

اطلاعات INFORMIOLOGY

چکیده

مفهوم نیازهای اطلاعاتی در علم اطلاع‌رسانی همواره با پیچیدگی همراه بوده است. طبق نظر دروین و نیلان، تقریباً بدون استثناء برای نیازهای اطلاعاتی تاکنون تعریفی واضح نشده است. مقاله حاضر بر آن است تا برخی اصطلاحات و نظریه‌های مرتبط را از منظر صاحب‌نظران ارائه کند.

کلیدواژه‌ها: نیاز اطلاعاتی، تعاریف، نظریه‌ها.

مروری بر نیاز اطلاعاتی و
مفاهیم آن

اکرم عینی

مروری بر نیاز اطلاعاتی و مفاهیم آن

اکرم عینی^۱

مقدمه

رفتارهای آدمی از انگیزه‌ها و نیازهای خاص و در عین حال همگانی سرچشمه می‌گیرند. نیازهای اطلاعاتی ممکن است زاده انگیزه‌های انسانی، رشد جسمی و ذهنی، شرایط محیطی و تحصیلی باشند. نیاز اطلاعاتی مفهومی ذهنی و نسبی است که فقط در درون ذهن فرد تجربه می‌شود. چنانچه از نظر شخص، نیاز فزاینده‌ای به رفع عدم اطمینان و رسیدن به مقصود وجود داشته باشد، مسئله در ذهن آگاه وی ظهور بیشتری می‌یابد و به نیاز اطلاعاتی تبدیل می‌شود. این انگیزه خاص، نیازی را می‌آفریند که سرانجام به طرح یک پرسش یا مجموعه‌ای از پرسش‌ها از نظام اطلاع‌رسانی ختم می‌شود. کسانی که نیازهای اطلاعاتی‌شان برای آنان مشخص شده باشد برای استفاده از منابع اطلاعاتی رفتارهایی را از خود بروز می‌دهند.

از نظر پیسلی^۲، سابقه، تجربه فرد، انگیزه، تشکیلات حرفه‌ای، نظام اجتماعی، سیاسی و اقتصادی مهم‌ترین عوامل اثرگذار بر رفتار اطلاع‌یابی هستند. به نظر او، رفتار اطلاع‌یابی به جنبه‌های کیفی بیشتر توجه دارد، به ویژه آنکه عوامل زیربنایی روانشناختی در آن نقش اساسی دارند. اوزان یوکاک^۳ دانش حاصل از مطالعه

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی.

1. Peasley
2. Yockak

استفاده کننده را کمک بزرگی به توسعه نظام‌های اطلاعاتی و خدمات اطلاع‌رسانی می‌داند. او نیاز و رفتار اطلاعاتی را دو مقوله مهم تحقیقاتی در مطالعه استفاده کننده، و این دو را مکمل یکدیگر می‌داند. از نظریه‌ی، نیاز و رفتار اطلاعاتی به دلیل عواملی چون محیط کاری، زمان، زمینه پژوهشی و تخصصی در افراد مختلف متفاوت است. بنابراین، اگر اطلاع‌رسانان از این نیاز و رفتار حاصل از آن آگاهی داشته باشند می‌توانند بر آن اساس به ارائه خدمات متنوع در کتابخانه‌ها یا مراکز اطلاع‌رسانی بپردازند. در این مقاله مفهوم نیاز اطلاعاتی از دیدگاه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است.

نیاز اطلاعاتی

تعریف مفهوم نیازهای اطلاعاتی در علم اطلاع‌رسانی همواره با پیچیدگی همراه بوده است. طبق نظر دروین و نیلان^۱، تقریباً بدون استثنا برای نیازهای اطلاعاتی تاکنون تعریفی ارائه نشده است. آنها دلیل این امر را مشخص نبودن نیاز واقعی دانسته‌اند. این مسئله توسط تیلور^۲ نیز مورد اشاره قرار گرفته است. ثانیاً روش‌های بیان نیاز نیز طی سالیان تغییر یافته است. هم‌چنان که در موقعیت‌های خاص مسائل افراد تغییر می‌کند، نیازهای اطلاعاتی نیز به همان میزان تغییر می‌یابند (کیم^۳، ۱۹۹۴).
درباره واژه نیاز نظریه پردازان بسیاری تقریباً در همه حوزه‌ها نظریه‌هایی ارائه کرده‌اند. مشهورترین نظریه در این بازه در حوزه روان‌شناسی شامل موارد ذیل است:

نظریه کرت لوین

لوین^۴ نظریه میدانی^۵ خود را در ۱۹۴۸ معرفی کرد و نیاز را میل به دست آوردن چیزی یا وصول به مقصود و هدفی می‌داند. وی نیازها را به دو دسته تقسیم می‌کند: (۱) نیازهای واقعی؛ (۲) شبه نیازها. نیازهای واقعی برگرفته از حالت درونی خود فرد هستند، در حالی که شبه نیازها قصد و نیت خاصی را می‌رسانند. لوین معتقد است بسیاری از نیازهای آدمی را عوامل اجتماعی تعیین می‌کنند (رحیمی نیک، ۱۳۷۴، ص ۴۱).

