

عصر اطلاعات و دولت دسترس‌پذیر

■ علیرضا بهمن‌آبادی
عضو هیئت علمی مرکز اطلاعات و مدارک علمی فناوری

■ حسن‌زاده، محمد؛ فاطمه نویدی و سیدمهدی حسینی.
عصر اطلاعات و دولت دسترس‌پذیر،
تهران: نشر کتابدار، ۱۳۸۸، ۲۱۳ ص،
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۵۴۸۹-۱۹-۴



و خط‌مشی‌های دسترس‌پذیری، و روش‌های ارزیابی دسترس‌پذیری تشریح شده است.

بخش سوم، «نگاهی به وضعیت وب‌سایت‌های ایرانی»، که از یک فصل تشکیل شده، در واقع تشریح پژوهشی مستقل درباره میزان دسترس‌پذیری وب‌سایت‌های دولتی ایران است.

مؤلفان کتاب در پیش‌گفتار با بیان این نکته که در عصر اطلاعات بیشتر مناسبات اجتماعی و اقتصادی به صورت غیرحضوری و از طریق شبکه‌های رایانه‌ای صورت می‌گیرد، یکی از مشکلات دولت‌ها در مسیر انتقال به دنیای مجازی را در دسترس‌پذیر بودن آنها می‌دانند. در ادامه پیش‌گفتار دسترس‌پذیری «به معنای وجود امکان دسترسی به خدمات و تسهیلات اجتماعی و اداری با وجود برخورداری از انواع مختلف ابزارهای رایانه‌ای و توان و قابلیت‌های مهارتی و سطوح مختلف اجتماعی» قلمداد شده است. مؤلفان تبیین مفهوم و ابعاد دسترس‌پذیری دولت در عصر اطلاعات را از آن‌رو در ایران ضروری می‌دانند که در ایران برخلاف کشورهای توسعه‌یافته «به دلیل آغاز دیرپای ورود به عرصه مجازی و رشد شتابان تمایل به استفاده از قابلیت‌های دنیای مجازی، شکاف عمیقی بین وضعیت آرمانی و موجود محمل‌های ارائه خدمات دولت الکترونیک به وجود آمده و تلاش‌های جدی در این زمینه انجام نشده است». در نهایت هدف نهایی کتاب، «تبیین ویژگی‌های عصر اطلاعات» و «تدوین معیارهایی برای دسترس‌پذیری دولت» عنوان شده است.

مؤلفان همچنین مخاطبان این کتاب را طیف وسیعی در نظر گرفته‌اند که شامل محققان رشته‌های مختلف علوم انسانی و فنی، طراحان و نگهدارندگان وب‌سایت‌های دولتی و غیردولتی، دانشجویان حوزه اطلاعات و ارتباطات، و تصمیم‌گیران و سیاست‌گذاران عرصه جامعه اطلاعاتی می‌شود.

