فرا اطلاعات»^۳ (به عنوان مثال اطلاعات درباره اعتبار یک منبع) این است که فرد می‌تواند ارزش احتمالی منابع ردیف اول را محاسبه کند (Hirschleifer and Riley 1992).

□ هزینه^۴. برخی هزینه‌ها کاملاً اقتصادی هستند. به عنوان نمونه جست‌وجو در یک پایگاه اطلاعاتی پیوسته، مجموعه‌ای از هزینه‌های مالی را به دنبال دارد. اما هزینه‌های دیگر ممکن است مصداق عددی نداشته باشند و نتوان آنها را از لحاظ کمی برآورد کرد. به عنوان مثال، برآورد هزینه‌های زمان، گرفتاری^۵ در نظام، و ناراحتی مخاطب هنگام تلاش برای دسترسی به اطلاعات به وسیله خطوط تلفن، امکان‌پذیر نیست (Budd 1987).

^۱ benefit

^۲ profitability

^۳ meta information

^۴ cost

^۵ inconvenience

□ ارزش^۱. هنگامی که فردی هزینه‌ها را نسبت به سود بالقوه دسترسی به اطلاعات برآورد می‌کند و به جست‌وجوی خود ادامه می‌دهد، هدف نهایی او از دسترسی به اطلاعات، دستیابی به ارزش اطلاعات است. از طرف دیگر، استفاده از اطلاعات به تنهایی شناخت ارزش اطلاعات را تضمین نمی‌کند. بنابراین دسترسی مناسب به ارزش اطلاعات، به تطابق انتظارات، نیازها، تواناییها، و آنچه عرضه می‌شود، وابسته است (Bates 1988).

۵-۵. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های اجتماعی

دسته دیگری از مشوقها و موانع دسترسی به اطلاعات، عوامل اجتماعی هستند که در ادامه به تعدادی از آنها اشاره می‌شود.

□ هنجارهای فرهنگی^۲. به گفته «هال» با توجه به موضوع دسترسی به اطلاعات دو گروه اجتماعی وجود دارند (Hall 1982):

۱. افرادی که دسترسی عالی به اطلاعات و قدرت بیان مناسبتها و روابط گفتمان را دارند؛

۲. دسته‌ای که برای دستیابی به اطلاعات باید بسیار تلاش کنند.

«برامن» معتقد است هنجارهای فرهنگی، بر نوع فناوری‌ای که خریداری می‌شود و توسعه می‌یابد، تأثیر به سزایی دارد و فناوری دسترسی به اطلاعات باید با فرایندهای بافت اجتماعی بزرگتر سازگار باشد (Braman 1989).

□ طبقه اجتماعی اعضا و پیشینه آنها. طبقه اجتماعی فرد می‌تواند مانند مشوق یا مانعی در دسترسی به اطلاعات عمل کند؛ زیرا نوع اطلاعاتی که فرد به آن دسترسی دارد، طبقه اجتماعی او را مشخص می‌کند. افرادی که اعضای خانواده آنها جوایز اطلاعات هستند و از نظامهای اطلاعاتی و حقوق خود آگاهی بیشتری دارند، این آگاهی می‌تواند آنها را در دسترسی به اطلاعات یاری دهد. بنابراین زندگی و رشد افراد در خانواده‌هایی که به انواع رسانه‌ها دسترسی دارند، بیانگر آن است که فرد می‌تواند به وسیله گستره‌ای از رسانه‌ها نیازهای اطلاعاتی خود را برآورده سازد (Reitz 2004).

□ شبکه‌های اجتماعی^۳. شبکه‌های اجتماعی بر نوع اطلاعات افراد و فناوریهای موجود تأثیرگذار است. بارزترین تأثیر شبکه‌های اجتماعی بر دسترسی به اطلاعات با بررسی «کالج نامرئی»^۴ آشکار می‌شود که

^۱ value

^۲ cultural norms

^۳ social networks

^۴ invisible college

در آن، آثار علمی پیش از چاپ، به گونه‌ای غیررسمی و به وسیله شبکه‌های بین فردی^۱، به اشتراک گذاشته می‌شوند. همچنین شبکه‌های اجتماعی بر محیطی که اطلاعات در آن تعبیر می‌شود، بر نگرشها، انتظارات، و نظام دسترسی تأثیر دارند (Gandy 1988).

□ آموزش. پیشینه آموزشی افراد، یادگیری، سطح مهارت و شایستگی، و نیز آموزش غیررسمی را در بر دارد. بدین ترتیب فردی که از سطح تحصیلات بالاتری برخوردار است، در دسترسی به اطلاعات با موانع کمتری روبرو می‌شود. پس سطح تحصیلات نه تنها به طور مستقیم بر دسترسی تأثیر دارد؛ بلکه شبکه اجتماعی فرد، سطوح ارتباطی، و مهارت‌های فنی او را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین فردی که شیوه غلبه بر مسائل و مشکلات را می‌داند، مهارت‌های لازم برای غلبه بر موانع دسترسی را نیز در اختیار دارد (Reitz 2004).

□ شایستگی و مهارت^۲. دسترسی به اطلاعات برای افرادی که نیازهای اطلاعاتی خود را بهتر از دیگران بیان می‌کنند، ساده‌تر است. بنابراین مهارت ارتباطی و مهارت در کار با فناوری، در تقویت یا محدودیت دسترسی، نقش مهمی دارد. در شرایط گوناگون میزان تأثیر این مهارتها در دسترسی، متفاوت است. این امر در مورد تحصیلات نیز مصداق دارد و میزان تحصیلات در شرایط گوناگون، اثر متفاوتی در روند دسترسی دارد (Taylor 1968).

□ تجربه. سطح تخصص و تجربه فرد منوط به وضعیتی است که او در آن قرار دارد. همان طور که قبلاً اشاره شد، فرد می‌تواند در چند وضعیت، کارآموده و متخصص باشد اما در موقعیتی دیگر تنها یک مبتدی باشد. بنابراین استفاده مفید از یک نظام، سطح تخصص فرد را در آن تعیین می‌کند و او در استفاده از هر نظام دیگری آن سطح را بالا می‌برد. بنابراین آشنایی و استفاده از نظام می‌تواند بر توانایی فرد در انتخاب روش‌های مناسب در دستیابی به اطلاعات مؤثر باشد (Reitz 2004).

۵-۶. تقویت‌کننده‌ها و بازدارنده‌های سیاسی

عوامل سیاسی بخصوص در جوامع مردم‌سالار که نیاز بیشتری به سهولت دسترسی به اطلاعات دارند، چشمگیر هستند. برخی از این عوامل عبارت‌اند از:

□ قدرت. قدرت بر خط‌مشی، گسترش‌های آتی آن، و افرادی که از آن حمایت می‌کنند تأثیر دارد. در یک جامعه مردمی، جایگاه یک شهروند آگاه برای برخورد با افرادی که سیاست‌های ناعادلانه‌ای اتخاذ

^۱ interpersonal

^۲ competence

می‌کنند، استحکام بیشتری دارد. «با کلند» به نقل از «فرانسیس بیکن» می‌گوید دانش قدرت نیست اما غفلت و ناآگاهی منبع ضعف است بنابراین دانشی که در مقابل ضعف به کار می‌رود، منبع قدرت است و قدرت نیز می‌تواند در ایجاد محدودیت در دسترسی به اطلاعات به کار رود. بدین ترتیب دسترسی به دانش که منبع قدرت است، محدود می‌شود (Buckland 1990).

□ کنترل. مشوقها و موانع سیاسی دسترسی به اطلاعات، در کنترل اطلاعات نقش دارند. با نگاهی به قوانین حق مؤلف، قوانین حقوق خصوصی یا کنترل نظامها و جریانهای اطلاعاتی نقش آنها آشکار می‌شود. در زمینه کنترل، پرسشهای بسیاری مطرح است که از دیدگاههای گوناگون به این موضوع پرداخته‌اند. اما اغلب آنها در این پرسش مشترک هستند که چه کسی حق کنترل دسترسی به اطلاعات را برعهده دارد؟ آیا او صلاحیت انجام این کار را دارد؟ بدین ترتیب صلاحیت فرد کنترل‌کننده سؤال برانگیز است (Mulgan 1991).

□ مشارکت. جامعه انسانی نیازمند دسترسی منصفانه به مشاوره، تحلیل، مباحثه، و نیز کالاها و خدماتی است که برای زندگی شهروندی ضرورت دارند. مشارکت نه تنها نیازمند دسترسی به اطلاعات است، بلکه دسترسی به حقوق و ابزار آگاهی‌رسانی نیز در این مقوله می‌گنجد (Murdock and Golding 1989).

۶. رویکردهای دسترسی به اطلاعات

رویکردهای دسترسی به اطلاعات^۱ از جمله بازیابی اطلاعات^۲، جریان کار^۳، تفکیک تعاملی^۴ و مدل مسیر^۵ هر یک تصاویر متفاوتی ارائه می‌دهند. با این وجود کاربرد هر یک از مدلها از نظر مفاهیمی که دربردارند، مشابه هستند و در نهایت اطلاعات سودمندی، با توجه به محتوا، کاربران، و زمینه استفاده در اختیار افراد قرار می‌دهند. در ادامه به بررسی این رویکردها می‌پردازیم.

۱-۶. بازیابی اطلاعات

نظام بازیابی اطلاعات بر محتوای مدارک بیش از سایر موارد (کاربران و زمینه کاربرد)، تأکید دارد. زیرا بازیابی موضوعی پایه و اساس این نظام را تشکیل می‌دهد. نظامها معمولاً به تازه‌ترین جست‌وجوهای کاربران، هویت و پیشینه افراد، و ابزارها و مدارکی که آنها در حال حاضر به کار می‌برند، توجه نمی‌کنند. در بازیابی اطلاعات هر واژه‌ای در یک مجموعه، نماد خاصی دارد که آن را از کاربر یا فعالیت مربوط به آن مستقل می‌نماید. به این مفهوم که جست‌وجوی واژه ارتباطی با کاربر یا اقدامات او ندارد. نظامهای بازیابی اطلاعات به عنوان واسطه‌ای عمل می‌کنند که اطلاعات مرتبط را تا هنگامی که کاربر به جست‌وجویی بپردازد و این جست‌وجو موجب دستیابی به اطلاعات مورد نظر شود، برای آنها فراهم

^۱ information access approaches

^۲ information retrieval

^۳ workflow

^۴ collaborative filtering

^۵ path model

می‌آورند به گونه‌ای که یافته‌های مقدماتی که حاصل فعالیت‌های مستمر کاربر از ابتدای جست‌وجو هستند به مجموعه نهایی افزوده نخواهد شد.

اطلاعاتی که به وسیله نظام بازیابی اطلاعات به دست می‌آیند در سه قالب تصاویر، داده‌های صوتی، و داده‌های متنی طبقه‌بندی می‌شوند. بنابراین در این نظامها، اطلاعات مشابهی داریم که با توجه به شکل داده، جدا از یکدیگر طبقه‌بندی می‌شوند. بر این اساس تطبیق موضوعی با قالبهای گوناگون اطلاعات موجب بروز مشکلاتی در نظام بازیابی اطلاعات می‌گردد.

اگر چه یافته‌های اخیر به نوعی نتیجه بسط یافته جست‌وجوهای پیشین کاربران دیگر است، با این وجود هیچ نظامی این توانایی را ندارد که با توجه به اقدامات و زمینه کاری هر کاربر، تنها مدارکی را ارائه دهد که سازگار با نیاز آن کاربر باشد.

۲-۶. جریان کار

جریان کار نیز مانند نظام بازیابی اطلاعات، شیوه‌ای از نمایش موضوعی اطلاعات برای کاربران، با توجه به زمینه کاری یا فعالیت آنهاست. اما برخلاف بازیابی اطلاعات، عامل محوری در این مدل مرتبط بودن اطلاعات است. جریان کار، دسترسی به اطلاعات را به گونه‌ای فراهم می‌کند که مبتنی بر فعالیت‌های سازمان و تعاملات انسانی باشد. در این رویکرد اطلاعات بر اساس مجموعه‌ای از نیازهای اطلاعاتی، قابلیت دسترسی دارند و بر اساس اولویت کاربرد اطلاعات ارائه می‌شوند. به عبارت دیگر جریان کار با توجه به نیازهای اطلاعاتی هر گروه از کاربران، اطلاعات را در اختیار آنان قرار می‌دهد.

جریان کار در میان رویکردهای دسترسی به اطلاعات از انعطاف‌پذیری کمتری برخوردار است. جریانهای کار به واسطه تعیین تعاملات درون یک سازمان ایجاد می‌شوند اما جریان اطلاعات بر اساس روش‌های تغییر فعالیت‌های جاری تنظیم می‌شود.

۳-۶. تفکیک تعاملی

تفکیک تعاملی به عنوان یکی دیگر از رویکردهای دسترسی به اطلاعات، مبتنی بر الگوهای تفکیک موضوعی اهداف اطلاعاتی است که با عنوان «نظامهای پیشنهادکننده»^۱ نیز شناخته می‌شوند و در ارائه انواع داده‌ها همچون کتاب، فیلم، و موسیقی قدرت بسیار دارند. در این رویکرد شباهت‌های موارد جست‌وجو

^۱ recommender system

صرفنظر از قالب اطلاعات (تصویری، متنی، و ...) مورد توجه قرار می گیرد. در یک نظام تفکیک تعاملی خروجیها به کاربر اختصاص دارد اما از فعالیتها یا زمینه‌های کاری او مستقل است.

۴-۶. مدل مسیر

رویکردی نوین در دسترسی به اطلاعات، مدل مسیر است که از رویکرد تفکیک تعاملی نشأت گرفته است و بر ذهنیت^۱، نسیت^۲، و سازگاری^۳ در نمایش اطلاعات تأکید دارد. استفاده از واژه مسیر در این رویکرد به بخشهایی از عبارت «آنگونه که می‌اندیشیم»^۴ اشاره دارد. در این رویکرد موضوعها به یکدیگر متصل می‌شوند و یک زنجیره یا مسیر تشکیل می‌دهند. همانند تفکیک تعاملی، مدل مسیر ابتدا اطلاعات را به روشهایی تفسیر می‌کند که افراد آن را به کار می‌برند. در این رویکرد تاریخچه، زمان، و موضوع مورد جست‌وجو مبنایی برای تشکیل مسیر جست‌وجوی اطلاعات است. بدین مفهوم که بر خلاف تفکیک تعاملی، زمینه یا فعالیتهای جاری، بخش حیاتی و ضروری این رویکرد است.

بدین ترتیب، رویکردهایی که بر اساس بازنمون اطلاعات مرتبط هستند، مانند تفکیک تعاملی و مدل مسیر، به سایر رویکردها و نظامها وابسته‌اند. از طرف دیگر، رویکرد مسیر که از افراد و زمینه‌های کاری آنها مستقل است مانند رویکرد بازیابی اطلاعات هنگامی که هیچ نوع تعامل انسانی وجود ندارد به کار گرفته می‌شود. از این رو جریان کار، تفکیک تعاملی، و مدل مسیر به محتوای موضوعی وابستگی کمتری دارند و بر این اساس با سهولت بیشتری داده‌های ناهمگون و نامتجانس را دسته‌بندی می‌کنند. رویکردهایی مانند جریان کار - که به شدت جزئیات فردی و زمینه کاری را تنظیم می‌کنند - و رویکرد سنتی بازیابی اطلاعات - که هیچگونه تأکیدی بر این جزئیات و زمینه‌های کاری ندارد - هنگامی که سودمندی برترین هدف است، نقش مشابهی ایفا می‌کنند.

