

## تربیت مشاوران اطلاعاتی : پلی برشکاف موجود در رفتار اطلاع جویی در میان گروه های گوناگون اجتماعی ×

نوشته: نادر نقشینه

مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران

چکیده

از دهه ۱۹۷۰ شاهد تحویل تدریجی کاوشگران درونخطی و نیز کتابداران مرجع هستیم. عمده کاوشگران اطلاعاتی ایران هیچ آموزش علمی در مدارس کتابداری ندیده اند و تجربه خود را در ارتباط با ادارات اطلاع رسانی دولتی به دست آورده اند. این مقاله برنامه آموزش علمی کاوش اطلاعات را که دستگاه نظامی و دانشگاه اجرا میکنند با هم مقایسه می کند. با آن که خدمات اطلاعاتی دولتی و دانشگاهی در پاره ای وجود عملیاتی با هم مشترک اند، دستگاه نظامی در این زمینه قطعاً موفق تر بوده است. یک دلیل این امر شاید تفاوت آن ها در رویکرد به اطلاعات باشد. با آن که کارآیی آموزش های علمی نهادهای دولتی و دانشگاهی کم و بیش برشالوده عمومی کتابداری استوار است، برنامه پژوهشی نظامی عمدتاً بر آثار موجود در عرصه ضد اطلاعات تکیه دارد. در نتیجه دستگاه نظامی به جای کاوشگر اطلاعاتی، مشاوراطلاعاتی پرورش داده است. مشاوران اطلاعاتی الگوریتم کاوش منبع [اطلاعاتی] را تعیین می کنند، درباره ربط و تناسب یافته های اطلاعاتی تصمیم می گیرند، استنتاج می کنند و مجموعه ملخص و کار آمدی را در اختیار ارباب رجوع می گذارند. این مقاله شیوه های آموزشی مربوطه را به اختصار ارائه می کند و به تأثیر آن در گذر از مشکلات همیشگی می پردازد؛ مشکلاتی همانند آنها که استفاده کنندگان در جریان انطباق میزان برونداد اطلاعاتی با همگون سازی کارآمد آن اطلاعات با آن ها روبرویند. غالباً تصدیق می شود که این میزان از همگون سازی اطلاعات تا حد زیادی به پس زمینه قومی - فرهنگی شخص بستگی دارد.

ایرن فاقد سنت کتابداری به مفهومی که در بخش عمده ای از دنیا متداول است، می باشد. اولین تجربه در کتابداری نوین در این سرزمین به اوایل دهه ۶۰، در قالب یک رشته کاملاً پیوندی باز میگردد. هیچ تلاشی در دهه های بعدی برای بومی کردن این رشته انجام نگرفت. "انجمن کتابداری ایران" هرگز آوازه ای به هم نزد و در بیست سال گذشته حتی یک جلسه نداشته است. در نخستین دهه پس از پیروزی انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی بود که کتابداری ایران جان تازه گرفت. آنچه مشاهده می شد فقدان محض مهارت در عرصه های مهم کتابداری و کار اطلاع رسانی بود. اما هیچ چیز مهم تر از کمبود کاوشگر حرفه ای نبود.

\* \*\_

information  
congress, Jaipur & New Delhi, 11-17 October 1998.

th FID conference

نخستین تلاش از ناحیه ای که انتظار نمی رفت، یعنی از سوی دستگاه نظامی ایران صورت گرفت که در حال حاضر بهترین خدمات اطلاعاتی نتیجه مدار را در ایران ارائه می دهد. در سال ۱۹۷۹، گروه TIR\_V نخستین سازمان اطلاع رسانی رایانه ای در ایران پس از انقلاب را پایه گذاشت. گروه TIR\_V بعداً منحل شد و اعضای آن به مرکز اطلاع رسانی دانشگاه امام حسین(ع) منتقل شدند و در آنجا شالوده یک سرویس بین سازمانی پژوهش اطلاعاتی را بنیاد گذاشتند. مرکز تحقیقات مهندسی وزارت جهاد سازندگی سریعاً این تجربه را سر مشق قرار داد. سازمان پژوهشی پیشرفت های دفاعی ایران نیز خیلی زود این راه را در پیش گرفت. وجه مشترک این سازمان ها این بود که در حیطه همان رشته ای تربیت شده بود که نیازهای اطلاعاتی آن می بایست برآورده می شد. دستگاه نظامی ایران آن روش آموزش علمی را برگزید که برایش تجهیز شده بود: روش ضد اطلاعات (۱) یا رکن ۲. در آن زمان، باور رایج این بود که تفاوت اصلی در پرورش یک افسر نمونه ضد اطلاعات و یک مشاور اطلاعاتی کاردان بر دامنه اقدامات، مأموریت محوطه، و نکات امنیتی میدانی استوار است. مشاور اطلاعاتی باید به عنوان افسر رکن ۲ در خدمت تیم پژوهشی می بود و قرار نبود که در تصمیمات یا استنتاجات دخالت کند، بلکه باید ابراز لازم برای تصمیم گیری و استنتاج را فراهم می کرد. او فقط باید مراجعه کننده را از تمام داده های مرتبط و موجود آگاه می ساخت. این مشاوران در هنگام لزوم نقش کارمند فراهم آورنده اطلاعات را نیز بازی می کردند. در طول دوران جنگ، کارآموزان مشاوره اطلاعاتی با روش توصیه انتخاب می شدند؛ آنان را معمولاً از میان صفوف تیم های تحقیقات مهندسی برمی گزیدند. به دلیل ضرورت پایه گذاری یک شبکه تماس غیر رسمی که شخص در آن به مثابه دروازه بان اطلاعاتی عمل می کند، نامزدهای کارآموزی در معرض یک فرایند نظارتی دشوار قرار گرفتند که یک آزمون صلاحیت شخصیتی را نیز شامل می شد. پس از این دوره بود که آموزش عملی با استفاده از یک روش مناسب آغاز می شد.

