
الفصل الثامن

المعلومات والإتاحة

مقدمة

الإتاحة قضية من أخطر قضايا العصر التي تتعلق بإدارة المعلومات والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى تعظيم كفاءة وفعالية المؤسسات عن طريق الإفادة من المعلومات وإتاحة الوصول إلى المعلومات المناسبة بطريقة أكثر اقتصادا في الوقت والتكلفة ومع ذلك فإن الهدف يحمل في طياته مشكلة وصعوبة تحديد المعلومات والبيانات واما إذا كانت هناك ضرورة لحماية خصوصية الأفراد في طلبهم واستخدامهم المعلومات وما مستويات الأمن التي يتطلبها الأمر ليس فقط لتحقيق الخصوصية بل أيضا لحماية الذكاء التنافسي.

أن إتاحة المعلومات تعني حرية الوصول إلى المعلومات دون قيد أو شرط وتوفير المعلومات دون قيد أو شرط وتوفير المعلومات للمستفيد في الوقت المناسب وعند الطلب. وبالتالي في ظل توفير التكنولوجيا الحديثة فإن مرادف المعلومات توفر هذه الخدمة بتكوين قاعدة بيانات تفيد موضوعا معيناً وتهدف لخدمة غرض معين، كما أن الإنترنت أتاحت عوامة المعلومات والاتصالات دون أي اعتبار للجغرافيا والسيادة وهي متاحة لكل شخص وغير مملوكة لأحد كما أنها قللت من تكلفة الحصول على المعلومات بشكل كبير من ذي قبل.

و تعرف الإتاحة : بأنها تمكين وإعطاء حرية الوصول إلى المعلومات دون قيد أو شرط وتوفير المعلومات للمستفيدين منها في الوقت المناسب وعند الطلب.

أي أن الإتاحة تدعم تدفق وانتشار المعلومات عبر وسائل نقل المعلومات المختلفة وبذلك فإن الهدف من الإتاحة هو عدم احتكار المعلومات، بل مساعدة المهتمين بالمعلومات والباحثين عنها للحصول عليها وذلك بتقديمها لهم في أماكن تواجدهم وفي مختلف دول العالم، وهذه الخدمة أو الإتاحة قد تكون مجانية أو بمقابل مادي للجهات التي تقوم بتزويد المستفيدين بالمعلومات.

إن أحد الاهتمامات الأساسية لعلم المعلومات هو كيفية نشر المعلومات وإتاحتها وجعلها بين متناول جميع شرائح المجتمع للحفاظ على وجودهم وتطوير أنماط حياتهم في العالم الذي يعيشون فيه.

وسائل إتاحة المعلومات :

- ١- مرافق المعلومات.
- ٢- شبكة الإنترنت بأدواتها المختلفة.
- ٣- القنوات المرئية والفضائية.
- ٤- قواعد البيانات المتخصصة والعامة.

إيجابيات إتاحة المعلومات :-

- ١- تسهيل نقل المعلومات بين من يقدمها ومن يستخدمها في مختلف دول العالم.
- ٢- إمكانية إتمام المعاملات المالية وكذلك الصفقات التجارية ومعرفة كل ما يتعلق بسوق الأوراق المالية عبر الإنترنت.
- ٣- سرعة تبادل المعلومات والمراسلات بين الأفراد والمؤسسات والشركات في مختلف دول العالم.
- ٤- تقديم الاستشارات المتخصصة إلى من يطلبها كالأستشارات الطبية مثلا.
- ٥- بث المعلومات عبر الشبكات وبالتالي تقديم خدمة معلوماتية للباحثين ومختلف المستفيدين الآخرين الأمر الذي يساهم في تطوير عملية البحث العلمي ونقل المعرفة بين مختلف دول العالم.