رویکردهای دسترسی به اطلاعات^۱ ابزارهایی هستند که به تنهایی یا ترکیبی به کار برده می‌شوند و درک نقاط قوت و ضعف آنها، به ایجاد رویکردهای جدید دسترسی به اطلاعات کمک می‌کند (Chalmers n.d.).

^۱ subjectivity

^۲ relativity

^۳ adaptation

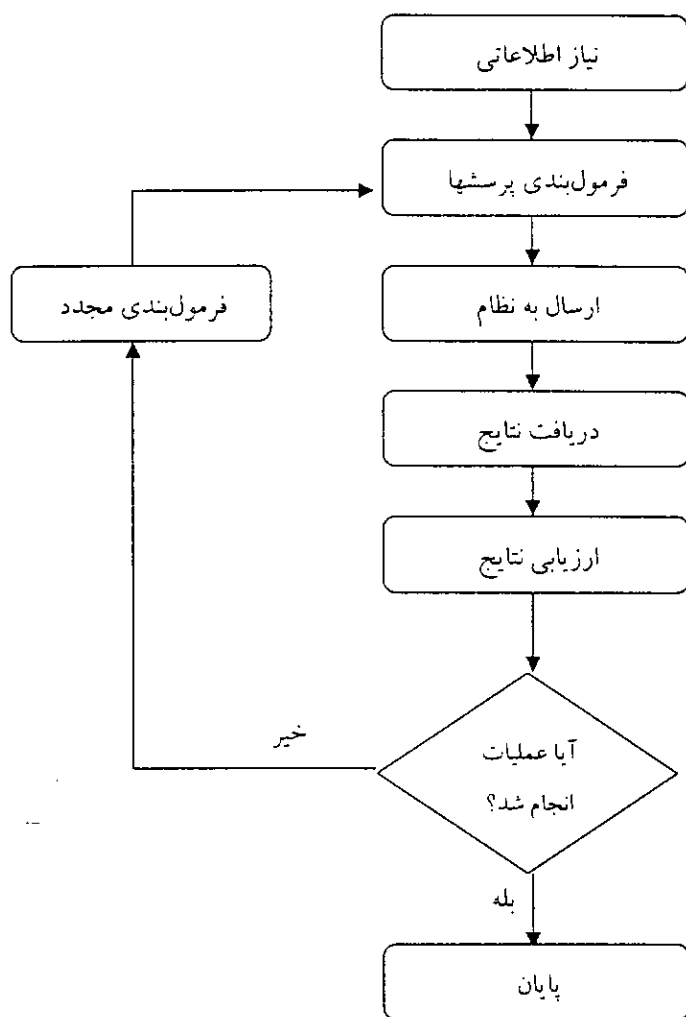
^۴ as we may think

«بیدگلی» معتقد است که دسترسی به اطلاعات می‌تواند با ارائه پرسشهایی مبنی بر تشخیص، دریافت اطلاعات، بررسی نتایج، و سپس توقف جست‌وجو یا فرمول‌بندی دوباره و پرسش مجدد، و در پایان تلاش در چندین نوبت تا رسیدن به نتیجه مناسب انجام گیرد (Bidgoli 2003).

«هیرز» شیوه‌ای از دسترسی به اطلاعات را به عنوان «مدل تعاملی»^۱ دسترسی به اطلاعات معرفی کرده است که به صورت گامهای متوالی زیر بیان می‌شود. شکل یک این مراحل را به صورت نموداری ساده نشان می‌دهد (Hears n.d.):

۱. تعیین نیاز اطلاعاتی؛
۲. انتخاب نظام و منابع اطلاعاتی؛
۳. تنظیم و فرمول‌بندی پرسشهای مورد نظر؛
۴. ورود موضوع به نظام؛
۵. دریافت نتایج در قالب عنوانهای اطلاعاتی؛
۶. بررسی، ارزیابی و تفسیر نتایج؛
۷. توقف؛ یا
۸. تعریف دوباره موضوع جست‌وجو و رفتن به مرحله ۴.

^۱ interaction model



شکل ۱. نمودار ساده دسترسی به اطلاعات (Hears n.d.)

۷. ابعاد دسترسی به اطلاعات

«داوس»^۱، «پاردو» و «کرسول»^۲ ۱۵ بعد را شناسایی کرده‌اند که در برنامه‌های دسترسی به اطلاعات الکترونیکی تأثیرگذار هستند. هشت دسته از این ابعاد به کاربران، کارگزاران^۳، محتوا، و کاربرد اطلاعات ارتباط دارند. هفت بعد دیگر جنبه‌های برنامه دسترسی و زمینه سازمانی^۴ آن را نشان می‌دهند. همه این ابعاد عواملی را بیان می‌کنند که فراهم‌آورنده دسترسی هستند یا در طراحی برنامه جدید دسترسی یا برای بهبود وضعیت موجود باید به آنها توجه شود. از این میان، ابعاد کاربران، کارگزاران، محتوا، و کاربرد موارد زیر را شامل می‌شوند:

- ویژگیهای کاربران؛
 - قابلیت پیش‌بینی کاربرد؛
 - حساسیت محتوا؛
 - چارچوب منابع مورد نیاز برای تفسیر و کاربرد محتوا؛
 - جایگاه فراداده^۳؛
 - همانندی منابع اطلاعاتی^۴؛
 - میزان انسجام منابع اطلاعاتی؛
 - سودمندی محتوا در طول زمان؛
- ابعاد برنامه دسترسی و زمینه سازمانی نیز این موارد را دربر دارند:

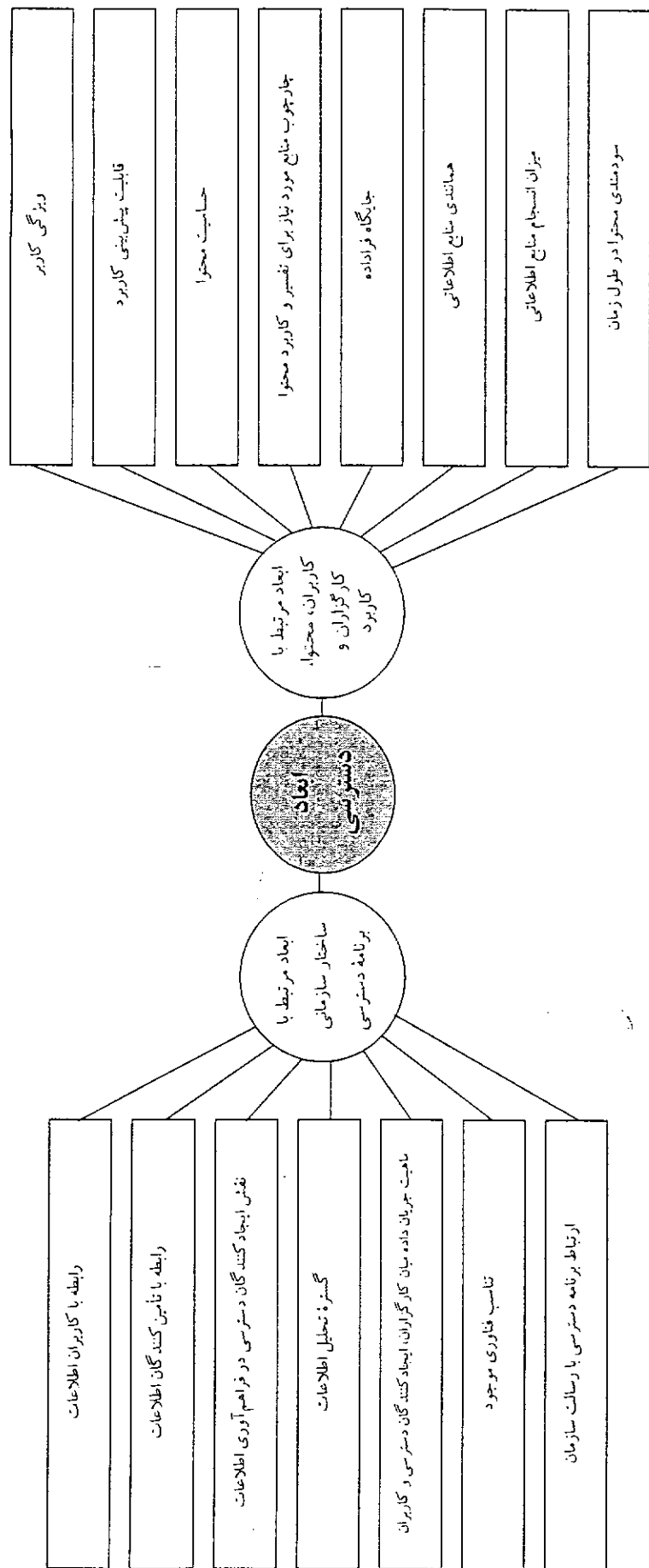
^۱ suppliers

^۲ organizational context

^۳ the status of metadata

^۴ the uniformity of information sources

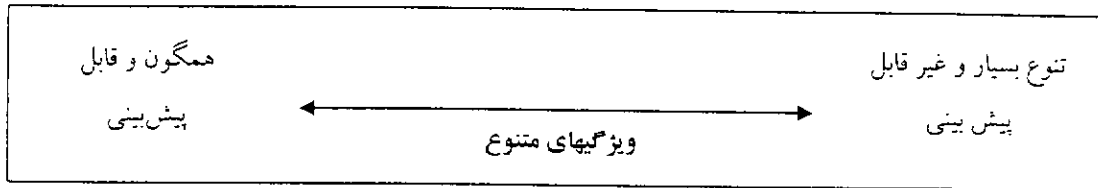
- ساختار روابط با کاربران اطلاعات؛
 - ساختار روابط با تأمین کنندگان اطلاعات؛
 - نقش ایجاد کنندگان دسترسی در فراهم آوری اطلاعات؛
 - گستره تحلیل اطلاعات؛
 - ماهیت جریانهای داده؛
 - تناسب فناوری موجود؛
 - ارتباط برنامه دسترسی با رسالت سازمان.
- این ابعاد در شکل دو نمایش و در ادامه توضیح داده می شوند (Dawes, Pardo, and Cresswell 2004, 8-15).



شکل ۲. ایجاد دسترسی به اطلاعات

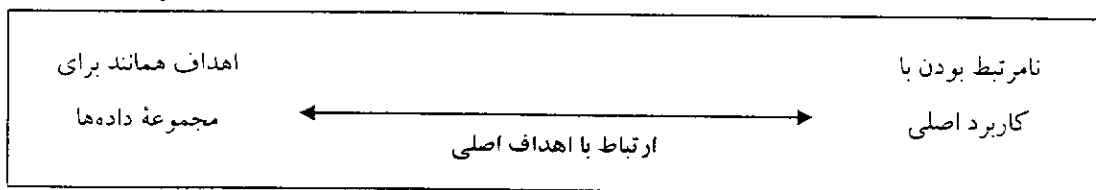
۷-۱. ابعاد مرتبط با کاربران، محتوا، کارگزاران، و کاربرد

۱. ویژگیهای کاربر. ویژگیهای کاربران، توانایی آنها در درک و تشخیص محتوای داده‌ها، محدودیتهای آنها، و شرایطی را دربردارد که تحت آن شرایط، داده‌ها جمع‌آوری شده‌اند. این ویژگیها مهارتهای تجزیه و تحلیل و مدیریت داده‌ها، ابزارها و قابلیتهای تکنولوژیک را نیز شامل می‌شود.



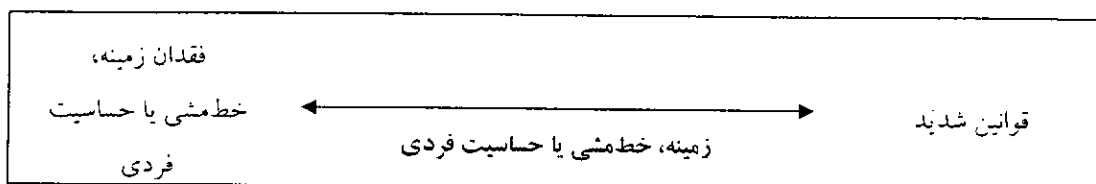
شکل ۳. ویژگی کاربر

۲. قابلیت پیش‌بینی کاربرد. شیوه کاربرد مدارک و اطلاعات الکترونیکی ممکن است با کاربردی که واقعاً برای آنها پیش‌بینی شده است، تطابق نداشته باشد. بنابراین پیش‌بینی میزان استفاده کاربردی از اطلاعات عاملی کلیدی است که باید مورد توجه قرار گیرد.



شکل ۴. قابلیت پیش‌بینی کاربرد

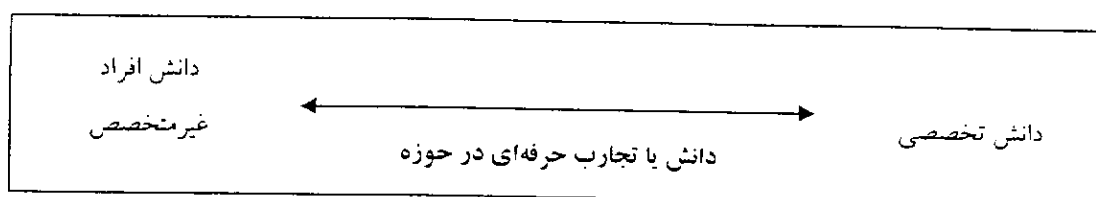
۳. حساسیت محتوا. محتوای مدارک ویژگیهایی دارد که می‌توان آن را در پیوستاری^۱ تعریف کرد که یک طرف آن محتوای واقعی و طرف دیگر محتوای انتزاعی قرار داشته باشند. در این پیوستار اطلاعاتی با حساسیتهای گوناگون قرار می‌گیرند که باید به وسیله خط‌مشی‌ها یا ابزارهای مناسبی مدیریت شوند.



شکل ۵. حساسیت محتوا

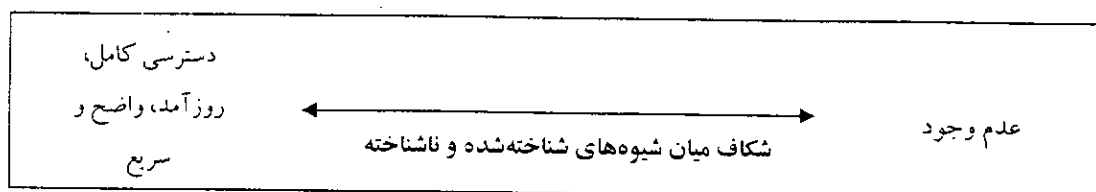
^۱ continuum

۴. چارچوب منابع مورد نیاز برای تفسیر و کاربرد محتوا. محتوای اطلاعات با توجه به چارچوب تخصصی‌شان در یک پیوستار قرار می‌گیرند. در یک سمت اطلاعاتی قرار می‌گیرد که برای افراد غیرمتخصص کاربرد دارد و در سوی دیگر، اطلاعاتی وجود دارد که تنها افراد متخصص قادر به استفاده از آن هستند.