نظریه ابراهام هرولد مزلو^۶

در اواخر دهه ۱۹۶۰ ابراهام مزلو نظریه سلسله مراتب نیازهای انسانی^۷ را مطرح کرد. مزلو، روان‌شناس انسان‌گرا (اومانیست)، معتقد بود افراد از طریق نیروی مکانیکی کنترل

1. Dervin & Nilan
2. Taylor R. S.
3. Kim
4. Kurt Lewin
5. Field theory
6. Abraham Harold Maslow
7. Hierarchy of needs

نمی‌شوند. وی بر نیروی بالقوه انسان تمرکز داشت و بر این باور بود که انسان تلاش می‌کند به بالاترین سطح توانایی‌هایش برسد. اما این‌که استعداد بالقوه آدمی تحقق می‌یابد یا خیر، به نیروهای فردی و اجتماعی بستگی دارد. او نظریه سلسله‌مراتب نیاز را به صورت هرم تنظیم کرد که نیاز بالقوه در رأس هرم و نیازهای انسانی در پایین آن قرار داشت که در آن هر سطح وابسته به سطح دیگر بود. به‌طور مثال، دومین نیاز احساس نمی‌شود مگر اینکه نیاز ابتدایی ارضا شده باشد و این سلسله‌مراتب مثل نردبانی است که باید پیش از رفتن به پله دوم پای خود را روی پله اول و پیش از پله سوم روی پله دوم بگذارد الی آخر. اولین سطح نیازهای فیزیولوژیکی شامل هوا، آب، غذا، و غیره اگر ارضا نشود سبب بیماری و رنجوری می‌شود؛ دومین سطح نیاز، شامل نیاز به امنیت، داشتن محیط امن، عدم نگرانی خاطر؛ سومین، نیاز اجتماعی مثل نیاز به محبت، احساس تعلق، داشتن روابط محبت‌آمیز با دیگران؛ چهارمین سطح، نیاز به احترام، مثل نیاز به کسب اعتماد و مورد پذیرش قرار گرفتن؛ و بالاترین سطح، نیاز به خودشکوفایی مثل نیاز بالقوه شکوفا شدن کمال و خودیابی است (گابنک^۱، ۱۹۹۷).



شکل ۱. هرم سلسله مراتب نیازهای مزلو

1. Gwynec
2. Self actualization needs
3. Esteem needs
4. Social needs
5. Safety needs
6. Physiological needs
7. Henry Alexnder Murry

نظریه الکساندر ماری^۷

ماری تعریفی روان‌شناختی از نیاز ارائه کرده و آن را نیرویی دانسته که از ذهنیات و ادراک آدمی سرچشمه می‌گیرد و اندیشه و عمل را چنان تنظیم می‌کند که فرد رفتاری را نشان دهد تا وضع نامطلوبی را در جهتی معین تغییر دهد و حالت ناراضی‌تی را به رضایت و ارضاء نیاز تبدیل کند.

ماری نیازها را به پنج نوع تقسیم می‌کند که عبارتند از:

۱. نیازهای نخستین و نیازهای ثانویه.
۲. نیازهای آشکار و پنهان
۳. نیازهای ناشی از انگیزه درونی و نیازهای ناشی از محرک‌های خارجی
۴. نیازهای نزدیک و نیازهای دور
۵. نیازهای عملی و نیازهای تفتنی (رحیمی نیک، ۱۳۷۸، ص ۱۰؛ ص ۵).

نظریه ویلسون

ویلسون^۱ (۲۰۰۴، ص ۴) به سه گروه نیازهای انسانی که روان‌شناسان نیز به آن تأکید دارند اشاره می‌کند:

۱. نیازهای فیزیولوژیکی یا جسمانی^۲: مثل نیاز به غذا، آب، سرپناه؛
 ۲. نیازهای حسی یا عاطفی^۳: مثل نیاز به فضیلت، تسلط، و مانند آن؛
 ۳. نیازهای شناختی^۴: مثل نیاز به برنامه‌ریزی، یادگیری یک مهارت، و مانند آن.
- این گروه‌بندی نشان می‌دهد که نیازهای فردی در ارتباط با هم و درونی هستند و هر کدام سبب بروز نیازهای دیگر است. به طور مثال، ترس از آشکار کردن نتایج که سبب بروز نیازهای عاطفی و حسی می‌شود.

مفهوم نیاز در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی

اصطلاحنامه کتابداری نیاز اطلاعاتی را این‌گونه تعریف کرده است:

نیازی که باید از طریق خدمات و منابع اطلاعاتی ارضا شود. در اینجا فرض شده است که مصرف اطلاعات برای برآورده شدن نیاز اطلاعاتی است. از آنجا که نیاز اطلاعاتی در ذهن کاربران است، مستقیماً قابل مشاهده نیست و فقط با مشاهده اقدام اطلاعاتی مصرف شده یا پاسخ‌های دریافت‌شده قابل تفسیر است. برای پاسخ به نیازهای اطلاعاتی است که محقق به شناسایی موضوعات مرتبط می‌پردازد (سوپر^۵، ۱۹۹۰).

ویلسون برای تعریف مفهوم نیاز اطلاعاتی ابتدا به مفهوم اطلاعات در فعالیت‌های پژوهشی کاربران اشاره می‌کند که:

۱. اطلاعات به منزله موجودیتی فیزیکی^۶ یا پدیده^۷ تلقی می‌شود، مثل تعداد مجلات یا تعداد کتاب‌ها،

1. Wilson
2. Physiological needs
3. Emotional needs
4. Cognitive needs
5. Soper
6. Physical entity
7. Phenomenon

۲. اطلاعات به منزله مجرای ارتباطی^۱ که از طریق آن داده‌ها منتقل می‌شود؛
۳. اطلاعات به منزله داده موضوعی^۲ موجود در یک سند که ممکن است از طریق شفاهی به عنوان داده‌ای واقعی^۳ و یا به عنوان توصیه^۴ یا عقیده‌ای^۵ که ارزش قضاوت دارد منتقل شود.

همه اینها در موقعیت‌های متفاوت متأثر از نیازهای انسانی است:
محتوای واقعی^۶: موضوع، منابع و داده‌ها با نیازهای شناختی در ارتباط است. درحقیقت، کاربران به اطلاعات موجود در این منابع می‌اندیشند؛ گرچه برخی منابع برای برآوردن نیازهای عاطفی طراحی شده‌اند (مثل رمان‌ها).

مجراهای ارتباطی^۷: مجراهای شفاهی ممکن است به خوبی نیازهای عاطفی را برآورده کنند؛ اما بیشتر نیازهای شناختی را ارضا می‌کنند.

