



SCIENCES AND TECHNIQUES OF
INFORMATION MANAGEMENT
Vol. 6, No. 1, Spring 1399
Mar/2020



علوم و فناوری
مدیریت اطلاعات

سال ششم، شماره اول - بهار ۱۳۹۹، شماره پیاپی ۱۸

Editor's note

The issue of information management in the Post-COVID Era: The sides that need to be formed

Mohammad hasanzadeh ¹

Abstract

Unpredictable crises and large-scale crises require more information management than everyday problems. The volume and type of information required to deal with major unforeseen events require us to consider their scope on a larger scale than a factor such as individuals. Rather, it is necessary to consider and analyze a regular course from the individual to the governance. The widespread prevalence of COVID -19 has revealed new dimensions of the need for information and its effective management. Analyzing the current situation and providing solutions for the future can be useful for individual, organizational, and national preparation. In this study, the needs for change at three levels of individual, organizational, and national in the field of information management and information behavior have been explained.

Keywords: COVID 19, Post-COVID Era, Information Behavior, Information Management

1. Prof. Department of Knowledge and Information Science, Tarbiat
Modares University, Tehran, Iran. hasanzadeh@modares.ac.ir



SCIENCES AND TECHNIQUES OF
INFORMATION MANAGEMENT
Vol. 6, No. 1, Spring 1399
Mar/2020



علوم و فناوری
مدیریت اطلاعات

سال ششم، شماره اول - بهار ۱۳۹۹، شماره پیاپی ۱۸

سخن سردبیر:

مسئله مدیریت اطلاعات در عصر پسا کرونا: اضلاعی که باید شکل بگیرند

محمد حسن زاده^۱

چکیده

بحران‌های پیش‌بینی نشده و مقیاس وسیع، بیشتر از مشکلات روزمره و کم دامنه نیاز به مدیریت اطلاعات دارند. حجم و نوع نیاز به اطلاعات برای رویارویی با حوادث غیرمترقبه بزرگ، ایجاب می‌کند که دامنه آنها را در سطح وسیع‌تری از یک عامل مانند افراد در نظر بگیریم. بلکه، لازم است که سیر منظمی از فرد تا حاکمیت را مورد توجه قرار داده و تحلیل کنیم. شیوع همه‌جانبه بیماری کوید-۱۹، ابعاد جدیدی از نیاز به اطلاعات و مدیریت اثربخش آن را آشکار کرد. تحلیل وضعیت جاری و ارائه راهکارهایی برای آینده می‌تواند برای ایجاد آمادگی‌های فردی، سازمانی و ملی مفید باشد. در این پژوهش، نیازمندی‌های تغییر در سه سطح فردی، سازمانی و ملی در عرصه مدیریت اطلاعات و رفتار اطلاعاتی تبیین شده است.

کلیدواژه‌ها: کوید ۱۹، عصر پسا کرونا، رفتار اطلاع‌یابی، مدیریت اطلاعات

۱. استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

hasanzadeh@modares.ac.ir

مقدمه

بیماری کوید ۱۹^۱ از خانواده بیماری‌های کرونا بوده که به سبب شیوع گسترده و جهان‌گیری آن، به تنهایی به بیماری کرونا مشهور شده است. براساس آمار سازمان جهانی بهداشت^۲ تاکنون بالغ بر ۵ میلیون نفر را در جهان درگیر کرده و موجب مرگ قریب به نیم میلیون نفر در اقصاء نقاط جهان گردیده است. همه‌گیری کرونا، در سطح جهانی، فعالیت‌های اقتصادی، اجتماعی، علمی و غیره را در اکثر کشورها با اختلال روبرو کرده و به تعطیلی کشانده است. دانشگاه‌ها، مدارس، بازارها و تمامی فعالیت‌هایی که با دشواری حضور فیزیکی افراد مواجه شده‌اند، به مرور، به دنبال یافتن جایگزین‌هایی از نوع مجازی و الکترونیکی برای فعالیت‌های خود شده و راه حل‌هایی را پیدا کرده‌اند. در همه فعالیت‌ها، یک عامل مشترک در بین تمامی فعالیت‌ها به چشم می‌خورد. آن چیزی نیست جز بهره‌برداری از فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات (فاوا). فاوا نقش بی‌بدیلی در ایجاد اطمینان در جوامع و همچنین ارائه راهکارهایی مناسب برای تداوم جریان زندگی انسان‌ها در این وضعیت بحرانی ایفاء کرده است. در بین انواع وجوهی که هویت فاوا را تشکیل می‌دهند، یک وجه بسیار بارز و حیاتی وجود دارد و آن «اطلاعات» است. همزمان با شیوع بیماری و همه‌گیری آن، نیاز به اطلاعات بیشتر از سایر اقلام، برای شهروندان در سطح جهان احساس شد. آنها به دنبال کسب اطلاعات در خصوص بیماری، راه‌های درمان،