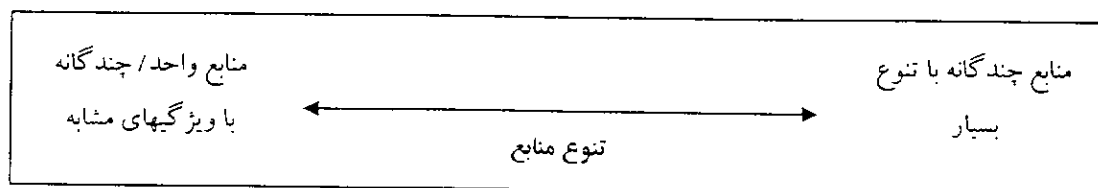
شکل ۶. چارچوب منابع مورد نیاز برای تفسیر و کاربرد محتوا

۵. جایگاه فراداده. تنوع در روشها و کیفیت فراداده، در این بعد مطرح می‌شود. ویژگیهای فراداده شامل اطمینان، گسترش و توسعه، اشاعه، و قابلیت دسترسی آن برای کاربران است. یک فراداده می‌تواند دارای همه ویژگیهای یاد شده باشد و فراداده دیگر ممکن است فاقد این ویژگیها باشد.



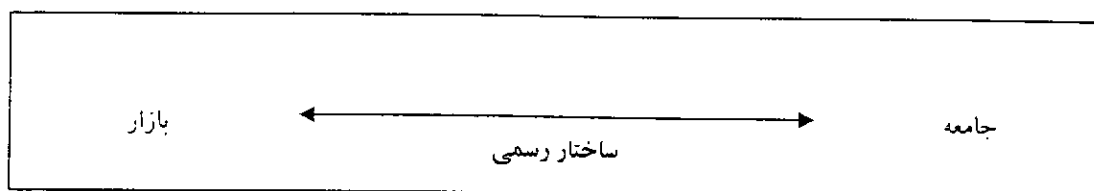
شکل ۷. جایگاه فراداده

۶. همانندی منابع اطلاعاتی. این بعد اشاره به همانندی جنبه‌های مهمی از منابع اطلاعاتی دارد که قابلیت دسترسی را برای کاربر امکان‌پذیر می‌سازند. این ویژگیها شامل قالب فیزیکی، اهداف اصلی، شیوه جمع‌آوری داده، و مفهوم عناصر گوناگون داده هستند. در یک سمت پیوستار، داده یا مدارکی قرار دارد که از یک منبع گرفته شده‌اند یا عیناً مشابه یکدیگر هستند، اما در سوی دیگر پیوستار، مدارکی وجود دارند که از منابع گوناگون و ناهمگن نشأت گرفته‌اند.



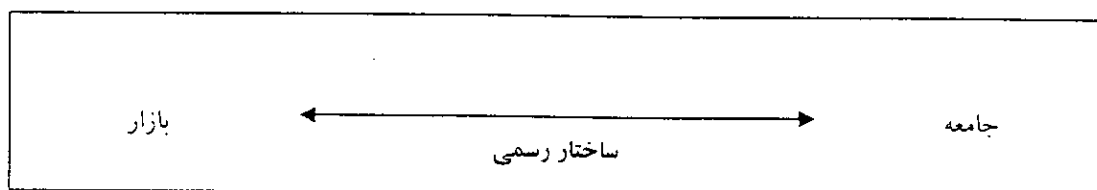
شکل ۸. همانندی منابع اطلاعاتی

اجتماعی مبتنی بر شناخت بلندمدت و اطمینان هستند و در این روابط تسهیم هویت، ارزشها و علایق دوجانبه مورد توجه است.



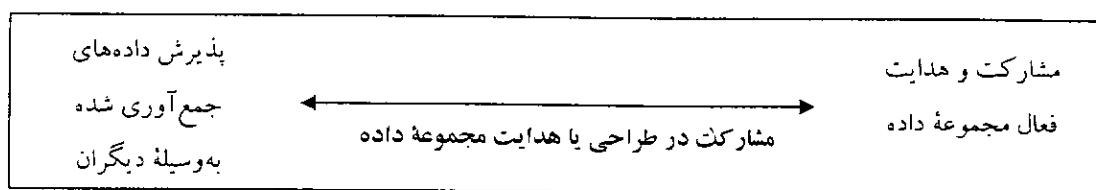
شکل ۱۱. رابطه با کاربران اطلاعات

۲. رابطه با تأمین کنندگان اطلاعات. ساختار روابط با تأمین کنندگان، مشابه ساختار روابط با کاربران است.



شکل ۱۲. رابطه با تأمین کنندگان اطلاعات

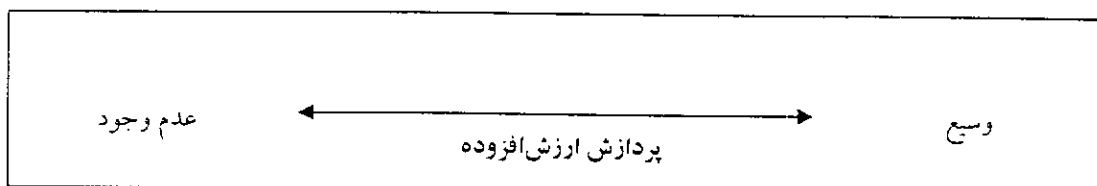
۳. نقش ایجادکننده دسترسی در فراهم آوری اطلاعات. این بعد نقش فراهم آورنده اطلاعات را در جمع آوری داده‌های اصلی نشان می‌دهد. در یک سمت پیوستار، فعالیت ایجاد اطلاعات به وسیله کارگزار از فعالیت ایجادکننده دسترسی مستقل است. در سوی دیگر ایجادکننده دسترسی نقش ویژه‌ای در جمع آوری اطلاعات ایفا می‌کند.



شکل ۱۳. نقش ایجادکننده دسترسی در فراهم آوری اطلاعات

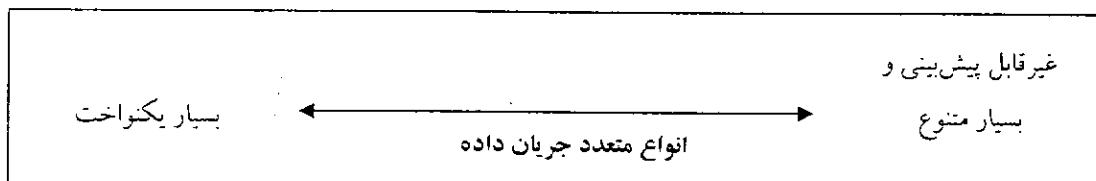
۴. گستره تحلیل اطلاعات (میزان ایجاد ارزش افزوده به وسیله کارگزار). این بعد میزان فعالیتی را دربردارد که ایجادکننده دسترسی به اطلاعات بر روی اطلاعات جمع آوری شده به وسیله دیگران، برای ایجاد تغییر در ارزش افزوده آن انجام می‌دهد. در یک سوی پیوستار - که دارای هزینه بالایی است - ایجادکننده دسترسی، داده‌ها را با شیوه‌های متعددی مانند تجمیع، شاخص‌سازی، تحلیل آماری، و مفهوم سازی داده

تحلیل می‌نماید. در نتیجه آنچه که در اختیار کاربر قرار می‌گیرند کاملاً با آنچه که در منابع اصلی وجود دارند، متفاوت است. در سوی دیگر پیوستار، ایجادکننده دسترسی هیچگونه تغییر و تحلیلی را در خصوص داده‌های موجود در مخزن اعمال نمی‌کند و تنها داده‌های اصلی را در دسترس کاربران قرار می‌دهد.



شکل ۱۴. گستره تحلیل اطلاعات (میزان ایجاد ارزش افزوده به وسیله کارگزار)

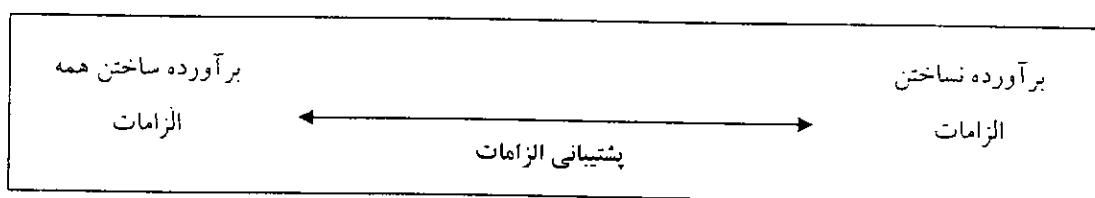
۵. ماهیت جریان داده میان کارگزاران، ایجادکنندگان دسترسی، و کاربران. این بعد جریانهای اطلاعاتی را که از کارگزاران شروع و به ایجادکنندگان دسترسی و در نهایت به کاربران نهایی ختم می‌شود، نشان می‌دهد. در یک سوی پیوستار جریان داده به سمت مخزن است در حالی که تقاضای دسترسی به آن داده قابل پیش بینی نیست و از نظر زمان، حجم، و دیگر مشخصه‌ها متغیر است. یک آرشیو دولتی نمونه‌ای از این بعد است. در حالی که در همه مواردی که یکنواخت و تکراری هستند، چه در مورد ماهیت و چه جریان داده به سمت مخزن، موارد یاد شده باید قابل پیش‌بینی باشند.



شکل ۱۵. ماهیت جریان داده میان کارگزاران، ایجادکنندگان دسترسی و کاربران

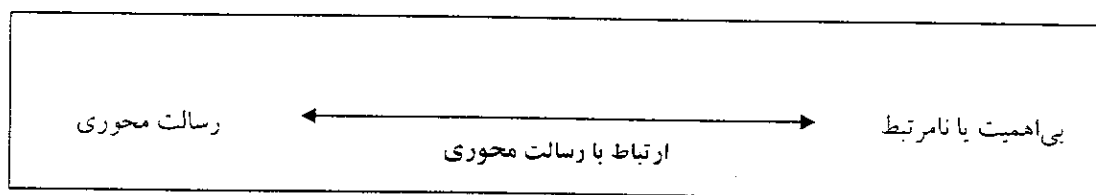
۶. تناسب فناوری موجود. برنامه‌های دسترسی الکترونیکی، الزاماً بر پایه فناوری استوار هستند. این بعد میزانی که فناوری موجود می‌تواند برنامه دسترسی مورد نظر را پشتیبانی کند نشان می‌دهد. در یک سوی پیوستار برنامه‌هایی قرار دارند که از پیش دارای فراساختار^۱ و پشتیبانی فنی مناسب برای فعالیت هستند. در سوی دیگر، موقعیتی وجود دارد که در آن، فناوری موجود، حتی مهمترین و حیاتی‌ترین الزامات را پشتیبانی نمی‌کند.

^۱ infrastructure



شکل ۱۶. تناسب فناوری موجود

۷. ارتباط برنامه دسترسی با رسالت سازمان. این بعد میزانی از برنامه دسترسی را نشان می‌دهد که در کانون فعالیت یا رسالت سازمان ایجادکننده دسترسی قرار دارد. اگر اهداف یا رسالت اولیه سازمان، فراهم آوردن دسترسی به اطلاعات باشد، آن سازمان دارای کمترین مشکل در این بعد است. آرشیوها نمونه‌هایی از چنین سازمانهایی هستند. در آن سوی پیوستار برنامه دسترسی، بخش جزئی، بی‌اهمیت، و حتی نامرتبط با رسالت کلی سازمان قرار دارد.

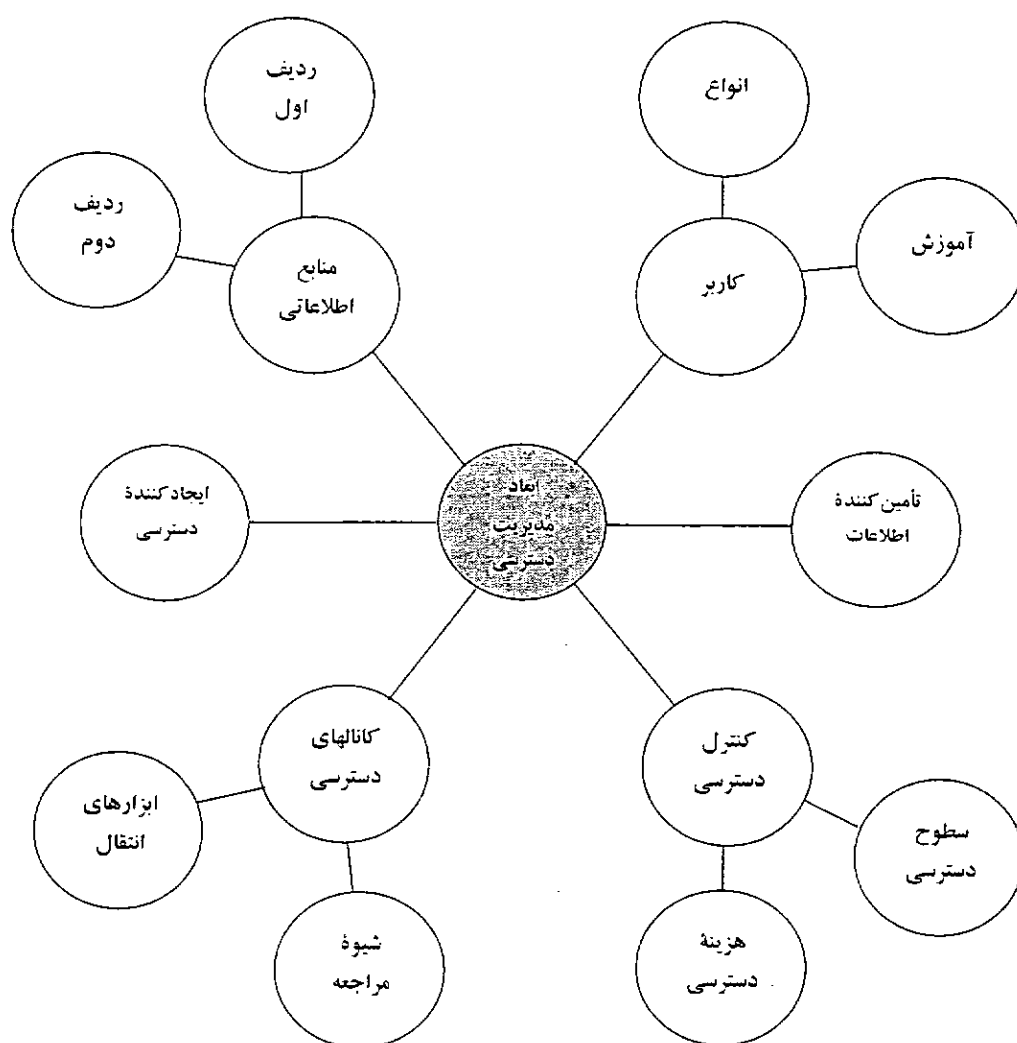


شکل ۱۷. ارتباط برنامه دسترسی با رسالت سازمان

۸. مدیریت دسترسی

با تحلیل متون مربوط به دسترسی اطلاعات، ملاحظه می‌شود که در مدیریت فرایند دسترسی باید به ابعاد گوناگون و ارتباط میان آنها توجه کرد. این ابعاد عبارت‌اند از (شکل ۱۸):