سدرک فیزیکی^۸: بیشتر نیازهای عاطفی را برآورده می‌کند. مثل جمع‌آوری مجموعه‌ها یا کتاب‌های تصویری و مجموعه‌های نادر و کمیاب صحافی شده و مانند آن.

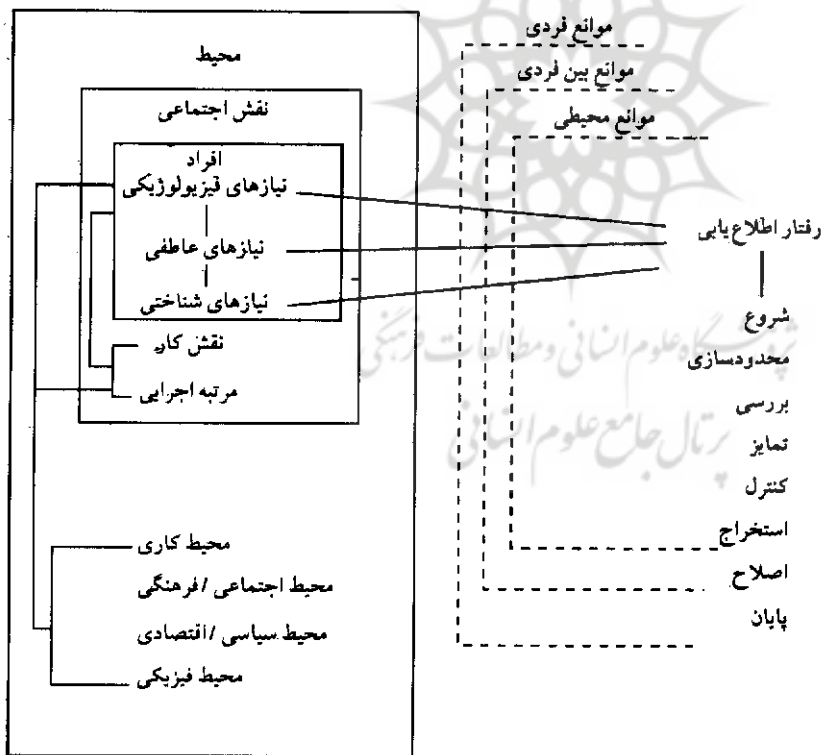
اطلاعات ممکن است به طرق دیگری غیر از شکل فیزیکی ارائه شود، شکل‌های دیگری که متأثر از فرهنگ و جامعه خاص است. به‌طور مثال، تلویزیون، کنفرانس یا تله کنفرانس‌های رایانه‌ای که از طریق آن امکان ارتباط تعاملی برقرار می‌شود. همچنین اطلاعات موجود در پایگاه پیوسته داده‌ها نیازهای شناختی، و تنوع بصری تلویزیون نیازهای عاطفی را برآورده می‌کنند.

گاه روش‌ها تحت تأثیر عوامل محیطی یا اقتصادی هستند. در زندگی اجتماعی هر فرد نقش‌هایی وجود دارد که بسته به آنها نیازهای فردی تغییر می‌کند. در نظام‌های اطلاعاتی تخصصی یکی از وابسته‌ترین نقش را نقش موقعیت‌کار^۹ دانسته‌اند که مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و مسئولیت‌ها را به دنبال دارد. نقش کاری، انجام یک کار خاص است و فرآیند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری موتور محرک اولیه نیازهای شناختی است.

از سویی، ماهیت سازمان با ساختار فردی و شخصیتی افراد بهم پیوسته و همزوج است و این نیازهای عاطفی مثل موقعیت در کار، خودشکوفایی را خلق می‌کند. الگوی خاص نیاز اطلاعاتی تابعی از همه این عوامل خواهد بود. به علاوه، عواملی مثل سطح کار سازمان و محیط و فضای حاکم بر سازمان نیز در این امر دخیل است که در زیر به آن اشاره می‌شود:

1. Channel of communication
2. Subject data
3. Factual data
4. Advice
5. Opinion
6. Factual content
7. Channel of communication
8. Physical document
9. Work-role

- فضای حاکم اقتصادی^۱ و تخصیص متفاوت منابع اطلاعاتی در برخی محیط‌های کاری سبب فقر اطلاعاتی یا غنای اطلاعاتی می‌شود و تأثیرات متعاقب آن انتخاب مجراهای ارتباطی یا رفتارهای اطلاع‌یابی است.
 - نظام‌های سیاسی^۲ سبب می‌شود نوع خاصی از اطلاعات برای گروهی غیرقابل دسترس و ممنوع باشد و این عدم دسترسی به اطلاعات به کار صدمه می‌زند.
 - محیط فیزیکی^۳ تأثیر بسیار روشنی بر نحوه انجام کار دارد و بیشتر بر نیازهای فیزیولوژیکی و شناختی متمرکز است. نوع محل کار نوع نیازهای شناختی را تعیین می‌کند.
- تصویر ۲ نمایی از روابط درونی اجتماعی نیازهای افراد با عوامل دیگر را نشان می‌دهد. در این تصویر منظور از اطلاعات، ابزاری برای ارضاء نیازهاست که شامل امور واقعی، داده‌ها، افکار، اندیشه‌ها، و توصیه‌هاست (ویلسون، ۲۰۰۰، ص ۳-۶).