إتاحة الوصول للمعلومات :

بعد أن تبين أن تكاليف الحصول على مصادر المعلومات وتجهيزها واخترانها

ونشرها أصبحت مرتفعة للغاية ومرهقة للميزانيات المقررة لمراقف المعلومات. فهل تتاح المعلومات مجاناً أو بالمقابل ؟

البعض يرى أن من حق المواطن الحصول على المعلومات مجاناً والبعض الآخر يرى أنه لا بد أن يساهم في التكاليف

فقد تؤثر تكلفة الخدمة في حصول المستفيد على المعلومات ومن هذه الخدمات التي قد تقدم مقابل مادي في بعض مراقف المعلومات خدمة " البحث على الخط المباشر فإن تحديد تكلفة الحصول على المعلومات التي يجب إتاحتها بأقل تكلفة ممكنة أمر هام جداً حتى لا يكون هناك حائل يقف بين المستفيد وما يريد من معلومات. وفيما يخص القوائم بعملية البحث على الخط المباشر، فأما أن يكون الباحث نفسه أو الأمين المختص فالأمر يكون متروكاً لاختيار المستفيد أو الباحث فإذا كان لديه خبرة ودراية بذلك فهو يقوم بهذه العملية بنفسه إذا لم يكن لديه الدراية الكافية يقوم في هذه الحالة الأمين المختص المسئول عن ذلك بهذه العملية ويقوم بنتائج البحث للمستفيد.

ولذا يجب التأكيد من ضرورة وضع برامج تدريب المستفيدين حتى لا يكون هناك عائق يحول بين إفادتهم من المعلومات لأن سعر الخدمة يكن أعلى قليلاً في حالة قيام الأمين المختص بعملية البحث من الخط المباشر، حين يقوم الباحث بنفسه بعملية البحث يكون سعر الخدمة أقل.

وأما عن سلوك البحث عن المعلومات فهناك نموذجان إذ يفترض النموذج الأول " نموذج عائد التكلفة " إن الناس يختارون مصادر المعلومات على أساس ما تحققه من عائد في المقام الأول ثم تأتي التكلفة كمعيار ثانوي، أما النموذج أقل جهداً فيفترض أن الناس يختارون أولاً تلك المصادر التي لا تتطلب إلا أدنى جهد في الإفادة منها، حتى لو اقتضى ذلك منهم تضحية في نوعية أو مستوى المعلومات التي يحصلون عليها.

وهناك عدة دلائل تؤيد نموذج أقل جهداً، وهناك قانون شهير وضعه (مورز) Mooers أن أي نظام لاسترجاع المعلومات سيقترب من حالة اللا استخدام حالما كان الحصول على المعلومات مصحوباً بألم والمشقة أكثر مما هو الحال بدون حصوله عليها.

وقد قام (بول)جPoole بمراجعة الدراسات التي تعالج سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات وأكد قانون (مورز)Moore's وصاغ نظرية سماها نظرية تجنب أقل جهدا على النحو التالي :-

- القاعدة الأولى في السلوك الإنساني في تحاشي الألم.
- كل ما يصدر عن الإنسان من سلوك هدفه حل المشكلات.
- في حل المشكلات سيقوم الإنسان بحساب النتائج الممكنة لتصرفاته.
- في حل المشكلات سيقوم الإنسان بمحاولة النزول بالنتائج السلبية لتصرفاته إلى حدها الأدنى.
- إحدى النتائج السلبية المترتبة على بذل المجهود في حل المشكلات هو مشقة التعب.
- إذن فلن يقلل الإنسان من احتمالات التعب، فإنه سيحاول تقليل ما يبذل من جهد.
- ببذل أقل جهدا فإن الإنسان يسعى لتحاكي الألم.

أشكال الإتاحة :

- Societal accessibility الإتاحة المجتمعية
- تتمثل في الحاجة إلى مجتمع يوفر أنواعا معينة من المعلومات ويخصص الموارد اللازمة لتلبية الحاجات المعلوماتية.
- الإتاحة المؤسسية :
- تتمثل في الحاجة إلى وجود منظمات يمكنها أن توفر المعلومات المبتغاة لفرد معين أو مجموعة من الأفراد.
- Psychological accessibility الإتاحة النفسية
- هي تتعلق بمواد مصدر المعلومات Friendliness
- Intellectual accessibility الإتاحة الفكرية
- مقدرة الفرد على التعامل مع مصادر مرافق المعلومات وإدارتها (كفهارس)

والإفادة من مصادر المعلومات التي توفرها.