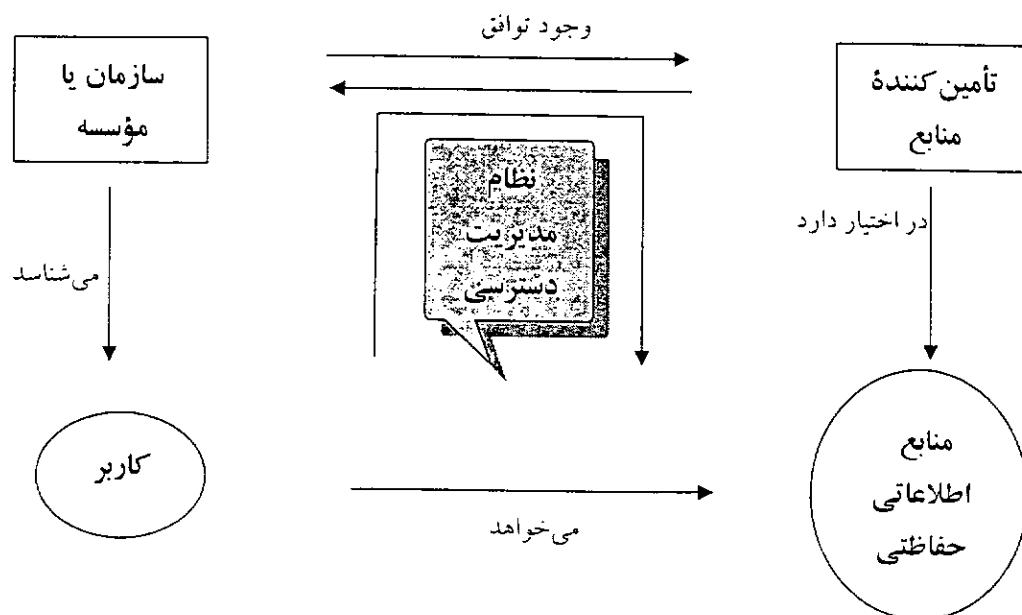
- ☐ ایجاد کننده دسترسی؛
- ☐ کاربر اطلاعات؛
- ☐ تأمین کننده اطلاعات؛
- ☐ منابع دسترسی؛
- ☐ کانالهای دسترسی؛
- ☐ کنترل دسترسی.



شکل ۱۸. ابعاد مدیریت دسترسی به اطلاعات

«ریتز» نیز در شکل ۱۹ نظام مدیریت دسترسی را با چهار بعد نمایش داده است. بدین ترتیب ابعاد مؤثر در مدیریت دسترسی از نظر «ریتز» عبارت‌اند از (Reitz 2004):

- ☐ تأمین‌کننده منابع؛
- ☐ سازمان؛
- ☐ کاربر؛
- ☐ منابع اطلاعاتی.



شکل ۱۹. نظام مدیریت دسترسی (Reitz 2004)

۸-۱. کاربران اطلاعات

به اعتقاد «کانز» و «ریتل» کاربران اطلاعات، افرادی هستند که به هر دلیل، نیاز به جست‌وجو و دسترسی به اطلاعات دارند. بنابراین، دسته‌بندی گروه‌های کاربران در طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی از اهمیت بسیار برخوردار است. از نظر تسهیلات اطلاع‌رسانی برنامه‌ریزی شده یا تسهیلات خاص موجود، کاربران را می‌توان حداقل به چهار دسته تقسیم کرد (Kunz and Rittel 1977):

۱. کاربر بالقوه: کاربری که به اطلاعات نیاز دارد و خدماتی از تسهیلات اطلاع‌رسانی، آن نیازها را برطرف می‌سازد.
۲. کاربر مورد انتظار: فردی که می‌دانیم قصد استفاده از خدمات اطلاع‌رسانی معینی دارد (مشترک خدمت اطلاع‌رسانی خاص).
۳. کاربر واقعی: فردی که از خدمات اطلاع‌رسانی، واقعاً استفاده کرده است.
۴. بهره‌ور: کسی که از خدمات اطلاع‌رسانی امتیاز چشمگیری به دست می‌آورد. باید توجه نمود که تبدیل کاربر بالقوه به بهره‌ور، هدف برنامه‌ریزان و طراحان نظام‌های اطلاع‌رسانی است.

در اینجا باید توجه داشت که شناسایی علایق موضوعی به تنهایی، نیازهای اطلاعاتی واقعی کاربران را منعکس نخواهد کرد زیرا کاربران متفاوت، درباره یک موضوع، آرا یا نظامهای ارزشی گوناگونی دارند.

«هومر» معتقد است که بهره‌جویی مطلوب از اطلاعات، بیشتر با اطلاعات واقعی مورد نیاز ارتباط دارد تا با رشته کاربر. بدین ترتیب، با پرسشهای مناسب باید دریافت که:

- ☐ چه اطلاعاتی؟
 - ☐ به چه صورتی؟
 - ☐ برای چه نیازی؟
 - ☐ چه میزان / به چه اندازه؟ و
 - ☐ برای اجرای چه نقشی؟
- ضروری است.

به عبارتی برای هر نیاز اطلاعاتی خاص، باید توجه داشت چه نوع اطلاعاتی (از نظر محتوا، دیدگاهها، جزئیات فنی، داده‌های آماری، اخبار، و نظریه‌ها)، به چه شکلی (خلاصه، مفصل، جدول، شکل، نقشه، گزارش پیشرفت، و غیره) با چه میزانی از پوشش (جامع، گزینشی، موارد تازه، محدود به دوره زمانی خاص، هر چند مدت یکبار) با چه رسانه‌ای، به چه مقدار، و با چه اولییتی، مناسبترین خواهد بود (Homer 1981).

بنابراین دسترسی به انبوهی از منابع اطلاعاتی متنوع، همواره به معنای تأمین نیازهای اطلاعاتی افراد و استفاده بهینه از آن نیست. با گسترش دامنه عرضه اطلاعات گرچه امکاناتی ارزشمند و نوین در اختیار کاربران قرار گرفته است اما در عین حال آنها را با چالشهایی در زمینه بهره‌مندی از اطلاعات موجود روبه‌رو ساخته است. چالشهایی که گذر از آنها بیش از هر چیز به تجهیز کاربران به دانش و بینش چگونگی استفاده بهینه از اطلاعات وابسته است.

همزمان با گسترش امکانات دستیابی به منابع اطلاعاتی، اهمیت تجهیز کاربران به مهارتهای لازم برای استفاده از اطلاعات مطرح می‌شود و هر روز اهمیت آن بیشتر می‌شود.

۸-۲. منابع اطلاعاتی و انواع آن

«ریتز» منابع اطلاعاتی را مجموع کتابها و دیگر منابع موجود در کتابخانه می‌داند که برای سهولت دسترسی، فهرست نویسی، نمایه‌سازی، و مرتب شده‌اند و اغلب از چندین مجموعه کوچکتر (مجموعه

مرجع، کتابهای امانی، پایندها، اسناد دولتی، کتابهای کمیاب، مجموعه‌های ویژه، و ...) تشکیل می‌شوند (Reitz 2004).

کمتر از یک دهه پیش، منابع اطلاعاتی مترادف منابع چاپی بود. اما امروزه، نه تنها از آثار چاپی استفاده می‌شود بلکه استفاده از منابع الکترونیکی نیز به تدریج متداول شده است و منابع اصلی به صورت پیوسته یا به شکل دیسکهای فشرده قابل استفاده هستند. منابع اطلاعات را می‌توان در دو دسته تقسیم‌بندی کرد (Katz 2002):

۱. منابع ردیف اول. این منابع شامل مدرک یا رکورد حاوی اطلاعات دست اول یا داده‌های اصیل درباره یک مقوله هستند. انواع منابع دسته اول عبارت‌اند از:

☐ دست‌نوشته‌های اصیل؛

☐ مقاله‌های ادواری که اندیشه یا پژوهشی بنیادین را گزارش می‌دهند؛

☐ دفترهای خاطرات؛

☐ رویدادنامه‌ها؛

☐ نامه‌ها؛

☐ مجلات تخصصی؛

☐ عکسها؛

☐ نقاشیها؛

☐ پوسترها؛

☐ بریده قطعات فیلم؛

☐ اوراق نتهای موسیقی؛

☐ سرودها؛

☐ مصاحبه‌ها؛

☐ اسناد دولتی؛

☐ رکوردهای عمومی؛

☐ گزارشهای شاهدان عینی؛

☐ بریده روزنامه‌ها؛

☐ نقشه‌ها.

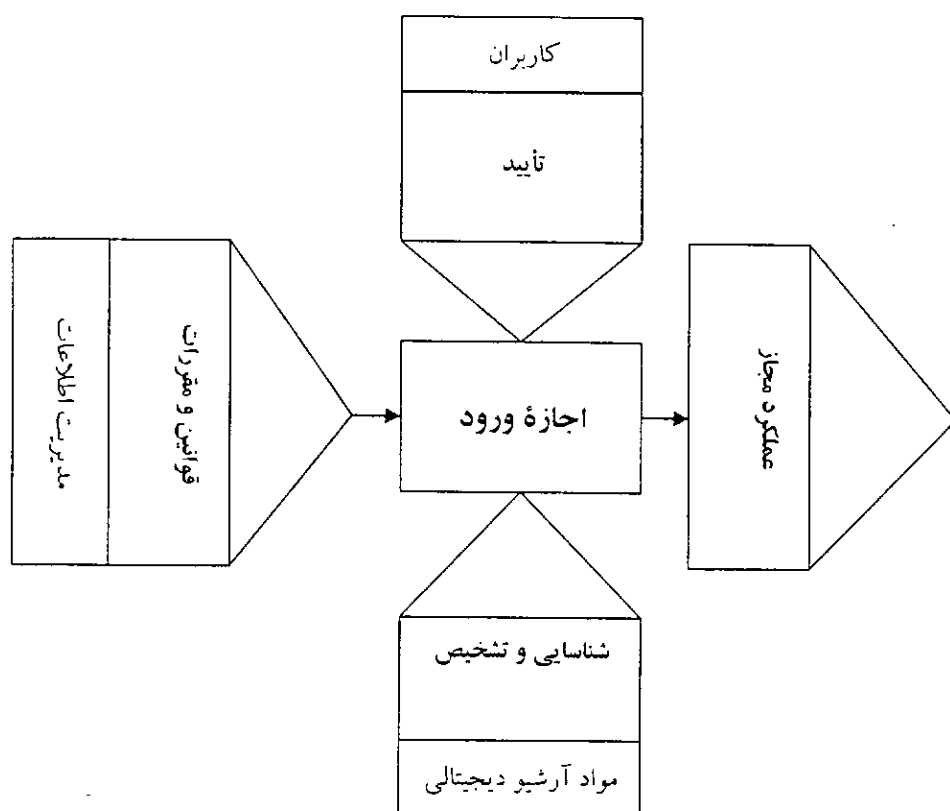
۲. منابع ردیف دوم. این منابع عبارت‌اند از هر اثر منتشرشده یا منتشر نشده‌ای که یک گام با منبع اصلی فاصله دارد و معمولاً مطالب منابع ردیف اول را توصیف، خلاصه، تحلیل، یا ارزیابی می‌کند، یا از آنها مشتق شده، یا مبتنی بر آنهاست. آثار نقد و بررسی، تحلیل انتقادی، روایت دست دوم، مطالعه تاریخی یا زندگینامه‌ای، و ... به عبارت دیگر به موادی غیر از منبع ردیف اول که در ایجاد اثری مکتوب مورد استفاده قرار می‌گیرند، منابع ردیف دوم گفته می‌شود.

«کنز» انواع منابع اطلاعاتی را از نظر شکل و محتوای آنها نیز به صورت زیر تقسیم‌بندی کرده است (Kastz 2002):

- منابع الکترونیکی؛
- کتابشناسی‌ها؛
- فهرستهای مشترک؛
- کتابها؛
- پیایندها؛
- منابع جغرافیایی؛
- اسناد دولتی؛
- واژه نامه‌ها؛
- منابع سرگذشته‌ای؛
- دایره‌المعارفها.

۸-۳. کنترل دسترسی

از دیگر ابعاد دسترسی به اطلاعات، کنترل است که دو جنبه اقتصادی و امنیتی را دربردارد. از نظر «آرمز» یکی از دلایل آشکار لزوم کنترل دسترسی، جنبه اقتصادی آن است. هنگامی که مراکز اسناد و مدارک، انتظار کسب درآمد از مجموعه خود دارند، تنها در قبال پرداخت هزینه، اجازه دسترسی به منابع را صادر می‌کنند. علاوه بر این، امنیت منابع اطلاعاتی مانند اطلاعات محرمانه بازرگانی، سوابق حقوقی، اطلاعات طبقه‌بندی شده دولتی، و ... از دیگر دلایل کنترل دسترسی به مواد در آرشیوهای دیجیتالی است که برای دسترسی به این نوع مواد سطوح متفاوتی تعریف می‌شود. «آرمز» همچنین چهارچوب کنترل دستیابی به اطلاعات را در شکل ۲۰ نشان می‌دهد (Arms 2000).



شکل ۲۰. عناصر کنترل دستیابی (Arms 2000)

«استانداردهای بریتانیا» سطوح دسترسی را با توجه به نوع کاربرانی که به استفاده از منابع مرکز اسناد و آرشیو تمایل دارند، درجه‌بندی کرده است. پایگاهی که استانداردهای بریتانیا را ارائه می‌دهد، سه سطح دسترسی گوناگون را با توجه به نوع کاربران ارائه می‌دهد (British Standards Online 2005):

۱. کاربر مهمان. کاربر می‌تواند پایگاه را جست‌وجو کند و نتایج بازایی شده را ببیند یا شماره استاندارد مورد نظر خود را وارد و آن را بازایی کند.
۲. کاربر مهمان ثبت نام شده^۱. این کاربر مراحل ثبت نام را انجام داده است و علاوه بر جست‌وجو و مشاهده نتایج بازایی، می‌تواند خلاصه مطالب را ببیند و نسخه چاپی آنها را سفارش دهد.
۳. کاربر عضو^۲. این کاربر می‌تواند به صورت نامحدود و سریع به منابع و استانداردها دسترسی پیوسته داشته باشد.

^۱ registered guest

^۲ subscriber

بنابراین دسترسی به اطلاعات به علت مسائل اقتصادی و امنیتی به کنترل نیازمند است و کنترل یکی از ابعاد مهم در دسترسی به اطلاعات است که در سطوح گوناگون اعمال می‌شود.

