مجله برنامه و بودجه، شمارهٔ ۱۵، ص. ۵۹-۷۲.

سیاستگذاری مناسب برای استفاده مؤثر از اطلاعات در توسعه

نویسندگان: مهدی پازوکی*
جهانگیر یداللهی فارسی*

چکیده

اهمیت اطلاعات و منابع اطلاعاتی در توسعه اقتصادی و انسانی، هر روز افزونتر می‌گردد. در کشورهای در حال توسعه، این منابع، همگام با روندهای جهانی، متحول نشده است و این کشورها نتوانسته‌اند از این منابع به طور مؤثر استفاده کنند. برای افزایش اثربخشی اطلاعات در توسعه، مهمترین گام، تغییر نگرشهای ارائه کنندگان و بهره‌گیرندگان از خدمات اطلاع‌رسانی، نسبت به اطلاعات می‌باشد در این مقاله، با توجه به نقش و اهمیت اطلاعات در توسعه، بر ضرورت تحول در اطلاع‌رسانی و شاخصهای این تحول، تأکید می‌ورزیم. آن گاه، دلایل عدم استفاده بهینه از اطلاعات در کشورهای در حال توسعه، نقش دولتها در هدایت اطلاعات و اطلاع رسانی و سیاستگذاریهای مناسب در این زمینه را تشریح می‌نماییم.

۱. مقدمه

انسان برای تأمین خواسته‌هایش و اطمینان از اینکه زندگیش در آینده نیز تأمین است، به برنامه‌ریزی نیاز دارد. فکر برنامه‌ریزی، از همان آغاز پیدایش انسان، با وی بوده است و طی زمان تکامل پیدا کرده است. در قرن بیستم، برنامه‌ریزی به مفهوم کنونی آن، پدید آمد. برنامه‌ریزی در سطوح فردی، سازمانی، ملی و بین‌المللی مطرح است و در هر کدام از این سطوح، کیفیت برنامه‌ریزی به اطلاعات مورد استفاده بستگی دارد. اطلاعات موجود در برنامه‌ریزی،

* دانشجوی دوره دکتری علوم اقتصادی دانشگاه علامه طباطبایی
* دانشجوی دوره دکتری مدیریت دانشگاه تهران

سیاستگذاری و تصمیمگیری در هر کدام از سطوح فوق مورد استفاده قرار می‌گیرد و کیفیت هر کدام به میزان کامل بودن اطلاعات، دقت و بهنگام بودن اطلاعات بستگی دارد. اطلاعات نقش مهمی در فعالیتهای انسانی، از جمله، تصمیمگیری، خلاقیت و نوآوری دارد. نویسندگان بسیاری براین اهمیت تأکید کرده‌اند، از جمله باودن (۱۹۸۶)، بون (۱۹۹۲)، تیلور (۱۹۸۶) را می‌توان نام برد.

نظامهای اطلاعاتی که اطلاعات را به عنوان یک منبع مورد استفاده قرار می‌دهند را نیز می‌توان طوری طراحی نمود که به طور مؤثری این فعالیتهای انسانی را پشتیبانی نمایند. به رغم اینکه اطلاعات و منابع اطلاعاتی، به عنوان یک منبع مؤثر در توسعه اقتصادی و انسانی شناخته شده و متون فراوانی در این مورد منتشر شده است، هنوز در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، این موضوع در عمل نادیده گرفته شده یا توجه چندانی به آن معطوف نمی‌شود. اگر این روند همچنان ادامه یابد، در آینده شکاف بسیار بزرگی بین کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه پدید خواهد آمد که دلیل آن، عدم استفاده درست و کافی از اطلاعات و منابع اطلاعاتی است.)

۲. نقش اطلاعات در توسعه

امروزه اهمیت اطلاعات به اندازه‌ای است که برای تقسیم بندی کشورها و جوامع، در کنار اصطلاح کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه، اصطلاح دیگری هم به کار می‌برند: کشورهای دارای اطلاعات و کشورهای بدون اطلاعات. این تقسیم‌بندی، ارتباط تنگاتنگ اطلاع رسانی با توسعه را نشان می‌دهد.

وقتی به رابطهٔ اطلاعات و توسعه نگاه می‌کنیم، به سلسله مراتب اطلاعات نیز باید توجه نماییم که از پایین به بالا، عبارت است از: داده‌ها، اطلاعات، دانش و خرد. در این سلسله مراتب، خرد، به معنای توانایی فردی یا سازمانی برای تطابق با نیازهای محیط به شکلی منطقی و قابل قبول می‌باشد. در مباحث مربوط به نقش اطلاعات در توسعه، برخی کسان، اطلاعات را همگن تلقی می‌کنند، در حالی که این گونه نیست. یک مورد خاصی، ممکن است برای یک استفاده کننده داده و برای دیگری دانش باشد. بنابراین، استفاده از اطلاعات، براساس نیاز کاربران، متفاوت خواهد بود و به وضعیت خاص استفاده کنندگان بستگی دارد (بون، ۱۹۹۲). بنابراین، با توجه به لزوم

مشارکت همه مردم کشور در فرایند توسعه، در تهیه و ارائه اطلاعات باید به این تفاوتها توجه نمود. اطلاعات در تمام زمینه‌های حیات انسان مورد نیاز می‌باشد. نیازهای خاص انسان، تابعی است از وضعیتی که در آن زندگی می‌کند و جایگاه فرد یا جامعه در فرایند توسعه و نقشی که ایفا می‌نماید.