- الإتاحة الببليوغرافية والإتاحة المادية أو الطبيعية :

أكثر أنواع الإتاحة التي يألفها أمناء مرافق المعلومات، حيث يتم توفير الإتاحة الببليوغرافية من خلال الفهارس وأدوات التكشيف والاستخلاص المتنوعة في شكل ورقي أو على الخط المباشر أو على أسطوانة مكتتزة CD-ROM أو من اشكال البث الانتقائي للمعلومات. أما الإتاحة المادية أو الطبيعية فإنها تعني إمكانية الفرد في الوصول السهل إلى خدمة المعلومات والمصادر التي توفرها.

ومن الأمور التي تساهم في توضيح رغبة الجمهور في الراحة والوصول الميسر إلى مصادر المعلومات :-

▫ خدمات البث الانتقائي للمعلومات.. وفيه يقوم الاختصاصيون في مرافق المعلومات بتحديد سمات الاهتمام لدى علماء المؤسسة ومديرها ومضيفيها الآخرين، وتقوم بامدادهم على أساس منتظم بمستخلصات المواد الحديثة التي تتوافر مع سمات اهتماماتهم.

▫ خدمات الإحاطة الجارية.. لقد طور الناشر عددًا من الدوريات التي توفر وصول سريع وميسر للأدبيات الجديدة في مجال ما وخير مثال لها المحتويات الجارية Current Contents التي تصور صفحات محتويات المجالات في مجالات متنوعة.

▫ خدمات إيصال الوثائق.. تسمح مرافق المعلومات الجامعية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس أن يطلبوا المواد الببليوغرافية التي يحتاجونها من خلال الهاتف.

▫ استشارة المنهج.. حيث يقوم اختصاصيو المعلومات في بعض الجامعات والمدارس بالعمل مع هيئة التدريس لتحديد المواد الببليوغرافية لمساندة مقررات معينة وإجراء بحوث الإنتاج الفكري الملائمة ويحصلون على جميع المواد التي يحتاج إليها أعضاء التدريس والطلاب لاستخدامها في المقررات.

البحث عن المصادر الأقل إتاحة :

هنالك قليل من المستفيدين الذين لهم حافز قوي للوصول إلى مصدر معلومات

معين، أو الاجابة على سؤال معين أو من أشكال المعلومات سيبحثون عن مصادر المعلومات أقل إتاحة لئلا احتياجاتهم المحددة أو المخصصة، وإن طلبه الدراسات العليا الذين غالبا ما يوجد لديهم حافظ قوي للوصول إلى معلومات محددة تتصل ببحوثهم يستخدمون الإعارة من مرافق المعلومات بشكل أكبر بكثير من الفئات الأخرى من المستفيدين. وأخيرا أفاد (ليبتز) Lipetz أن المستفيدين الذين يحتاجون توثيقا رسميا، أو يتوافر لهم الوقت لانتظار مصدر المعلومات هم الذين يتوقع منهم بشكل أكبر أن يبحثوا عن المصادر الأقل إتاحة.

تكلفة المعلومات :

أن قيمة وأهمية المعلومات قضية حساسة فتكاليف منتجات وخدمات المعلومات تعتبر من أكثر القضايا الخلافية في ميدان المعلومات المعاصر واحد الأسئلة الرئيسية المطروحة هو :

هل يتم دفع أجور أو لا؟ نظير منتجات وخدمات المعلومات خصوصا التي تمولها الحكومة جزئيا؟.

البعض يرى أن من حق المواطن الحصول على المعلومات مجانا والبعض يرى أنه لا بد أن يساهم في التكاليف إذ " أن الظروف الحالية تتطلب أن يساهم الفرد ولو بقدر قليل من التكلفة".