تصویر ۲. نمایی از روابط درونی اجتماعی نیازهای افراد با عوامل دیگر

1. Economic climate
2. Political systems
3. Physical environment

ویکری^۱ (۱۹۸۷) معتقد است که:

هر شهروندی در زندگی روزمره، هر لحظه نیازمند دانستن درباره نحوه دست‌یابی، کیفیت، و قیمت بسیاری چیزها مثل خدمات بهداشتی، تأمین اجتماعی، تسهیلات آموزشی، و امکانات تربیتی است. افراد حتی در انجام کارهای خانه هم نیازمند اطلاعات عملی مثل آشپزی، باغبانی و غیره هستند. در انجام فعالیت‌ها و کارهای اداری نیز نیازمند اطلاعات فنی و گناه حرفه‌ای در مورد محیط کار، فرآیند انجام کار، مدیریت، و موارد مشابه‌اند. به‌طور کلی، هر فعالیت انسانی دارای یک ورودی اطلاعاتی است؛ و در این راستا همه فعالیت‌ها در سازمان‌های خدماتی و تولیدی دارای نیاز اطلاعاتی هستند.

لنکستر^۲ (۱۹۹۳، ص ۱۳۴) نیز معتقد است که

ت نیاز اطلاعاتی، اطلاعات مورد نیاز برای طیف گسترده کاربردهاست که دارای مرتبه‌ای از گرفتن بلیط اتوبوس تا تفکر خلاق است. تفکر خلاق، خود شامل حوزه گسترده‌ای از حل مسئله تا مشکلات فردی، حسی، عاطفی است که به تولید دانش جدید ختم می‌شود. هر مسئله‌ای نیازمند راه‌حل است؛ که اولین گام، جمع‌آوری منابع اطلاعاتی است که همه یا اکثر آن از طریق منابع و مواد کتابخانه‌ای قابل دسترسی است.

لنکستر در تعریف نیاز اطلاعاتی به هرم هورتون اشاره می‌کند و بیان می‌دارد که افراد در هر سطح از نیاز که باشند باز به اطلاعات نیازمندند:

۱. اطلاعات انطباق‌دهنده^۳: اطلاعات در مورد تهیه غذا، خطر، بهداشت، و غیره برای رفع نیازهای پایه و اساسی روزمره؛
۲. اطلاعات یاری‌رسان^۴: اطلاعاتی برای تأمین زندگی، تأمین اجتماعی، و نیازهای ایمنی؛

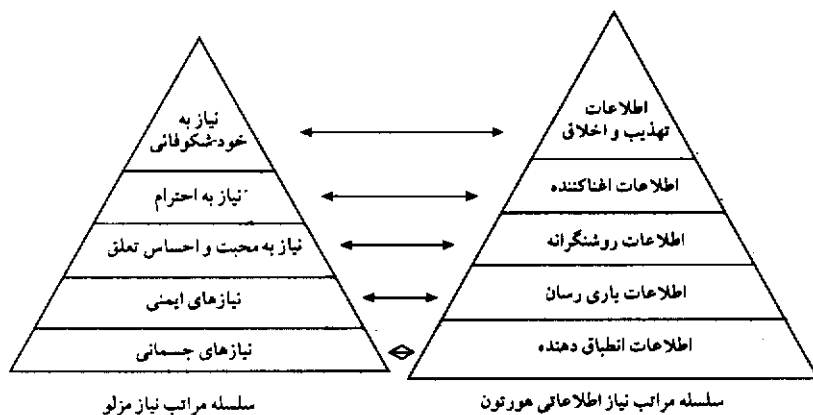
۳. اطلاعات روشنگرانه^۵: نیازهای اجتماعی مثل عضویت در مجامع - مشارکت در اجتماع و شغل و داشتن دوستان؛

۴. اطلاعات اغناکننده^۶: کسب احترام که باعث اغنای فرد می‌شود؛

۵. اطلاعات تهذیب اخلاق^۷: خداشناسی و معرفت نفس؛

هورتون^۸ هرم خود را طبق مدل سلسله‌مراتب میزلو طرح می‌کند.

1. Vickery
2. Lancaster, F. W.
3. Coping
4. Helping
5. Enlightening
6. Empowering
7. Widifying
8. Horton



تصویر ۳. سلسله مراتب نیاز اطلاعاتی هورتون

هولاک^۱ نیاز را پیام‌های مشخص در نظام بشری می‌داند و نیاز اطلاعاتی را چیزی می‌داند که هر فرد برای انجام کار، تحقیقات، یا تعالی اندیشه و غیره به آن نیاز دارد. به نظر کرافورد^۲ نیاز اطلاعاتی به سختی تعریف، تفکیک، سنجیده و ارزش‌یابی می‌شود؛ زیرا فرآیندی شناختی است که در سطوح مختلف آگاهی و شعور اعمال می‌شود؛ لذا ممکن است حتی برای خود فرد نیز واضح نباشد. در نتیجه، به نظر می‌رسد تعریف واژه‌های دیگری مثل خواستن و به کار بردن تا اندازه‌ای راحت‌تر باشد (بوآسه^۳، ۱۹۸۹، ص ۱۴۳).

پیسلی^۴ نیاز اطلاعاتی را متأثر از عوامل زیر می‌داند:

۱. مرتبه‌ای که اطلاعات قابل دسترس است؛
۲. به کار بردن آنچه در آن اطلاعات وجود دارد (محمل اطلاعاتی)؛
۳. پیشینه، انگیزه، محور شغل، و دیگر مشخصه‌های فردی کاربر؛
۴. نظام‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی محیط کاربر؛
۵. پیامدها و نتایج کاربرد اطلاعات (بوآسه، ۱۹۸۹).

در کار روزمره، عدم آگاهی سبب بروز نیازهای اطلاعاتی می‌شود. چنین نیازهای اطلاعاتی شکاف‌هایی را در دانش روزمره استفاده‌کننده ایجاد می‌کند. سپوای نیازهای بر زبان آمده یا رسا، نیازهای بیان نشده‌ای وجود دارد که کاربر از آن آگاه است، اما نمی‌خواهد بر زبان آورد. سومین دسته، نیازهای پنهانی است که کاربر از آنها بی‌خبر

1. Havelock
2. Bouazza
3. Crawford
4. Paisley

است. نیاز، عموماً مقید به زمان - آنی یا آتی است. بنا به گفته کرافورد نیازهای اطلاعاتی به موارد زیر وابسته است:

- فعالیت کاری؛
- عوامل برانگیزاننده نیازهای اطلاعاتی؛
- رشته / زمینه / حیطه علاقه؛
- نیاز به تصمیم‌گیری؛
- در اختیار داشتن تسهیلات؛
- نیاز به جست‌وجوی اندیشه‌های نو؛
- سلسله مراتب شغلی افراد؛
- نیاز به ادای سهم حرفه‌ای؛
- نیاز به اعتبار بخشی اندیشه‌های درست؛

- نیاز به برقراری اولویت در کشف، و جز آنها (دیوادسون، ۱۳۷۶، ص ۱۴-۱۳).