همه افراد هر کشور باید به طور مستقیم در توسعه مشارکت داشته باشند. هر فرد باید با افزایش دانش و تواناییهایش، در زندگی اجتماعی و بقای آن مشارکت کامل داشته باشد. تودارو، در این مورد، به سه ارزش اساسی توسعه تأکید می‌ورزد: ۱) معاش زندگی (توانایی تهیه نیازهای اساسی)؛ ۲) اعتماد به نفس (رشد شخصی)؛ ۳) آزادی از قید بردگی (توانایی انتخاب داشتن). نویسندگان متعددی، از جمله بل، استارجس و نیل، و لو بر ارزش و لزوم اطلاعات در فرایند توسعه تأکید ورزیده‌اند. آنها تأکید کرده‌اند که نبود اطلاعات با تأثیر منفی در توسعه انسانها، به توسعه نیافتگی در سایر زمینه‌ها منجر می‌شود. دسترسی به اطلاعات و استفاده مؤثر از آن، به عنوان دانش، یک عنصر اساسی زندگی موفق در جهان امروز است (مازی و چلفی، ۱۹۹۵).

پیتردراکر، در سال ۱۹۹۴، به انتقال جهان بر جامعه دانش اشاره کرد. به نظر دراکر، یک فرد تحصیلکرده، کسی است که یاد گرفته که چگونه یاد بگیرد و چگونه یادگیری را ادامه دهد. کسب دانش و کاربرد آن، در آینده به یک عامل کلیدی رقابتی تبدیل می‌شود. توسعه شامل تغییرات اجتماعی، فرهنگی، آموزشی، اقتصادی و جز اینهاست و از این پس، یکی از شاخصهای توسعه توانایی استفاده از اطلاعات در تصمیمگیری، آموزش می‌باشد. طبق نظر لاندا، افراد و سازمانها، اساس توسعه هستند و توسعه بدون ایجاد زیرساختها، رخ نمی‌دهد (بون، ۱۹۹۲) و اساس زیرساختها نیز عبارت است از ترکیبی از کارکنان تعلیم یافته و افراد آگاه که در فرایند توسعه فعال می‌باشند. در ادامه مقاله، روند تحول در نظامهای اطلاع رسانی را بررسی می‌نماییم.

۳. روند تحول در نظامهای اطلاع رسانی

در سالهای اخیر، تکنولوژی اطلاعات تحول شایانی پیدا کرده است و اطلاعات در انواع مختلف، با سرعت زیاد در اختیار استفاده کنندگان می‌باشد (جانسون، ۱۹۹۵). هم اکنون، دو روند مهم در اطلاع رسانی مشاهده می‌شود: ۱) جهتگیری بیشتر به سمت نیازهای استفاده کننده؛ ۲) تأکید بر ارزیابی خدمات برای حصول اطمینان از اثربخشی خدمات ارائه شده (جانسون، ۱۹۹۱). برای همگامی با این تحولات و تأمین نیازها و انتظارات موجود از مراکز اطلاع رسانی، این مراکز، باید

طوری تجهیز شود که (هالت، ۱۹۹۶):

- اطلاعات مورد نیاز استفاده‌کنندگان را در مکان و زمان مورد نیاز در اختیار آنان قرار دهد.
- بتواند اطلاعات دقیق و قابل اعتماد و به هنگام ارائه نماید.
- نظامهای اطلاعاتی موجود، برای استفاده، نیاز چندانی به آموزش نداشته باشند.
- براساس تحلیل پرسشها و درخواستهای استفاده‌کنندگان، اطلاعات لازم به آنها ارائه شود.
- انتقال اطلاعات به آسانترین شکل ممکن صورت پذیرد.

در واقع، مراکز اطلاع رسانی وکتابخانه‌ها، باید طوری متحول شوند که از مرحله کتاب رسانی به مرحله اطلاع رسانی انتقال یابند. برای تحقق این هدف، باید تغییرات اساسی در این مراکز صورت پذیرد. بعضی از موارد مهم که در این تحول مؤثرند، عبارتند از (دیانی، ۱۹۹۵):

- توجه جدی به دانش مدیریت و استفاده از آن در مدیریت تحول در کتابخانه‌ها، به ویژه برخورد مدبرانه با مقاومت در برابر تغییر در دانشها، مهارتها، نگرشها و ارزشها.
- وجود سیاست علمی و اطلاع رسانی مناسب و تعهد مراکز اطلاع رسانی به اجرای این سیاستها.
- مشارکت فعال مراکز اطلاع رسانی در تصمیمگیریهای سیاستگذاری و تعهد آنها به مسئولیت حاصل از مشارکت در تصمیمگیری.