إن تكلفة الحصول على المعلومات الحديثة في أي موضوع يمكن ان تكون مرتفعة حتى في الدول المتقدمة عندما تكون مرافق المعلومات لديها تمويل وميزانية جيدة فإنها تجد صعوبة في تحملها وبهذا المعنى إذا قام أمناء مرافق المعلومات بالمغالة في التأكيد على الوصول فهم بذلك يبتعدون عن إمكانية التطبيق العملي للإمداد بمثل هذه المعلومات.

فالعالم يشهد تفاوتا واضحا في توزيع المعلومات، مما يترتب عليه تفاوت كبير في الوصول إلى المعلومات وعدم المساواة في ذلك مما يثبت أن الأوضاع الاجتماعية والاقتصادية تلعب دورا كبيرا في الوصول وإتاحة المعلومات.

حرية الوصول إلى المعلومات : Access to information

تشير الحقائق العلمية إلى أن الوصول الحر يعتبر جزءا من أساليب حفظ واسترجاع المعرفة فالمعلومات والمعرفة مطلوبة لذاتها يجب ان تساعد بالقطع على

تطوير الأفراد والأفكار

وإذا أريد للديمقراطية أن تزدهر فلا بد أن يكون لدى الناس المعلومات الكافية وعلى الرغم من أن حقوق إتاحة المعلومات تعتبر جزءاً من التشريعات في بلاد عديدة إلا أن هناك صعوبات عديدة بالنسبة لقضايا الإتاحة والأمن وحرية المعلومات فلا بد من الوصول إلى سياسة تحقق التوازن بين حق المواطن في المعلومات وحقه أيضاً في الحماية من المعلومات وحق الوطن والمجتمع في الأمن بأوسع معانيه.

والمعلومات الإلكترونية تتدفق عبر الحدود والحواجز على الرغم من محاولات الأشخاص والحكومات للسيطرة عليها وعلى ذلك فإن كثيراً من الناس بسبب التكنولوجيا والبنية التحتية أو الوضع الاجتماعي الاقتصادي لا تصل إلى المعلومات الإلكترونية وعند صنع القرارات عن كيفية تقديم إتاحة المعلومات الإلكترونية يجب على كل مرافق معلومات أن تضع في اعتبارها رسالتها وأهدافها واتفاقيات التعاون وضرورة التوافق التام مع خدماتها.

يسير التشبث المطلق بمبدأ الإتاحة العالمية للمعلومات جنباً إلى جنب وبالتوازي مع عمليتي التتقية والحجب " Filtering & Blocking " التي تمارس على مصادر الإنترنت. إن الهدف الذي ندافع عنه بقوة هو الحق في الوصول الحر لمصادر النسيج العنكبوتي (الويب)، وفي المقابل تنشأ أعداد متزايدة من المرشحات " Filters " الأكثر تعقيداً، والبوابات " Gateways " الأكثر تقييداً للوصول للمعلومات. ولعل ذلك يتشابه مع الموقف الجدلي والمناقشات الحماسية والمستمرة حول حقوق الإنسان وحرية.. ومهما يكن من أمر، يبدو ذلك كما لو أن القانون العام الذي يحكم ❖❖، بالإضافة إلى أن وسائل تتقية المعلومات وحجبها تعد مستوى جديداً غير مسبق للرقابة. إن هذه الوسائل تجعل الرقابة المستمرة قادرة على انتهاك خصوصيات المعلومات السرية المتعلقة بالمستفيدين المتواصلين عبر الإنترنت، وتتبع ما يمارسونه من أنشطة على الشبكة واستخدام ذلك كله لأغراض تجارية صرفة.

