

مراکز اطلاع رسانی و خدمات آگاهی رسانی جاری

نوشته : ادموند و یوینگ^۱

ترجمه : عباس گیلوری *

چکیده

تعریف اطلاعات ، انواع متفاوت اطلاعات ؛ اطلاعات کلی ، اطلاعات خاص ، اطلاعات چکانه‌ای ، اطلاعات استثنایی ، اطلاعات تعیین حدود ، اطلاعات تعیین امکانات ، اطلاعات تعیین جهت ؛ انواع اطلاعات مورد استفاده در مراکز اطلاع رسانی ؛ فراوانی اطلاعات به عنوان بزرگترین مشکل و نقش خدمات آگاهی رسانی جاری در حل این مشکل ، معیارهای برپای خدمات اشاعه‌گزیده اطلاعات و روش و هزینه واقعیت بخشیدن به این نوع خدمات .

اطلاعات چیست ؟

اطلاعات ، دانش و آگاهی از واقعیت ، پدیده یا موقعیتی ویژه است . دست اندرکاران تجارت از اطلاعات برای تحلیل و ره‌گشایی مشکلات و طرح ریزی استراتژی استفاده میکنند . افراد جامعه غالباً بین اطلاعات و داده^۲ تفاوتی قائل نمی‌شوند . داده ، عبارت است از پیشینه‌های وقایع و پدیده‌ها . داده در واقع منشأ اطلاعات است و به تنهایی بی‌معنا است . اطلاعات ، صورت ساخت و پرداخت شده داده است .

(۱) این مقاله ترجمه مقاله زیر است :

Edmond Weaving . " Current awareness services and the information center " . *Aslib Proceedings* & 43)10(& october & 1991 . pp. 299 - 303 .

(*کارشناس ارشد مرکز اطلاع رسانی علمی جهاد سازندگی .

پیش بینی می شود که در طول دهه ۱۹۹۰، راههای دریافت و استفاده از اطلاعات تغییر شگرفی خواهد کرد. رسانه های جدید اطلاعاتی نتیجه ترکیب فن آوری رایانه، دیسک های نوری و تکنولوژی ارتباط از راه دور است.

مراجع (که استفاده کننده از مراکز اطلاعاتی است) با گونه های مختلف اطلاعات به شرح زیر سروکار دارد:

- اطلاعات کلی^۱. این گونه اطلاعات به صورت تصادفی و یا در پاسخ به پرسش ها یا جستجوهای غیر تخصصی فراهم می آید چون این اطلاعات بسیار کلی است و تعریف آنها از پیش مشکل است، رسیدن به آنها از طریق کامپیوتر بسیار دشوار است.

- اطلاعات خاص^۲. آن گروه از اطلاعات است که نیازهای خاصی را برآورده می کند.
- اطلاعات چکانه ای^۳. شبیه اطلاعات خاص است و از داده های بسیار خاص تشکیل شده، با این تفاوت که این اطلاعات نیازمند عمل است.

- اطلاعات استثنایی^۴. شبیه اطلاعات چکانه ای است که باعث انگیزش یک عمل میشوند. چون این اطلاعات باعث انگیزش عمل خاصی می شوند و براساس یک درخواست کلی در هنگام بروز آن عمل خاص تقاضا می شوند با اطلاعات چکانه ای متفاوتند.

- اطلاعات تعیین حدود^۵. اطلاعاتی است که برای پیراستن کژی از طرح ها، در زمانی که این اطلاعات از پیش مشخص نشده اند، مورد استفاده قرار می گیرند.

-
- 1- General Information .
 - 2- Specific information .
 - 3- Trigger information .
 - 4- Exceptional information .
 - 5- Control - decision information .

- اطلاعات تعیین امکانات^۱ اطلاعاتی است که برای تصمیم گیری در باره چگونگی تعیین افراد، زمان یا تجهیزات ، مورد استفاده قرار میگیرند .

- اطلاعات تعیین جهت^۲ . این اطلاعات برای تصمیم گیری درحوزه موضوعات کلی در حیطه تعهدات اقتصادی یک شرکت کاربرد دارند .

از میان انواع اطلاعات یادشده فوق ، مراکز اطلاع رسانی با تمام انواع اطلاعات - به جز اطلاعات تعیین امکانات و "اطلاعات تعیین جهت" سروکار دارند.

داده‌های فراوانی بر روی دیسک های نوری یافت می شوند . نوار رقومی - شنیداری^۳ ، با قیمتی به مراتب ارزان تر ، احتمالاً همراه یا جایگزین دیسک نوری خواهد شد . خدا می داند چه پیشرفت های فنی تازه ای در این حوزه به وقوع خواهد پیوست (۳و۲) با رواج استفاده از شبکه « داده » اسباب بازی کاربران از راه دور خواهد شد و این فعالیت از مراکز اطلاع رسانی رخت بر خواهد بست و به مراکزی منتقل خواهد شد که در آنجا رایانه ها از دیسک نوری یا موارد مشابهی تغذیه کنند ، (۴) قدرت مراکز اطلاع رسانی باید ساخت و پرداخت اطلاعات و ارائه آن به روشی جذاب باشد . مرکز باید نیازهای اطلاعاتی و تلاش های ضروری برای افزایش ارزش فعالیت خود را پیش بینی کند (۵) مرکز اطلاع رسانی باید پیش فعال باشد .

آگاهی رسانی جاری چیست ؟

بزرگترین مشکل برای بیشتر افراد فراوانی بیش از حد اطلاعات است . شرکت ها برای اطمینان از اینکه هر فرد اطلاعات بنیادین یکسانی در دسترس داشته باشد هزینه فراوانی صرف

1- Allocation - decision information .

2- Direction - decision information .

3- Digital Audio Tape(DAt) .

4- Current awareness .

می کنند. در این صورت، همگی از نقطه واحدی شروع خواهند کرد. گرچه اطمینان از اینکه شرکت از سایر رقبا عقب نماند ضروری است، اما این مورد پی آمد تجاری محدودی در پی خواهد داشت. زیرا تمامی شرکت های درگیر در امر تجارت از ماهیت منابع اصلی اطلاعات آگاهی دارند.

آگاهی رسانی جاری باید با یک نظام تحقیقاتی ارتباط تنگاتنگ داشته باشد. اگر حد و مرز قابل دسترسی وجود داشته باشد، این امر صرفاً از طریق بررسی نظام مند^۱ موضوعات تحت پوشش میسر خواهد بود. نه تنها لازم است به موضوع اندیشیده شود، که این امر یعنی حوزه های موضوعی مورد علاقه افراد بسادگی امکان پذیر است، بلکه باید به تأثیر آن توجه خاص معطوف داشت. نبود اطلاعات می تواند حوزه های مناسب را بنمایاند و وجود اطلاعات می تواند به حوزه هایی اشاره کند که احتمال تغییر دارند.

بعضی از اقلام خبری مستقیماً سؤال برانگیزند. این گونه اخبار موضوعاتی ساده برای تحقیق اند، اما آنها در بین دیگر شرکت های رقیب تأثیر یکسانی خواهند داشت. حرکت دیگری که باید انجام گیرد پاسخگویی به وضعیتی است که زیاد واضح نیست. عکس العمل طبیعی، کنکاش برای سایر موارد شناخته شده است. این مورد کراراً به جستجوی گذشته نگر در منابع پیشین منجر می شود. بهره گیری بهتر از خدمات آگاهی رسانی جاری می تواند از طریق انجام مجموعه ای از فرایندهای نظارتی آینده نگر برای ردگیری فعالیت های آتی آن حوزه حاصل آید. جستجو برای یافتن نشانه هایی از قبل و جستجو در منابع گسترده و تخصصی، تصویر جامعی پیش از آن که کل داستان به دانش عمومی تبدیل شود، فراهم آورد.

تلاشهای آگاهانه که صرف شناسایی اطلاعات خبری آگاه کننده می شود گزینش آنچه را که ارزشمند است آسانتر می کند.

ممارست در این امر، امکان میان بر زدن در میان توده عظیم اطلاعات را که باید مورد پردازش قرار گیرد فراهم می آورد. اگر تصور تأثیرات این امر بلافاصله به جستجویی فعال و حرفه‌ای منجر شود، شرکت به واسطه کشف جزئیاتی که هنوز در بازار شناخته نشده است، شانس خوبی بدست خواهد آورد. از این طریق، در رقابت برتری بوجود خواهد آمد و در این میان سرعت نقش محوری خواهد داشت.

خدمات آگاهی رسانی جاری برای مشتری سه نوع بهره دارد. اول، مشتری را از آنچه در حوزه علائق شرکتی او در جریان است و موضوعات مورد توجه او با خبر می کند و به او اطمینان می دهد که اطلاعات درخواستی به شیوه‌ای که صرفاً اطلاعات مربوط باقی بماند، گلچین می شود. دوم، این خدمات می تواند روش ها، ایده ها، مفاهیم، تجربیات یا اطلاعات سودمندی فراهم آورد که نتایج آن موجب صرفه جویی در وقت پروژه، آگاهی دادن به مشتری نسبت به موضوعات مورد علاقه، یا ارائه نظر برای طرحی جدید می شود. سوم، افرادی که درصدد روزآمد نگه داشتن اطلاعات خویش اند می توانند از خدمات آگاهی رسانی جاری برای صرفه جویی در زمان - که در غیر این صورت باید برای جستجو در انتشارات یا انتظار برای آماده سازی و امانت گرفتن آن مدرک صرف میشود - استفاده کنند. (شرکت از این طریق می تواند در تعداد مجلات و هزینه گردش آنها صرفه جویی کند و از گردش کاغذ در سطح سازمان بکاهد).

اساساً، ارزش خدمات آگاهی رسانی جاری در این است که این خدمت برای کارکنان متخصصی است که ممکن است هرگز برای روزآمد نگه داشتن اطلاعات خود کاری انجام ندهند. این امر به این دلیل است که آنها به اهمیت روزآمد بودن متقاعد نشده‌اند و یا (حتی در میان کسانی که ارزش روزآمد شدن را می دانند) برای جستجوی در منابع منتشره فرصت کافی ندارند.

خدمات آگاهی‌رسانی جاری موفق باید به اندازه کافی منابع اطلاعاتی را پوشش دهد، روزآمد باشد، گزینشی باشد و علانق مشتریان را برانگیزد، و بتواند اطلاعات پشتیبان^۱ را فراهم آورد. درحقیقت، ارائه منظم خدمات آگاهی‌رسانی جاری به مشتری، تبلیغی برای مرکز اطلاع‌رسانی به حساب می‌آید. کارکنان مراکز اطلاع‌رسانی که ظاهراً با وقایع جاری بیرونی در ارتباط هستند نسبت به کارکنانی که به ندرت منابع به آنها ارجاع می‌شود یا خدمات بیرونی کمتری فراهم می‌آورند، می‌توانند در بین مشتریان خویش اعتماد بیشتری برانگیزند.

آگاهی در باره فعالیت مؤسسه‌ای که فرد برای آن کار می‌کند در موفقیت هر نوع خدمات آگاهی‌رسانی جاری نقشی حیاتی دارد. توان تشخیص اطلاعات مربوط و تصمیم‌گیری درباره آگاهی‌دادن یا ندادن به مشتری، به دانش مشروح از حرفه و علایق او بستگی فراوان دارد. بخشی از این دانش از طریق شرکت در دوره‌های آموزشی و مشارکت در میزگردها فراهم می‌آید. کارمند اطلاع‌رسانی باید در تمام جلسات سازمانی حضور یابد و برای سایر همکاران خود در مرکز اطلاع‌رسانی گزارش ارائه دهد. موفقیت مرکز اطلاع‌رسانی در گرو انجام رفتارهایی از این دست است. به این ترتیب، تمام مشتریان شرکت مادامی که عضو مرکز اطلاع‌رسانی هستند و حتی مدت زمانی پس از لغو عضویت باید مورد توجه قرار گیرند. این مشتریان باید بین کارکنان اطلاع‌رسانی تقسیم شوند تا کارکنان نسبت به مشتریان خاص خود احساس مسئولیت و علاقه کنند.

اشاعه گزیده اطلاعات^۲ چیست؟

البته، اشاعه گزیده اطلاعات مفهوم تازه‌ای نیست (۷ و ۸). تا آنجا که من می‌دانم، این مفهوم حداقل از ۲۰ الی ۳۰ سال پیش باب شده و امروزه فن‌آوری نوین آن را تسهیل کرده

1- Backup information .

2- Selective Dissemination of information(SDI) .

است. اشاعه گزیده اطلاعات فعالیتی در جهت فراهم آوری منظم اطلاعات ویژه (با تأکید بر کلمه ویژه) بر اساس درخواست مشتری است. اشاعه گزیده اطلاعات بی وقفه در جهت فراهم آوری اطلاعات مورد نیاز مشتری، مثلاً در حوزه «فن آوری اطلاعات» یا «تولید»، میکوشد.

برای ارائه خدمات اشاعه گزیده اطلاعات، تشکیل پرونده های پژوهشی کاملاً ضروری است. میتوان با مشتریان تماس گرفت و درباره خدمات اشاعه گزیده اطلاعات پیشنهادی، توضیحاتی داد و از آن خواست تا نیازهای خود را اعلام نمایند. تهیه فهرست ساده ای از نیازمندی ها کفایت نمی کند. باید آنها را تشویق کرد تا در حد یک پاراگراف نیازهای اطلاعاتی خود را توضیح دهند. رهنمودهایی در این خصوص در زیر ارائه می شود:

- فعالیت های جاری مشترکی که آن فعالیتها نیازمند اطلاعات پشتیبان است کدامند؟

- در حال حاضر مشتریان دست اندرکار چه پژوهشهایی هستند؟

- آیا آنها مسؤولیت اداری یا کمیتهای دارند؟

- آیا اطلاعات برای ارائه یک سخنرانی است؟

- چه جنبه هایی از موضوع برای کار حرفه آنها دارای اهمیت است؟

- مشکل اطلاعاتی کار فعلی آنها چیست؟

- مزایا یا خطرات بیرونی حرفه مشتری کدام است؟

- اطلاعات درخواستی تجاری است یا فنی؟

- آیا به رهبردی نظری یا عملی نیاز دارند؟

- آیا منابعی وجود دارد که باید ضمیمه شوند؟

- آیا آنها می توانند برای مفاهیم مهم تحقیق، واژه یا مترادفهایی ارائه کنند؟

- محدوده زمانی اطلاعات خواسته شده چیست؟

آیا پوشش کم و بیش کاملی از اطلاعات مورد نیاز است؟

گرچه نیازمندی های مشتریان می تواند بکرات تغییر کند ، اما آنها عموماً با شروع تحقیق جدید در اطلاع دادن به ارائه دهندگان خدمات اشاعه گزیده اطلاعات عجله به خرج نمیدهند. از این رو باید پس از اولین تماس کوشش فراوانی برای ارتباط با مشتریان صورت گیرد. می توان همراه پرونده پژوهشی را برای اصلاح یا مواردی مشابه به مشتریان عودت داد. همچنین با استفاده از اطلاعاتی که کارکنان اطلاع رسانی از جلسات و نشست ها بدست می آورند ، پرونده های پژوهشی قابل اصلاح است. انتظار صرف برای دریافت اطلاعات از مشتری موفقیت شرکت را تضمین نمی کند.

اجرای خدمات (1111089) - یکی از مهمترین وظایف کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی یک پایگاه اطلاعات متنی (۹۱۰) - که نمونه های فراوانی دارد- با سرعت فراوان در ورود اطلاعات (که مطمئناً پیش از ظهر هر روز ، روز آمد می شود) باید به عنوان ابزار اجرایی به کار گرفته شود. به نظامی نیاز داریم تا بدان وسیله برای هر فقره اطلاعاتی یک کلید واژه مشخص شود و از آن پس اطلاعات و یادداشت ها به صورت خودکار از طریق پست الکترونیکی برای هر کسی که پرونده پژوهشی او با این اطلاعات همخوانی دارد ارسال شود. فرستادن اطلاعات کتابشناختی مدارک به تنهایی به صرفه نیست. بنابراین برای هر فقره اطلاعات کتابشناختی معمولاً چکیده ای تهیه می شود. روش بهتر اینست ، اما احتمال دارد مشتری اصل مدارک را نیاز داشته باشد ، اما باید مواظب باشید که قانون حق مؤلف را زیر پا نگذارید.

مادامی که مرکز اطلاع رسانی اطلاعات را به این شیوه ارسال می کند ، باید برای مشتریان میسر باشد که با استفاده از کلیدواژه های مشابه براساس تاریخ به جمع آوری اطلاعات بپردازد.

این فرآیند باید آنقدر ساده شود که مشتریان صرفاً با کلید واژه‌های محدودی نیاز اطلاعاتی خود را برآورده سازند. هرچه نظام ساده‌تر باشد احتمال استفاده از آن افزایش می‌یابد. انطباق درخواست‌ها با اطلاعات را می‌توان از طریق پردازش دسته‌ای^۱ انجام داد اما همانطور که پیش از این توضیح داده شد بیشترین ارزش یک خدمت آگاهی‌رسانی جاری در ارائه اطلاعات پیش از آگاهی‌رقتا از وجود آن اطلاعات است. پست الکترونیکی بارزترین ابزار برای اشاعه است، اما از احتمال بروز اشکال درخوانایی و شیوه دستیابی دست و پاگیر رنج میبرد. بدون شک این اشکالات در نگارش‌های آتی پست الکترونیکی رفع خواهند شد. از پایگاه‌های اطلاعاتی بیرون سازمانی نیز استفاده فراوانی میشود. از نظر سرعت، بیشتر بهره‌گیران از فاصله زمانی بین انتشار و نمایش آن بر روی شبکه رنج می‌برند. یک مورد استثنایی و قابل توجه عبارت است از نظام پروفایل (PROFILE) که روزنامه تایمز مالی (Times The Financial) را در همان روز روی شبکه می‌آورد. باید ابزاری برای سنجش میزان مربوط بودن اطلاعات فراهم آمده با نیازهای اطلاعاتی مشتریان ابداع شود. این ابزار به شکل ساده می‌تواند پرسشنامه‌ای از فهرست فقره‌های اطلاعاتی ارسال شده باشد که مشتریان در مقابل هر ستون یکی از گزینه‌های مربوط، نامربوط، بی‌نظر، را علامت‌گذاری میکنند.

هزینه‌ها

در پیاده‌سازی خدمات آگاهی‌رسانی جاری، هزینه‌ها از اهمیت حیاتی برخوردارند. نباید به قدری محدودیت ایجاد کرد که مرکز اطلاع‌رسانی در انزوا قرار گیرد و نتواند به خوبی

عمل کند. در این صورت نمی تواند گره از مشکلی بگشاید و صرفاً بودجه عمومی شرکت را مصرف کرده است.

تجهیزات رایانه‌ای، پایگاه اطلاعاتی و استفاده از آن، حق اشتراک مجلات و پایگاههای بیرون از سازمان و نهایتاً انجام کار از عوامل هزینه‌زای مراکز اطلاع رسانی هستند. واریسی، تهیه و نگهداری پرونده پژوهشی و هرگونه پی گیری پژوهشی مورد نیاز دیگر، به کارگماردن کارمندان ماهر را ضرورت می بخشد. نکته اساسی آنکه این فعالیت ها باید به صورت منظم و مستمر انجام گیرد. برای انجام وظایف پیش پا افتاده‌ای چون تهیه اصل مقالات در صورت درخواست مشتری، باید کارکنانی را به کارگمارد.

نتیجه گیری

لازم است به اندازه کافی به سرعت عمل به عنوان امری حیاتی برای موفقیت مؤسسه‌ای تأکید کرد. افزون بر این وجود نیمرخ اطلاعاتی جاری برای مشتریان از لوازم آسانی موفقیت است.

چنانچه بودجه کافی در اختیار باشد می توان خدمات بسیار مناسبی ارائه داد، ارائه خدمات با کیفیت به گروه محدودی از مدیران و مجریان ارشد، و یا خدماتی با کیفیت پایین تر به همه.

بدیهی است، حیثیت و تداوم کار مراکز اطلاع رسانی به کیفیت خدماتی که ارائه می کنند وابسته است.

منابع :

- 1-Pearce , J . and Robinson , R, B. Jr. Management, New york : Mc Graw - Hill, 1989.
2. Marshak, D. S. Filters : Separating the wheat from the chaff.PatriciaSeyboldh's office computing Report 13(11) Noveber 1990. PP. 1-15.
- 3.Stein , R, m. Browsing through terabytes . Byte 16(5) May 1991, PP.157-164
4. Akeroyd, J. CD- ROM networks . the Electronic library 9 (1) February 1991 ,PP. 21- 25 .
5. Cropley , J. The practice of intelligence: adding value . The Lntelligent Enterprise 1 (1) March 1991 ,P. 25 .
6. Ryan, B. The data swamp. Byte 16(5) May 1991 , PP. 123-156.
7. Kemp, A. Current Awareness, services London : Clive Bingley , 1979.
8. whitehall, T. (ed) . Practical Current awareness services for libraries. Aldershot: Gower, 1986.
9. Kimberley, R.(ed). Text retrieval: a directory of Software , Aldershot: Gower,1990 . 3rd ed .
- 10.Out of the library - into office. FINTECH: Electronic office Issue 174,3 April 1991,PP.3-7.