آنچه که ذکر آن در مدیریت تحول بسیار با اهمیت می‌باشد، آن است که در توسعه مراکز اطلاع‌رسانی، محدودیتهایی وجود دارند که بدون برنامه‌ریزی برای تغییر و استفاده از روشهای علمی در مدیریت تغییر، موفقیت، غیرممکن می‌باشد. بعضی از محدودیتهای موجود و مرتبط با این بحث، عبارتند از (آلن، ۱۹۹۵): فرهنگ سازمانی، مشکلات فردی و روشهای متفاوت برخورد افراد با تغییر. در این مورد، مدیران مراکز اطلاع رسانی می‌توانند با ایجاد ساختار سازمانی مناسب، انتخاب افرادی که می‌توانند در یک محیط همکاری و کارگروهی، به خوبی کار کنند و با حفظ انعطاف پذیری در مواجهه با تغییر، مشکلات موجود را کاهش دهند. گفتنی است که در این موارد، آموزش، مهمترین و نخستین اقدامی است که مدیر می‌تواند به آن توسل جوید. با آموزش، علاوه بر ارتقای مهارتها و دانش کارکنان و کاهش نگرانی آنان نسبت به از دست دادن شغل به دلیل تحولات، نگرش و بینش کارکنان اصلاح شده و با گرایش بهتری با کار و تغییر برخورد می‌نمایند و اگر برنامه آموزش و برنامه تغییر، خوب طرحریزی شده باشد، این نیروهای بازدارنده،

به نیروهای محرک و پویا در جهت تحول تبدیل می‌شوند.

در هر گونه تحولی، مراکز اطلاع رسانی باید، هدفهای زیر را دنبال نمایند (هالت، ۱۹۹۶):

- منابع کتابخانه‌ای در دسترس همه باشد.
- میزان استفاده از کتابخانه افزایش یابد.
- ترویج مطالعه به گونه‌ای صورت گیرد که در تمام سطوح سنی، مطالعه افزایش یابد.
- اطلاعات موجود در مراکز اطلاع رسانی بتواند به افراد در پیدا کردن فرصتهای آموزشی و شغلی، کمک نماید.
- مراکز اطلاع رسانی بتوانند به مؤسسات در توسعه و رشد آنها کمک نماید.
- اطلاعات بهنگام باشد و در حداقل زمان ممکن در اختیار استفاده کنندگان قرار گیرد.
- منابع مطالعاتی سرگرم کننده فراهم آورند.
- کمکهای آموزشی به کودکان و افراد سالخورده ارائه نمایند.
- ارائه خدمات مؤثر به افرادی که مشکل ارتباطی دارند، به ویژه افرادی که مشکل شنوایی دارند.
- افزایش استفاده عمومی از تکنولوژی پیشرفته.

در واقع، موفقیت این برنامه‌ها به کیفیت و نگرشهای کارکنان شاغل در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بستگی دارد (دی، ۱۹۹۲). عوامل تکنولوژیک و اجتماعی با تأثیر زیاد روی مراکز اطلاع رسانی، تغییرات بسیاری را در اطلاعات و دسترسی به آن، ایجاد کرده است. در مواجهه با این تغییرات، این مراکز باید بتوانند استفاده از اطلاعات را به کاربران آموزش دهند، کارکنان این مراکز نیز، برای رویارویی با چالشهای آینده، باید، آموزش ببینند. این کارکنان باید نوآور، دارای بینش کافی نسبت به آینده و انعطاف پذیر باشند تا بتوانند به استقبال تغییرات بروند.

در مراکز اطلاع رسانی، کتابخانه‌های عمومی، می‌توانند، بیشترین اطلاعات را در اختیار مردم بگذارند، بدین روی، برای تجهیز کتابخانه‌های عمومی، ارزیابی نیازهای جامعه ضروری است. اینکه چه کسانی، چه اطلاعاتی را، کجا، کی و چگونه نیاز دارند؟

دو نوع اطلاعات عمومی با اهمیت، عبارتند از:

- اطلاعات مربوط به ادامه زندگی مانند بهداشت و درمان، مسکن، درآمد، امنیت، فرصتهای اقتصادی، حقوق سیاسی و جز اینها.

- اطلاعات مورد نیاز برای مشارکت مؤثر به عنوان عضوی از گروه در جامعه.