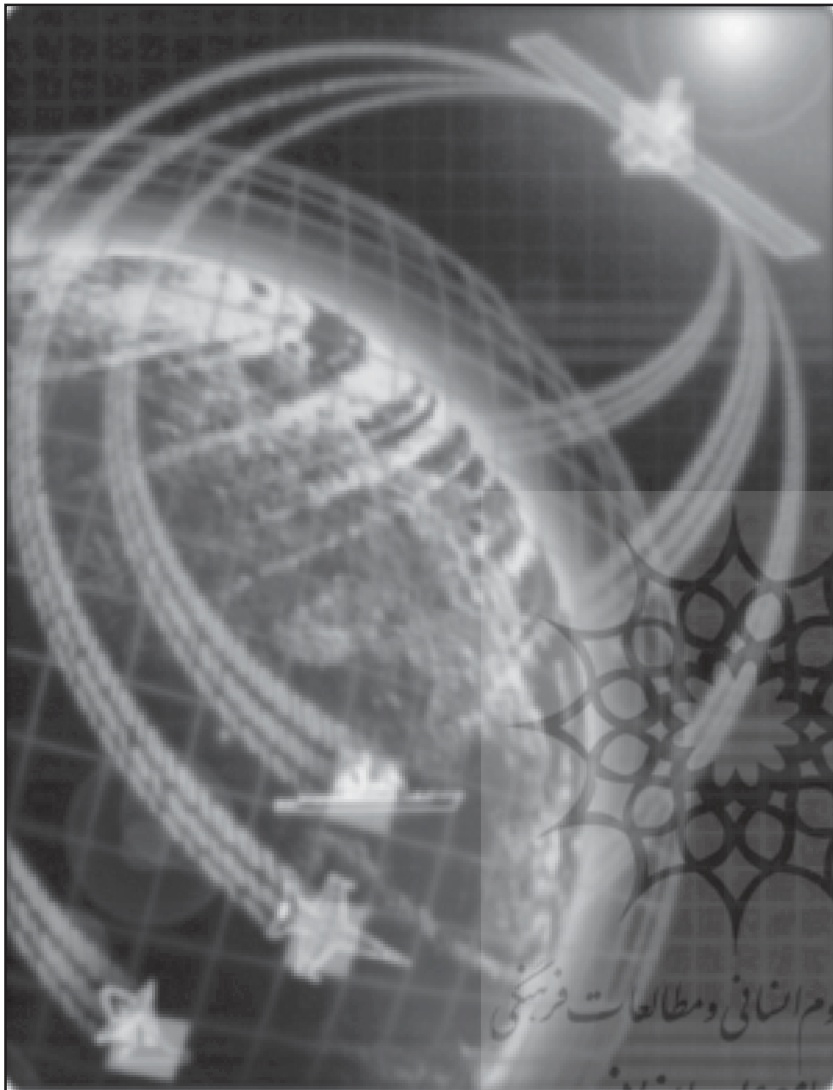
برای نقد کتاب اجازه دهید از همان مفهوم دسترس‌پذیری شروع کنیم. در پیش‌گفتار کتاب تعریفی گسترده و کلی - و نسبتاً گنگ - از

در شرایطی که به نظر می‌رسد جامعه ما به تدریج و به آرامی اینترنت را وارد امور روزمره خود می‌کند، پرداختن به مقوله دولت الکترونیک و کندوکاو درباره مسائل نظری و عملی آن اهمیت درخوری دارد. کندوکاوهایی از این دست می‌تواند زوایای تاریک راه را بهتر بنمایاند و برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران را در رسیدن سریع‌تر به مقصود یاری کند. دولت الکترونیک در جامعه ما متأسفانه اگر نگوییم ده‌کجج-خطفلی نارس، ولی طفلی نوپاست و در این نارسایی یا طفولیت، باز متأسفانه سهم دولت بسیار است. دولت الکترونیک در جامعه ما نه برخاسته از نیاز فوری که، به گمان نگارنده این سطور، چشم در «مد روز داشتن» و اثبات این موضوع است که کشور خیلی هم از قافله تمدن عقب نیست. از این‌رو طرح موضوعی از این قبیل در کتاب‌ها و مقالات اهمیتی مضاعف داشته و مسائل آن باید با دقت و حساسیتی چندبرابر دنبال شود.

کتاب عصر اطلاعات و دولت دسترس‌پذیر را در شرایطی به دست می‌گیریم که کمتر شاهد انتشار متنی در قالب کتاب در نقد وضع سایت‌های دولتی کشور بوده‌ایم. اینکه از جامعه کتابداری و اطلاع‌رسانی کشور نیز به این مقوله پرداخته شده، امتیاز دیگری است که می‌توان به این کتاب نسبت داد.

کتاب یادشده از سه بخش و نه فصل تشکیل شده است. بخش اول، «مفاهیم نظری» شامل پنج فصل است که طی آن درباره عصر اطلاعات و آثار اقتصادی، فرهنگی و تجاری آن، مسائل مربوط به جامعه اطلاعاتی و چالش‌هایی که پیرامون آن شکل گرفته، اینترنت و آثار اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، آموزشی و علمی آن بحث می‌شود. دو فصل پایانی این بخش به تعریف دولت الکترونیک، مراحل شکل‌گیری آن و نیز قوانین و استانداردهای مربوط به دسترس‌پذیری سایت‌ها در سطوح ملی و بین‌المللی اختصاص دارد.