۸-۴. کانالهای دسترسی

دسترسی به اسناد و مدارک شیوه‌های گوناگونی دارد که هر کدام دارای مزایا و معایبی هستند. معمولاً ترکیبی از این شیوه‌ها برای دسترسی به مدارک مورد نیاز انتخاب می‌شوند. همچنین عوامل مهم در کارآمدی شیوه دسترسی به اطلاعات عبارت‌اند از:

□ سرعت؛

□ هزینه؛

□ اطمینان؛

□ سهولت استفاده؛

□ کیفیت دریافت مدرک.

علاوه بر این، کانالهای دسترسی به اطلاعات از دو بعد قابل بررسی هستند:

□ شیوه مراجعه کاربر؛

□ ابزارهای انتقال و ارائه اطلاعات.

۱. شیوه مراجعه کاربر. که به دو صورت فیزیکی و الکترونیکی انجام می‌شود (Reitz 2004):

۱-۱. دسترسی فیزیکی. در دسترسی فیزیکی، کاربر یا درخواست‌کننده اطلاعات، به مؤسسه اطلاعاتی به صورت حضوری مراجعه می‌کند و اطلاعات مورد نیاز خود را درخواست می‌کند.

۱-۲. دسترسی الکترونیکی. در این نوع دسترسی، کاربر یا درخواست‌کننده اطلاعات، از طریق درگاه‌های^۱ الکترونیکی (اینترنت) نیاز اطلاعاتی خود را مطرح می‌کند.

«لاین» ضمن بررسی مزایا و معایب دسترسی الکترونیکی، موانع موجود در آن را برشمرده است که

عبارت‌اند از (Lyne 2004):

□ ترس از استفاده از رایانه. تجربه‌های استفاده از منابع الکترونیکی نشان داده است که استفاده آسان از

منابع الکترونیکی باید به افراد آموزش داده شود. در غیر این صورت، کاربران نمی‌توانند نیازهای خود را به سهولت بیان کنند.

^۱ portals

□ ارتقای منابع الکترونیکی. بسیاری از مؤسسات خریدار منابع الکترونیکی، از شیوه روزآوری و ارتقای این منابع بی اطلاع هستند. استفاده از محیطهای یادگیری مجازی^۱، درگاهها، وبسایتهای کتابخانهها و مراکز آرشیوی می تواند این مشکل را حل نماید.

□ کنترل دسترسی. بزرگترین مانع دسترسی به منابع الکترونیکی، نیاز به کنترل دسترسی است. منابع الکترونیکی معمولاً رایگان نیستند و پرداخت هزینه اشتراک برای آنها الزامی است، یا حداقل شرط اجازه استفاده به وسیله کاربر باید پذیرفته شده باشد.

۲. ابزارهای انتقال و ارائه اسناد. ابزارهای گوناگون در انتقال و ارائه اطلاعات وجود دارند که مهمترین آنها عبارت اند از:

۱-۲. پست. بدون توجه به مسئله سرعت انتقال، در حال حاضر پست ارزانترین و گسترده ترین شیوه انتقال اسناد و مدارک است. علیرغم گسترش حیرت انگیز امکان ذخیره الکترونیکی اطلاعات، این مسئله که روزی تمامی منابع اطلاعاتی برای دسترسی از راه دور اسکن شوند، دور از تصور است. بنابراین شیوه های سنتی انتقال اسناد برای کتابخانه ها، به خصوص برای منابع اطلاعاتی گذشته نگر که امکان ذخیره الکترونیکی آن وجود ندارد؛ دارای اهمیتی بسیار است. علاوه بر آن انتقال الکترونیکی اسناد مدارک با حجم بسیار مستلزم هزینه بسیار بالایی است که موجب توجه بیشتر کتابخانه ها و مراکز اسناد به استفاده از پست به عنوان وسیله ای ارزان در انتقال اطلاعات شده است. بر این اساس برای بهبود سرعت انتقال و کاهش هزینه، شیوه های متنوع مانند پست عادی، پست پیشاز (دی. اچ. ال)^۲، پست هوایی، و ... با توجه به شرایط گوناگون اتخاذ شده اند.

۲-۲. فاکس. بهبود سرعت انتقال، حجم بالای حافظه در ذخیره و ارسال مدرک، بهبود کیفیت کپی، و هزینه کمتر، فاکس را به عنوان ابزاری مناسب در رفع نیازهای در حال افزایش کاربران مطرح کرده است.

۳-۲. انتقال دیجیتالی. در این نظامها با استفاده از یک دستگاه رایانه، پوشگر^۳، و چاپگر لیزری امکان انتقال و دریافت اسناد به صورت الکترونیکی فراهم می آید. به صورتی که مدرک تنها یکبار به وسیله پوشگر به رایانه منتقل می شود و رایانه آن را منتقل می کند. در صورتی که پس از گذشت چند روز (زمان از طرف فرستنده تعریف می شود) مدرک منتقل نشد، به صورت خودکار چاپ و با استفاده از

^۱ virtual learning environments

^۲ DHL

^۳ scanner

فاکس یا پست ارسال می‌شود. به‌علاوه برای دریافت مدرک نیازی به حضور نیروی انسانی نیست و مدرک به‌صورت خودکار به‌وسیله چاپگر دریافت‌کننده، چاپ می‌شود و در صورتی که کاغذ یا «تونر»^۱ تمام شده باشد مدرک بر روی رایانه دریافت‌کننده ذخیره می‌شود تا مشکلات موجود حل شوند.

۲-۴. نشر الکترونیکی. امروزه بسیاری از اسناد و مدارک بخصوص مجلات و منابع مرجع وجود دارند که علاوه بر شکل چاپی به‌صورت دیسک نوری نیز به بازار عرضه شده‌اند و حتی بسیاری از این منابع تنها با استفاده از دیسک نوری قابل دسترس است. کیفیت بسیار مناسب و امکان استفاده از رسانه‌های گوناگون (چندرسانه‌ای‌ها) در ذخیره اطلاعات و امکان انتقال دیجیتال اطلاعات از عوامل بسیار مهم در رشد روزافزون نشر الکترونیکی است. اغلب مجلات الکترونیکی فاقد تصویرها، نمودارها، و جدولها هستند. این مجلات به‌وسیله شبکه‌های رایانه‌ای یا به‌صورت دیسکهای نوری در اختیار مشترکین قرار می‌گیرند.

^۱ tuner

۹. روشهای دسترسی به اطلاعات آرشیو

به منظور یافتن انواع روشهای ممکن جهت ارائه منابع اطلاعات آرشیو چیدار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و بررسی و انتخاب آنها، روشهای ارائه خدمات در قالب چندین عامل دسته‌بندی و در شکل‌های ۲۱-۲۴ نشان داده شده‌اند. از ترکیب گزینه‌ها، طیف وسیعی از روشهای قابل استفاده مشخص می‌شود. در این شکلها توجه به توضیحات زیر ضروری است:

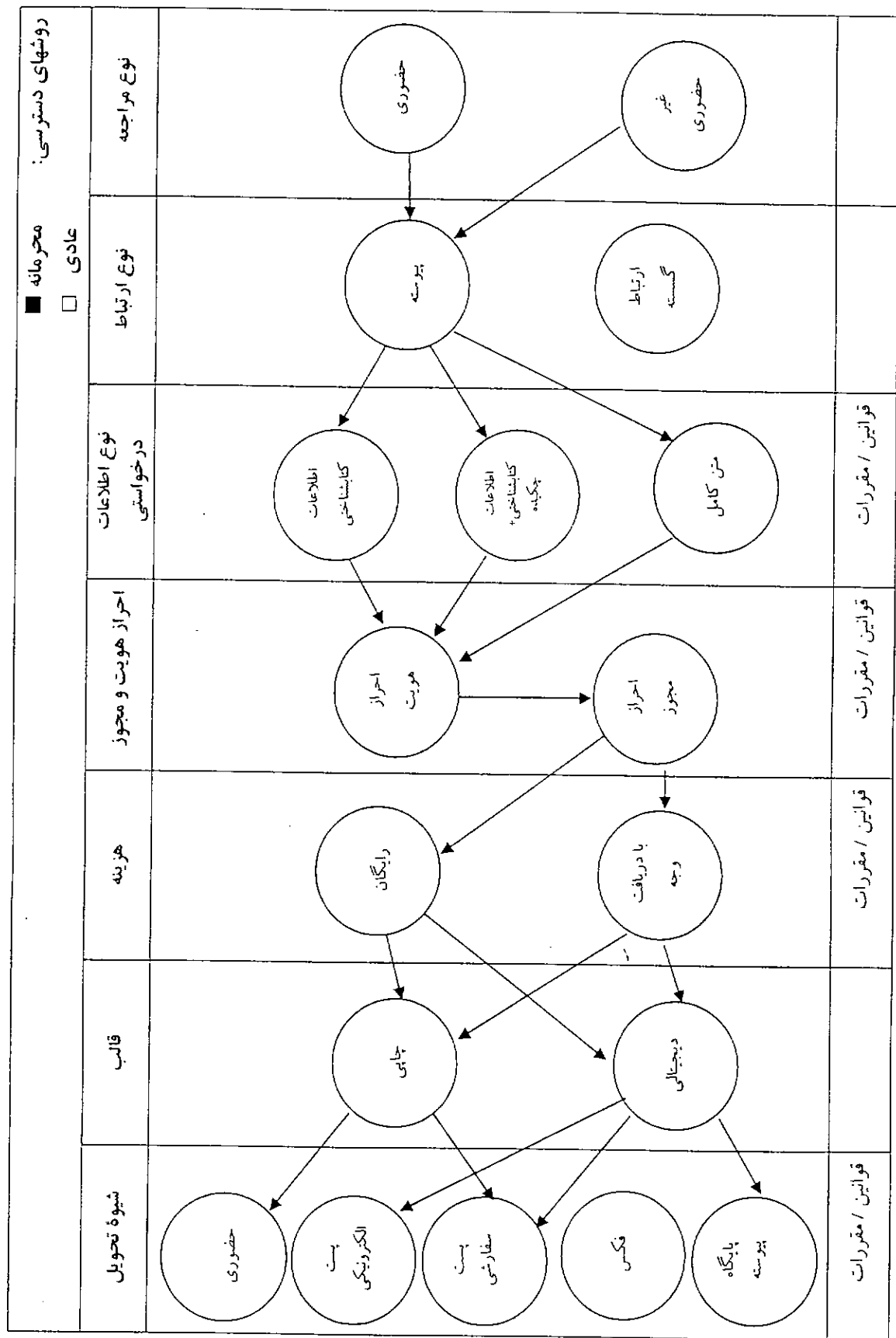
□ نوع مراجعه کاربر: منظور از نوع مراجعه کاربر حضور یا عدم حضور متقاضی در آرشیو صرف‌نظر از شیوه دریافت خدمات است. اگر متقاضی در پایگاه اطلاعاتی آرشیو حضور یابد نوع مراجعه او «حضوری» و اگر به‌وسیله نامه یا با روشهای دیگر با پایگاه ارتباط برقرار نماید نوع تماس «غیرحضوری» است.

□ نوع ارتباط با پایگاه اطلاعاتی: کاربر می‌تواند هنگام جست‌وجو و بازیابی به‌وسیله پایانه با پایگاه ارتباط داشته باشد یا اینکه سفارش نوع اطلاعات مورد نیاز را به واحد مربوط ارائه دهد تا به‌وسیله کارشناسان جست‌وجو و بازیابی، اطلاعات مورد نیاز بازیابی شود. اگر کاربر هنگام جست‌وجو و بازیابی به‌وسیله پایانه با پایگاه ارتباط داشته باشد نوع ارتباط با پایگاه پیوسته و در غیر این صورت گسسته^۱ است.

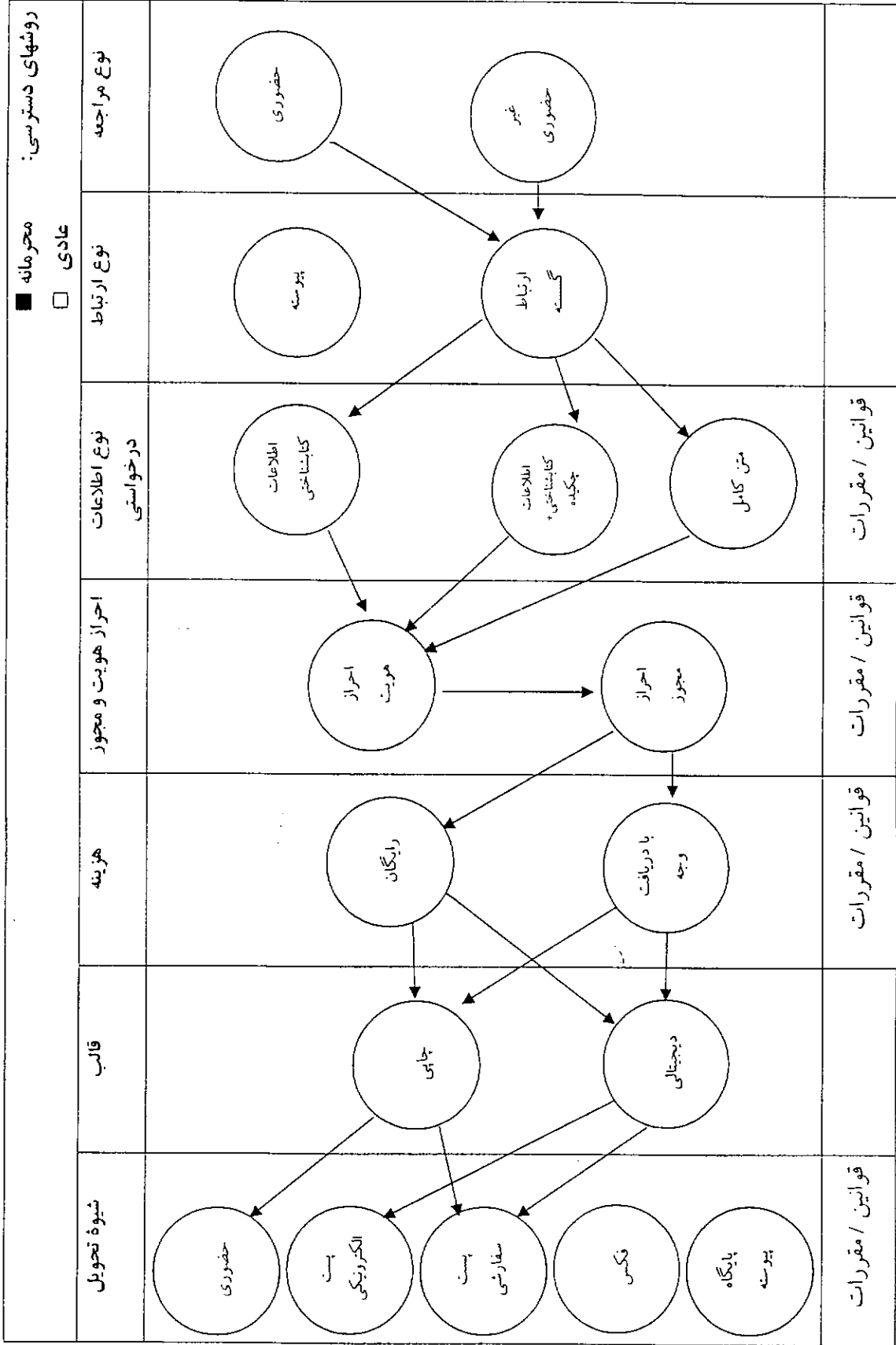
□ نوع اطلاعات درخواستی: نوع اطلاعات درخواستی کاربر، شامل اطلاعات کتابشناختی، اطلاعات