در مواجهه با روندهای آینده باید به استفاده کنندگان یاد داد که چگونه با کارایی بیشتر، اثربخش‌تر و به طور مستقل و بدون کمک، جستجوی اطلاعات را ادامه دهند، بنابراین هدفهای آموزشی استفاده کنندگان، باید از آموزش استفاده از ابزار به آموزش مفاهیم و از راهنمایی استفاده از کتابخانه به راهنمایی استفاده از اطلاعات، تغییر یابد. در نهایت، استفاده کننده باید بتواند (تیفل، ۱۹۹۵):

- ارزش منابع را برای هدف مورد نظر خود تشخیص دهد.
- بتواند به طور مستقل و بدون کمک و راهنمایی دیگران، یا با کمترین کمک و راهنمایی از خدمات اطلاع رسانی، استفاده نماید.
- یاد بگیرید که چگونه یاد بگیرید.

۴. دلایل عدم موفقیت کاربرد اطلاعات در کشورهای در حال توسعه

تاکنون کمتر کسی، اهمیت اطلاعات را انکار کرده است یا دست کم دولتی وجود ندارد که در جهت تجهیز منابع اطلاعاتی، اقدامی نکرده باشد، اما نتایج به دست آمده از این کوششها در کشورهای در حال توسعه ناچیز بوده و اطلاعات نتوانسته است، نقش مورد انتظار را در توسعه این کشورها ایفا نماید. در واقع، شکاف زیادی بین ادعاهای این منبع توسعه و آنچه در عمل تحقق یافته است، مشاهده می‌شود. بنابراین، باید دید مشکل از کجاست.

به طور کلی، می‌توان گفت که مراکز اطلاع رسانی در کشورهای در حال توسعه، متناسب با نیازهای توسعه متحول نشده‌اند و نتوانسته‌اند همگام با پیشرفتهای اقتصادی و اجتماعی و انتظارات روز حرکت کنند. در واقع، وضعیت لازم برای این تحول در مراکز اطلاع‌رسانی وجود نداشته و زمینه‌های ایجاد این وضعیت در کشورها نیز فراهم نشده است.

دلایلی وجود دارد که بیانگر آن است که چرا اطلاعات تاکنون، نقشی را که می‌توانست در توسعه ایفا نماید، را ایفا نکرده و در واقع انتظارات موجود را برآورد نکرده است. برخی از این دلایل، عبارتند از (بون، ۱۹۹۲؛ دیانی، ۱۹۹۵):

- برنامه‌ریزان و دولتها، هنوز به اهمیت اطلاعات به عنوان یک منبع اساسی، توجه نکرده‌اند و هنوز به استفاده عملی از اطلاعات، عادت نکرده‌اند.

- کیفیت خدمات اطلاعاتی، آن چنان نیست که بتواند اطلاعات لازم برای توسعه را فراهم آورد. بخشی از این مشکل، از عدم حمایتهای اداری از بخش اطلاعات، در کشورهای در حال توسعه، ناشی شده است.

- اطلاعات را می‌توان از سایرکشورها انتقال داد. خرید تکنولوژی اطلاعات گران است و مشکل عمده در تأمین مالی است. خاصه با توجه به اینکه ارزش پول کشورهای جهان سوم در مقابل پول کشورهای پیشرفته پایین است.

- کارکنان شاغل در بخش اطلاعات کشورهای در حال توسعه، قابلیتهای لازم را ندارند. این مشکل به دو دلیل پدید آمده است.

۱) آموزشهای ناکافی برای این کارکنان، و ۲) عدم پرداخت کافی و عدم امکان جذب نیروی انسانی کارآمد در این بخش.

- خدمات اطلاع‌رسانی، طوری طراحی نشده‌اند یا عمل نکرده‌اند که نیازهای خاص استفاده کنندگان را برآورند؛ یعنی به نیازهای متمایز استفاده کنندگان توجه نشده است. دلیل این ضعف، آن است که با کاربران در مورد نیازهای آنان مشورت نشده و در مورد ارزیابی نیاز آنان، مطالعه نشده است، و به طور کلی، به بازاریابی خدمات اطلاع رسانی و توجه به سلیقهٔ کاربران، اهمیت داده نشده است.

- پراکندگی نظامهای اطلاع‌رسانی و عدم ارتباط و همکاری خدماتی بین کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعاتی.

- گرایش بعضی مؤسسات اطلاع رسانی و کتابخانه‌ها به عدم ارائه اطلاعات، به‌ویژه به متقاضیان خارج از مؤسسهٔ ذی‌ربط .

- نبود تجهیزات کافی ومحدودیتهای مالی برای خرید تجهیزات.

- غالباً اطلاعات به شکل درست ارائه نمی‌شود و اطلاعات موجود، کاربران را ارضا نمی‌نماید.