### برنامه های آموزشی

افراد برگزیده در طول آموزش زیر نظر قرار می گرفتند تا به آنچه "حد نهایی استنباط" آنان خوانده می شود و معیار تقریبی موفقیت نسبی آنان در کارهای گوناگون اطلاعاتی است، یقین شود. این افراد تشویق می شدند تا تسلط کلی بر یک زبان خارجی و نیز آگاهی از کار یکدیگر به دست آورند. پژوهشگران با تجربه به ایجاد آنچه بعداً "رسم الخط" این کارآموزان خوانده شد کمک میکردند. رسم الخط، رویکرد نسبتاً فردی و شخصی مشاور در به کارگیری ابزارهای حرفه ای، و اساساً ویژگی او در کار جستجوی اطلاعات را تشکیل می دهد. با برنامه های مهارت افزایی، مشاور اطلاعاتی در مواجهه با انواع مواد اطلاعاتی و فنون فراهم آوری قرار می گرفت؛ کاوش درونخطی همگام با راه های تحویل مدرک به پیش می رفت؛ سواد رایانه ای با ارتباطات تکمیل می شد؛ و در کنار کشف منابع، آراه های تأمین هزینه نیز آموزش داده می شد. مهم ترین عنصر در این برنامه، تأکید بر تضمین تأثیر مثبت اطلاعات ارائه شده بود

مکانیابی اطلاعات مورد جستجو به تنهایی کافی نبود، بلکه فرد بایستی می توانست معنا و مفهوم آن ران در چارچوب تأثیر احتمالی آن بر پژوهش در دست انجام ، [به متقاضی] انتقال می داد. فنون کسب اطلاع نیز متناسب با مصاحبه مرجع حک و اصلاح می شد. فنون کسب اطلاع در واقع ابزار مناسبی برای مشاور اطلاعاتی بود تا نسبت به رفتار اطلاع جویی (۲) مراجعه کننده یقین پیدا کند. بیش تر اوقات، جلسات کسب اطلاع وسیله ای بوده برای دقیق تر کردن استنباط خود مراجعه کننده از آنچه خود دقیقاً به دنبالش بوده. اما این کار اگام مهمی در ایجاد یک پروفایل پژوهشی است. مشاور اطلاعاتی هنگامی که با گروه پژوهشی مرتبط می شود، باید مداوماً در کار ایجاد پروفایل های پژوهشی و نظارت بر اثرات آنها باشد. بیش تر مشاوران اطلاعاتی (و بخش کانونی پشتیبانی اطلاعاتی که بر آنها مبتنی است) از سوی گروه پژوهشی به درجه ای از مناسب ترین [شکل] همگوه سازی دست یابند، آنگاه است که سیلان اطلاعات به بالاترین درجه خود یک کارکرد مرکب ، و حاصل از عواملی همچون سواد رایانه ای، پس زمینه حرفه ای، فرهنگی و اجتماعی گروه مراجعه کننده است. اساساً مشاور اطلاعاتی مسئول ایجاد چیدمان اطلاعاتی مناسبی است که با اقتضای نیاز مراجعه کننده متناسب باشد. غالباً به مشاور اطلاعاتی توصیه می شود که تفکر منطقی و خطی را از یک سو با شهود و الهام و از سوی دیگر با خلاقیت در آمیزد. او باید بکوشد تا با برقراری ارتباط کامل، نوعی از رابطه همزیستانه با مراجعه کننده ایجاد کند. "برقراری ارتباط" مایه اساسی در انجام درست این کار است. بیش تر مشاوران اطلاعاتی با یکدیگر ارتباط دائم دارند و در نتیجه کانال های غیر رسمی ارتباطی ایجاد می کنند که در کارشان بسیار از آن ها بهره می گیرند و تأثیرات آن ها بر بیش از یک گروه است. در کشوری همچون ایران با تفاوت های فرهنگی و تنوع قومی موجود در آن، دستگاه نظامی غالباً به مثابه یک دیگر در هم جوش و یک [عامل] عمده تعدیل کننده عمل کرده است. برنامه مشاور اطلاعاتی نیز از این قاعده مستثنا نبود. تأکید بر صلاحیت در برقراری ارتباط بسیار مشخص بود. غالباً به مشاور اطلاعاتی توصیه می شد که بلافاصله یک دوره آموزش عملی نفر به نفر برای تیم های پژوهشی در خواست کننده خدمات اطلاعاتی را آغاز کند و در این کار از هر وسیله ای که در اختیار دارد بهره بگیرد. او باید اعضای تیم های پژوهشی را تشویق می کرد که در راستای واسطه زدایی اطلاعات گام بردارند. این کار به اصلاح رفتار اطلاع جویی منجر می شد و در نتیجه، کار مشاور را آسان تر می کرد و به او فرصتی می داد تا کار بیش تری برای ارائه خلاصه های کار آمد اطلاعاتی ، که اصل و اساس این برنامه بود، انجام دهد. مشاور هرگز نباید خطر تحمیل اضافه بار اطلاعاتی به دوش مراجعه کننده را می پذیرفت. به دنبال آتش بس ۱۹۸۹ بین ایران و عراق، صنعت نوپای اطلاعات در ایران فرصت دشد یافت. اما این صنعت با مشکلات مترتب بر سازگار کردن خدمات خود با رفتار اطلاع جویی مشتریان مورد نظر خود روبرو بود. این امر عمدتاً مستلزم حجم هنگفتی از کار در زمینه آموزش استفاده کنندگان بود. به علاوه با آن که سمتی به نام کارمند اطلاع رسان در دستگاه نظامی وجود داشت، در ساختار استخدامی ایران از این پست نشانی نبود. این بدان معنا بود که