دروین^۱ هنگام مطالعه نیازهای اطلاعاتی از استعاره "موقعیت - فاصله - فایده" استفاده می‌کند. وی اظهار می‌دارد که همه نیازهای اطلاعاتی از تقطاع یا فاصله‌ای که در دانش فرد پدید می‌آید ناشی می‌شود. این فاصله در موقعیتی خاص به وجود می‌آید و افراد کوشش می‌کنند با استفاده از فنون مختلف این فاصله‌ها را پر کنند. وی معتقد است که نیاز اطلاعاتی هنگامی مورد توجه قرار می‌گیرد که بتوان به واکنشی پی‌برده که در آن هر فرد به هنگام مواجهه با یک فاصله برای پر کردن آن و برای حصول چیزی (به‌ویژه دانش جدید) که از این تجربه به دست می‌آید، از خود نشان می‌دهد.

بلکین^۲ به این فرضیه معتقد است که نیاز به اطلاعات نتیجه ناهمگونی در وضعیت علمی فرد است. وی معتقد است گاهی کاربران ممکن است قادر به بیان نیاز واقعی خود نباشند و حتی در فکر و ذهن خود نیز نتوانند آنچه را می‌خواهند بیان کنند که این را حالت نابهنجار دانش^۳ یا ASK می‌نامند. بلکین زمینه و عناصر موقعیتی نیاز اطلاعاتی را در نظر دارد و با دروین هم عقیده است که پی‌بردن به موقعیت^۴ کاربر (آنچه بلکین بیان مسئله^۵ می‌خواند) حائز اهمیت بسیار است.

تیلور^۶ با توجه به یافته‌های مطالعاتی خود در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ در مورد نیازهای اطلاعاتی دانشمندان، نیاز اطلاعاتی را تلاش برای بیان آن و یافتن اطلاعات برای برآوردن آن نیاز می‌داند. وی پیشنهاد کرده است که نیازهای اطلاعاتی یک سری سطوح سلسله‌مراتبی هستند که متأثر از توانایی جست‌وجوگر اطلاعات است در این که بتواند نیازهایش را اظهار کند و بداند چگونه می‌تواند نیازهایش را بیان کند. این سطوح سلسله‌مراتبی عبارتند از:

• اندرونی^۷ - نیازهای اظهار نشده یا غیرقابل اظهار؛

1. Dervin
2. Belkin
3. Anormalous stste of knowledge
4. Situation
5. Problem statement
6. Taylor R. S.
7. Visceral

● آگاهانه^۱ - فرد آن را بیان می‌کند و قادر است آنها را به موضوعات عمومی ربط

دهد؛

● رسمی^۲ - می‌تواند به عنوان یک سؤال خاص یا بیانی عقلانی مطرح گردد.

● دربرگیرنده^۳ - بیان دوباره و فرموله شده نیاز خاص به صورت کلید واژه‌های

سودمند و مفید (هارمون^۴، ۲۰۰۱، ص ۶).

تیلور در محیط کاربری اطلاعات، مستقیماً بر جنبه موقعیتی^۵ نیازهای اطلاعاتی

توجه دارد. در اینجا هر دو مقوله زمینه^۶ و فرایند^۷ در فهم نیازهای اطلاعاتی دخالت

دارند.

کولثا^۸ نیاز اطلاعاتی را به عنوان آگاهی مبهم از چیزی که به دنبال آن است و حد

اعلی اطلاعات که کمک به فهم معنا می‌کند، می‌داند و معتقد است اصل عدم اطمینان

سبب ایجاد نیاز اطلاعاتی می‌شود و در این خصوص رویکرد پردازش^۹ را شناسایی

می‌کند (موریس، ۱۳۷۵، ص ۸۰-۷۳).

ویتس^{۱۰} و همکارانش برای نیاز اطلاعاتی طبقه‌بندی زیر را پیشنهاد کرده‌اند:

- نیاز به اطلاعات جدید؛

- نیاز به توضیح و شفافیت اطلاعات ضبط شده؛

- نیاز به تأیید اطلاعات جمع‌آوری شده (ویلسون، ۱۹۹۷).

بنابراین، چنانچه ملاحظه می‌گردد، تعریف مشخص و تعیین شده‌ای برای نیاز

اطلاعاتی وجود ندارد؛ با وجود این، صاحب‌نظران رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی برخی

مفاهیم و معانی را ذکر کرده‌اند که از مجموع آنها می‌توان نتیجه گرفت که:

● افراد مرتباً به اطلاعات نیاز دارند و همه فعالیت‌ها حاوی نیاز اطلاعاتی است؛

● نیاز اطلاعاتی نتیجه ظهور شکل در موقعیتی خاص است؛

● نیاز اطلاعاتی تحت تأثیر عوامل اقتصادی، سیاسی و محیطی است؛

● نیاز اطلاعاتی مرحله تبدیل اطلاعات به دانش است؛

● نیاز اطلاعاتی برای حل مسئله در دوره خاص زمانی است؛

● نیاز اطلاعاتی نتیجه ناهمگونی در وضعیت دانش افراد است و برای پر کردن

خلاءهای اطلاعاتی است؛

● نیاز اطلاعاتی چیزی است که فرد برای انجام کار، تحقیقات یا تعالی فکر به آن نیاز

دارد؛

1. Conscious
2. Compromised
3. Eormalized
4. Harmon
5. Situation
6. Content
7. Process
8. Kulthau
9. Process approach
10. Weights

● نیاز اطلاعاتی برای انجام کار خاص و موتور محرک اولیه برای فرایند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری است؛

● نیاز اطلاعاتی تلاش برای بیان نیاز و یافتن اطلاعات برای ارضاء آن است؛

● نیاز اطلاعاتی با خدمات اطلاع‌رسانی برآورده می‌شود.