- گرچه در دسترسی به اطلاعات، پیشرفتهایی صورت گرفته است، اما هنوز اطلاعات موجود، توسط کسانی که به آن نیاز دارند، استفاده نشده است. یکی از دلایل، این است که نحوهٔ استفاده از اطلاعات به خوبی آموزش داده نشده است.

دلایل دیگر عدم استفادهٔ مطلوب از اطلاعات موجود، عبارتند از: ۱) نگرشهای فرهنگی

ضعیف در مورد ارزش اطلاعات و نقش آن در رشد و توسعهٔ شخصی؛ و ۲) نبود توانائیها و مهارتهای لازم در استفاده از اطلاعات.

- مشکلات جدی در دسترسی به اطلاعات وجود دارد. درکشورهای در حال توسعه،روشهای نظام یافته برای گردآوری و سازماندهی اطلاعات وجود ندارد. وکاربران از وجود بسیاری از اطلاعات موجود، بی‌خبرند. برخی اطلاعات، از قبیل آمارکشاورزی، با روشهای غیر قابل اعتماد تهیه می‌شود، و به دلایلی، افراد از دادن اطلاعات درست به آمارگیران اجتناب می‌کنند. گردآوری نتایج پژوهشها درکشورهای در حال توسعه، مشکل است، زیرا غالباً مسئولان این پژوهشها، اهمیت این کار را نمی‌دانند. بخشی از پژوهشها درکشورهای درحال توسعه، توسط شرکتهای چندملیتی انجام می‌شود که با هدف تأمین منافع آن شرکتهاست و عموماً در دسترس مردم این کشورها قرار نمی‌گیرد.

- دسترسی به اطلاعات خارجی، به دلیل هزینهٔ بالا محدود بوده و عموماً مقرون به صرفه نیست.

- درکشورهای در حال توسعه، بین مراکز اطلاع‌رسانی، همکاری وجود ندارد و نبود سیاست ملی برای هماهنگ کردن فعالیتهای اطلاع‌رسانی، باعث شده است که اطلاعات، به‌طور مؤثری در اختیار کاربران قرار نگیرد.

- استفاده کنندگان از کم‌وکیف اطلاعات موجود درکشور ونحوهٔ استفاده از آن، بی‌اطلاع می‌باشند. خدمات اطلاع‌رسانی، خاصه کتابخانه‌ها، از اعتبار کمی برخوردارند و استفاده کنندگان برای گرفتن اطلاعات، کمتر به آنها مراجعه می‌کنند و مؤسساتی که این اطلاعات را در اختیار دارند، به‌آسانی آن را در اختیار مراکز اطلاع‌رسانی وکتابخانه‌ها قرار نمی‌دهند.

- بعضی مشکلات نیز به دولتها مربوط می‌شود و باعث می‌شود که اطلاعات، به طور بهینه در خدمت توسعه قرار نگیرد. از جمله، نبود سیاست رسمی یا غیررسمی اطلاعاتی، نبود قانونگذاری مناسب در مورد اطلاعات، سرمایه‌گذاری ناقص، مدیریت غیر مؤثر منابع اطلاعاتی دولتی و زیرساختهای نامناسب ارتباطات تلفنی.

- مقاومت در برابر تغییر در نیروی انسانی مراکز اطلاع‌رسانی وکتابخانه‌ها، باعث شده که تلاشهای محدود برای تحول به نتیجه نرسد.

- قابلیت پایین مدیریت در مراکز اطلاع‌رسانی وکتابخانه‌ها.

برای رفع نارساییهای موجود و استفادهٔ اثربخش و کارآمد از اطلاعات در تمام ابعاد توسعه، دخالت دولت در هدایت این امر و برنامه‌ریزی برای توسعهٔ اطلاعات و اطلاع‌رسانی ضروری است. در ادامه، سیاستهای لازم به بحث گذاشته می‌شود.

۵. سیاستگذاری مناسب برای بهبود اثربخشی اطلاعات در توسعه

برای دستیابی به توسعهٔ پایدار، می‌باید از تمام منابع موجود استفادهٔ بهینه به عمل آید. اطلاعات نیز یکی از این منابع است که به تدریج به عامل مسلط تبدیل می‌شود. رونق در بازار اطلاعات، به استفادهٔ بیشتر از این منبع می‌انجامد، بنابراین، حضور فعال کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و نیز مداخلهٔ دولت برای تحرک در بازار اطلاعات لازم است. گفتنی است که روشهای بازاریابی، عرضه و قیمتگذاری این محصولات، تفاوتهای زیادی با محصولات انتشاراتی دارد که در برنامه‌ریزیها، باید به آنها توجه نمود (الیز، ۱۹۹۴). علاوه برآن، دخالت جدی دولت برای هدایت درست این منابع و کنترل روند توسعهٔ اطلاع‌رسانی در خدمات توسعه در تمام ابعاد آن، الزامی است.