مثلاً مراکز خدمات اطلاع رسانی دولتی نمی توانند هزینه جذب مهارت های مورد نیاز خود را تأمین کنند. در بیش تر موارد، رویه رایج عبارت بود از به کارگیری هر شخصی که صلاحیت (و مهارت) زبانی داشته باشد. کار این شخص خواندن بروندهای داده پایگاه های (۳) خارجی (چه درونخطی و چه بر روی دیسک فشرده) تخلیه محتوای یک بغل از راهنماهای عملیات در ذهن خویش، و امید داشتن به این است که کاوشگر آتی، با آزمون و خطا بالاخره کار خود را یاد خواهد گرفت. اگر بخت یار می بود، شاید پس از یکی دو سال، مرکز اطلاع رسانی دارای یک متخصص اطلاع رسانی می شد. برخی از مراکز دانشآموختگان کتابداری را به خدمت می گرفتند تا به عنوان کارمند اطلاع رسانی از آنان استفاده کنند. اما مسئله، رکورد قریب الوقوع برنامه های درسی کتابداری ایران بود. یک دانشجو در طی کل دوره چهار ساله کارشناسی، به طور میانگین کمتر از ۲۰ ساعت با رایانه و فن آوری اطلاعات کار می کند، و مطلقاً هیچ آشنایی با مفاهیم نوظهور اطلاعاتی پیدا نمی کند. دوره های پیشرفته در موضوع ضد اطلاعات رقابتی، یا مدیریت و توسعه مرکز اطلاع رسانی که تقریباً وجود ندارند. در مراکز اطلاع رسانی، همچون مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی جهاد سازندگی، تقریباً سه سال طول کشید تا کاوش های آنها به سطح خدماتی قابل قبولی برسد. . . تخصص موضوعی غالباً یک امر تجملی شمرده می شود. اما در سوی دیگر، مراکز اطلاعاتی دولتی و خصوصی هستند که با تولید داده پایگاه های داخلی اشتغال دارند. "مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران" "مؤسسه ندرایانه" دو نمونه از این مراکز هستند. "مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران" (IRANDOC) دست اند کار نمایه سازی و چکیده نویسی پژوهش های ایرانی در طی نزدیک به سی سال گذشته بوده است. این مرکز داده پایگاه های درونخطی و دیسک فشرده را اداره میکند و طی قرار داد با سازمان های دولتی ایران، خدمات پشتیبانی اطلاعاتی را ارائه می دهد. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران تمامی کارکنان خود را درگیر فرایند کاوش اطلاعات، بر مبنای درخواست مشتری کرده است. از آنجا که بیش تر دانشگاه ها نسخه ای از داده پایگاه های این مرکز را در اختیار دارند، تصور می رود که وقتی یک دانشجوی دوره کارشناسی یا تکمیلی به دنبال خدمات پژوهشی برای خود باشد، نیازمند پشتیبانی اطلاعاتی گسترده تری است. از نظر خط مشی، باید به این نکته اشاره کرد که بیش تر کارکنان شاغل در بخش پشتیبانی اطلاعاتی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران در این سطح، مؤنث و دارای مدرک کتابداری یا ارتباطات هستند. اما این جایگاه به روی "کمک متخصصان" نیز باز است. داوطلبان پیش از تعیین محل خدمت، زمانی را در بخش های مختلف مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران می گذرانند. این بخش ها عبارت اند از نمایه سازی، فراهم آوری، مدیریت اطلاعات، و امانت بین کتابخانه ای. این دوره در واقع یک دروه آموزش علمی است که در نتیجه آن، شخص با این مرکز و ضعف ها و قوت های آن آشنا می شود. وی سپس به کار با یک کاوشگر حرفه ای گمارده می شود. داوطلبان از همان ابتدای آموزش تشویق می شوند که منظمآً به سراغ میز پرسش بروند. آنان مصاحبه هایی با مراجعان انجام می دهند تا در تنظیم و تعیین پروفایل پژوهشی به آنان کمک کنند. این مرحله