^۱ offline

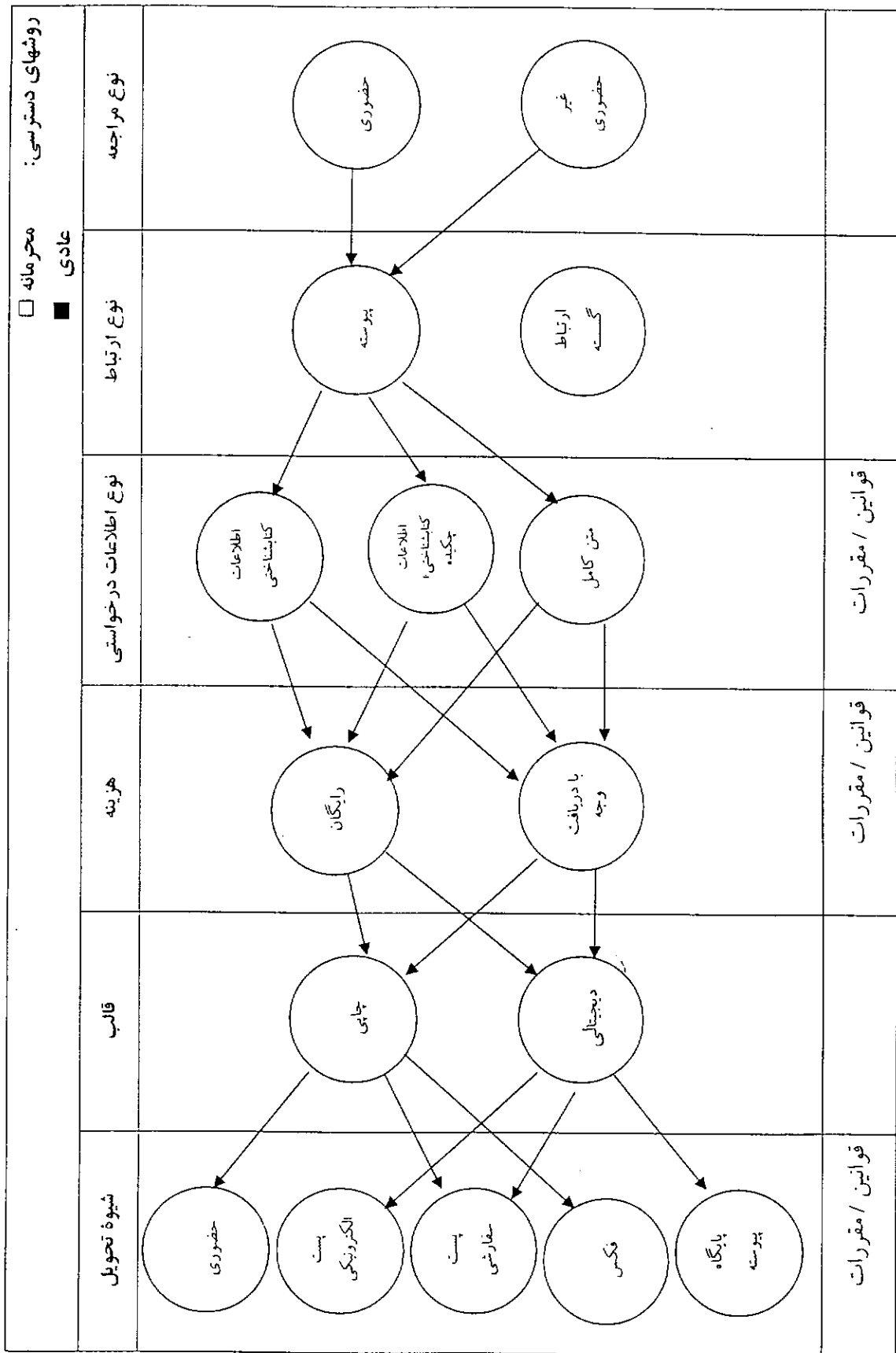
کتابشناختی به انضمام چکیده یا متن کامل است.	
□ سطوح دسترسی: سطوح دسترسی با توجه به نوع کاربرانی که مایل به استفاده از منابع اطلاعاتی هستند طبقه‌بندی می‌شوند که شامل بخش محرمانه و عادی است.	
□ هزینه: اطلاعات مورد نیاز کاربر می‌تواند هزینه دربرداشته باشد یا به صورت رایگان ارائه شود.	
□ قالب اطلاعات: اطلاعات موجود در آرشیو می‌تواند به صورت چاپی یا دیجیتالی ارائه شود که در این صورت کاربر باید قالب اطلاعات درخواستی خود را مشخص نماید.	
□ شیوه تحویل اطلاعات: کاربر با توجه به شیوه تحویل اطلاعات می‌تواند آنها را به صورت حضوری، با پست الکترونیکی، پست سفارشی، فاکس، و ارتباط پیوسته با پایگاه دریافت نماید.	



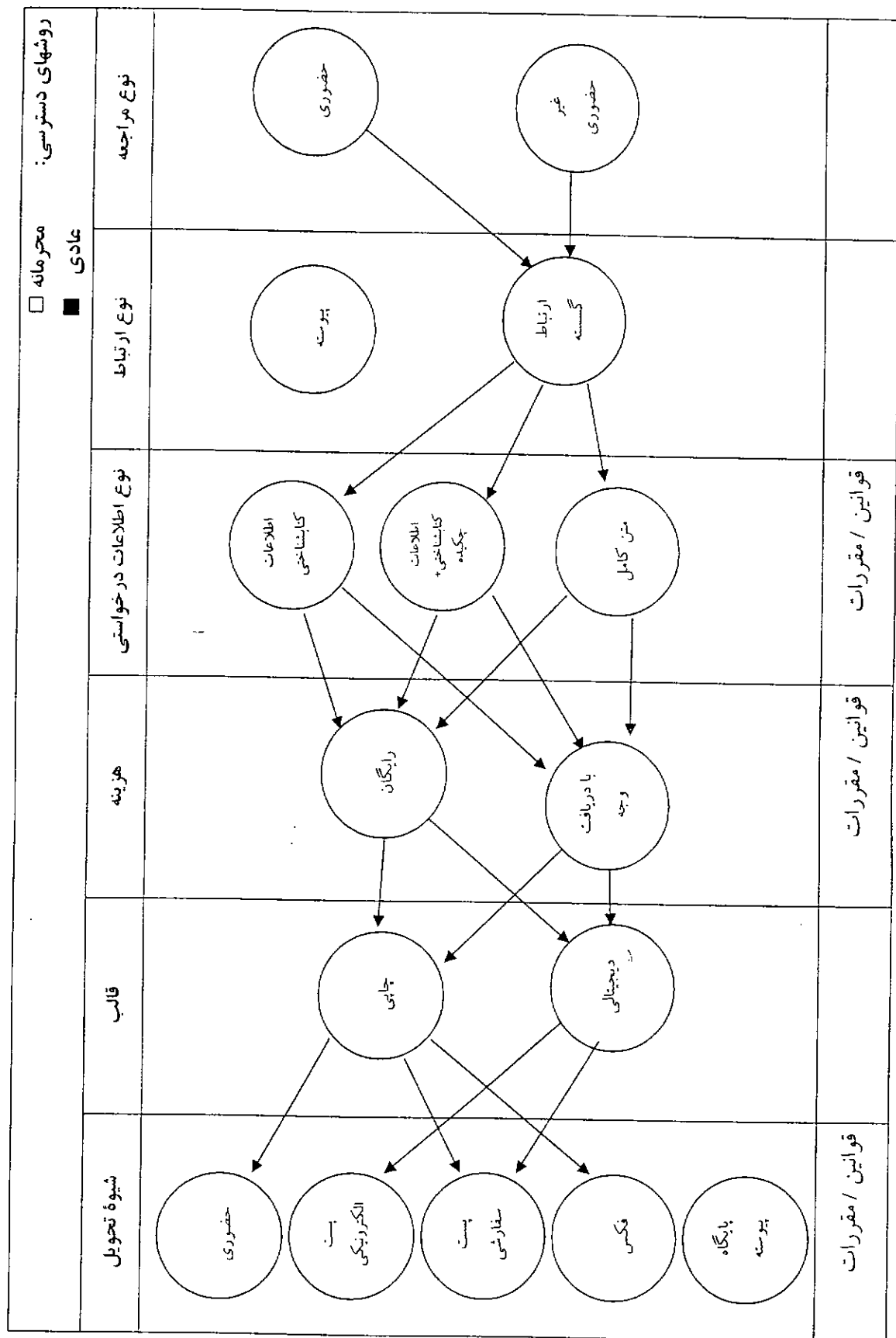
شکل ۲۱ - روشهای دسترسی به اطلاعات محرمانه آرسینو چیدر - ۱



شکل ۲۲. روشهای دسترسی به اطلاعات محرمانه آرشیو چیدر - ۲



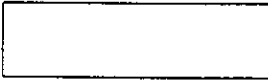
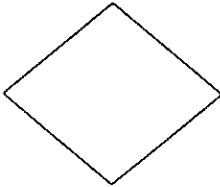
شکل ۲۲. روشنای دسترسی به اطلاعات عادی آرشیو چندر - ۱

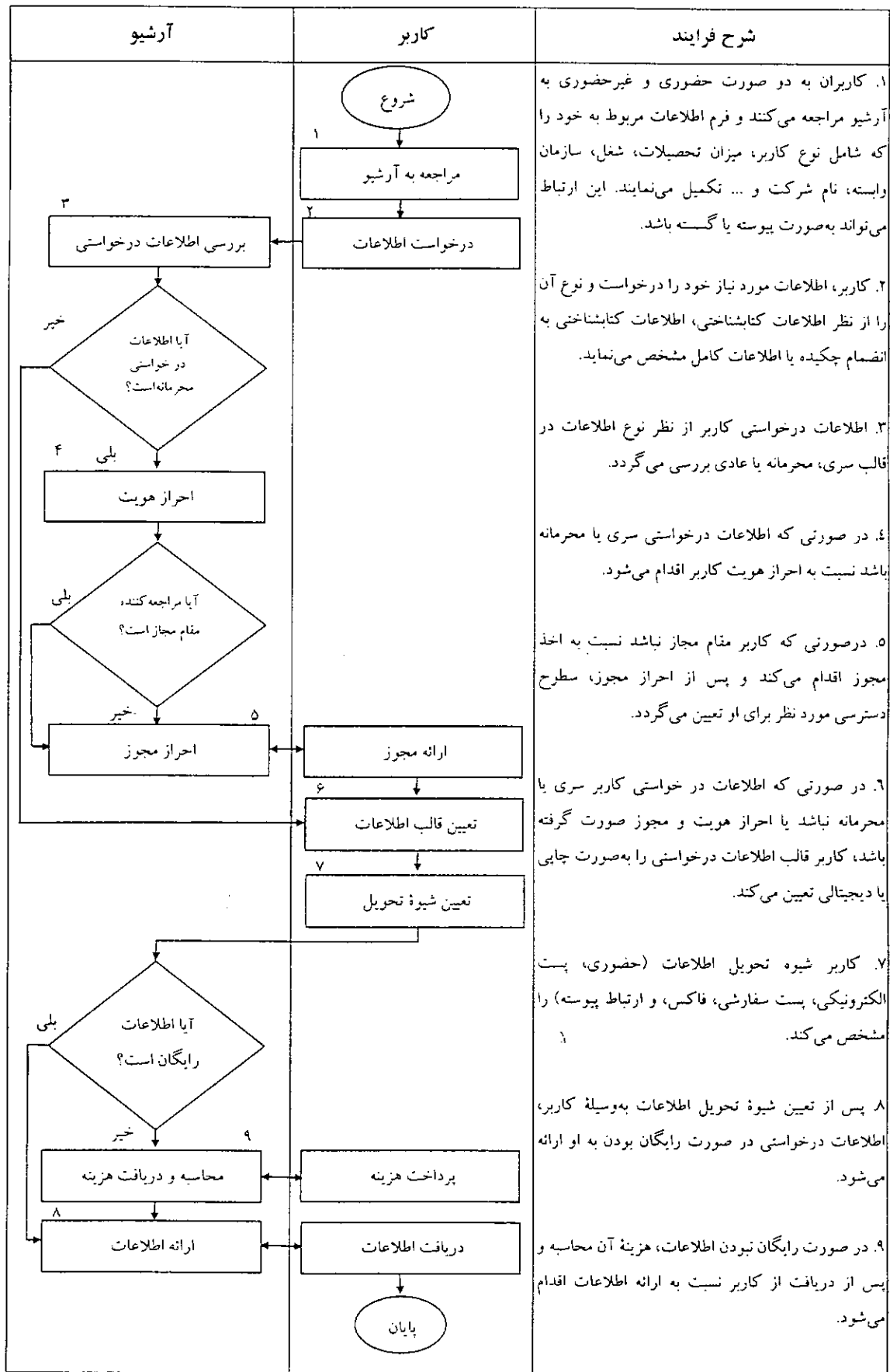


شکل ۲۴. روشهای دسترسی به اطلاعات عادی آرشیو چیدر - ۲

۱۰. فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر

بر اساس مفاهیم بررسی شده درباره دسترسی، در ادامه فرایند دسترسی به منابع و اطلاعات آرشیو چیدر سازمان مدیریت و برنامه ریزی همراه با توضیحات آن ارائه می شود. در این فرایند از علائم زیر استفاده شده است.

مفهوم	علامت
شروع / خاتمه	
پردازش اطلاعات / انجام یک فعالیت	
نصمیم گیری و تفکیک چند حالت	



شکل ۲۵. فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدز

۱۱. دستورعمل دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر

ماده ۱. هدف

هدف از این دستورعمل تعیین چگونگی دسترسی به منابع اطلاعات گزارشها و نقشه‌های طرحهای عمرانی از سوی کاربران است.