معايير إتاحة المعلومات :-

وفي أوروبا أصدر المجلس الأوروبي تشريعات تحتوي على المعايير التي تنظم إتاحة المعلومات وتداولها، والتي يتم على ضوءها، اتخاذ قرار قبول طلبات الحصول على الوثائق أو رفضها، ويتم تطبيق هذه المعايير على كل حالة على حدة، وتتلخص تلك

المعايير فيما يلي :

- ١- حماية الوثائق المتعلقة بالمصلحة العامة للأمن العام، العلاقات الدولية، الاستقرار النقدي، الإجراءات التشريعية، التحقيقات والمداخلات.
- ٢- حماية الوثائق المتعلقة بالأفراد وخصوصياتهم.
- ٣- حماية الأسرار التجارية والصناعية.
- ٤- حماية المصالح المالية للمجتمع.
- ٥- حماية سرية المعلومات إذا طلب ذلك منتج المعلومة، أو كان منتج المعلومة مسؤولاً في دولة تعارض قوانينها إتاحة المعلومات.

وفي عام ٢٠٠٠ صدر عن المجلس الأوروبي المعني بالسياسات التي تحكم وتنظم إتاحة المؤسسات المتخصصة للإنترنت، الدليل الإرشادي لسياسة الثقافة الأوروبية حيث يذكر " أنه من الضرورة بمكان إعداد المؤسسات المتخصصة سياسات توضح وتحدد مستويات الإتاحة المسموح بها والتي تتناسب مع أهداف هذه المؤسسات وخططها.. وينبغي أن يكون المستفيدون على دراية بمثل هذه القيود من خلال استعراض بنود تلك السياسات.

و في فرنسا تم عام ١٩٩٨ افتتاح موقع على الإنترنت يختص بالوثائق والتقارير الرسمية غير المنشورة، وذلك لإتاحة الوثائق الرسمية الغير منشورة لمن يود الإطلاع عليها من المواطنين بل والحصول على صورة منها إذا أراد ذلك على شكل مصفرات أو على شكل مطبوع.

هذا وتتيح الخدمة ثلاثة أنواع من آليات البحث (إستراتيجية بحث المعلومات واسترجاعها) :-

- ١- بالمؤلف، مصطلحات العنوان ، الموضوع العام.
 - ٢- الموضوع المتخصص في بحث حر (مسحي) للوثيقة المسترجعة.
 - ٣- عن طريق القوائم، لآخر عشرين تقريراً تم إضافتها إلى الموقع.
- و تقدم خدمات الاطلاع على الوثائق والتقارير أو صفحات منها بالمجان، أما الحصول على نسخة منها، فيكون بأجر، ويتم ذلك بسهولة عن طريق أمر الطلب

الالكتروني على الخط

المباشر، ومن خلال خدمة متوافرة يطلق عليها " الإنترنت : طريق المعلومات "Internet : Info route".

كما ان هناك بعض الملامح البحثية الآلية، التي لا بد من وضعها موضع التنفيذ، كتعميم بث المعلومات المصورة، بجانب القضايا التي يتحتم دراستها ووضع الحلول الجذرية لها، كقضية حقوق التأليف المادية والأدبية، و حقوق النشر، والخصوصية الفردية والجماعية، التي تعد في البيئة القانونية الاجتماعية الفرنسية، مسئولية مشتركة بين المؤسسات الرسمية بالدولة والمواطنين المنتجين والمستخدمين للمعلومات.

و من المهم بمكان عند التحدث عن قطاع إدارة (DF) Documentation Francaise، التي تعد بحكم الدور البارز التي تلعبه في نظام المعلومات الفرنسي الحكومي بكونها المنسق الأول لخدمات (المنيتل) Minitel بفرنسا، والعضو الرئيسي في التخطيط للطريق السريع لمعلومات بفرنسا وتنفيذها، بالتخطيط لدليل خدمات الإدارة على الإنترنت وتنفيذه، والذي أطلق عليه ADMIFRANCE، وقد بدأت البث بالفعل في ٢٥ يونيو ١٩٩٦. وتسمح هذه الخدمة باسترجاع المعلومات عن طريق المدخل الموضوعي أو الاسمي، أو باستخدام قطاع النشاط المراد بحثه، هذا ويتم وصف كل موقع في صفحة تعريفية كاملة Static Page، ومنها يتعرف المستفيد محتويات الموقع المراد بحثه. ولازال التطور مستمرا للسعي لوضع آلية بحث تساعد على تسهيل استراتيجيات بحث المعلومات واسترجاعها، عن طريق السماح للمستفيد بالإدخال الحر للاستفسارات البحثية.