در بخش دوم که دارای سه فصل است، مفهوم دسترس‌پذیری در بافتی عملی مورد بحث قرار گرفته و شاخص‌های حضور در وب، قواعد



دسترس پذیری «به معنای وجود امکان دسترسی به خدمات و تسهیلات اجتماعی و اداری با وجود برخورداری از انواع مختلف ابزارهای رایانه‌ای و توان و قابلیت‌های مهارتی و سطوح مختلف اجتماعی» قلمداد شده است

این مفهوم به دست داده شده که طبق آن «دسترس پذیری به معنای وجود امکان دسترسی به خدمات و تسهیلات اجتماعی و اداری با وجود برخورداری از انواع مختلف ابزارهای رایانه‌ای و توان و قابلیت‌های مهارتی و سطوح مختلف اجتماعی است». قابلیت‌های مهارتی یعنی چه؟ آیا منظور سطوح مختلف دانش افراد و مهارت‌های علمی آنان است؟ آیا بدین معناست که هر فرد با هر شرایطی و مهارتی که از نظر آشنایی با رایانه و ابزارهای شبکه‌ای دارد، بتواند از خدمات اجتماعی و اداری در محیط مجازی استفاده کند؟ آیا منظور قابلیت‌های حرکتی و توانایی‌های جسمی است؟ سطوح مختلف اجتماعی به چه معناست؟ آیا منظور کارگر و کارمند و محقق و بازاری است؟ آیا منظور قشر بالادست و پایین دست جامعه است؟ پاسخ به این سوالات چه مثبت باشد چه منفی، مفاهیم مزبور به صورت خاص در لابه‌لای کتاب چندان باز نشده‌اند. این تعریف عملاً در همین پیش‌گفتار رها شده است و دیگر ردی از آن در فصل‌های مختلف کتاب نمی‌بینیم. با این حال، تورق در صفحات میانی کتاب، اولاً خواننده را متوجه این نکته می‌کند که موضوع «دسترسی» در این کتاب عملاً به دسترس پذیری وب‌سایت‌ها محدود شده است و از سایر اشکال دسترسی به خدمات (مانند بانکداری الکترونیک یا استفاده از تلفن همراه برای استفاده از خدمات) سخنی به میان نیامده است. برای نمونه در بحث درباره «آزمون دسترس پذیری» می‌خوانیم که «این آزمون نشان می‌دهد یک وب‌سایت می‌تواند چه مقدار از اطلاعات و خدمات خود را به طور مساوی در اختیار همه کاربران - و با تأکید ویژه و خاص بر کاربران معلول و ناتوان - قرار دهد» (ص ۷۶). این موضوع به خودی خود عیب نیست، اما مناسب‌تر این بود که این محدودیت‌ها ذکر می‌شد.

نکته دومی که از تعاریف متعدد ارائه شده در لابه‌لای کتاب استنباط می‌شود، این است که دسترسی افراد معلول یا افراد با شرایط ویژه به سایت‌های وب یکی از ویژگی‌های اصلی موضوع دسترس پذیری است. برای مثال در فصل ششم، «شاخص‌های

حضور در وب» مؤلفان در صفحه ۱۰۷ دست کم شش تعریف درباره دسترس پذیری از منابع مختلف ذکر کرده‌اند و یکی از ویژگی‌های مهم این تعاریف آن است که دسترس پذیری افراد معلول یا افراد با ناتوانی‌های خاص جسمانی را در محوریت خود قرار می‌دهند. این البته در حالی است که این تعاریف بعد از مباحث مربوط به قوانین و مقررات و استانداردهای بین‌المللی فصل پنجم کتاب ذکر شده است که علی‌القاعده مناسب‌تر بود تعاریف مربوط قبل از طرح استانداردها و قوانین بیابند. این موضوعی است که خواننده به تدریج هنگام مطالعه فصل‌های مختلف کتاب به آن می‌رسد و مؤلفان هیچ تصریحی در این باره ندارند.

در نهایت فصل نهم کتاب که پژوهشی واقعی درباره دسترس پذیری وب‌سایت‌های ایرانی است، به رغم تعاریف پیشین و تأکید بر دسترسی کاربران معلول به سایت‌های وب، این گروه از کاربران در پژوهش مزبور کاملاً نادیده گرفته شده‌اند. نتیجه‌گیری نگارنده آن است که مؤلفان دیدگاه دقیق و یک‌دستی را از مفهوم دسترس پذیری، آنگونه که قرار است در سرتاسر این کتاب به کار رود، ارائه نکرده‌اند و همراه با منابع و مأخذ مورداستفاده از این سو به آن سو رفته‌اند.