ماده ۲. منابع موجود در آرشیو و طبقه‌بندی آنها

منابع موجود در آرشیو شامل مدارک، گزارشها، مطالعات و نقشه‌های طرحهای عمرانی کشور هستند که در سه بخش سری، محرمانه، و عادی طبقه‌بندی می‌شوند:

۱-۲. منابع سری. این سطح از منابع شامل دفترچه محاسبات، مطالعات جانمایی^۱ و نقشه‌های طرحهای زیر است:

- ☐ سدهای مخزنی با بیش از ارتفاع هفت متر یا حجم مخزن بیش از ۹۰ میلیون مترمکعب؛
- ☐ تصفیه‌خانه‌های آب شهرهای بزرگ با جمعیت بیش از ۳۰ هزار نفر یا با ظرفیت بیش از ۵۰ هزار مترمکعب در روز؛
- ☐ خطوط انتقال آب شرب به قطر بیش از ۶۰ سانتی‌متر؛
- ☐ مخازن بزرگ آب شرب بیش از ۳۰ هزار مترمکعب؛
- ☐ پالایشگاههای نفت و گاز؛
- ☐ خطوط انتقال نفت و گاز؛
- ☐ فرودگاههای بین‌المللی؛
- ☐ پل‌های ویژه که دهانه آنها ۳۰ متر یا بیشتر و عمق دره زیر آنها ۵۰ متر یا بیشتر است؛

^۱ location studies

- کارخانجات بزرگ مادر نظیر ذوب آهن؛
- ساختمانهای نهاد رهبری، قوه‌های مجریه، قضائیه و مقننه، ساختمانهای مرکزی وزارتخانه‌ها و ساختمان مرکزی سازمانهای مستقل دولتی (سازمانهای تحت امر معاونین ریاست جمهوری)؛
- استادیومهای ورزشی با گنجایش بیش از ۳۰ هزار نفر؛
- مراکز دیسپاچینگ برق و گاز؛
- ساختمانهای بلند با ارتفاع بیش از ۱۰۰ متر؛
- مراکز رادیو و تلویزیون؛
- مراکز مادر مخابراتی Sc در هشت منطقه کشور و مراکز Pc مربوط به آنها؛
- مراکز کنترل فرکانس در هشت منطقه کشور؛
- مراکز ارتباط بین‌المللی بومهن، اسدآباد و اصفهان؛
- نیروگاههای برق بیش از ۱۰۰ مگاوات.

۲-۲. منابع محرمانه. این سطح از منابع شامل دفترچه محاسبات، مطالعات جانمایی و نقشه‌های طرحهای زیر است:

- - سدهای غیر مخزنی؛
- - تصفیه‌خانه‌های آب شهرهای با جمعیت ۵۰ تا ۳۰۰ هزار نفر یا با ظرفیت ۱۰ تا ۵۰ هزار مترمکعب در روز؛

- مخازن متوسط آب شرب با ظرفیت ۱۰ الی ۳۰ هزار مترمکعب؛
- خطوط انتقال آب شرب شهرها با قطر ۲۵ الی ۶۰ سانتیمتر؛
- ساختمانهای مرکزی استانداریها و ادارات کل در شهرستانها؛
- استادیوم های ورزشی؛
- کارخانجات مهم؛
- اماکن مذهبی با ظرفیت بیش از ۵۰ هزار نفر؛
- پلهای بزرگ با دهانه ۲۰ الی ۳۰ متر؛
- نیروگاههای برق کمتر از ۱۰۰ مگاوات؛
- مراکز مخابرات شهرستانها؛

۳-۲. منابع عادی. مدارک، گزارشها، مطالعات و نقشه‌های طرحهایی که نامی از آنها در منابع سری و محرمانه نیامده است، عادی محسوب می‌شوند.

ماده ۳. سطوح دسترسی

۱-۳. استفاده از مدارک، گزارشها، مطالعات و نقشه‌های طرحهای سری با مجوز بالاترین مقام وزارتخانه‌ها و دستگاههای دولتی مرتبط با موضوع طرح در سطح ملی، و رئیس یا معاونان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور امکان‌پذیر است.

۲-۳. استفاده از مدارک، گزارشها، مطالعات، و نقشه‌های طرحهای محرمانه، علاوه بر کسانی که به سطوح سری دسترسی دارند، با مجوز بالاترین مقام دستگاههای دولتی مرتبط با موضوع طرح در سطح ملی و رئیس یا معاونان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان محل اجرای طرح امکان‌پذیر است.

۳-۳. استفاده از مدارک، گزارشها، مطالعات و نقشه‌های طرحهای عادی برای عموم آزاد است.

ماده ۴. هزینه

استفاده از اطلاعات آرشیو مجازی مطالعات و نقشه‌های طرحهای عمرانی کشور از آغاز فعالیت آن به مدت یکسال رایگان خواهد بود و پس از آن درباره میزان و چگونگی دریافت هزینه برای ارائه اطلاعات تصمیم‌گیری خواهد شد.

ماده ۵. فرایند دسترسی

فرایند دسترسی به منابع و اطلاعات آرشیو به شکل نمودار پیوست با توضیحات زیر است:

۱-۵. نوع مراجعه کاربر. منظور از نوع مراجعه کاربر حضور یا عدم حضور متقاضی در محل آرشیو صرفنظر از شیوه دریافت خدمات است. اگر متقاضی در پایگاه اطلاعاتی آرشیو حضور یابد، نوع مراجعه او «حضور» و اگر با نامه یا با روشهای دیگر با پایگاه ارتباط برقرار کند نوع تماس «غیرحضور» است.

۲-۵. نوع ارتباط با پایگاه اطلاعاتی. کاربر می‌تواند هنگام جست‌وجو و بازیابی به‌وسیله پایانه یا پایگاه ارتباط داشته باشد یا اینکه سفارش نوع اطلاعات مورد نیاز را به واحد مربوط ارائه دهد تا به‌وسیله کارشناسان جست‌وجو و بازیابی، اطلاعات مورد نیاز بازیابی شود. اگر کاربر هنگام جست‌وجو و بازیابی

به وسیله پایانه با پایگاه ارتباط داشته باشد نوع ارتباط با پایگاه پیوسته و در غیر این صورت نوع ارتباط گسسته است.

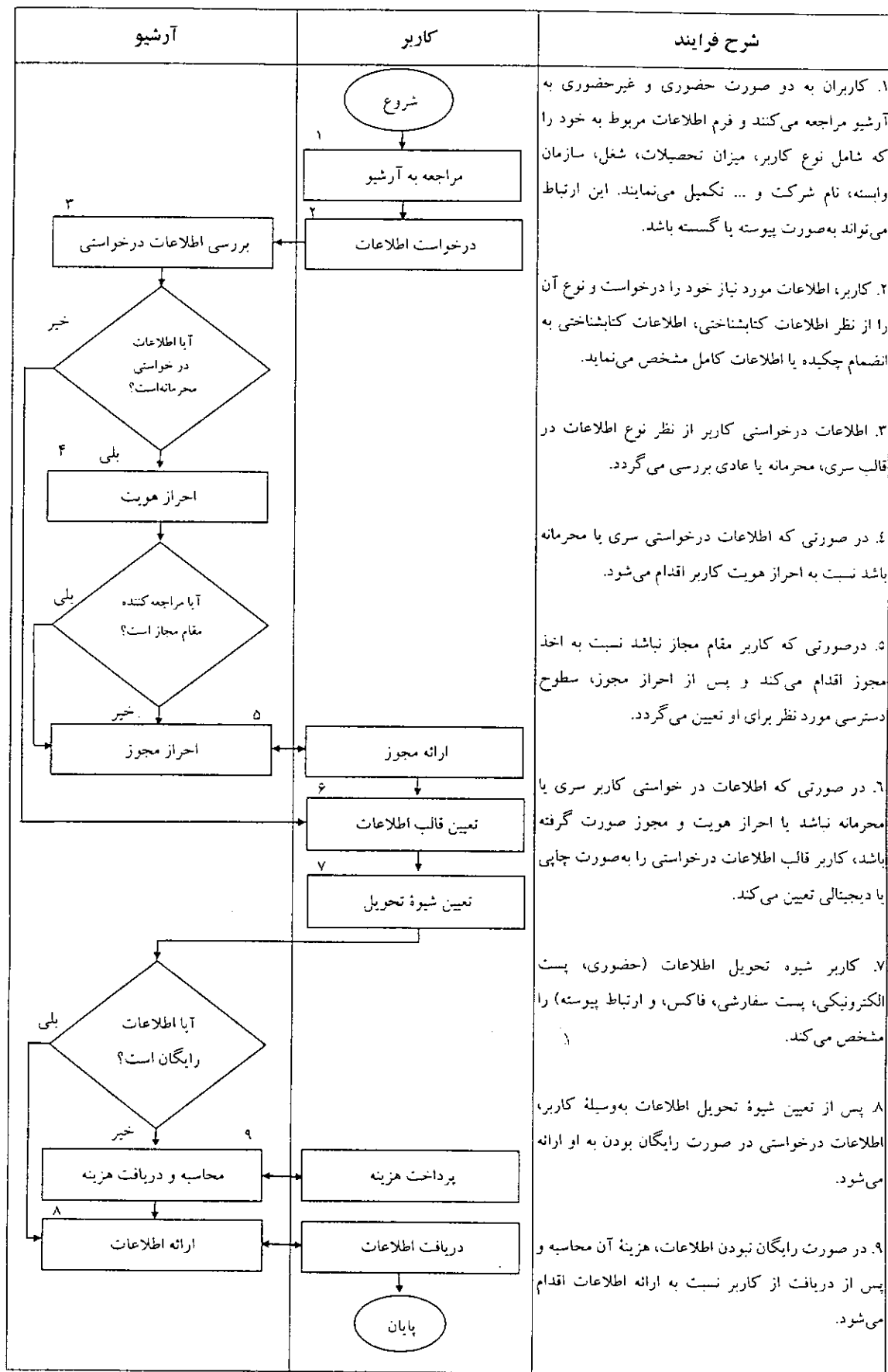
۳-۵. نوع اطلاعات درخواستی. کاربر می تواند اطلاعات کتابشناختی، اطلاعات کتابشناختی و چکیده یا متن کامل را درخواست کند.

۴-۵. قالب اطلاعات. اطلاعات موجود در آرشیو می تواند به صورت چاپی یا دیجیتالی ارائه شود. کاربر باید قالب اطلاعات در خواستی خود را مشخص نماید.

۵-۵. شیوه تحویل اطلاعات. کاربر با توجه به شیوه تحویل اطلاعات می تواند آنها را به صورت حضوری، با پست الکترونیکی، پست سفارشی، فاکس و ارتباط پیوسته با پایگاه دریافت کند.
تبصره ۱. اطلاعات سری و محرمانه به وسیله پست الکترونیکی و فاکس ارائه نمی شوند.

ماده ۶. درباره دستورعمل

این دستورعمل در ۶ ماده و یک تبصره تدوین و اجرای آن پس از تأیید کمیته سیاستگذاری طرح ایجاد آرشیو مجازی مطالعات و نقشه های طرح های عمرانی کشور و تصویب رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور لازم است.



فرایند دسترسی به اطلاعات آرشیو چیدر

۱۲. کتابنامه

- Archea, J. 1977. The place of architectural factors in behavioral theories of privacy. *Journal of Social Issues*, Vol. 33 No.3: 116-137.
- Arms, William Y. 2000. *Digital libraries*. Cambridge, Mass : Mit Press : chapter 7 : 123-142
- Bates, B. J. 1988. Information as an economic good: sources of individual and social value. In V. Mosco, & J. Wasco (Eds.), *The political economy of information*. Madison, WI: University of Wisconsin Press: 76-94.
- 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.
- Bidgoli, Hossein (ed). 2003. *Encyclopedia of information systems*. New York : Academic Pres, Vol.2
- Blais, Gabrielle. 1995. Access to archival records: a review of a current issues. <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001021/102187e.pdf> (22 Sep. 2005).
- Borgman, Christine L., 2000. From Gutenberg to the global information Infrastructure: access to information in the network world. London : The MIT press,
- Braman, S. 1989. Information and socioeconomic class in US constitutional law. *Journal of Communication*, Vol.39, No.3: 163-179.
- British Standards Online , 2005 . <http://bsonline.techindex.co.uk> (20 Aug. 2005).
- Buckland, M. K. 1990. Information retrieval and the knowledgeable society. *Proceedings of the 53rd Annual Meeting of the American Society for Information Science*. Medford, NJ: Learned Information:239-244
- Budd, R. W. 1987. Limiting access to information: a view from the leeward side. *The Information Society*, vol.5: 41-44.
- Chalmers, Matthew. *Comparing Information Access Approaches*. nd.
- Chen, C., and Hernon, P. 1982. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman.
- Cuff, R. N. 1980. On casual users. *International Journal of Man-Machine Studies*, Vol. 12: 163-187.
- Culnan, M. J. 1984. The dimensions of accessibility to online information: implications for implementing of information systems. *ACM Transactions on Information Systems*, vol.2, no. 2: 141-150.

- Culnan, M. J. 1985. The dimensions of perceived accessibility to information: implications for the delivery of information systems and services. *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.36, No.5: 302-308
- Dawes, Sharon S., Pardo, Theresa A., and Anthony M. Cresswell. 2004. Designing electronic government information access programs: a holistic approach. *Government Information Quarterly*, Vol. 21: 3-23.
- Dervin, B. 1980. Communication gaps and inequities: moving toward a reconceptualization. In B. Dervin, & M. Voigt (Eds.), *Progress in communication sciences*, Vol. 2: 73-112. Norwood, NJ: Ablex.
- Dorr, A. 1980. When I was a child I thought as a child. In S. Withey, and R. Abeles (Eds.), *Television and social behavior* : 191-230.
- Gandy, Jr., O. H. 1988. The political economy of communications competence. In V. Mosco, & J. Wasco (Eds.), *The political economy of information* : 108-124. Madison, WI: University of Wisconsin Press.
- Hall, S. 1982. The rediscovery of ideology: return of the repressed in media studies. In M. Gurevitch, T. Bennett, J. Curran, & J. Woollacott (Eds.), *Culture, society and the media*: 56-90. London: Routledge.
- Hears, Marti: *The Information Access Process*
- Herring, J. 1996. Information management. The convergence of professions. In E. Auster, & C. Choo (Eds.), *Managing information for the competitive edge* : 503-519. NY: Neal-Schuman.
- Hirschleifer, J., & Riley, J. 1992. *The analytics of uncertainty and information* (especially ch. 5). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Hochschild, A. R. 1983. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Homer, J. H. 1981. Patterns in the use of information : The right to be different Of the American society for information science. March
<http://www.is.informatik.uni-duisburg.de/bib/pdf/unidu/Chalmers:99.pdf> (25 Aug 2005)
<http://www.sims.berkeley.edu/~hearst/irbook/10/node4.html#SECTION001310>
- Hudson, H. E. 1988. *Ending the tyranny of distance: the impact of new communications technologies in rural North America*. In J. R.
- Innis, H. A. 1951. *The bias of communication*. Toronto: University of Toronto Press.
- Katz, William A. 2002. *Introduction to reference work*. Boston: McGraw-Hill
- Kent, Allen. 1968. Encyclopedia of library & information science, vol.1 : 515-516
- Koga, Takashi. 2003. access to government information in Japan: a long way toward electronic government? *government information quarterly*, Vol. 20.
- Kolstad, A., Jungeblut, A., Jenkins, L., Kirsh, I.S. 1993. Adult literacy in America: a first look at the results of the National Adult Literacy Survey. Princeton, NJ: Educational Testing Service.
- Kraut, R. E. 1989. Telecommuting: the trades of home work. *Journal of Communication*, vol. 39, no. 3: 19-47.