دولتها باید با سیاستگذاری درست و در چارچوب هدفهای بلندمدت توسعه، به ارتقای قابلیتهای اطلاع‌رسانی کمک نمایند. به‌طور کلی، در عرصه اطلاع‌رسانی، سه سطح سیاست را می‌توان تعیین نمود: صنعتی، سازمانی و اجتماعی. در واقع، در ایجاد چارچوبها و تعیین سیاستگذاریهای اطلاعاتی، می‌باید به سه روند توجه نماییم (مور، ۱۹۹۳): ۱) توسعهٔ صنایع اطلاعاتی، تولید و انتشار اطلاعات در اقتصاد جهانی، به‌طور روزافزونی اهمیت می‌یابد؛ ۲) استفاده از اطلاعات در مؤسسات برای بهبود بهره‌وری، کارایی و اثربخشی در حال افزایش می‌باشد؛ ۳) به‌طور روزافزونی، اطلاعات به صورت جزئی از زندگی سیاسی و اجتماعی مردم در می‌آید.

صنایع اطلاعاتی - درکشورهای پیشرفته، صنایع اطلاعاتی رشد بیشتری نسبت به سایر بخشها خواهند داشت و با ارائه اطلاعات مورد نیاز سایر بخشها، نقش مهمی در توسعه ایفا می‌کنند. با سیاستهایی می‌توان امکان توسعهٔ بخش خدمات اطلاع‌رسانی را فراهم آورد: تأمین نیازهای اطلاعاتی صنایع و تجار، ارائه اطلاعات سیاسی و اجتماعی به مردم، امکان دسترسی به اطلاعات جهانی، استفاده از موافقتهای بین‌المللی.

سازمانها - از اطلاعات می‌توان برای بهبود بهره‌وری و قابلیت رقابت مؤسسات استفاده نمود.

با معرفی تکنولوژی اطلاعات می‌توان با افزایش کارایی، به‌ویژه در نظامهای اداری، هزینه‌ها را به مقدار زیادی کاهش داد. همچنین اطلاعات در مورد بازار، و تقاضای آینده به بهبود برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیمگیری کمک می‌نماید. علاوه برآن، اطلاعات، یک منبع مهم برای نوآوری و توسعهٔ محصول می‌باشد. در تمام موارد، اطلاعات توسط مؤسسات موفق برای تقویت قابلیتهای رقابتی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در مورد سازمانها، سیاستها باید امکان استفاده از اطلاعات برای افزایش بهره‌وری، کارایی و اثربخشی را فراهم آورد. برای نیل به این امر سیاستهای زیر دنبال می‌شود:

ترغیب استفاده از اطلاعات در پژوهش و توسعه، ترغیب استفاده از اطلاعات توسط مدیران، ایجاد امکانات ارتباطی برای انتقال اطلاعات بین سازمانها و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی متخصص با استفاده از تکنولوژی اطلاعات.

زندگی اجتماعی - افراد در هر جامعه‌ای، حقوق، مسئولیتها و وظایفی دارند. بدون اطلاع کافی از این موارد نمی‌توانند نقش خود را به‌طور مؤثر در جامعه ایفا نمایند و فرد مؤثری در حیات سیاسی و اجتماعی جامعه باشند، و زندگی مناسبی ندارند. علاوه برآن، ثبات و پایداری زندگی سیاسی و اجتماعی هر ملت، به میزان آگاهی و دانش افراد جامعه بستگی دارد (مور، ۱۹۹۳). در سیاستهای اجتماعی، بر موارد زیر تأکید می‌شود:

۱) افراد و گروهها با استفاده از اطلاعات، نقش مؤثری در جامعه ایفا نموده و از منافع آن استفاده نمایند؛ ۲) توسعه نظامهای اطلاع‌رسانی با دسترسی آسان برای همه؛ ۳) تضمین اینکه محدودیتهای فنی و مانند آن، مانع دسترسی مردم به اطلاعات نمی‌شود؛ ۴) ایجاد شبکه‌های اطلاعاتی مورد نیاز گروههای اجتماعی؛ ۵) تعریف کمیت و کیفیت اطلاعاتی که باید در اختیار مردم قرار گیرد؛ و ۶) وظیفه‌ای که دولت در تأمین این اطلاعات دارد.

ابعاد سیاستها - در هرکدام از سه سطح مذکور، ابعاد مختلفی مورد توجه است. این ابعاد، عبارتند از: تکنولوژی اطلاعات، بازارهای اطلاعات، مهندسی اطلاعات، منابع انسانی، قانونگذاری و تعیین مقررات. این ابعاد با آن سطوح، ماتریسی را تشکیل می‌دهد که به آن ماتریس سیاست اطلاعات گفته می‌شود. می‌توان هدف سیاستها را برای هرکدام از سطوح و ابعاد و اینکه چه اقداماتی برای تأمین آن می‌باید صورت پذیرد را تعیین نمود.