دیوید نیکلاس^۱ در کتابی با عنوان «بزارها و فنون ارزیابی نیازهای اطلاعاتی»^۲

می‌نویسد:

همه ما پیش‌فرضی داریم که برای همه افرادی که می‌خواهند کارآمد و مؤثر باشند دریافت اطلاعات ممکن خواهد بود. این افراد نیازمندند اطلاعات را به خوبی دریافت کنند؛ یعنی نیازهای اطلاعاتی آنها باید برآورده شود. البته اغلب افراد به‌خودی‌خود نیاز اطلاعاتی ندارند بلکه یک مسئله یا مشکلی را تجربه کرده‌اند یا تحت فشاری قرار گرفته‌اند که این نیازهای شناختی و عاطفی را دریافت و با به کار بردن اطلاعات نیاز آنها برآورده شده یا بخشی از آن نیاز اطلاعاتی ارضاء شده است. نیکلاس ضمن ارائه توصیه‌های علمی برای بررسی نیازهای اطلاعاتی و روش‌های جمع‌آوری داده‌ها، چارچوب نظریه موريس لاین^۳ در مورد نیاز اطلاعاتی را در نظر گرفته و آن را بسط داده است.

طبق نظر موريس لاین نیاز اطلاعاتی موجب بهتر شدن و افزایش کارایی در کار و تحقیق فرد خواهد شد.

نیکلاس اضافه می‌کند هنگامی که نیازهای اساسی انسانی وجود داشته باشد نیاز اطلاعاتی بروز می‌کند. همان‌طور که قبلاً اشاره شد، سه نیاز پایه انسانی، نیاز زیستی، نیاز روان‌شناختی و نیاز شناختی شناخته شده‌اند؛ اما این بدین معنا نیست که نیاز اطلاعاتی کم‌اهمیت‌تر است. این نیاز ممکن است جزء نیازهای ابتدایی نباشد، اما موقعیت و ارضاء سه نیاز فوق بستگی به برآوردن نیاز اطلاعاتی دارد. از نظر نیکلاس انواع نیاز اطلاعاتی عبارتند از:

1. David Nicjolas
2. Assessing information needs: Tools and Techniques
3. Maurice line
4. Dormant need
5. Information gap

نیاز اطلاعاتی نهفته^۴، یعنی افراد همیشه نمی‌دانند چه نیازی دارند و چه اطلاعاتی وجود دارد که می‌توانند هنگام وجود خلاء اطلاعاتی^۵ از آنها بهره‌برداری کنند و فقط زمانی از ارزش آن آگاه می‌شوند که اطلاعات در معرض دیدشان قرار گیرد. بدیهی است در دنیای امروز که اطلاعات به سرعت در حال تولید و تکثیر است، موقعیت‌های

بیشتری با حجم گسترده‌تر و بزرگ‌تر اتفاق می‌افتد. نظام‌های اطلاعاتی باید این نیازهای نهفته را نیز در نظر گیرند. معمولاً مراکز اطلاع‌رسانی به گونه‌ای طراحی شده‌اند تا نیازهای نهان را برآورده کنند. شاید بسیاری از منابع روی شبکه اینترنت برای پاسخ‌گویی به این نیازها باشد.

نیازهای اظهار نشده^۱، گاه موانع و محدودیت‌ها مانع برآورده شدن نیازها می‌شوند. دو این حالت، کاربران از نیازهای اطلاعاتی خود آگاه هستند اما به دلیل نتوانستن یا نخواستن آنها را علنی و اظهار نمی‌کنند. با وجود انواع متراکم نظام‌های اطلاعاتی از جمله اینترنت و سیل اطلاعات موجود، افراد بیان نیازها را کاری عبث می‌دانند و معتقدند به آنچه مورد نیاز است می‌توان دست یافت. تعداد افرادی که این‌گونه می‌اندیشند رو به افزایش است.

درخواست و خواستن اطلاعات^۲، در موقعیت مطلوب ممکن است "نیاز اطلاعاتی" و "خواست" یکی تلقی شود. اما از حالت مطلوب و واقعی خیلی دور هستیم و تعدادی موانع میان آنچه مورد نیاز است و آنچه می‌خواهیم وجود دارد. به سمتی می‌رویم که اکثر حوزه‌ها ذهنی است و عامل شخصیت، زمان، و منابع مطرح است. فرد انگیزه یا زمان برای جست‌وجوی اطلاعات مورد نظر را ندارد. گاه مهارت اطلاع‌یابی ندارد، گاه به منابع اطلاعاتی ضروری دسترسی ندارند، و شاید گاهی مشکلات مادی دخیل است. اما در اینجا عوامل فیزیکی و فردی مشترکاً دخیل هستند.

تقاضای اطلاعات^۳، یعنی درخواست فرد برای یک قلم یا ماده اطلاعاتی که فرد به آن نیازمند است. در اینجا فرایند اطلاع‌یابی آغاز می‌شود. کاربرد با نظام اطلاعاتی، منابع (انسانی یا سندی) میانجی‌ها در تعامل قرار می‌گیرد. افراد ممکن است اطلاعاتی را تقاضا کنند که واقعاً به آن نیاز ندارند. به طور مثال، فردی به آنها گفته است فلان کتاب خوب است و با اعتماد به گفته‌های دیگران، اطلاعات خاصی را تقاضا می‌کند. اما پس از دریافت و هنگام بازگرداندن آن راضی نیست (بسیاری از اطلاع‌یابی‌ها، به خصوص در شبکه اینترنت به نقطه کور می‌رسند). گاه ممکن است نیاز واقعی وجود داشته باشد اما

1. Unexpressed need
2. Information want
3. Information demand

فرد آن را تقاضا نکند یا آگاه نباشد که اطلاعات وجود دارد. بخشی از تقاضاهای اطلاعات بستگی به انتظارات^۱ افراد دارد که به بخش اطلاعات و منابع اطلاعاتی وابسته است. انتظارات معمولاً اندک است، زیرا کاربران در گذشته با کتابخانه‌های سنتی مواجه بوده‌اند؛ کتابخانه‌هایی که دیدگاه‌های محدودی نسبت به اطلاعات داشته‌اند و نتوانسته‌اند در چارچوب زمانی خاص و محدود انتظارات کاربران را پاسخگو باشند. به علاوه، خدمات ضعیف کتابخانه‌ها در گذشته و انتظارات کم و در نتیجه نیازهای اطلاعاتی آنها سبب گردیده که بسیاری از کاربران از خدمات اطلاعاتی که می‌توان برای آنها انجام داد آگاه نباشند؛ بنابراین، اطلاعاتی را تقاضا نمی‌کنند. البته وجود رایانه و شبکه‌های اطلاعاتی این انتظارات را افزایش داده و بسیاری از کاربران ساده و کم‌تجربه معتقدند این جعبه‌ها^۲ هر چیزی را تحویل آنها می‌دهند. حتی اگر کاربران از خدمات آنچه کتابخانه‌ها و نظام‌های اطلاعاتی برای آنها انجام می‌دهند، آگاه باشند هم هنوز با حالت شرم و خجالت درگیر هستند به خصوص به هنگام تعامل با اطلاع‌رسانان؛ و این سبب می‌شود با این واقعیت مواجه شوند که در مورد موضوعی چیزی نمی‌دانند اما درباره آن موضوع به دوچین منابع نیازمند هستند.

نیاز اطلاعاتی باید از درخواست اطلاعات بزرگ‌تر باشد زیرا اطلاعات بسیار زیادی هست که درخواست نمی‌شود. نظام‌های اطلاع‌رسانی نقش مهمی برای تبدیل نیاز به تقاضا ایفاء می‌کنند. امانت بین کتابخانه‌ای و اشتراک منابع دیدگاه روشنی برای تقاضاهای اطلاعاتی است.

کاربرد اطلاعات^۳

در اینجا به بخش آشکار انتهای طیف اطلاعات می‌رسیم و هنگامی است که افراد اطلاعات را به کار می‌برند؛ این حوزه را اکثر متخصصان اطلاع‌رسانی بهتر می‌شناسند. کاربرد اطلاعات اگر با هدف قبلی باشد رضایتمندی بیشتری حاصل می‌شود تا وقتی بدون قصد قبلی باشد. بسیاری از کاربران به مرور اطلاعات می‌پردازند که این ناشی از بی‌هدفی است. نیاز اطلاعاتی واقعی استفاده از اطلاعات آگاهانه و با قصد قبلی است. نیاز اطلاعاتی بالاتر از کاربرد و تقاضای اطلاعات است؛ البته کاربرد اطلاعات گاهی به عنوان جانشین ضعیف نیاز اطلاعاتی مطرح می‌گردد.

مشخصه‌های اصلی نیاز اطلاعاتی از نظر نیکلاس عبارتند از:

1. Expectation
2. Boxes
3. Information use

موضوع^۱

احتمالاً مشخص‌ترین ویژگی نیاز اطلاعاتی تعیین موضوع است. تقریباً کلیه مجموعه‌ها بر اساس ترتیب موضوعی نظم داده شده‌اند. بنابراین، "موضوع" یکی از جنبه‌های با نفوذ نیلز اطلاعاتی است.

کارکرد^۲

- از این لحاظ نیازهای اطلاعاتی به پنج گروه طبقه‌بندی می‌شوند.
- فراهم کردن پاسخ مناسب برای سؤال‌های مشخص (کارکرد واقعیت‌یابی)؛
- روز آمد نگه داشتن اطلاعات (کارکرد آگاهی‌رسانی جاری)؛
- تحقیق عمیق در یک حوزه (کارکرد پژوهشی)
- کسب زمینه درک یک موضوع یا مسئله (کارکرد زمینه‌ای / خلاصه‌ای)؛
- دسترسی به ایده‌ها یا کسب انگیزه (کارکرد انگیزشی)؛

سرشت / ماهیت^۳

برای این مشخصه اصطلاح مناسبی وجود ندارد. مقصود نهایی این است که در محدوده حوزه خاص، هرچه مربوط و مناسب است، با ارائه فهرستی از انواع اطلاعات، دریافت گردد. ماهیت نیاز اطلاعاتی با توجه به حوزه کاربرد آن، هدف‌ها، و کیفیت استفاده از اطلاعات متفاوت است. گاهی کاربران به طرق مختلف به اطلاعات آماری، توصیفی، نظری، و تاریخی نیاز پیدا می‌کنند. ماهیت نیاز اطلاعاتی پدیده‌ای متغیر است و با توجه به شرایط دگرگون می‌شود.

سطح فکری و درجه هوشمندی^۴

این ویژگی به گستره دانش و برخی مواقع به هوشمندی کاربران در درک اطلاعات و قابل فهم بودن اطلاعات برای کاربر بستگی دارد. اطلاعات نه تنها از نظر حجم دانش مفروض آن بلکه به لحاظ تلخیص و فشردگی نیز پیچیده است و سبک‌های نوشتاری و مهارت‌های آن باید مورد توجه قرار گیرد.