- Kuhlthau, C. C. 1991. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, Vol. 42, No. 5: 361-371.
- Kunz, Werner ; Rittel, Horst. 1977. *Methods of analysis and evaluation of Information needs*: a critical review .
- Layne, K., & Lee, J. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, Vol.18: 122-136.
- Lor . 2002 . Developing policies for access to government information in the New South Africa. *Government Informaiton Qurarterly*, vol. 19.
- Lucas, H., Jr. 1981. *The analysis, design and implementation of information systems*. NY: McGraw-Hill.
- Lyne, J. 2004. Who uses information technology in rural America? *Journal of Communication* 23 (3): 48-60.
- McCreadie, M., & Rice, R.E. 1998. Trends in analyzing access to information, Part II: unique and integrating conceptualizations. *Information Processing and Management*, Vol.35, No.1, 77-99.
- McCreadie, M., & Rice, R.E. 1999. Trends in analyzing access to information, Part I: unique and integrating conceptualizations. *Information Processing and Management*, Vol. 35, No.1: 45-76.
- Mulgan, G. J. 1991. *Communication and control: networks and the new economies of communication*. New York: The Guilford Press.
- Murdock, G. and Golding, P. 1989. Information poverty and political inequality: citizenship in the age of privatized communications. *Journal of Communication*, vol. 39, no.3: 180-195.
- O'Reilly, C. A., 1978. The intentional distortion of information in organizational communication: a laboratory and @eld inves-tigation. *Human Relations*, Vol. 31, No. 2: 173-193.
- Reitz, Joan M. 2004. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. <http://lu.com/odlis/> (10 Sep. 2005).
- Rice, R. E., & Shook, D. E., 1988. Access to, usage of and outcomes from an electronic messaging system. *ACM Transactions on Information Systems*, Vol. 6, No. 3: 255-276.
- Rice, R.E, and Aydin Chen. 1993. Attitudes towards new organizational technology: Network proximity as a mechanism for Social Information processing. *Administrative Science Qurarterly*, 36: 219-244.
- Taylor, R. S. 1968. Question negotiation and information seeking in libraries. *College and Research Libraries*, Vol. 29: 178-189.
- The Oxford English dictionary. 1970 . vol.1 : 435

پیوست الف:

دسترسی به اسناد دولتی در سایر کشورها

ژاپن

دولت ژاپن دسترسی به اطلاعات را با حمایت از توسعه فناوری اطلاعات، تسهیل کرده و گامهایی به سوی دولت الکترونیکی برداشته است. خط‌مشیهای مربوط به دسترسی اطلاعات دولتی در ژاپن به پنج حوزه تقسیم می‌شوند:

۱. ارتقای کاربردهای فناوری اطلاعات در فعالیتهای مدیریتی داخلی؛

۲. قوانین افشای اطلاعات^۱؛

۳. فراهم‌آوری اطلاعات؛

۴. مدیریت رکوردها^۲؛

۵. سیاستهای کلی که به جامعه اطلاعاتی منتهی می‌شود.

به هر حال این سیاستگزاریها، نیازهای شهروندان را منعکس نمی‌کند و اجرای این خط‌مشی‌ها به علت فقدان رهبری و هماهنگی به تعویق می‌افتد. علاوه بر این، دولت هنوز به اطلاعات دولتی به دید کالای انحصاری می‌نگرد و در جریان اطلاعات و ذخیره آن مدیریت قدرتمندی ندارد.

دولت الکترونیکی بر اساس تعریف «لاین» و «لی»، به دولتی گفته می‌شود که با استفاده از فناوری، به خصوص کاربردهای وب محور و اینترنت، دسترسی و تحویل اطلاعات و خدمات دولتی را برای شهروندان، مؤسسات و شرکتهای تجاری سهولت می‌بخشد (Layne and Lee 2001).

^۱ information disclosure

^۲ records management

طبق این تعریف، دولت الکترونیکی دارای یک مدل رشد چهار مرحله‌ای است که دولت ژاپن هنوز در مرحله اول (فهرست‌نویسی و ارائه پیوسته اطلاعات و فرمهای دولتی) باقی مانده است. جوامع بسیار محدودی توانسته‌اند به مرحله دوم، که تحویل خدمات پیوسته به وسیله تعاملهای مستقیم و بی‌واسطه به شهروندان و دولت است، قدم گذارند و مراحل سوم (تعامل عمودی میان سطوح گوناگون دولت) و چهارم (تعامل افقی کارکردها و خدمات) نیازمند تلاشهای بسیاری است.

بنابراین دولت ژاپن تاکنون به این نکته توجه نکرده است که سودمندی اطلاعات دولتی، به عملکرد صحیح اطلاعات دولتی شامل مدیریت حق مؤلف، جریان اطلاعات و ذخیره آن بستگی دارد، و در نتیجه در شناخت توانایی واقعی اطلاعات دولتی عقیم مانده است. استفاده از موارد زیر برای دستیابی به مراحل بالاتر مدل مورد استفاده در ژاپن، به این کشور پیشنهاد شده است.

۱. توجه به مسائل قانونی: به آثار و انتشارات دولتی حق مؤلف تعلق گیرد و اطلاعات دولتی بتواند آزادانه چاپ و منتشر شود.

۲. مدیریت و اجرای خط‌مشی: همان طور که «لاین» و «لی» نیز اشاره کرده‌اند، چالشهای سازمانی در مرحله فهرست‌نویسی دولت الکترونیکی در مقایسه با مراحل دیگر چندان مهم نیست. بنابراین دولت ژاپن باید با مدیریت و هماهنگی قوی، در جهت رسیدن به مراحل عالی این مدل قدم بردارد (Layne and Lee 2001).

۳. ارزیابی مراحل خط‌مشی: اجرای مؤثر خط‌مشی منوط به ارزیابی است. بنابراین دولت ژاپن باید استانداردهای خدمات دولتی را تدوین کند و فعالیتهای مدیریتی را بر اساس آن اجرا و ارزیابی نماید (Koga 2003).

آفریقای جنوبی

پس از تغییر حکومت آفریقای جنوبی در سال ۱۹۹۴، دولت آفریقای جنوبی خط‌مشیهایی را در راستای پشتیبانی از آزادی بیان و آزادی دسترسی به اطلاعات اتخاذ کرده و برای رسیدن به این هدف، اقدامهای گوناگونی به وسیله دولت و سازمانهای دیگر صورت گرفته است که برخی از آنها عبارت‌اند از:

□ شناخت چاپ و نشر دولتی؛

□ بازسازی خدمات اطلاعاتی عمومی؛

□ فراهم ساختن اطلاعات دولتی به وسیله اینترنت؛
 □ گسترش دسترسی تلفنی و اینترنتی به جوامع فقیر.
 اما با بررسی متونی که در این زمینه نگاشته شده، درمی یابیم که دولت آفریقا در این راه با مشکلاتی اساسی روبرو شده است. برخی از این مشکلات عبارت‌اند از:

۱. انتشار نامنظم نشریات دولتی؛
 ۲. کیفیت نامطلوب چاپ اسناد و گزارشهای دولتی که برای رفع سریع نیاز عموم ایجاد می‌شوند؛
 ۳. مشکلاتی در بازیابی نسخه‌های ناپدید شده^۱ در بخشهای دولتی؛
 ۴. تعیین هزینه انتشارات دولتی که در گذشته به صورت رایگان توزیع می‌شد؛
 ۵. ناکامی اغلب بخشها در انتشار فهرست انتشارات خود؛
 ۶. بازیابی نامناسب انتشارات که با آگاهی از انتشار نامنظم اسناد دولتی موجب ایجاد مشکلات بسیاری شد؛
 ۷. توزیع نامناسب انتشارات به وسیله بخشها.
- برای تسهیل دسترسی به اطلاعات در آفریقا پروژه‌های عظیمی اجرا شده است که از مهمترین آنها می‌توان به پروژه «چاپگر دولتی»^۲ اشاره کرد که در سال ۱۸۸۸ در «پروتوریا»^۳ تأسیس شد. هدف این پروژه، فهرست‌نویسی و چاپ اسناد و مدارک دولتی به صورت متمرکز بود. آفریقای جنوبی شواهدی از گسترش خط‌مشی‌های دسترسی به اطلاعات در اختیار دارد. پروژه اطلاعات دولتی که در سال ۱۹۹۴ با اهداف زیر شروع به کار کرد از این جمله است:
- ارتقای مفهوم اطلاعات به عنوان منبعی ارزشمند و راهبردی که باید مانند دیگر منابع اداره شود؛
 - فرهنگ سازی در زمینه اشتراک منابع و استفاده مجدد^۴؛
 - ارتقاء مفهوم مهندسی مجدد فرایندها؛
 - ایجاد ظرفیتهای مدیریت بهینه اطلاعات در دولت.

^۱ missing copies

^۲ government printer

^۳ Pretoria

^۴ sharing and reuse

در پایان ذکر این نکته حائز اهمیت است که، فعالیتهایی که در آفریقای جنوبی در راستای سادگی دسترسی به اطلاعات صورت گرفته است، مربوط به بخش دولتی نیست و سازمانها و نهادهای بسیاری در این زمینه فعالیت کرده‌اند (Lor 2002).

کانادا

در سالهای گذشته در انتشارات و اشاعه اطلاعات دولتی کانادا، بسیار گسترش یافته است. مواد چاپی به سرعت به قالب الکترونیکی تبدیل می‌شود و به نظام بازیابی اطلاعات وارد می‌شوند. اگرچه در کانادا انتشارات دولتی از سال ۱۸۶۷ به صورت رایگان در دسترس عموم قرار گرفته است اما برنامه خدمات واسپاری کانادا (سی. دی. اس.)^۱ در سال ۱۹۲۷ تدوین شد. این برنامه، انتشارات رسمی دولت را (شامل اسناد رسمی و گزارشهای دولتی) می‌شود به صورت رایگان به ۹۴۹ کتابخانه عمومی، دانشگاهی، و دولتی در کانادا و خارج از آن توزیع می‌کند.

نوع اتصال اینترنتی که یک کتابخانه یا مرکز اسناد در اختیار دارد سرعت دسترسی را تعیین می‌کند. پس از تحلیل داده‌ها مشخص گردید که بالاترین پهنای باند^۲ و در نتیجه سریعترین نوع اتصال در کانادا، مربوط به کتابخانه‌های دانشگاهی است.

بدین ترتیب محققان با توجه به پژوهشهای انجام شده دریافتند که؛ کتابخانه‌های واسپاری کانادا، مجموعه عظیمی از انتشارات رسمی دولتی را در اختیار دارند که بخش مهمی از این مجموعه‌ها، اسناد چاپی، گزارشها و بروندادهای مؤسسات دولتی است. بررسیها نشان داده‌اند که کتابخانه‌های دانشگاهی به ازای هر ۱۰۰۰ نفر ۲ دستگاه رایانه، کتابخانه‌های دولتی ۱/۷ دستگاه، و کتابخانه‌های عمومی ۱/۵ دستگاه در اختیار دارند. بنابراین مشاهده می‌شود که کتابخانه‌های عمومی در پایین‌ترین سطح قرار دارند و ابزار لازم برای دسترسی به انتشارات فزاینده دولتی را که اغلب به شکل الکترونیکی ارائه می‌شوند، در اختیار ندارند. بنابراین باید راهکارهایی در این زمینه ایجاد شود. بدین ترتیب آنچه از این تحقیقات به دست می‌آید نشان می‌دهد که اگرچه دولت کانادا تلاشهای بسیاری در زمینه دسترس‌پذیری اطلاعات دولتی انجام داده است؛ اما به علت افزایش سریع انتشارات دولتی به علت گسترش فناوری، امکانات و ابزارهای موجود کافی نیست و به همکاری بیشتر و هماهنگی بخشهای خصوصی و دولتی نیاز دارد.

^۱ (CDS): Canada's depository services program

^۲ bandwidth

پیوست ب:

تعاریف

بازیابی اطلاعات

فرایند گزینش و فراخوانی اطلاعات از فایل داده‌ها، بازیابی اطلاعات نامیده می‌شود. در کتابخانه‌ها و آرشیوها، معمولاً کاوشها در مواردی است که اطلاعاتی درباره آن در مجموعه وجود دارد و فایل اطلاعاتی نیز نمایه، فهرستی انسان‌خوان، یا نظام رایانه‌ای ذخیره و بازیابی اطلاعات است.

دسترس‌پذیری^۱

سادگی در دستیابی به اطلاعات مورد نیاز کاوشگران اطلاعات، دسترس‌پذیری نامیده می‌شود. به عبارت دیگر دسترس‌پذیری، کیفیت مکان‌یابی منابع و سهولت دستیابی به اطلاعات است.

کاربر^۲

هر فردی که با یک نظام پردازش اطلاعات، تعامل برقرار می‌کند و از محصولات یا خدمات آن استفاده می‌نماید، کاربر نامیده می‌شود^۳، (این فرد می‌تواند مصرف‌کننده کالا یا خدمت باشد)^۴.

پرونده اطلاعاتی^۵

مطالعه جمعیتی جامعه‌ای که کتابخانه یا مرکز آرشیو به آن خدمت می‌کند یا اطلاعات ثبت شده درباره مطالعه کاربران و سنجش متغیرهای اقتصادی، اجتماعی، و آموزشی مربوط به توسعه مجموعه‌ها، خدمات و برنامه‌های سازمان، به ایجاد پرونده برای هر یک از اعضا منجر می‌شود. این پرونده‌ها که پرونده اطلاعاتی نامیده می‌شوند، نیازهای اطلاعاتی اعضا را مشخص می‌کنند. پرونده‌های اطلاعاتی در انتشار

^۱ accessibility

^۲ user

^۳ www.pdmamn.org

^۴ www.opengroup.com

^۵ profile

اطلاعات گزینشی کاربران استفاده می‌شوند. به عبارتی ابتدا نیازهای اطلاعاتی کاربر مشخص و آنگاه بدون مراجعه حضوری به سازمان، این نیازها برطرف می‌گردند.
تقاضا^۱

درخواست کاربر برای بهرمندی از یک نظام اطلاعاتی را تقاضا گویند. تقاضا می‌تواند به مفهوم تعداد افرادی که نیاز به یک کالا یا خدمت دارند نیز به کار برده شود.
فرایند اطلاع‌جویی^۲

مراحلی که طی آن، کاربر با استفاده از یک نظام به نیاز اطلاعاتی خود پاسخ می‌دهد فرایند اطلاع‌جویی نامیده می‌شود (Reitz 2004).
اگرچه هدفهای یک فرایند اطلاع‌جویی، بر مبنای شخصیت کاربران و محتوا و طبیعت خاص اطلاعات متفاوت است، اما اغلب نظامهای اطلاعاتی بر اساس تئوریهای اصولی و منطقی رفتار انسان در حل مسائل و فرایند اطلاع‌یابی او توسعه پیدا کرده‌اند.

^۱ demand

^۲ information-seeking process

فرایند دسترسی



01XF0000000000343

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران