

مفهوم نیاز اطلاعاتی

از دیدگاه پیشگامان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی

اکرم عینی*

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی

چکیده

مفهوم نیازهای اطلاعاتی در علم اطلاع‌رسانی همیشه دارای مشکل بوده است. طبق نظر «دروین» و «تیلان»^۱، تقریباً بلا استننا برای نیاز اطلاعاتی تاکنون تعریفی تعیین نشده است. در این مقاله می‌خواهیم تا برخی اصطلاحات و نظریه‌های مرتبط از منظر صاحب‌نظران را ارائه دهیم.

کلیدواژه‌ها: نیاز اطلاعاتی/ دانشمند اطلاع‌رسانی/ دانشمند کتابداری/ تعریف مفهوم

مقدمه

یکی از حوزه‌های مطالعاتی علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی *مطالعه کاربران*^۲ است که در سه بخش *نیاز اطلاعاتی*^۳، *رفتار اطلاع‌یابی*^۴ و *رضایت کاربران*^۵ انجام می‌شود. مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران که محور فعالیت طراحان نظام اطلاع‌رسانی و کتابداران تجربی است، ترکیبی از نظریه‌ها و مفاهیم در ارتباط با افرادی است که نیازمند اطلاعات هستند (Westbrook, ۱۹۹۷). همچنین پیشینه مطالعاتی نیاز اطلاعاتی، تأکیدی است بر این که اکثر فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای برآوردن نیازهای مراجعه‌کنندگان می‌باشد و برای طراحی نظام اطلاعاتی و ارائه خدمات اطلاع‌رسانی، توجه به نیازهای اطلاعاتی جامعه مورد نظر ضروری به نظر می‌رسد.

«چانگ سونگ کیم» در کتابی با عنوان *بررسی جنبه‌های موقعیتی و رفتارهای اطلاع‌یابی در کتابخانه دانشگاهی* می‌نویسد: «تعریف مفهوم نیاز اطلاعاتی در علم

* نویسنده مکاتبه‌کننده، تلفن: ۸۸۴۳۲۵۲-۰۲۱

اطلاع‌رسانی همیشه دارای مشکل بوده است. طبق نظر «دروین» و «نیلان»، تقریباً بلا استثنا برای نیاز اطلاعاتی تاکنون تعریفی تعیین نشده است. آن‌ها این‌گونه استدلال کرده‌اند که اولاً کاربران در مشخص کردن و تعیین نیازهایشان و درخواست منابع اطلاعاتی از نظام، مشکل دارند. این مشکل توسط «تیلور» نیز ذکر شده است. ثانیاً روش‌های اظهار نیز در طی سالیان تغییر کرده است. نیازهای اطلاعاتی نیز رشد و نمو می‌کند، و نیاز اطلاعاتی را نتیجه ظهور مشکلات در یک موقعیت خاص می‌دانند (Kim, 1994). بنابر این شناسایی و ارائه تعریفی از مفهوم نیاز اطلاعاتی به پژوهشگران کمک خواهد کرد تا در انجام مطالعات خود از آن‌ها استفاده کنند.

نیاز و اطلاعات

معانی موجود در منابع مرجع روانشناسی، نیاز را به مفاهیمی چون خواسته، آرزو و آرمان، توقعات، میل و انتظارات اطلاق کرده‌اند. نیاز به عنوان عیب و نقص نیز تعریف شده است یا حالتی است که در کلیه مراحل یادگیری وجود دارد.

درباره واژه «نیاز» نظریه‌پردازان بسیار در تمام رشته‌ها، نظریه‌هایی ارائه کرده‌اند. در حوزه روانشناسی از مشهورترین نظریه در این باره نظریه «کرت لوین»^۷، نظریه «ابراهام هرولد مزلو»^۸، نظریه «هنری الکساندر ماری»^۹ و نظریه «ویلسون» را می‌توان نام برد. با توجه به نظریه‌های روانشناختی، نیاز یک حس درونی است و برحسب خصوصیات فردی دارای اشکال و رتبه‌های متفاوت و متنوعی از نیاز جسمی تا خود-شکوفایی می‌باشد. برخی نیازها در بین افراد مشترک‌اند، و محیط زندگی و اجتماع نیز تاثیر بسزایی در ارضای نیاز دارند.

جامعه‌شناسان «نیاز» را از لحاظ ارتباط فرد با جامعه و محیط پیرامونش مطالعه می‌کنند. در این نوع نگرش، نیازها در سطح فرد و شرایط و موقعیت او مطرح نیست، بلکه نیازهای گروهی، جمعی و اجتماعی مورد توجه هستند. جنبه اجتماعی نیاز به ارائه خدمات، بهینه‌سازی ارتباطات اجتماعی، تشکیل نهادهای فرهنگی-اجتماعی، کمک شایانی می‌کند و باعث ارتقای سطح آموزش در جامعه می‌شود (بررسی‌های بی‌شماری برای نیازهای آموزشی در جوامع مختلف انجام شده).

در فرهنگ‌های اقتصادی «نیاز» را معادل خواست، تمایل، احتیاج، تقاضا و مصرف بیان کرده‌اند و عموماً نیاز، عاملی برای استفاده بیشتر از کالا در جامعه است.

«بوآزا» در *دایره‌المعارف کتابداری* می‌نویسد: «در اکثر منابع شاید مفیدترین تعریف اطلاعات این باشد که شک و احتمال را کاهش می‌دهد. اطلاعات به معنای مجموعه‌ای از خبر، داده، امور واقعی، و پیام‌های است که با ارزش، واقعی، و دارای معنا هستند و به طور رسمی و

غیررسمی تبادل می‌شوند. اطلاعات، کالا و فرآیندی است که با ورود به هر نظامی باعث تغییر آن می‌شود و در هنگام انتخاب، به آن نیاز داریم.

از منظر دریافت‌کننده اطلاعات، اطلاعات چیزی است که تصویر کلی (فرایند اطلاعات) را تغییر می‌دهد یا چیزی به آن اضافه می‌کند. «ویلسون» معتقد است که تنها مشکل اطلاعات، فقدان یک تعریف مشخص و خاص برای آن نیست، بلکه مشکل استفاده از یک تعریف مناسب در سطح و مقصد تحقیق است. اطلاعات به طور طبیعی برای برآوردن یک نیاز اطلاعاتی است. «مارکوئین»^{۱۰} و «آلن»^{۱۱} معتقدند که استفاده از اطلاعات، یک رفتار است و داده‌ها براساس رفتارهایی مثل پرسش از افراد، مشاهده اتفاقات، یا آزمایش مصنوعات، جمع‌آوری می‌شوند. به عبارت دیگر، استفاده از اطلاعات، به معنای رفتار اطلاع‌یابی است که در ضمن استفاده از اطلاعات، نیازهای اطلاعاتی افراد نیز برآورده شود» (Bouazz, ۱۹۸۹).

تعریف نیاز اطلاعاتی

مدخل «نیاز اطلاعاتی» در اصطلاحنامه کتابداری این‌گونه است:

واژه نیاز اطلاعاتی به نیازی اشاره می‌کند که باید از خدمات اطلاع‌رسانی یا از مواد و منابع اطلاعاتی تأمین شود. در اینجا فرض شده که استفاده از اطلاعات، نتیجه برآورده شدن نیاز اطلاعاتی است. چون نیاز اطلاعاتی در ذهن کاربر است، مستقیماً مشاهده نخواهد شد و فقط با مشاهده ارقام اطلاعاتی مصرف‌شده یا پاسخ‌های سؤالات، قابل استنباط است. در بررسی نیازهای اطلاعاتی، فرد محقق برای شناسایی موضوعات مورد نیاز تلاش می‌کند (Zweizig, & Powell 1990)

دیدگاه پیشگامان

«ویلسون» برای تعریف مفهوم نیاز اطلاعاتی ابتدا به مفهوم اطلاعات در مطالعات تحقیقاتی کاربران اشاره می‌کند:

۱. اطلاعات به عنوان یک موجودیت فیزیکی^{۱۲} یا پدیده^{۱۳} (مثل تعداد مجلات یا تعداد

کتاب‌ها)؛

۲. اطلاعات به عنوان مجرای ارتباطی^{۱۴} که از طریق آن، داده‌ها منتقل می‌شود (مثل

برخورد شفاهی)؛

۳. اطلاعات به عنوان داده موضوعی^{۱۵} موجود در یک سند که یا از طریق شفاهی و به

عنوان داده‌ای با هدف^{۱۶} منتقل شده، یا به عنوان توصیه^{۱۷} یا عقیده^{۱۸}، ارزش قضاوت دارد.

اطلاعات در موقعیت‌های متفاوت به نیازهای انسانی وابسته است:

محتویات واقعی^{۱۹}: موضوع منابع داده‌ها، نیازهای شناختی را برآورده می‌کند. درحقیقت کاربران فکر می‌کنند که در این منابع، اطلاعات وجود دارد و برخی منابع برای برآوردن نیازهای عاطفی طراحی شده‌اند (مثلرمان‌ها).

مجراهای ارتباطی^{۲۰}: مجراهای شفاهی ممکن است به خوبی نیازهای عاطفی را برآورده کنند؛ اما بیشتر، نیازهای شناختی را ارضا می‌کنند.

سند فیزیکی^{۲۱}: بیشتر نیازهای عاطفی را بر آورده می‌کند، مثل جمع‌آوری مجموعه‌های کتاب‌های تصویری، و مجموعه‌های کمیاب صحافی‌شده، و ...

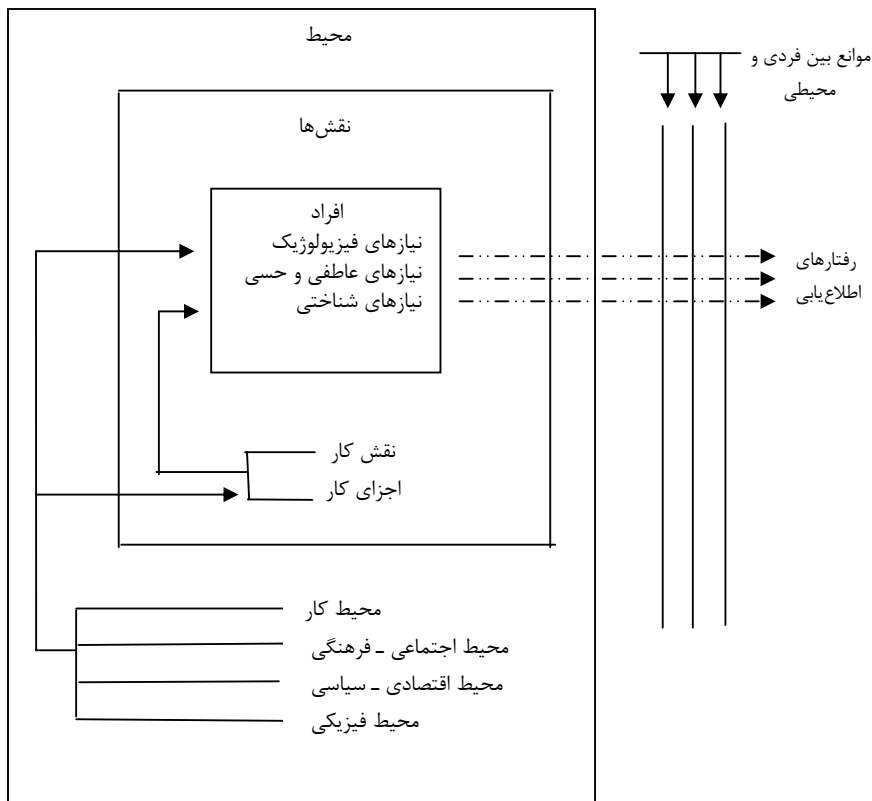
«ویلسون» معتقد است از این واقعیت که اطلاعات ممکن است به سبک و روش دیگری غیر از سند فیزیکی ارائه شود، نباید غفلت کرد؛ بخصوص وقتی این سبک‌ها تأثیر قوی در فرهنگ دارند، مثل تلویزیون یا کنفرانس یا تله‌کنفرانس‌های رایانه‌ای که از طریق آن، امکان ارتباط تعاملی برقرار می‌شود. اطلاعات پیوسته پایگاه داده‌ها، گاهی نیازهای شناختی و تنوع بصری تلویزیون، نیازهای عاطفی را برآورده می‌کند و گاهی سبک‌ها تحت تأثیر عوامل محیطی یا اقتصادی هستند. در زندگی اجتماعی هر فرد، نقش‌هایی وجود دارند که بسته به آن‌ها، نیازهای فردی تغییر می‌کنند. به نظر وی نظام‌های اطلاعاتی تخصصی، یکی از وابسته‌ترین نقش‌ها را **نقش موقعیت کار**^{۲۲} 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.

به نظر «ویلسون» ماهیت سازمان با ساختار فردی و شخصیتی افراد، به هم پیوسته و ممزوج است و این نیازهای عاطفی مثل موفقیت در کار، خود-بیانی (بیان شخصیت و احساس خود در هنر و ادبیات) و خودشکوفایی را خلق می‌کنند. 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:

۱. **فضای حاکم اقتصادی**^{۲۳} 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.

۲. **نظام‌های سیاسی**^{۲۴} باعث می‌شوند نوع خاصی از اطلاعات برای گروهی غیر قابل دسترس و ممنوع باشد و این سبب می‌شود که عدم دسترسی به اطلاعات، به کار صدمه بزند.

۳. محیط فیزیکی 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. شکل ۱، نمایی از روابط درونی احتمالی نیازهای افراد با عوامل دیگر است. البته منظور از اطلاعات، ابزاری برای ارضای نیازها است که شامل امور واقعی، داده‌ها، افکار، اندیشه‌ها و توصیه‌ها است (Wilson، ۲۰۰۰).



شکل ۱. نمایی از روابط درونی اجتماعی بین نیازهای افراد و عوامل دیگر بنا به نظر «ویلسون»
«ویکری» درباره نیاز اطلاعاتی می‌نویسد:

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... هستند. در انجام فعالیت‌ها و کارهای اداری نیز، نیازمند اطلاعات فنی و گاه حرفه‌ای در مورد محیط کار، فرآیند انجام کار، مدیریت و موارد مشابه هستند. به طور کلی هر فعالیت انسانی دارای یک ورودی اطلاعاتی است و در این راستا تمام فعالیت‌ها در سازمان‌های خدماتی و تولیدی دارای نیاز اطلاعاتی هستند (Vickery & Vickery, 1987, pp. 27-33).

«لنکستر» در باب نیاز اطلاعاتی می‌نویسد:

نیاز اطلاعاتی، اطلاعات مورد نیاز برای طیف گسترده کاربردها (از گرفتن بلیط اتوبوس تا تفکر خلاق) است و خود تفکر خلاق شامل حوزه گسترده‌ای از حل مسئله تا مشکلات فردی، حسی، و عاطفی است که به تولید دانش جدید ختم می‌شود. هر مشکلی نیازمند راه حل است و اولین گام، جمع‌آوری منابع اطلاعاتی است که همه یا اکثر آن‌ها از طریق منابع و مواد کتابخانه‌ای قابل دسترسی است. «لنکستر» برای تعریف نیاز اطلاعاتی به «هرم هورتون»^{۲۵} اشاره می‌کند. «هورتون» معتقد است افراد در هر سطح نیاز که باشند در مواردی به اطلاعات نیاز دارند:

۱. اطلاعات انطباق‌دهنده^{۲۶}: اطلاعات در مورد تهیه غذا، خطر، بهداشت، و... برای

نیازهای پایه و اساسی روزمره؛

۲. اطلاعات یاری‌رسان^{۲۷}: اطلاعاتی برای تأمین زندگی، تأمین اجتماعی و نیازهای ایمنی؛

۳. اطلاعات روشنگرانه^{۲۸}: نیازهای اجتماعی مثل عضویت در مجامع، مشارکت در

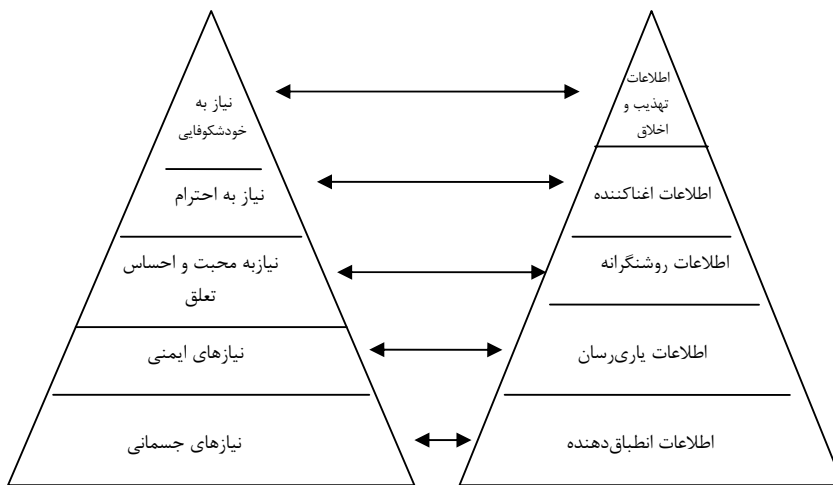
اجتماع، و شغل، و داشتن دوستان؛

۴. اطلاعات اغناکننده^{۲۹}: کسب احترام که باعث اغنای فرد می‌شود؛

۵. اطلاعات تهذیب و اخلاق^{۳۰}: خدانشناسی و معرفت نفس.

وی با توجه به مدل سلسله‌مراتب «مزلو»، هرم نیاز اطلاعاتی خود را این‌گونه طرح

می‌کند (Lancaster, 1993):



سلسله مراتب نیاز «مزلو»

سلسله مراتب نیاز اطلاعاتی «هورتون»

شکل ۲. سلسله مراتب نیاز اطلاعاتی «هورتون»

«بوآزا» در مقاله‌ای با عنوان *مطالعه کاربران اطلاعات* می‌نویسد: «آپتد»^{۳۱} نیازهای اطلاعاتی را اطلاعاتی می‌داند که استفاده‌کننده در زمان مشخص به آن نیازمند است تا مسئله‌ای را که در دوره‌ای از زمان گذشته، حال یا آینده وجود دارد، حل کند. «هولاک»^{۳۲} نیز نیاز را پیام‌های مشخص در نظام بشری می‌داند و می‌گوید نیاز اطلاعاتی آن چیزی است که هر فرد برای انجام کار، تحقیقات، تعالی فکر، و ... به آن نیاز دارد.

وی به نقل از «کرافورد»^{۳۳} می‌نویسد: «نیاز اطلاعاتی به سختی تعریف، تفکیک، سنجیده و ارزشیابی می‌شود، زیرا شامل فرآیند شناختی است که در سطوح مختلف آگاهی و شعور اعمال می‌شود و از این رو 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 است.»

«بوآزا» در ادامه نظریه «پیسلی»^{۳۴} را اینگونه بیان می‌کند (Bouazza, ۱۹۸۹): «نیاز اطلاعاتی متأثر از پنج عامل است:

- مرتبه‌ای که اطلاعات قابل دسترس است؛
- به کار بردن آن چه در آن اطلاعات وجود دارد (محمل اطلاعاتی)؛
- پیشینه، انگیزه، محور شغل، و دیگر مشخصه‌های فردی کاربرد؛
- نظام‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی محیط کاربر؛

- پیامدها و نتایج کاربرد اطلاعات».

«دیوادسون»^{۳۵} می‌نویسد: «در کار روزمره، نبود آگاهی، نیاز اطلاعاتی را شکل می‌دهد. این نوع نیاز اطلاعاتی، شکاف‌هایی را در دانش روزمره استفاده‌کننده نشان می‌دهد. سوای نیازهای بر زبان آمده یا رسا، نیازهای بیان‌نشده‌ای وجود دارند که کاربر از آن‌ها آگاه است، اما نمی‌خواهد بر زبان آورد. دسته دیگر، نیازهای پنهانی یا نهانی است که کاربر از آن‌ها بی‌خبر است. نیاز، خاص و عموماً مقید به زمان - آنی یا آتی - است. بنا به گفته «کرافورد»^{۳۶} نیازهای اطلاعاتی به موارد زیر وابسته‌اند:

- فعالیت کاری؛
 - عوامل برانگیزاننده نیازهای اطلاعاتی؛
 - رشته / زمینه / حیطه علاقه؛
 - نیاز به تصمیم‌گیری؛
 - در اختیار بودن تسهیلات؛
 - نیاز به جستجوی اندیشه‌های نو؛
 - مشاغل سلسله‌مراتبی افراد؛
 - نیاز به ادای سهم حرفه‌ای؛
 - نیاز به برقراری اولویت درکشف؛
 - نیاز به اعتبار بخشی اندیشه‌های درست؛
- و جز آن‌ها (دیوادسون، و لینگم ۱۳۷۶).

«جمی هارمون» در مروری که با عنوان **نیاز اطلاعاتی بر اساس تفاوت های فردی**

انجام داده است نظریه‌های «دروین»، «بلکین» و «تیلور» را این‌گونه بیان می‌کند:

«دروین» در هنگام مطالعه نیازهای اطلاعاتی از استعاره **موقعیت - فاصله - فایده** استفاده می‌کند. وی اظهار می‌کند تمام نیازهای اطلاعاتی از «انقطاع» یا «فاصله» ای که در دانش فرد پدید می‌آید ناشی می‌شوند. این فاصله در یک موقعیت خاص به وجود می‌آید، و افراد کوشش می‌کنند با استفاده از فنون مختلف، این فاصله‌ها را پرکنند. «دروین» معتقد است هنگامی نیازهای اطلاعاتی مورد توجه هستند که بتوانیم به فرآیندی پی ببریم که در آن، هر فرد در هنگام مواجه شدن با یک **فاصله**، برای پرکردن آن و برای حصول چیزی (بوژه دانش جدیدی) که از این تجربه به دست می‌آید، در آن وارد شود.

«بلکین» 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**^{۳۷} می‌نامند. «بلکین» زمینه و عناصر موقعیتی نیاز اطلاعاتی را در نظر دارد و با «دروین» هم‌عقیده است که پی‌بردن به موقعیت^{۳۸} کاربر (آنچه «بلکین» بیان مسئله^{۳۹} می‌خواند) کلید حل معما است و پی‌بردن به فاصله (آنچه «بلکین» ناهمگونی می‌خواند) دارای اهمیت بسیار است.

«تیلور»^{۴۰} با توجه به یافته‌های مطالعاتی خود در دهه‌های ۱۹۷۰ و ۱۹۸۰ که در مورد نیازهای اطلاعاتی دانشمندان انجام گرفته است، نیاز اطلاعاتی را تلاش برای بیان یک نیاز، و یافتن اطلاعات برای برآوردن آن نیاز می‌داند. وی می‌گوید نیازهای اطلاعاتی یک سری سطوح سلسله‌مراتبی هستند که متأثر از توانایی جستجوگر اطلاعات‌اند در این‌که بتواند نیازهایش را اظهار کند و بداند چگونه می‌تواند نیازهایش را بیان کند. این سطوح سلسله‌مراتبی عبارت‌اند از:

سطح اندرونی^{۴۱}: نیازهای اظهارنشده یا غیرقابل اظهار؛

سطح آگاهانه^{۴۲}: فرد آن را بیان می‌کند و قادر است آن‌ها را به موضوعات عمومی ربط

دهد؛

سطح رسمی^{۴۳}: می‌توان آن را به عنوان یک سؤال خاص یا بیان عقلانی بیان کرد؛

سطح دربرگیرنده^{۴۴}: بیان دوباره و فرموله‌شده نیاز خاص به صورت کلیدواژه‌های

سودمند و مفید (Harmon, ۲۰۰۱).

«تیلور» در محیط کاربرد اطلاعات، مستقیماً بر جنبه موقعیتی نیازهای اطلاعاتی توجه دارد. در اینجا هر دو مقوله «زمینه»^{۴۵} و «فرآیند»^{۴۶} در فهم نیازهای اطلاعاتی دخالت دارند (موریس، ۱۳۷۵).

«ویلسون» می‌نویسد: «کولتاو»^{۴۷} نیاز اطلاعاتی را به عنوان آگاهی مبهم از چیزی که فرد به دنبال آن است و حد اعلای اطلاعاتی می‌داند که به فهم معنا کمک می‌کند، و معتقد است که اصل عدم اطمینان سبب ایجاد نیاز اطلاعاتی می‌شود و در این خصوص، مراحل تحقیق^{۴۸} را شناسایی می‌کند.

وی همچنین به طبقه‌بندی پیشنهادی «ویتس» و همکارانش^{۴۹} برای نیاز اطلاعاتی اشاره می‌نماید. «ویتس» نیازهای اطلاعاتی را به سه دسته تقسیم می‌کند:

- نیاز به اطلاعات جدید؛

- نیاز به توضیح و شفافیت اطلاعات ضبط‌شده؛

- نیاز به تأیید اطلاعات جمع‌آوری‌شده (Wilson, ۱۹۹۷)

«نیکلاس»^{۵۰} نظر «موریس لاین»^{۵۱} را این‌گونه نقل می‌کند: «نیاز اطلاعاتی، اطلاعاتی است که موجب بهتر شدن و افزایش کارایی در کار و تحقیق فرد خواهد شد و به وسیله گیرنده اطلاعات، به منظور انجام کار و تحقیق به کار گرفته می‌شود.»

«نیکلاس» معتقد است: افرادی که می‌خواهند کارآمد، مؤثر، برخوردار از ایمنی، و ... باشند، باید اطلاعات را به خوبی دریافت کنند؛ یعنی نیازهای اطلاعاتی آن‌ها باید برآورده شود.

البته اغلب افراد به خودی خود نیاز اطلاعاتی ندارند، بلکه مسئله یا مشکلی را تجربه کرده‌اند یا تحت فشاری قرار گرفته‌اند که این نیازهای شناختی و عاطفی را دریافته‌اند و با به‌کاربردن اطلاعات، نیاز آن‌ها برآورده شده یا بخشی از آن نیاز اطلاعاتی ارضا شده است. «نیکلاس» اضافه می‌کند که نیاز اطلاعاتی هنگامی بروز می‌کند که نیاز اساسی و پایه‌ انسانی وجود داشته باشد. همان‌طور که قبلاً گفته شد، سه نیاز پایه‌ انسانی، نیاز زیستی، نیاز روانشناسی، و نیازشناختی هستند، اما این بدان معنا نیست که نیاز اطلاعاتی کم اهمیت‌تر است. این نیاز ممکن است جزء نیازهای ابتدایی نباشد، اما موفقیت و ارضای سه نیاز فوق بستگی به برآوردن نیاز اطلاعاتی دارد. از نظر «نیکلاس» انواع نیاز اطلاعاتی عبارت‌اند از:

۱. نیاز اطلاعاتی نهفته^{۵۲}،
۲. نیازهای اظهارنشده^{۵۳}،
۳. درخواست و طلب اطلاعات^{۵۴}،
۴. تقاضای اطلاعات^{۵۵}،
۵. کاربرد اطلاعات^{۵۶} (Nicholas, ۱۹۹۶).

به گفته «آرتون» در «بررسی نیازهای اطلاعاتی»، برخی یافته‌ها نشان می‌دهند که شغل استفاده‌کننده 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 شوند:

- الف. زمینه موضوعی و دیگر موضوعات مورد علاقه، (مثلاً زمینه‌های موضوعی خاص، موضوع‌های وابسته)؛
- ب. تسلط به زبان‌های خارجی؛
- پ. وظایف، فعالیت‌ها و مسئولیت‌های سازمان مربوط؛
- ت. ارگان‌های حرفه‌ای که استفاده‌کننده در آن‌ها عضویت دارد و دارای مجراهای غیررسمی هستند؛
- ث. ادواری‌هایی که استفاده‌کننده دریافت نمی‌کند، اما برای برآورد نیاز، مایل به دریافت یا مطالعه آن‌ها است؛

ج. سازمان‌های دیگری که استفاده‌کننده با آن‌ها تماس‌های علمی یا حرفه‌ای دارد؛
چ. انواع خدمات اطلاعاتی (اصل‌مدرک، اشاعه، خلاصه) که استفاده‌کننده خواهان آن‌ها

است؛

ه. مجراهای ارتباطی بین استفاده‌کننده با دیگر بخش‌ها یا کارکنان مؤسسه (که غالباً غیررسمی و نامرئی هستند)؛
خ. انواع مواد اطلاعاتی (مواد دیداری شنیداری، روزنامه و...) که استفاده‌کننده خواهان آن‌ها است (آرتون، ۱۳۶۳).

نتیجه‌گیری

همان‌گونه که قبلاً گفته شد، تعریف مشخص و تعیین‌شده‌ای برای نیاز اطلاعاتی وجود ندارد. با توجه به تعاریف برخی مفاهیم و معانی ارائه‌شده توسط صاحب‌نظران علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، از مجموع آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت که:

۱. افراد مرتباً به اطلاعات نیاز دارند و تمام فعالیت‌ها دارای نیاز اطلاعاتی است؛
۲. نیاز اطلاعاتی نتیجه ظهور مشکل در یک موقعیت خاص است؛
۳. نیاز اطلاعاتی تحت تأثیر عوامل اقتصادی، سیاسی و محیطی است؛
۴. نیاز اطلاعاتی مرحله تبدیل اطلاعات به دانش است؛
۵. نیاز اطلاعاتی برای حل مسئله در دوره خاص زمانی است؛
۶. نیاز اطلاعاتی نتیجه ناهمگونی در وضعیت علمی افراد است و برای پرکردن خلأهای اطلاعاتی است؛
۷. نیاز اطلاعاتی چیزی است که فرد برای انجام کار، تحقیقات یا تعالی فکر به آن نیاز دارد؛
۸. نیاز اطلاعاتی برای انجام کار خاص، و موتور محرک اولیه برای فرآیند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری است؛
۹. نیاز اطلاعاتی تلاش برای بیان نیاز، و یافتن اطلاعات برای ارضای آن است؛
۱۰. نیاز اطلاعاتی با خدمات اطلاع‌رسانی بر آورده می‌شود.

منابع

- WestBrook, Lynn. (1997). User needs. In Allen Kent (Ed.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 59, Supplement 22, pp. 316-346). New York: Marcel Decker.
- Kim, Chang Suk. (1994). *Statement of intent: an investigation of situational Aspects in information seeking behavior of academic library*. Master's thesis, university of Wisconsin-Madison.
- Bouazza, Abdelmajid. (1989). *Information User study*. In Allen Kent (Ed.), *Encyclopedia of library and information science* (Vol. 44, Supplement 9, pp.144-163). New York: Marcel Decker.
- Zweizig, D. L., & Powell, R. R. (1990). Information need. In M. E. Soper (Ed.), *The librarian's thesaurus: a concise guide to library and information terms*. Chicago: American Library Association.
- Wilson, T. D. (2000, April). Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. *Information Research*, 5(3). Retrieved March 18, 2000, from <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>.
- Vickery, Brain & Vickery, Alina. (1987). *Information Science in Theory and Practice*. London: Bowker-Saur.
- Lancaster, F. W. (1993). *Libraries and the future: Essays on the library in the twenty-first century*. New York: The Haworth Press.
- دیوادسون، اف. ج.، و لینگم، پ. پ. (۱۳۷۶). روشی برای شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران (اسدالله آزاد، مترجم). در عباس حری و تاج‌الملوک ارجمند (ویراستاران)، *گزیده مقالات ایفلا (چین: ۳۱-۲۵ اوت ۱۹۹۶) (ص. ۳۴-۱۲)*. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- Harmon, Jamie. (2001). Main ideas & connections: individual differences based on information needs. *personality and individual differences*, 32(4). Retrieved April 10, 2001, from <http://RightFrame.htm>.
- موریس، روث سی. تی. (۱۳۷۵). به سوی خدمات اطلاعاتی کار برمدار. (عبدالحسین فرح‌پهلوی، مترجم). فصلنامه کتاب. ۷(۲)، ۹۹-۷۱.
- Wilson, T. D. (1997). Information Behavior: an interdisciplinary perspective [Electronic version]. *Information processing and management*, 33(4), 551-572.
- Nicholas, David. (1996). *Assessing information needs: Tools and Techniques*. London: Aslib
- آرتتون، پاولین. (۱۳۶۳). نظامها و خدمات اطلاعاتی: شیوه‌های کار و روشها. (مهرانگیز حریری، مترجم). در مبانی نظامها و خدمات اطلاعاتی. تهران: مرکز اسناد و مدارک علمی ایران.

پی‌نوشت

1. Dervin & Nilan
2. Information user studies
3. Information need
4. Information seeking Behavior
5. User satisfaction
6. Taylor R.S.
7. Kurt lewin
8. Abraham Harold Maslow
9. Henry Alexander Murry
10. Marquen
11. Allen
12. Physical entity
13. Phenomenon
14. Channel of communication
15. Subject Data
16. Factual Data
17. Advice
18. Opinion
19. Factual Content
20. Channel of communication
21. Physical document
22. physical environment
23. Economic climate
24. Work-role
25. Horton's Hierarchy
26. Coping
27. Helping
28. enlightening
29. Empowering
30. Edifying
31. Apted
32. Havelock
33. Crawford

34. Paisley
35. Devadson
36. Crawford
37. Anomalous state of knowledge
38. Situation
39. Problem statement
40. Taylor R.S.
41. Visceral
42. Conscious
43. Formalized
44. Compromised
45. Contest
46. Process
47. Kulthau
48. Process Approach
49. Weights et al
50. David Nicholas
51. Maurice Line
52. Dormant need
53. Unexpressed need
54. Information want
55. Information demands
56. Information use