نقطه نظر یا چشم‌انداز^۵

برخی مواقع اطلاعات از منظر خاصی نگارش و منتشر می‌شود و نیاز به

1. produced use
2. Function
3. Nature
4. Intellectual level
5. View point

مروری بر نیاز اطلاعاتی و مفاهیم آن | اکرم عینی

اطلاعات از یک دیدگاه خاص^۱ است. از عوامل مؤثر می‌توان مکاتب فکری، جهت‌گیری‌های سیاسی، نگرش‌های مثبت و منفی، و جهت‌گیری موضوعی را در نظر گرفت.

کمیت^۱

هر فرد برای انجام وظایف شغلی یا حل مسئله خود نیازمند میزان معینی از اطلاعات، متناسب با وسعت، دامنه، و ماهیت نیاز خود را در محدوده مورد نظر است.

کیفیت^۲

سنجش کیفیت ممکن است ذهنی باشد اما جایگاه خاصی دارد. تعیین کیفیت اطلاعات از تورم و تجمع غیرضروری اطلاعات می‌کاهد.

زمان و سرعت تحویل^۳

اطلاعات مورد نیاز در چه مقطع تاریخی و تا چه حد به روز باشد مهم است.

مکان

مکان یا کشوری که اطلاعات از آن برخواسته است مهم است. از جمله عوامل مشخصه مکان موضوع، توانایی زبان‌شناختی دست‌اندرکاران بخش‌های علمی و دانشگاهی است.

پردازش و بسته‌های اطلاعاتی

مقصود از پردازش، راه‌های گوناگون ارائه اندیشه و یافته‌های پژوهشی است. نیکلاس^۴ (۱۹۹۶) برای جمع‌آوری داده‌ها در زمینه نیاز اطلاعاتی چهار روش مشاهده، پرسش‌نامه، مصاحبه، و یادداشت‌برداری را پیشنهاد می‌کند.

پولین آرتتون^۵ اشاره کرده است در بررسی نیازهای اطلاعاتی برخی یافته‌ها نشان می‌دهد که شغل کاربر اطلاعات و نوع سازمانی که در آن مشغول به کار است از عوامل تعیین‌کننده نیازهای اطلاعاتی او هستند و برای طراحی نظام و تعیین دامنه مجموعه اطلاعات موارد زیر باید در نظر گرفته شود:

1. Quantity
2. Quality
3. Date space of delivery
4. Nicholas
5. Pavlin Atertoon

- الف. زمینه موضوعی و سایر مسائل مورد علاقه. به طور مثال، زمینه‌های موضوعی خاص، موضوع‌های وابسته؛
- ب. تسلط به زبان‌های خارجی؛
- ج. وظایف، فعالیت‌ها، و مسئولیت‌های سازمان مربوط؛
- د. ارگان‌های حرفه‌ای که استفاده‌کننده در آنها عضویت دارد و دارای مجراهای غیر رسمی است؛
- ه. ادواری‌هایی که استفاده‌کننده دریافت نمی‌کند اما برای برآورد نیاز مایل به دریافت یا مطالعه آنهاست؛
- و. سازمان‌های دیگری که استفاده‌کننده با آنها تماس‌های علمی یا حرفه‌ای دارد؛
- ز. انواع خدمات اطلاعاتی که استفاده‌کننده خواهان آنهاست (اصل مدرک، اشاعه، خلاصه)؛
- ح. مجراهای ارتباطی میان استفاده‌کننده با سایر بخش‌ها یا کارکنان مؤسسه (غالباً غیررسمی-و نامرئی است)؛
- ط. انواع مواد اطلاعاتی که استفاده‌کننده خواهان آنهاست (مواد دیداری شنیداری، روزنامه و...) (آرتون، ۱۳۶۳).

مآخذ

- آرتون، پولین (۱۳۶۳). مبانی نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی. ترجمه گروهی از مترجمان. تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی ایران.
- دیوادسون، اف. ایچ (۱۳۷۶). روشی برای شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران. ترجمه اسدالله آزاد. در گزیده مقالات ایفلا ۹۶. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- رحیمی نیک، اعظم (۱۳۷۴). نظریه‌های نیاز و انگیزش. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- موریس، روث سی تی (۱۳۷۵). "به سوی خدمات اطلاعاتی کاربرمدار". ترجمه عبدالحسین پور. فصلنامه کتاب. دوره هفتم، ۲، (تابستان): ۷۱-۹۹.
- Bouazza, Abdelmajid (1989). "Information user study". in Kent, Allen (Ed.) (1989). *Encyclopedia of library and Information Science*. Vol. 44, Supplement9. New York: Marcel Decker, pp. 144-163.
- Harmon, Jamie (2001). *Main ideas & connections: Individual Differences based*

- on information needs*. Available: <http://RightFrame.htm>
- Gwynne, Robert (1997). "Maslow's hierarchy of needs". *Encyclopedia of Psychology* (on line). 3 pages. Available at: <http://web.utk.edu/~gwynne/maslow.HTM>
- Kim, Chang suk (1994). *Statement of intent: an investigation of situational aspects in information seeking behavior of academic library*. Madison: University of Wisconsin.
- lancastrer, FW (1993). *Libraries and the future: essays on the library in the - twenty- first centuries*. New York: The Haworth Press.
- Nicholas, David (1996). *Assessing information needs: Tolls and techniques*. London: Elsevier.
- Soper, May ellen (1990). *The Librarian's thesauruses, a concise guide to Library and information terms*. Chicago: American Library Association.
- Vickery, Brain; Vickery, Alina (1987). *Information science in theory and practice*. London: Bowker-saur. pp. 21-33.
- Wilson, T. D. (1997). "Information behavior: an interdisciplinary perspective". [online] Available: <http://information.net/tdw/publ/infbehav/chap2.html>
- Wilson, T. D. (2000). "Recent trends in user studies: action research and qualitative methods". *Information Research*. Vol 5, No. 3 (April)