نکته دیگر ندیدن ردیابی از مؤلف یا مؤلفان کتاب هنگام ارائه تحلیل‌های خاص ایشان از مفاهیم کلیدی و مهم کتاب، همچون دولت الکترونیک، دسترس‌پذیری، و نیز عدم جمع‌بندی مناسب از برخی مباحث کتاب است. برای مثال در ابتدای فصل چهارم با چهار تعریف از دولت الکترونیک مواجهیم که پس از ذکر آنها، نه تعریف موردپذیرش مؤلفان و نه دیدگاه یا جمع‌بندی از این تعاریف که در سرتاسر کتاب بتواند مورد استفاده قرار گیرد، به چشم نمی‌خورد. مباحث مربوط به اجزا و عناصر دولت الکترونیک در صفحه ۷۵ و مؤلفه‌های دسترس‌پذیری در صفحه ۱۰۹ کم و بیش از این سخنند.

درباره مطلب بالا نکته گفتمی دیگر نوع چیش مطالبی است که از منابع مختلف نقل شده است. به گمان نگارنده، این چیدمان نظم خاصی نداشته و با عدم انسجام خود به راحتی خواننده را - به ویژه اگر دانش زمینه‌ای نداشته باشد - از خواندن متن خسته می‌کند و در مواردی هیچ نتیجه‌گیری خاصی را برای وی به ارمغان نمی‌آورد. برای مثال در فصل هشتم، ذیل مبحث دسترسی و چرخه توسعه وب، انواع ارزیابی دسترس‌پذیری ذکر شده و در عین حال برخی از همین انواع در چند صفحه بعد ذیل روش‌شناسی ارزیابی مجدداً به نقل از منبعی دیگر تشریح شده‌اند. صرف‌نظر از تکرار، جای این سؤال باقی است که ارزیابی‌های تابعی یا کاربرمحور بنابر مباحث کتاب آیا جزء روش‌شناسی‌های ارزیابی محسوب می‌شوند یا صرفاً انواع ارزیابی هستند؟ از سوی دیگر در فصل نهم، در پایان صفحه ۱۴۷، مؤلفان روش‌های ارزیابی دسترس‌پذیری را به دو دسته ارزیابی فنی و ارزیابی تجارب کاربر تقسیم می‌کنند که این نوع دسته‌بندی در فصل پیش از آن - دست کم با این عناوین - نیامده است.

فصل پایانی کتاب نیز که حاوی پژوهشی درخصوص دسترس‌پذیری سایت‌های دولتی ایران است و احتمالاً به نوعی مؤلف خواسته تا کاربرپذیری موضوع موردبحث کتاب را در عمل نیز نشان دهد، عملاً مشکلات خاص خود را دارد. اولاً جای طرح این سؤال هست که آیا ضرورتی برای گنجانیدن چنین بحثی در این کتاب وجود داشته است یا خیر؟ اگر پاسخ مثبت است چرا مؤلف این ضرورت را تشریح نکرده است؟ دوم آنکه اگر چنین ضرورتی هم وجود داشته چرا مؤلف مطالب این پژوهش را به صورت ناقص آورده است؟ برای نمونه هدف از اجرای پژوهش، فرضیه‌های مربوط، مسئله پژوهش و نتیجه‌گیری کلی این پژوهش از مباحثی است که در این فصل بدانها پرداخته نشده است. از سوی دیگر در حین مباحث کتاب مسئله دسترس‌پذیری کاربران معلول یا دارای ناتوانی‌های خاص از جمله این مباحث کلیدی است در صورتی که در این پژوهش هیچ جایگاهی ندارند. به عبارت دیگر در دسته‌بندی صورت گرفته از کاربران، هیچ‌یک از آنان معلول یا دارای ناتوانی‌های ویژه نیستند که بتوان فهمید آیا وب‌سایت‌های دولتی بررسی شده در این بخش برای این گروه از کاربران نیز دسترس‌پذیرند یا خیر؟