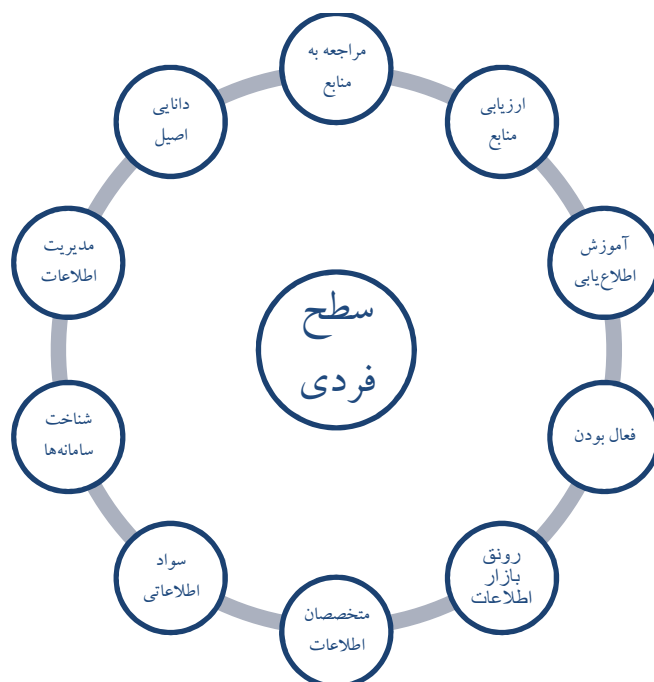
1 Covid-19

2 <https://www.who.int/>

پیشگیری، تهیه اقلام حیاتی، دستورالعمل‌های اجرایی و نظایر آن بودند. چنین وضعیتی در سمت تولید و نزد عرضه کنندگان بازار نیز حکم فرما بود. عرضه کنندگان به دنبال تولید و انتشار اطلاعات مناسب در خصوص خدمات، کالاها و نحوه تعامل و مبادله خود بودند. این امر نشان دهنده این است که کرونا را باید یک نقطه‌ی عطف در جهان «مدیریت اطلاعات» قلمداد کرد که برای سالیان دراز، این عرصه را تحت تاثیر خود قرار خواهد داد. در این نوشته به صورت مختصر، تاثیرات کرونا بر مدیریت اطلاعات در سطح فردی، سازمانی و ملی تبیین شده است.

سطح فردی

شیوع کرونا، افراد را متقاعد کرده است که بدون اطلاعات، امکان زیست پایدار برای انبای بشر وجود ندارد. قبل از کرونا، با توجه به آرامش نسبی در سامانه‌ها و زندگی مردم، جایگاه اطلاعات و نحوه جریان آن در زندگی روزمره مردم به فراموشی سپرده شده بود. اما با شیوع بیماری، نقش اطلاعات در زندگی مجدداً برجسته شد. کسانی که به دلیل عدم دسترسی به اطلاعات، دچار بیماری شدند، جان خود را از دست دادند، با خسارات مادی و معنوی روبرو شدند. کسانی نیز به دلیل دستیابی به اطلاعات اشتباه به همین وضعیت دچار شدند و کسانی هم با دسترسی بی‌حد و حساب به اطلاعات با سرریز اطلاعات مواجه شده و تعادل زندگی خود را از دست دادند. هر کدام از این دسته‌های سه‌گانه افراد، تا چه میزان دچار خسارت و گرفتاری شدند، اکنون مهم نیست. مهم این است که به دلیل دسترسی، عدم دسترسی یا دسترسی نامناسب به اطلاعات، زندگی افراد دچار اختلال شد.



شکل ۱. ابعاد فردی مدیریت اطلاعات در عصر پسا کرونا

بعد از کرونا تغییراتی در رفتار اطلاعاتی شهروندان به وقوع خواهد پیوست که اهم آنها به شرح ذیل می‌باشد:

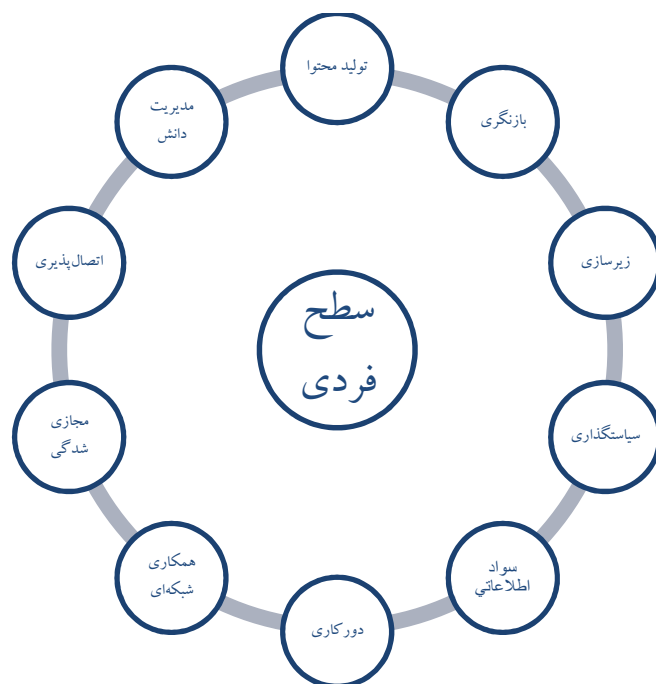
۱. مراجعه به منابع اطلاعاتی قبل از تصمیم‌های حیاتی شیوع خواهد یافت،
۲. ارزیابی منابع اطلاعاتی با هدف فهم میزان صحت محتوای آنها و اعتبار تامین-کنندگان‌شان در دستور کار قرار خواهد گرفت،
۳. آموزش شیوه‌های اطلاع‌یابی و اطلاع‌جویی رونق خواهد یافت،
۴. رفتار اطلاعاتی شهروندان از انفعالی به فعال تغییر خواهد کرد،
۵. کالایی شدن اطلاعات تسریع خواهد یافت و متعاقب آن، بازار اطلاعات رونق بیشتری خواهد گرفت،
۶. بهره‌گیری از خدمات متخصصان اطلاعات برای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی مورد توجه خواهد بود،

۷. سواد اطلاعاتی در ابعاد مختلف شهروندی اهمیت بیشتری خواهد یافت،
۸. شناخت شهروندان از سامانه‌های اطلاعاتی به ویژه در حوزه نیازهای حیاتی ارتقاء خواهد یافت،
۹. مدیریت اطلاعات شخصی در دستور کار شهروندان قرار خواهد گرفت،
۱۰. دانایی کاذب در بین شهروندان (به دلیل دسترسی به شبکه‌های اجتماعی) تا حد زیادی فروکش خواهد کرد و مردم به مرور به سمت منابع اصیل اطلاعات گرایش بیشتری خواهند داشت.