به‌طور مختصر، این ابعاد را شرح می‌دهیم:

تکنولوژی اطلاعات - لازم است زیر ساختهای کافی برای انتقال و جریان داخلی و خارجی اطلاعات ایجاد شود تا اطلاعات درست در زمان مناسب و با کمترین هزینه به استفاده کنندگان واقعی برسد. برخی از هدفهای سیاستی آن، عبارتند از: توسعهٔ شبکه‌های مخابراتی، ترغیب استفاده از نظامهای پردازش اطلاعات در سازمانها و قانونگذاری برای اطلاعات باتوجه به خصوصیات تکنولوژیهای جدید.

مهندسی اطلاعات - این بعد به فرایندها و فعالیتهایی که برای بهبود مدیریت و استفاده از اطلاعات به کار می‌رود، مربوط می‌شود و باید از پیشرفته‌ترین فنون در این امر استفاده شود. در این بعد، بعضی از هدفها، عبارتند از: توسعهٔ قابلیتهای مهندسی اطلاعات، ترغیب و افزایش مبادلهٔ اطلاعات تخصصی با خارج از کشور، ترغیب نوآوری در صنعت اطلاع‌رسانی و ترغیب مبادلهٔ اطلاعات و تجارب بین جامعهٔ پژوهشگران و صنعت اطلاعات.

بازارهای اطلاعات - هدف ایجاد سازوکارهای کارآمد بازار برای ایجاد تقاضا برای اطلاعات می‌باشد. در این بعد، بعضی از هدفها، عبارتند از: درک ویژگیهای بازار خدمات اطلاع‌رسانی، ایجاد بازار داخلی برای اطلاعات در سازمانها، تعیین نوع اطلاعاتی که باید به‌طور رایگان ارائه شود وکمک به خدمات اطلاع‌رسانی، برای ورود به بازارهای جهانی اطلاعات. منابع انسانی: هدف، اتخاذ سیاستهایی است که افراد بتوانند مهارتها، تواناییها و نگرشهای لازم برای استفاده از اطلاعات و فرصتهای فراهم شده را داشته باشند. در این بعد، بعضی از هدفها، عبارتند از: تربیت کارشناسان اطلاعاتی برای تأمین نیازها، آموزش مدیران وکارکنان برای استفادهٔ مؤثر از اطلاعات به عنوان یک منبع سازمانی و رساندن سطح اطلاعات موجود درکشور به حداقل لازم.

قانونگذاری و تعیین مقررات - انتشار و استفاده از اطلاعات باید طوری انجام شود که حقوق افراد، حفظ شده باشد. بعضی از هدفهای این بعد، عبارتند از: توجه به حق مالکیت و ایجاد یک چارچوب قابل قبول بین‌المللی، استفاده از موافقتنامه‌های عمومی، از قبیل گات، و حفظ اطلاعات محرمانهٔ اشخاص.

برای اینکه سیاستگذاریها مؤثر باشند، توجه به بعضی موارد در تدوین سیاستها لازم است:

در توسعهٔ خدمات اطلاع رسانی به نابرابریها و توزیع جغرافیایی محرومیت، به‌ویژه نواحی روستایی و مناطق دور از مراکز شهری عمده باید توجه شود. سیاستگذاریها باید طوری باشد که مردم آن نواحی به اطلاعات دسترسی داشته و از آن در بهبود موقعیت خودشان استفاده نمایند

(دیانی، ۱۹۹۵). در این مورد، توجه به فقر اطلاعات و عدم توانایی استفاده از اطلاعات لازم است و باید زیر ساختهای اطلاعاتی در آن مناطق تقویت شود.

سیاستگذاری اطلاعاتی، به تنهایی برای کاربرد بهینهٔ اطلاعات در توسعه، کافی نیست. سیاستها، خطوط کلی را ترسیم می‌نمایند و اگر برای اجرا اقدامی نشود، سیاستگذاری بیهوده خواهد بود.

لازم است یک برنامه برای مدیریت یکپارچه اطلاعات تهیه شود. این امر، باید با همکاری افراد ذی‌نفع انجام شود و هدف این باشد که اطلاعات برای توسعه فراهم شود. چنین برنامه‌ای به ایجاد یک نظام یکپارچهٔ اطلاعات کمک می‌کند. این نظام باید بتواند (بون، ۱۹۹۲):

- مقدار اطلاعات لازم را بدون تأخیر و با دقت کافی در اختیار استفاده کننده قرار دهد.
- اطلاعات را به زبان محلی و در سطوح مختلف برای استفادهٔ کاربران مختلف ارائه نماید.
- اطلاعات، به شکل خواسته شده، بدون هزینه یا باکمترین هزینه در اختیار استفاده کننده قرار گیرد.