ومن ناحية أخرى، أفسحت إستراتيجية المعلومات، مساحة كبيرة لإدارة DF لتلعب دورا رئيسيا كقناة اتصال متفاعلة بين الإدارة والمستخدم لخدمات قطاع المعلومات الالكترونية، فجعلتها المسؤولة عن توفير المعلومات في بيئة WEB، وتسهيل الدخول إلى المعلومات المراد استرجاعها من خلال مدخل وحيد.

كما عملت الإدارة في مشروع يتحقق عن طريقه استخدام بيئة WEB لإتاحة خدمة إدخال المعلومات مباشرة عن طريق الجهات الرسمية المسؤولة عن انتاجها.

هذا وتخصص للإدارة (DF)، مواقع خاصة بها على الإنترنت، حيث يبث من

خلالها معلومات تتعلق بأنشطتها، منها ؛ فهارس الإدارة من المطبوعات والوثائق، مع طلب الحصول عليها بالخط المباشر والدفع عن طريق رقم بطاقة الائتمان المصرفية، وهو ما يعد تطورا حقيقيا لخدمات المعلومات الالكترونية.

و في الولايات المتحدة الأمريكية أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) American Library Assoc تقريراً أكدت فيه على حق المستفيد في الوصول إلى المعلومات وأن المستفيدين يجب ألا يقيدوا أو يحدوا من الوصول إلى المعلومات والخدمات ، كما أن المستفيدين لهم الحق في أن يكونوا أحراراً بلا حدود أو شروط توضع من خلال مرافق المعلومات، كما أن لديهم الحق أيضاً في المعلومات والتدريب على البرامج والأجهزة المتوافرة من خلال مرافق المعلومات.

إن رسالة مرافق المعلومات وأهدافها يجب أن تدعم الوصول إلى مصادر المعلومات الورقية والإلكترونية في جميع الموضوعات التي تخدم احتياجات واهتمامات كل مستفيد.

أما عن الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات IFLA فقد قام برفع إعلان إلى قمة الأرض Earth Summit الذي انعقد في مدينة جوهانسبورغ يؤكد فيه مبدأ إتاحة الوصول إلى المعلومات وهذا نصه : " إن خدمات المكتبات والمعلومات تدعم التنمية المستدامة من خلال التوكيد على الحرية في الوصول إلى المعلومات " ثم يؤكد أيضاً " إننا نتابع الجهد لمعالجة عدم المساواة الناتجة عن الفجوة المعلوماتية بين المجتمعات في عصر الرقمنة غير المتكافئ وذلك من خلال شبكات الخدمات التي تتيح المعلومات والأبحاث لتسهم في التنمية المستدامة والخير العام لكل شعوب العالم " وبالتعاون مع منظمة اليونسكو، وتمت متابعته في قمته جنيف ٢٠٠٣ وتونس ٢٠٠٥.

إن العبارات الرائعة لن يكون لها أي أثر ما لم يتم العمل لتطبيقها على المستوى المحلي. لقد انتهى الإعلان بدعوة قوية موجهة إلى مهنة المكتبات والمعلومات للعمل " لإعلاء مبادئ التنمية المستدامة ودعمها " .

إعلان غلاسكو للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) الذي صاغته لجنة " حرية الوصول إلى المعلومات وحرية التعبير ". الذي أكد الالتزام (IFLA) بمبدأ حرية الوصول إلى المعلومات.