در پرورش مهارت های کارآموزان در کار مصاحبه و نیز برقراری ارتباط بسیارمهم شمرده می شود. در دانشگاه ها به واسطه زدایی بهای بسیاری داده می شود. اما در آنجا هم کتابداران هستند که خدمات را ارائه می دهند، اما تنها نقش پشتیبان دارند. از پرورش متخصص کاوش موضوعی تقریباً اثری نیست و توسعه نیروی انسانی همچنان از اولویت اندکی برخوردار است. دانشگاه ها می کوشند داده ها و منابع اطلاعاتی خود را در شبکه های دانشگاهی قرار دهند و این بهره گیران نهایی (۴) هستند که باید همت به خرج دهند؛ چرا که تفاوت های زبانی و نیز قومی - فرهنگی بهره گیران نهایی، عذر پذیرفته شده ای نیست.

### نتیجه

با آن که دانشگاه ها و مراکز اطلاعاتی دولتی در برخی وجوه عملیاتی با هم مشابه اند، دوره آموزش عملی دستگاه نظامی کارآمدتر [از بقیه] بوده است. معیار کارآمدی در اینجا، ادراک مشتری است؛ مشتری باید بارو کند که خدمتی کیفی به او ارائه می شود و این ادراک، ادراکی ذهنی است که غالباً هم به خوبی ابراز نمی شود. ارزش یک خدمت غالباً به این ادراک ابراز نشده بستگی دارد و این همان چیزی است که مشاور اطلاعاتی غالباً می کوشد آن را کشف کند و بفهمد. مشاور اطلاعاتی باید از عهده این کار برآید و بدین منظور، این فرصت را دارد که مشتری را برای کشف مواد اطلاعاتی دیگر آماده کند و در ارزیابی و به کارگیری مؤثر تر آن ها به او یاری رساند. رفتار اطلاعاتی را می توان اصلاح کرد، اما بدون همکاری مشتری نمی توان آن را تغییر داد. مشاور اطلاعاتی می داند که رفتار اطلاع جویی از کارکردهای محیط اطلاعاتی است. به نظر می رسد که نگرش قومی - فرهنگی است که شرایط اولیه را تعیین می کند. زمانی که تعامل با اطلاعات آغاز می شود، همین شرایط اند که سرعت اولیه تغییر رفتار را معین می کنند. درباره این برنامه [پژوهش مشاور اطلاعاتی] هیچ گزارش منتشر شده ای موجود نیست. آخرین مقاله در این باب را دانشگاه امام حسین (ع) در سال ۱۹۸۹ منتشر کرد. از آن پس، سناریوی اطلاع رسانی یکسره دستخوش تحولی آشکار شده است. دست کم در ایران، بیش از هر زمان دیگری شاهد تقاضا برای گونه های خاص متخصصان اطلاعاتی هستیم تا جایگزین مشاوران اطلاعاتی شوند و نقشی را که آنان قریب ۱۰ سال پیش بازی می کرده اند برعهده گیرند.

### پی نوشت ها

1. intelligence
2. information seeking behaviour
3. database
4. end users

نویسنده از مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران ، دانشگاه امام حسین (ع)، تهران و **ISIS Research** به خاطر دسترسی به گزارش تحقیقاتشان ، و همچنین از مشاوران اطلاعاتی پیشین دستگاه نظامی که فرصتی برای انتقال تجارب خود در اختیار او گذاشتند سپاسگزاری می کند.