

Editor - in chief lecture

Extra-informationalism: The Challenge of Turning a Recession into a Boom

Mohammad Hassanzadeh

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

Abstract

Social conditions are always changing; furthermore social developments also change the status and dignity of social beings through the rearrangement of mechanisms and the imposition of new conditions. Only beings who are able to adapt to new changes can escape the danger of being eliminated. Adaptation to new situations requires the possibility of change and agility in the functional environment of entities. Only beings that are ready for change are able to keep up with change. Readiness for change is a function of the way we look, behave, and move forward. The widespread outbreak of COVID-19 has imposed a new order on the world and affected all social, managerial, and human interaction mechanisms. Many businesses are closed; some businesses are presented in a new way and on the Internet. Some businesses have also prospered by taking advantage of the new space. Information centers are among the institutions that, on the one hand, are in a recession and, on the other hand, face the possibility of more prosperity of services and activities. The strong point of policy-making in information centers is to move them from a state of recession to a state of prosperity. This memo outlines briefly the possible mechanisms for improving the performance of information centers in the new order of COVID-19. Using these mechanisms to formulate policies can yield positive and effective results.

Keywords: Corona, Libraries, Information Centers, Double Informatics, Information Needs.

اطلاع‌گرایی مضاعف: چالش تبدیل رکود به رونق

محمد حسن‌زاده

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

hasanzadeh@modares.ac.ir

چکیده

شرایط اجتماعی همیشه در حال تغییر است و تحولات اجتماعی از طریق بازآرایی سازوکارها و تحمیل شرایط جدید، جایگاه و منزلت موجودیت‌های اجتماعی را نیز در معرض تغییر قرار می‌دهد. تنها موجودیت‌هایی می‌توانند از خطر حذف شدن رهایی یابند که قادر هستند خود را با تغییرات جدید سازگار کنند. سازگاری با موقعیت‌های جدید، نیازمند وجود امکان تغییر و چابکی در محیط عملکردی موجودیت‌ها است. تنها موجودیت‌هایی قادر به همگامی با تغییرات هستند که آمادگی برای تغییر را دارند. آمادگی برای تغییر تابعی است از نوع نگاه، نحوه رفتار و روند روبه جلو. شیوع گسترده بیماری کرونا، نظم جدیدی را به جهان تحمیل کرده و همه سازوکارهای اجتماعی، مدیریتی و تعاملات انسانی تحت تاثیر قرار گرفته است. بسیاری از کسب و کارها تعطیل شده، برخی از کسب و کارها به شکلی جدید و در فضای اینترنتی ارائه می‌شوند. برخی از کسب و کارها هم با بهره‌گیری از فضای جدید، رونق بیشتری یافته‌اند. مراکز اطلاعات از جمله نهادهایی هستند که از یک‌سو، دچار رکود شده‌اند و از سوی دیگر، با امکان رونق بیشتر خدمات و فعالیت‌ها روبرو هستند. نقطه قوت سیاست‌گذاری در مراکز اطلاعات، سوق دادن آنها از وضعیت رکود به وضعیت رونق است. در این یادداشت به صورت مختصر، سازوکارهای احتمالی برای ارتقای عملکرد مراکز اطلاعات در نظم جدید عصر کرونا تبیین شده است. استفاده از این سازوکارها برای فرمول‌بندی سیاست‌ها می‌تواند نتایج مثبت و اثربخشی را به ارمغان بیاورد.

کلیدواژه‌ها: بیماری کرونا، کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعات، اطلاع‌گرایی مضاعف، نیاز اطلاعاتی.

۱. مقدمه

مراکز اطلاعات با هدف پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی شهروندان ایجاد می‌شوند. نیازهای اطلاعاتی ماهیتی سیار دارند و نمی‌توان مرزی برای آنها تعریف کرد. نیازهای کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت مخاطبان مراکز اطلاعات تعیین‌کننده خط مشی‌ها و برنامه‌های آنها است. چنانچه نیاز اطلاعاتی مخاطبان از منظومه فعالیت مراکز اطلاعات حذف شود، دیگر دلیلی برای ادامه فعالیت آنها وجود نخواهد داشت. مخاطبان مراکز اطلاعات با توجه به مأموریت آنها تعریف می‌شود. برخی از مراکز اطلاعات، مخاطب عام دارند و برخی دیگر، مخاطب خاص. عام یا خاص بودن، تاثیری در محوریت مخاطبان در برنامه‌های مراکز اطلاعات ایجاد نمی‌کند.

مراکز اطلاعات دارای مخاطبان عام، نسبت به مراکز با مخاطب خاص، از حساسیت‌های بیشتری برخوردارند. کتابخانه‌ها از جمله مراکز اطلاعاتی هستند که حتی در صورتی که تخصصی باشند، با مخاطبان عام سروکار دارند. همین ویژگی باعث شده است که کتابخانه‌ها هم به لحاظ مأموریت و هم به لحاظ عملکرد با حساسیت‌ها و پیچیدگی‌های فراوانی روبرو شوند. شیوع بیماری کرونا، همه سازمان‌ها را تحت تاثیر قرار داده است، اما با توجه به چندگانگی مأموریت‌ها و پیچیدگی وظایف کتابخانه‌ها، تاثیر تغییرات ناشی از شیوع کرونا بر آنها بیشتر بوده است. در دوره کرونا، نیازهای اطلاعاتی مخاطبان کتابخانه‌ها نیز بیشتر و پیچیده‌تر از قبل شده است.

شهروندان برای انجام کارهای خود با تغییرات جدی روبرو شده‌اند. آنها از یک‌سو باید پاسخگوی تحصیل فرزندان خود در فضای الکترونیکی باشند، از سوی دیگر، مواظب سلامتی خود و خانواده بوده و با وجود همه اینها، به امور روزمره خود هم ادامه دهند. در چنین وضعیتی، کارکنان کتابخانه علاوه بر مدیریت امور شخصی خود به عنوان یک شهروند معمولی، باید به نیازهای اطلاعاتی روزافزون و متنوع سایرین هم پاسخگو باشند. این شرایط را من شرایط «اطلاع‌گرایی مضاعف» نامگذاری می‌کنم. اطلاع‌گرایی مضاعف نیازمند تغییر جدی در نگرش، رفتار و رویکردها است. برای اینکه این تغییرات به صورت مناسب مدیریت شود، باید دامنه مدیریت آنها به صورت جامع به کتابخانه، کتابداران و محیط پیرامونی تعمیم داده شود. در نبود یک رویکرد تعمیم‌گرا، قطعاً ضریب موفقیت برنامه‌های کتابخانه‌ها و مراکز اطلاعات پایین

خواهد آمد.

۲. ویژگی‌های اطلاع‌گرایی مضاعف

اطلاع‌گرایی مضاعف زمانی حاصل می‌شود که نیاز به دانستن در بین بخشی از شهروندان یا همه آنها به صورت بی‌سابقه‌ای افزایش پیدا می‌کند. دلایل مختلف برای شکل‌گیری پدیده اطلاع‌گرایی مضاعف وجود دارد. شیوع یک بیماری، وقوع یک حادثه، تغییر ناگهانی در وضعیت زندگی، مهاجرت، تغییر شغل و غیره از جمله دلایلی است که به اطلاع‌گرایی مضاعف منجر می‌شود. چنانچه گرایش افراد به دانستن را به عنوان بخشی از آنتروپی اطلاعات در نظر بگیریم، نقش مراکز اطلاعات در ایجاد تمرکز در مجاری مختلف اطلاعات برای افزایش بهره‌وری اطلاعات بسیار ضروری است. اطلاع‌گرایی مضاعف، شهروندان را به سوی منابع مختلف اطلاعات و البته دسترس‌پذیرترین آنها سوق می‌دهد. مراکز اطلاعات می‌توانند دستیابی بهینه‌سازی شده به اطلاعات را به شهروندان فراهم کنند. اطلاع‌گرایی مضاعف شهروندان سه علامت جدی دارد:

- درماندگی حاصل از تغییر وضعیت،
- نیاز به اتخاذ تصمیم‌های مبتنی بر انتخاب گزینه‌های تعیین‌کننده واقعی،
- اشتیاق شدید به دانستن.

افرادی به اطلاع‌گرایی مضاعف روی می‌آورند که تغییرات جدی را در زندگی خود تجربه می‌کنند. از دست دادن شغل، اقدام به خرید بزرگ یا مهم، تشکیل زندگی، پیوستن به یک اجتماع مهم، تغییر وضعیت اجتماعی و هزاران عامل دیگر می‌تواند به شکل‌گیری اطلاع‌گرایی مضاعف در انسان‌ها بیانجامد. همه این تغییرات، با وجود تفاوت در ماهیت آنها یک تاثیر مشترک بر انسان‌ها دارند و آن درماندگی است. درماندگی با عدم قطعیت در وضعیت دانایی افراد همراه می‌باشد. تا زمانی که نیاز به اتخاذ تصمیم تعیین‌کننده وجود نداشته باشد، عدم قطعیت به صورت کامل برای فرد مسجل نمی‌شود. نیاز به تصمیم‌گیری شفاف در یک وضعیت پیچیده، چندوجهی و مبهم به تلاش بیشتر برای کسب اطلاعات بیشتر می‌انجامد. میل دانستن در افراد اطلاع‌گرا بیشتر شده و آنها به منابع مختلف در دسترس مراجعه می‌کنند.

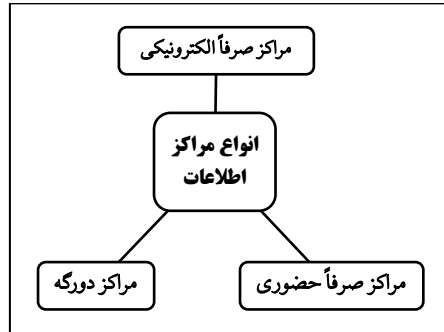
چنانچه شرایط به وجود آورنده اطلاع‌گرایی عمومیت داشته باشد و بخش یا بخش‌هایی از جامعه به آن مبتلا شوند، اطلاع‌گرایی مضاعف همگانی شیوع پیدا می‌کند. تعامل با اطلاع‌گرایی

مضاعف همگانی نیازمند همکاری جدی بین مراکز اطلاعات و برنامه‌ریزی و اقدام سریع آنها است. اطلاع‌گرایی مضاعف همگانی نیازمند دستورکار و خط مشی ملی می‌باشد. مراکز اطلاعات می‌توانند از اطلاع‌گرایی مضاعف شهروندان به عنوان بستری مناسب برای نهادینه کردن فرهنگ اطلاع باوری در جامعه پیرامونی خود استفاده کنند. ارائه خدمات پایدار و قابل اعتماد به شهروندان در وضعیت اطلاع‌گرایی مضاعف موجب شکل‌گیری تجربه کاربری مثبت خواهد شد.

شیوع گسترده کرونا به اطلاع‌گرایی مضاعف همگانی منجر شده است. شهروندان از یک‌سو، نگران سلامتی خود هستند، از سوی دیگر، انجام بهینه مسئولیت‌ها و دستیابی به خدمات حیاتی نیازمند دستیابی به اطلاعات دقیق می‌باشد. انتشار اطلاعات نادقیق و نامعتبر با اهداف مختلف به پیچیده‌تر شدن وضعیت انجامیده است. از یک‌سو، شهروندان به اطلاعات و آگاهی نیاز دارند، از سوی دیگر، ارائه اطلاعات نادرست، آسیب‌های جدی در خانواده‌ها و جامعه ایجاد کرده است. مراکز اطلاعات وظیفه دارند هم در سطح فردی و هم در سطح جمعی به اطلاع‌گرایی مضاعف شهروندان پاسخ دهند. پاسخگویی به نیازهای جدید حاصل از اطلاع‌گرایی مضاعف نیازمند سطح مناسبی از آمادگی در مراکز اطلاعات است. همه مراکز اطلاعات از آمادگی‌های مناسب برخوردار نیستند. سیاستگذاری برای ایجاد آمادگی، توانمندسازی نیروی انسانی، توسعه خدمات و روزآمدسازی دیدگاه‌ها موجب رونق هرچه بیشتر مراکز اطلاعات در وضعیت اطلاع‌گرایی مضاعف خواهد شد.

۳. دسته‌بندی مراکز اطلاعات در شرایط جدید

با گذشت زمان مراکز اطلاعات به دسته‌های مختلفی تقسیم شده‌اند. دسته اول، مراکز اطلاعات هستند که صرفاً از طریق بسترهای الکترونیکی خدمت‌رسانی می‌کنند، دسته دوم، مراکزی را دربرمی‌گیرد که به ارائه خدمات دورگه و ترکیبی مشغول هستند. گروه سوم از مراکز اطلاعات صرفاً خدمات در محل، و فیزیکی به کاربران خود ارائه می‌کنند. میزان تاثیرپذیری هر کدام از این گروه‌ها از تغییرات محیطی از جمله شیوع بیماری کرونا متفاوت بوده است. تغییر در خدمت‌رسانی از تعطیلی کامل تا فعالیت کامل انواع مراکز متفاوت می‌باشد. تفاوت در میزان تاثیرات و تغییرات، نیاز به سطح متفاوتی از برنامه‌ریزی و اجرا را به نمایش گذاشته است.



شکل ۱- دسته‌بندی انواع مراکز اطلاعات در ارتباط با فعالیت در عصر کرونا

مراکز صرفاً الکترونیکی به نسبت گروه‌های دیگر آسیب کمتری را متحمل شدند. آنها همانند همیشه به ارائه خدمات خود ادامه دادند و حتی تعداد بیشتری از کاربران به سوی استفاده از خدمات آنها سرازیر شدند. این مراکز با توجه به آمادگی قبلی برای طراحی، ارائه و تداوم خدمات الکترونیکی و غیر حضوری به راحتی با شرایط عصر کرونا سازگار شدند. مشکلی که این مراکز با آن روبرو بودند، مراجعه بیش از اندازه کاربران، زیرساخت‌های فنی آنها را به چالش کشید و در برابر درخواست‌های متنوع‌تر کاربران تازه وارد، با لزوم تغییر در رویه‌ها، فرایندها و خدمت‌رسانی روبرو شدند. از سوی دیگر، به کارمندان پشتیبانی بیشتری نیاز پیدا کردند.

مراکز دورگه و ترکیبی تغییرات دوگانه‌ای را شاهد بودند. از یک سو، خدمات فیزیکی آنها با کاهش مخاطب روبرو شد و از سوی دیگر، خدمات غیر حضوری و الکترونیکی آنها با گسترش استفاده و افزایش تصاعدی مراجعان روبه رو بودند. مدیریت همگامی این مراکز با تغییرات به وجود آمده، نیازمند تعدیل رویکرد و استفاده از نیروهای حضوری در خدمات غیر حضوری بود. از آنجایی که این مراکز از زیرساخت‌های نسبی برای فعالیت در فضای مجازی برخوردار بودند، توان ادامه حیات در شرایط جدید را داشتند، اما واقعیت این است که زیرساخت‌های ناکافی و ناکارآمد توان پاسخگویی لازم را نداشتند. این مراکز از یک سو باید به بازنگری در فعالیت نیروی انسانی و احتمالاً توانمندسازی آنها برای فعالیت در محیط جدید بپردازند و از سوی دیگر، زیرساخت‌های فعالیت در فضای مجازی را گسترش دهند. همزمان با این تغییرات، سیاست‌های خدمت‌رسانی، بسته‌بندی، تأمین منابع و غیره را روزآمدسازی کنند.

مراکز صرفاً حضوری با بیشترین چالش روبرو بوده‌اند. آنها مطابق با سیاست‌های ملی یا محلی مبارزه با شیوع ویروس کرونا مجبور به تعطیلی فعالیت‌های فیزیکی خود شدند. با توجه به تمرکز این

مراکز بر فعالیت‌های فیزیکی و حضوری، راه دیگری برای ارائه خدمات اثربخش نداشتند. در برخی موارد، با توجه به نوع خدمت‌رسانی و ماهیت این مراکز، ارائه خدمات غیر حضوری و مجازی مقرون به اثر نبود. به همین دلیل، بیشترین آسیب به فعالیت‌های مراکز صرفاً حضوری وارد شد. اینکه این مراکز به سمت ارائه خدمات دورگه و ترکیبی تغییر مسیر دهند یا اینکه همچنان منتظر بازگشایی بعد از رفع خطر همه‌گیری باشند، یک بحث عمقی و پرچالش است. اما اینکه، تکلیف مخاطبان این نوع مراکز در طول تعطیلی چه می‌شود، یک سوال بدون پاسخ باقی می‌ماند.

۴. ماتریس تاثیر وضعیت جدید بر مراکز اطلاعات

فهم نوع مراکز و میزان آسیب‌پذیری آنها از تغییرات عصر کرونا به روشن شدن ابعاد مورد نیاز در سیاستگذاری‌ها و بازآرایی خدمات آنها کمک خواهد کرد. در نظر گرفتن تفاوت در ماهیت مراکز اطلاعات و توانمندسازی آنها برای پاسخگویی به نیازها در عصر اطلاع‌گرایی بسیار حائز اهمیت است. از سوی دیگر، بخش مهمی از تغییرات امروزی به شکل‌گیری نظم نوینی در فضای اطلاع‌رسانی در آینده و ظهور مناسبات جدید در تعامل مراکز اطلاعات با فضای پیرامون آنها خواهد انجامید. مفهوم اطلاع‌گرایی مضاعف بعد از گذر از عصر شیوع کرونا به فراموشی سپرده نخواهد شد. بلکه مراکز اطلاعات یاد خواهند گرفت که به جای اینکه اسیر تغییرات شوند، ضمن استقبال از وضعیت‌های جدید، مدیریت تغییر را بیش از پیش جدی بگیرند.

جدول ۱- ماتریس تاثیر شیوع کرونا بر مراکز اطلاعات

مراکز صرفاً حضوری	مراکز دورگه	مراکز صرفاً الکترونیکی	
بلا تکلیفی	تغییر مسئولیت	پویایی بیشتر	منابع انسانی
احساس غیر مفید بودن	ورود به دنیای جدید	نوآوری مداوم	
اضطراب سرایت بیماری	اطمینان خاطر نسبی	اطمینان	
بلا استفاده	استفاده نسبی	بهره‌وری بیشتر	محتوا
در معرض آلودگی	کنترل‌پذیری	پایدار	
غیر پاسخگو	پاسخگویی نسبی	پاسخگو	
محدود	افزایش یافته	ارزش آفرین	خدمات
توجه و تبیین	مدیریت تغییرات	توسعه خدمات	مدیریت
انفعالی	فعال	مدیریت ارزش	
ایستا	تدبیر امور	پویا	
رویگردان	امیدوار	مشغوف	کاربران
محدود	افزایش یافته	اثربخش	ارتباطات

مراکز صرفاً حضوری اطلاعات ممکن است به دلیل ماهیت خود ناگزیر به ارائه خدمات حضوری و فیزیکی باشند، اما شیوع همه‌گیری کرونا نشان داد که حضور همیشگی افراد در مراکز ارائه‌دهنده خدمات، از جمله مراکز اطلاعات امکان‌پذیر نیست. علاوه بر آن، ارائه خدمات اطلاعاتی، امری مکان-بسته نیست. توسعه امکانات الکترونیکی، ظهور فضاهای مجازی پیشرفته و شبیه‌سازی شده، امکان تعامل اطلاعاتی مناسب را فراهم کرده است. شکل‌گیری مراکز دورگه با ماهیت ترکیبی به دنبال نیازهای واقعی به فعالیت‌های دگرگون شده، به مرور زمان به واقعیت پیوسته و اکنون در حال تکامل است. تجربه نشان می‌دهد که این مراکز با تغییرات ناشی از همه‌گیری کرونا سازگاری بهتری داشته‌اند. مراکز صرفاً الکترونیکی با توجه به ماهیت خود، علاوه بر اینکه با مشکلات کمتری مواجه شدند، زمینه‌هایی برای اثربخشی بیشتر و ارزش‌آفرینی هم پیدا کردند. الگوگیری از این مراکز به گسترش ارتباط بین مراکز اطلاعات و مخاطبان آنها کمک خواهد کرد.

۵. راهکارهای پیشنهادی

گذر از رکود به رونق در مراکز اطلاعات نیازمند تحلیل درست، سیاست‌گذاری واقع‌بینانه و اقدام مناسب است. دستیابی به تحلیل درست و فرمول‌بندی سیاست‌های متناسب و اجرای اقدامات دقیق، از سازمانی به سازمان دیگر متفاوت می‌باشد. امکان پیشنهاد یک راه‌حل متناسب برای همه، وجود ندارد. تحلیل و برنامه‌ریزی در سطح خرد نیازمند بررسی‌ها و تدابیر مختص مراکز اطلاعاتی است تا راه‌حل‌ها منطبق با نیازها، واقعیت‌ها و شرایط موجود باشد. در سطح کلی، راهکارهایی برای تبدیل رکود به رونق در مراکز اطلاعات می‌توان پیشنهاد کرد تا علاوه بر پاسخگویی به نیازهای اطلاع‌گرایی مضاعف شهروندان، بسترهای لازم برای توسعه خدمات در عصر بعد از کرونا نیز فراهم شود:

- ۱) روزآمدسازی زیرساخت‌های فنی از جمله فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و شبکه‌های ارتباطی در مراکز اطلاعات،
- ۲) دیجیتال‌سازی و مجموعه‌سازی منابع الکترونیکی،
- ۳) توانمندسازی منابع انسانی مراکز اطلاعات براساس نیازمندی‌های روزافزون فعالیت در فضای الکترونیکی از منظر فنی، ارتباطی، اخلاق حرفه‌ای و خدمت‌رسانی،
- ۴) ارتقای شیوه‌ها و سازوکارهای بسته‌بندی خدمات غیر حضوری و الکترونیکی با در نظر گرفتن شرایط جدید و متحول،

- ۵) اعتبارسنجی اطلاعات و ایجاد فضای تبادل معتبر،
 ۶) ایجاد ارتباط با مراکز مشابه و مرتبط برای توسعه قابلیت‌های پاسخگویی در سطح ملی، منطقه‌ای و جهانی،
 ۷) ایجاد چارچوبی برای ارزش‌آفرینی اطلاعات،
 ۸) مدیریت دانش و اشاعه درس آموخته‌ها برای استفاده در شرایط مشابه آتی.

۶. سخن پایانی

بررسی حوادث تاریخی نشان می‌دهد که بروز برهه‌های دشوار در زندگی اجتماعی موجبات گشایش و پیشرفت در دوره‌های بعد را فراهم کرده است. همه‌گیری کرونا نیز با وجود همه آسیب‌هایی که به زندگی فردی و اجتماعی شهروندان وارد کرده، درس آموخته‌هایی را ایجاد کرده است که در تداوم زندگی پایدار شهروندان تاثیرگذار خواهد بود. مراکز اطلاعات با بهره‌گیری از تجربیات به دست آمده و بهره‌گیری از آنها در تغییرات زیرساختی و آرایش سازمانی می‌توانند به صورت چشمگیری اثربخشی خدمات خود را افزایش دهند. علاوه بر آن، استقبال شهروندان از فضاهای جدید الکترونیکی، آنها را یک قدم دیگر به مراکز اطلاعاتی نزدیک‌تر کرده است. حفظ مشتریان و تبدیل آنها به مشتریان وفادار به رونق کسب و کار مراکز اطلاعات خواهد انجامید. جذب و حفظ مشتریان در مراکز اطلاعات نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و ارائه خدمات نوآورانه است. مراکز اطلاعات می‌توانند با شناسایی زمینه‌ها و طراحی سازوکارهای خلق ارزش مشترک، علاوه بر دستیابی به اهداف خود به توسعه دانش بنیان جامعه و تحقق اهداف توسعه پایدار جوامع نیز کمک کنند. توانمندسازی کارکنان، توسعه زیرساخت‌ها، متناسب‌سازی محتوا، تنوع‌بخشی به خدمات و حرکت رو به جلو تسهیل‌گرهای اصلی این مسیر هستند. مراکز اطلاعات با اهرم قرار دادن وضعیت موجود، می‌توانند خلق آینده اثربخش خود را دست‌یافتنی کنند.

استناد به این مقاله:

DOI: 10.22091/stim.2020.1680

حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۹). اطلاع‌گرایی مضاعف: چالش تبدیل رکود به رونق. علوم و فنون

مدیریت اطلاعات، ۶(۳): ۷-۱۶.