البته شهروندان به تنهایی نمی‌توانند این گرایش‌ها را مدیریت کنند. برای هدایت اثربخش گرایش‌های پسا کرونایی شهروندان در عرصه اطلاعات و اطلاع‌رسانی، حضور نهادهای تخصصی به ویژه مردم‌نهاد اهمیت به سزایی دارد. متخصصان اطلاعات در این زمینه نقشی بی‌بدیل برای ایفا کردن دارند و هماهنگی بین شهروند-کاربران، سامانه‌های اطلاعاتی و متخصصان اطلاعات یک سه ضلعی شهروند-دانا‌ی مسئول را ایجاد خواهد کرد. تاکید بر مفهوم شهروند-کاربری از این منظر اهمیت دارد که از این به بعد، شهروندان دیگر تنها مخاطبان نیستند، بلکه کاربران اطلاعات خواهند بود.

سطح سازمانی

سازمان‌ها و بنگاه‌ها در عصر کرونا دچار شوک و تکانش شدید شدند. فشار وارده به مجموعه‌های سازمانی و بنگاه‌ها به گونه‌ای بود که آنها برای مدتی امکان هیچ‌گونه حرکتی را نداشتند و بعد از گذشت قریب به یک ماه، توانستند خود را تا حدودی با شرایط موجود سازگار کنند. نحوه تعامل با مشتریان، کاربران، مخاطبان، کارکنان، مدیریت سامانه‌ها، هماهنگی زنجیره تامین، کانال‌های فروش و توزیع و پاسخگویی به نیازهای جدید، همگی از جمله مسائلی بودند که مجموعه‌های سازمانی اعم از دولتی، عمومی و خصوصی با آن درگیر بودند. هنوز با گذشت ماه‌ها زمان از شیوع بیماری، مجموعه‌های سازمانی با مشکلات عدیده در ارائه خدمات پایدار به مخاطبان خود روبرو هستند.



شکل ۲. ابعاد سازمانی مدیریت اطلاعات در عصر پساکرونا

در عصر پساکرونا مجموعه‌های سازمانی تغییراتی را در عرصه مدیریت اطلاعات در دستور کار خود قرار خواهند داد که اهم آنها عبارتند از:

۱. تولید، سازماندهی و اشاعه محتوای موثر و مناسب در باره محصولات، خدمات و حوزه‌های مأموریتی خود،
۲. بازنگری در سامانه‌های اطلاعاتی خود با هدف افزایش تاب‌آوری و سازگاری آنها با موقعیت‌های دشوار و بحرانی،
۳. تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی از جمله گرایش به سمت سامانه‌های ماژولار و افزایش انعطاف‌پذیری و توزیع‌شدگی زیرساخت‌ها و سامانه‌ها،
۴. تدوین سیاست‌های مدون اطلاعات با هدف ایجاد آمادگی برای مدیریت اثربخش اطلاعات،

۵. ارتقای سواد اطلاعاتی کارکنان و افزایش مهارت‌های مرتبط با فضای مجازی و سامانه‌های الکترونیکی بین آنان،
۶. تقویت زیرساخت‌های دورکاری و سیاستگذاری جدی در این عرصه برای ایجاد آگاهی روزافزون بین سطوح مختلف کارکنان،
۷. توسعه همکاری‌های شبکه‌ای با سازمان‌های هم‌سنخ و همکار برای ایجاد هم‌افزایی و ارزش‌آفرینی بیشتر،
۸. ارتقای فضای زندگی دوم^۱ (زد) برای ایجاد امکان تعامل بیشتر و بهینه با موجودیت‌های فضای مجازی مانند امنیت سایبری، پول دیجیتال (رمز-ارزها و نظایر آن)، شبکه‌های اجتماعی درون سازمانی و غیره،
۹. ارتقای اتصال‌پذیری بالا از طریق بهینه‌سازی شاخص‌های دسترس‌پذیری، کاربرپذیری، رویت‌پذیری و غیره،
۱۰. گرایش هرچه بیشتر به راه‌اندازی و بهینه‌سازی نظام مدیریت دانش و تسریع جریان درس‌آموخته‌ها.

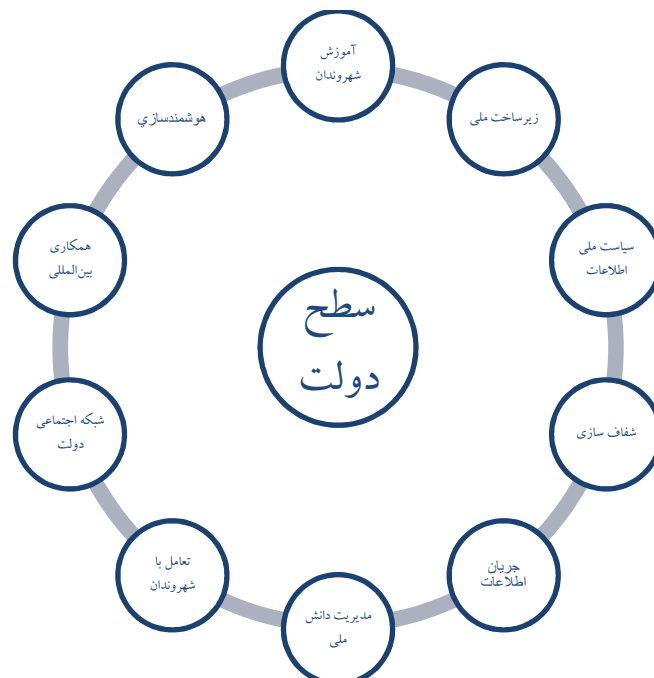
سازمان‌ها هرچند، تلاش‌هایی را آغاز خواهند کرد، اما بضاعت سازمان‌ها در همه بخش‌ها برای رویارویی و رفع دشواری‌های موجود با محدودیت جدی روبرو است. در این زمینه لازم است، ارائه‌دهندگان خدمات از بخش خصوصی با رویکردی بهینه‌سازی شده، وارد این عرصه شوند و از سوی دیگر، دولت‌ها با سیاستگذاری مناسب، عرصه را برای پشتیبانی از اقدامات سازمان‌ها و موجودیت‌های سازمانی فراهم کنند. همکاری بنگاه-ها (سازمان)، دولت، سرویس‌دهنده، سه‌ضلعی سازمان زیست‌پذیر پایدار را شکل خواهد داد.

سطح دولت

دولت‌ها به عنوان تامین‌کننده امنیت مالی و جانی برای شهروندان، نقش حیاتی در

¹ Second Life (SL)

تداوم زندگی اجتماعی دارند. هرچند به مرور زمان از حجم دولت‌ها و اختیارات آنها کاسته شده است، اما هنوز هم دولت‌ها به عنوان میثاق مشترک شهروندان برای رویارویی با حوادث غیرمترقبه و ساماندهی امور روزمره زندگی به شمار می‌رود. دولت‌ها با اتکاء به پشتیبانی شهروندان، اداره امور اجرایی را برعهده دارند. در عصر کرونا، ارتباط اطلاعاتی بین دولت و شهروندان از اهمیت بسیار بالایی برخوردار بود. آگاهی‌رسانی به شهروندان در خصوص برنامه‌های جاری و پیش روی دولت از یک‌سو و نیاز به حمایت و پشتیبانی شهروندان در عرصه‌های مختلف از سوی دولت‌ها، یک جریان دوسویه اطلاعاتی بین دولت و شهروندان را ضروری ساخت. در نبود هماهنگی بین دولت‌ها و شهروندان، امکان مدیریت بیماری کرونا وجود نداشته و ندارد. به همین دلیل، دولت‌ها به صورت انفرادی و همچنین، در تعامل با نهادهای بین‌المللی و ائتلاف‌های منطقه‌ای به دنبال ایجاد هم‌گرایی بین شهروندان و توجیه کامل برنامه‌های خود بودند.