۶. نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد

مهمترین و نخستین اقدام برای توسعهٔ مراکز اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌ها و افزایش اثربخشی آن در زندگی انسانها، تغییر نگرشها نسبت به استفاده از اطلاعات در استفاده کنندگان بالقوه و ارائه کنندگان خدمات اطلاع‌رسانی می‌باشد. با توجه به پیچیدگی انسان، و به‌ویژه تفاوتهای منطقه‌ای، نژادی، فرهنگی و مانند اینها، تهیهٔ یک دستورالعمل پژوهشی برای ارزیابی نگرشها در هر منطقه و همچنین تهیهٔ راهنمای ارائه راه‌حل براساس نتایج به‌دست آمده الزامی است. تهیهٔ چنین دستورالعملی، کار پژوهش و برنامه‌ریزی تحول در نگرشها را برای دست‌اندرکاران اطلاع‌رسانی کشور، تسهیل می‌نماید.

علاوه برآن، تهیه دستورالعملهایی برای ارزیابی نیاز استفاده کنندگان در مناطق مختلف، روشهای گردآوری و سازماندهی اطلاعات و روشهای بازاریابی اطلاعات، با توجه به تنوع سلیقه‌ها، اثربخشی اطلاع‌رسانی را بهبود می‌دهد.

آموزش استفاده کنندگان و ارائه کنندگان خدمات اطلاع‌رسانی، امری است که در تأمین این هدف بسیار مؤثر است. تهیهٔ دستورالعملهای آموزشی و پیشنهاد مطالب و مفاهیمی برای آموزش

می‌تواند مؤثر باشد.

در ارزشیابی خدمات ارائه شده و استفاده از بازخورد این ارزشیابی در بهبود وضعیت موجود نیز امری است که در اصلاح نظام اطلاع‌رسانی اهمیت زیادی دارد.

ترغیب همکاریهای بین‌المللی و داخلی بین مراکز اطلاع‌رسانی و تبادل تجارب و اطلاعات نیز اقدام مؤثری است، به‌ویژه اگر بتوان روشهای سرمایه‌گذاری مشترک و همکاری مؤثرکم هزینه را پیشنهاد نمود. به طور کلی، می‌توان، با یکسان‌سازی روشها، رویه‌ها و فنون کار و تهیهٔ دستورالعملها و روشهای پژوهش، سازماندهی، برنامه‌ریزی برای تغییر و ارزشیابی و همچنین انتقال تجارب سایر کشورها به ایجاد تحول اساسی در اطلاع‌رسانی همت گماشت.

در این اقدامات، استفاده از تجارب و اطلاع مجامع بین‌المللی اطلاع‌رسانی مفید می‌باشد. استفاده از هر روش و سیاست برای توسعهٔ اطلاع‌رسانی، ممکن است مزایا و معایبی داشته باشد. ارزشیابی و اتخاذ روشها و سیاستها می‌باید با توجه به هدفها و برنامه‌های بلندمدت توسعهٔ کشور انجام شود.

منابع

1. Allen, Bryce, (1995). Acadmic Information Services: A Library Management Perspective, *Library Trends.* Vol.43. No.4.
2. Boon, J.A. (1992). Information and Development : Some Reasons for Failures. *The Information Society.* Vol. 8.
3. Dayani, Mohamad Hoseian (1995). Social - Psycho Obstacles of Information Services for Development. *Ettela' Resani, Irandoc's Technical Bulletin.* Vol.11. No.1.
4. Day, John Michael (1992). Guidelines for Library Services to Deaf People: Development and Interpretation, *IFLA Journal,* Vol.18. No.1.
5. Elias A.W (1994). *Designs for Success in Information Product Development, Information Services & Use.* Vol.14.
6. Holt, Glen E(1996). On Becoming Essential : An Agenda for Quality in Twenty-Firs Century. *Public Library Trends.* Vol.44. No. 3.
7. Johnson, Diane Tobin (1995). Focus on the Library Customer: Revelation, Revolution or Redundancy. *Library Trends,* Vol.43. No.3.
8. Johnson, Ian M.(1991). The Development of Library Technicians: A Review of Experience in Selected Countries. *IFLA Journal,* Vol.17. No.3.
9. Mazie, Sara Milis; and Ghelfi Linda M. (1995). Challenges of the Rural Environment in a Global Economy. *Library Trends.* Vol. 44. No.1.
10. Moore, Nick (1993). Information Policy and Strategic Development: A Framework for the Analysis of Policy Objectives. *Aslib Proceedings.* Vol. 45. No. 11/12.
11. Pienaar, Rae E. (1995). Survival Information : The Role of the Public Library in the Social and Cultural Development of Disadvantaged Communities. *IFLA Journal.* Vol. 21. No.1.
12. Tiefel, Virginia M. (1995). Library User Education: Examinning Its Past, Projecting Its Future, *Library Trends.* Vol. 44. No.2.