حيث يعلن ان (IFLA) بكافة أعضائها وفي كل العالم تدعم وتدافع عن الحرية الفكرية كما نصت عليها شرعية حقوق الانسان الصادرة عن الامم المتحدة ". كما يتابع الإعلان التوكيد أن مرافق المعلومات تساهم في تطوير وصون الحرية الفكرية وتساعد على الحفاظ على القيم الديمقراطية والحقوق المدنية ". كما وأن في إعلاننا حول التنمية المستدامة يدعو هذا النداء جميع العاملين في مرافق المعلومات إلى " إعلاء ودعم الحرية الفكرية وإتاحة الوصول إلى المعلومات دون أية عوائق " وذلك من خلال الممارسة اليومية للمهنة.

نؤمن باختصار بأن زمننا قد أتى ، إنما لا نستطيع إنجاز ذلك إلا إذا توافر لدينا الآتي :

- أن تكون لنا الثقة بالنفس.
- إذا استطعنا إقناع السياسيين وصانعي القرار.
- إذا أمنا الخدمات التي تساعد مجتمعاتنا على النمو والتطور.
- إذا ما اكتسبنا مهارات تقرب المسافة بين التقدم التكنولوجي وبين حاجات الناس.

وبخصوص الإنترنت يذكر الإعلان " إن إتاحة الوصول إلى المعلومات دون معوقات هو من أسس الحرية والمساواة والتفاهم العالمي من أجل السلام " كما يفصل الإعلان " أن الإنترنت بأبعادها العالمية سوف تمكن المجتمعات في كل العالم من أقصى وأصغر قرية إلى أكبر مدينة من التساوي في الحصول على المعلومات لتطوير الذات، للتعلم، للغنى الثقافي، للنشاط الاقتصادي وللإسهام في الديمقراطية".

كما يصف البيان خدمات المعلومات بأنها " مؤسسات نابضة تربط الناس. بمصادر المعلومات على المستوى العالمي وبالأفكار والأعمال الإبداعية التي يسعون إليها ". وحول إظهار فعالية مرافق المعلومات في مجتمعات المعلومات المتطورة، أكدت (كريستين دي شامب) بأننا نعيش في لحظة تاريخية وفي زمن يحدث فيه تغيير هائل. يجب أن نستفيد من كل فرصة ليس فقط للدفاع عن قضايانا ولكن لنظهر ان مؤسساتنا نابضة. واننا نعيد إحياءها لتتلاءم والقرن الواحد والعشرين. يجب أن نبرهن عن إيماننا بحرية الوصول إلى المعلومات للأكثرية وليس للأقلية.

يجب أن نؤمن بشعار يقول " لا يمكن للأشياء سوى أن تصبح أفضل " .

كما أكدت بأننا نؤمن بدور مرافق المعلومات في إحداث تغيير في حياة الناس نحو الأفضل. نؤمن بقدرة مرافق المعلومات على إتاحة الوصول للمعلومات والأفكار والإنتاج الإبداعي لأولئك الذين هم بحاجة إليهم في حين لا يمكن توافر ذلك من خلال فرصة أخرى. نؤمن بأن هناك مزيدا من الإدراك لدى السياسيين وصانعي القرار بقدرات مرافق المعلومات على المساهمة في التنمية المستدامة. إذ من الصعب تصور مؤسسات أخرى تجسد بوضوح مبادئ التنمية المستدامة كما تجسدها مرافق المعلومات. إن كل مادة تقنتيها وتوفرها مرافق المعلومات تصبح جاهزة للاستفادة منها، لذا لسنا جزءا من مجتمع الاستهلاك، إذ ما نمتلكه يزداد قيمة بازدياد استعماله. كذلك يدرك الناس أكثر فأكثر الدور الريادي لمرافق المعلومات في ردم الفجوة الرقمية في عصرنا.

وأخيرا أن الواقعية المعلوماتية تشير إلى أن الانتقاء والأولويات أهم من مجرد الإتاحة العالمية للمعلومات لكل فرد، إذ أن المهم هو الإتاحة وليس الملكية، أي ليس من الضروري أن تقنتي المعلومات في شكلها المادي وإنما المهم أن تتيح الاتصال بالمعلومات أيا كانت وأينما وجدت.