شکل ۳. ابعاد معطوف به دولت مدیریت اطلاعات در عصر پسا کرونا

- در عصر پسا کرونا رفتار مدیریت اطلاعات از سوی دولت‌ها و نهادهای حاکمیتی نیز دچار تحول خواهد شد که برخی از ابعاد این تحول عبارتند از:
۱. تلاش هرچه بیشتر برای آموزش شهروندان،
 ۲. تقویت زیرساخت‌های اطلاعاتی کشورها،
 ۳. تدوین و اجرای سیاست ملی اطلاعات،
 ۴. شفاف‌سازی هرچه بیشتر در ابعاد مختلف مدیریتی،
 ۵. بهینه‌سازی کانال‌های جریان اطلاعات در سطح ملی و بین‌المللی،
 ۶. گرایش به سمت پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش ملی با ایجاد زیست‌بوم تعاملات مبتنی بر روش‌های شهروندان،
 ۷. ارتقای جریان دوسویه اطلاعات بین شهروندان و دولت،
 ۸. توسعه شبکه‌های اجتماعی دولت و ادغام آن با سامانه‌های دولت الکترونیک،
 ۹. توسعه همکاری‌های اطلاعاتی بین‌المللی با هدف مشارکت جمعی در ابر روندهای جهانی،
 ۱۰. توسعه سامانه‌های مبتنی بر استدلال‌ورزی هوشمندانه، شبیه‌سازهای بهینه‌سازی شده، واقعیت مجازی برای توسعه قابلیت پیش‌بینی، پیشگیری و مدیریت بحران‌ها و حوادث غیرمترقبه.
- دولت‌ها با وجود بهره‌مندی از بودجه و امکانات کلان مادی و معنوی به تنهایی امکان مدیریت این تغییر رفتار را نخواهند داشت. از یک سو، مشارکت شهروندان ضرورت دارد، از سوی دیگر، تعامل منطقه‌ای و بین‌المللی بین کشورهای هم‌سو، راهگشای مشکلات خواهد بود و در نهایت، چابک‌سازی ساختارها و ارتقای بهره‌وری آنها مورد نیاز جدی است. تعامل این سه عامل، به شکل‌گیری سه ضلعی دولت دانش‌بنیان خواهد انجامید.

درس‌آموخته‌هایی برای متخصصان اطلاعات

مهم‌ترین درس‌آموخته عصر کرونا برای متخصصان اطلاعات و دانش‌شناسی این

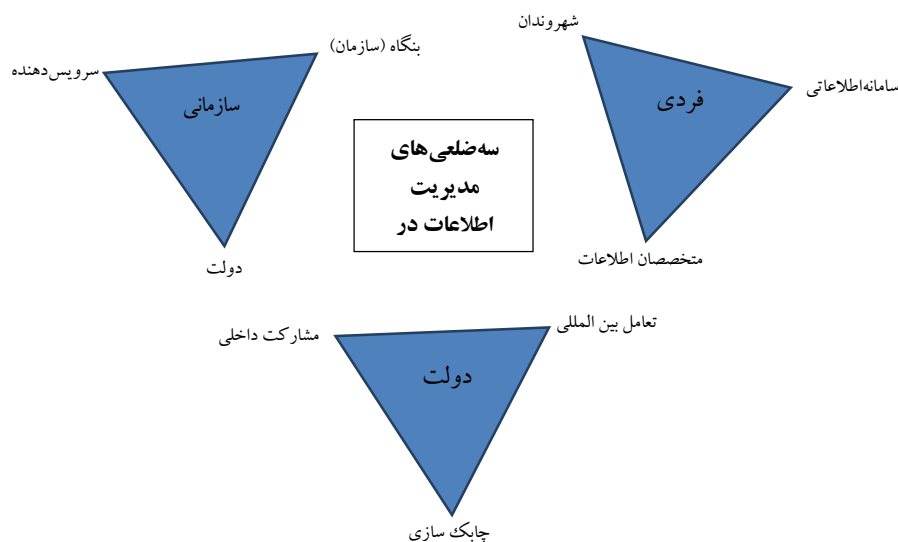
است که اطلاعات و دانش همچنان اکسیرِ زندگی است. در نبود اطلاعات و دانش امکان زیستِ پایدار حتی با وجود فناوری‌های پیشرفته وجود ندارد. از سوی دیگر، آنها یاد گرفتند که زیست‌بوم اطلاعات، یک زیست‌بوم متنوع و فراگیر است که از سلامت تا تجارت، از حاکمیت تا شهروندان و از خانواده تا شبکه‌های جهانی را در برمی‌گیرد. برای پاسخگویی مناسب به نیازمندی‌های زیست‌بوم اطلاعات لازم است تغییراتی در عرصه علم اطلاعات و دانش‌شناسی ایجاد شود تا بتوان شایستگی‌های مورد نیاز برای ایفای نقش مناسب در عصرِ پساکرونا را در دانش‌آموختگان، فعالان، دست‌اندرکاران و دانشجویان رشته فراهم کرد. برخی از مهمترین تغییرات عبارتند از:

۱. بازنگری سرفصل‌های دروس از کارشناسی تا دکتری با هدف توجه به آموزش و پرورش مهارت‌های اطلاعاتی در قالب یک رویکرد جامع و اثربخش،
۲. ارتقای روش‌های تدریس در دانشگاه‌ها با هدف تمرکز توأمان بر نظر و عمل در آموزش‌ها،
۳. فعال‌سازی نهادهای تضمین کیفیت با هدف کسب اطمینان از کیفیت آموزه‌ها، آموخته‌ها و دانش‌آموختگان،
۴. توسعه تعامل مراکز آموزشی با جامعه، صنعت و شبکه‌های اجتماعی با هدف فهم دقیق نیازمندی‌های شهروندان، صنایع، بخش‌ها و ایجاد قابلیت فهم کلان روندهای موجود و آتی،
۵. توسعه ارتباط بین دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی برای ارتقای هم‌افزایی و ارزش-آفرینی،
۶. تاکید ویژه بر محمل‌ها، فضاها و محیط‌های دیجیتال و تلاش برای ارتقای آمادگی دیجیتال،
۷. توسعه ارتباط بین یافته‌های علمی رشته با کاربری‌های منطبق با نیازمندی‌های کنونی و آتی،
۸. توسعه نگاه آینده‌اندیشانه و آینده‌نگر در برنامه‌ریزی‌های ملی و بخشی،

۹. مشارکت در شکل‌گیری ساختارهای اطلاعاتی به ویژه با تاکید بر رفتارهای اطلاعاتی شهروندان،
۱۰. تمرکز بر درس‌آموخته‌های ملی و بین‌المللی و مفهوم‌سازی آنها برای طراحی-های دقیق و عملیاتی

سخن پایانی

کرونا هرچند دشواری‌های بسیاری برای کشورها و شهروندان فراهم آورده است، اما در کنار همه دشواری‌ها، فضاهایی برای تأمل، تفکر، تعامل و همکاری فراهم کرد. با شیوع این بیماری، مشخص شد که نیاز بشر به دانایی حد توقف ندارد و دانایی اکسیری است که همیشه باید برای دستیابی به آن هزینه کرد و از حرکت‌های شکل‌گرفته در مسیر دانایی، حمایت کرد. شکل‌گیری سه‌ضلعی‌های سه‌گانه به ارتقای مدیریت اطلاعات در جامعه کمک خواهد کرد.



شکل ۴. چارچوب مدیریت اطلاعات در عصر پساکرونا

این فضا، هر چند ارزش و منزلت متخصصان اطلاعات را ارتقاء داده است، اما، مسئولیت سنگینی نیز بر دوش آنها گذاشته است. ایفای این نقش نیازمند تلاش و تقاضای بسیار زیاد و البته خردمندانه از سوی دست اندرکاران، دانش آموختگان و دانشجویان است تا بتوانیم درس آموخته‌های عصر کرونا را به عنوان توشه‌ای برای هدایت اثربخش پساکرونا قرار دهیم. این کار، شدنی است.

DOI: 10.22091/stim.2020.1553

استناد به این مقاله:

حسن زاده، م. (۱۳۹۸). «مساله مدیریت اطلاعات در عصر پساکرونا: اضلاعی که باید شکل بگیرند». علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۶(۱)، ۹-۲۰.