همچنین جای این سؤال نیز باقی است که رویکرد کلی کتاب چیست؟ آیا نویسندگان در صدد ارائه متنی مفهومی و نظری درباره دولت الکترونیک و دسترس‌پذیری به سایت‌های دولتی بوده‌اند؟ که در این صورت گنجانیدن فصل پایانی در این کتاب چه جایگاهی دارد؟ آیا غرض بررسی وضع کشور ایران در این مقوله بوده است؟ که در این صورت چرا مباحث نظری کتاب درخصوص کشور ایران عمق

زیادی ندارد؟ برای مثال وقتی در صفحه ۷۵ که به زیرساخت‌های دولت الکترونیک اشاره شده، مطلب در حد کلیات بوده و درباره آن چندان جامع بحث نشده است؟ در همین زمینه باید یادآور شد که مؤلفان در پیش‌گفتار هدف خود را تبیین ویژگی‌های عصر اطلاعات و نیز تدوین معیارهایی برای دسترس‌پذیری دولت برشمرده‌اند. ولی واقعاً این معیارها در کجای کتاب نمود یافته‌اند؟ آیا صرف اشاره به استانداردها و قواعد کنسرسیوم جهانی یا برخی از قوانین بین‌المللی به معنای تدوین این معیارهاست؟

بی‌راه نیست اشاره شود که استاندارد دبلیو. سی. ای. جی ۳^۱ که در این کتاب مورد اشاره و استناد قرار گرفته، تاکنون در دو نگارش منتشر شده که نگارش اول آن در می ۱۹۹۹ و نگارش دوم آن در دسامبر ۲۰۰۸ انتشار یافته است. در این کتاب ظاهراً همان نگارش اول مورد استفاده قرار گرفته و از ویرایش دوم آن ذکر می‌شود که نیامده است. اگرچه استفاده از نگارش اول این استاندارد با توجه به فاصله زمانی انتشار نگارش دوم آن در زمان انتشار این کتاب کاملاً توجیه‌پذیر است، شاید به‌جا بود در پانویس یا مقدمه کتاب به این مطلب اشاره می‌شد.

فصل هفتم نیز که فقط پنج صفحه است، قواعد و خط‌مشی‌های دسترس‌پذیری را مشخص ساخته که بخش ملی آن بسیار مختصر است و البته نامی از کشور ایران هم به میان نیامده است. به علاوه مؤلفان در صفحه ۱۲۰ اشاره کرده‌اند که شماری از مهم‌ترین معیارهای سنجش دسترس‌پذیری را بر مبنای شاخص‌های دبلیو. سی. ای. جی ۳ استخراج کرده‌اند که معلوم نیست این استخراج بر چه مبنایی صورت گرفته و معیارهای مهم بودن آنها چه چیزهایی بوده است. در همین بخش معیارهای ملی و معیارهای کشور آمریکا با تفصیل بیشتری ذکر شده، اما به معیارهای کشورهای دیگر، یعنی انگلیس و استرالیا، تنها در حد یک بند یا حتی یک سطر اشاره شده است.

معمولاً کتاب‌هایی از این دست در ابتدای هر فصل دارای مقدمه‌ای برای ورود به بحث و نیز مشتمل بر نتیجه‌گیری پایان فصل هستند تا آنچه قرار است در هر فصل گفته شود، اشاره‌وار در مقدمه بیاید و جمع‌بندی مطالب هر فصل نیز در پایان ذکر شود. کتاب حاضر از این نظر یک‌دست نبوده و در حالی که فصل‌های نخست، پنجم و هشتم دارای مقدمه و نتیجه‌گیری‌اند، فصل‌های دوم و ششم فقط دارای مقدمه و فصل نهم تنها دارای نتیجه‌گیری بوده، و فصل‌های سوم، چهارم و هفتم نیز فاقد این بخش‌ها هستند.

اگرچه موضوع کتاب تازگی و جذابیت دارد و مؤلفان انصافاً منابع متعددی را مورد بررسی و کنکاش قرار داده‌اند، مطالب ارائه شده سامان یافته و منسجم نیست، رد پا و تحلیل مؤلفان به‌خصوص در فصل‌های نظری کتاب کمتر مشهود است، و اهداف ذکر شده در پیش‌گفتار به‌طور کامل محقق نشده است.

پی‌نوشت

1. WCAG3