

تفسیر و تعدیل رفتار اطلاع یابی جامعه استفاده کننده اطلاعات

نوشته: ناصر اشکنی پور

کارشناس مرکز اطلاع رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی

کلید واژه ها

رفتار اطلاع یابی / جامعه استفاده کننده / سؤال اطلاعاتی / کاوشگران بانکهای اطلاعاتی

چکیده

این مقاله براساس تجارب شخصی نگاشته شده و هدف اصلی آن در مرحله اول تفسیر و تحلیل رفتار اطلاع یابی استفاده کنندگان بانک های اطلاعاتی است، و در مرحله دوم سعی شده که با ارائه پیشنهادها مفید، تعدیلی در رفتار اطلاع یابی استفاده کنندگان بانک های اطلاعاتی ایجاد گردد. این امر در نهایت منجر به این می شود که استفاده کنندگان بتوانن سؤالات اطلاعاتی خود را، آن گویه که مفهوم اصلی کاوش در خواستی شان را برساند، به کاوشگران بانک های اطلاعاتی انتقال دهند. نتیجه این کار، ارتباط صحیح بین استفاده کننده، کاوشگر و موضوع درخواستی است.

کاوشگران بانک های اطلاعاتی به خاطر تفاوت سطح آگاهی اطلاع رسانی استفاده کنندگان همیسه در امر کاوش با مشکلات عدیده ای روبرو بوده اند. از این رو همیشه بر آن بوده اند که با بهترین روش ها بهترین نتایج را حاصل نمایند. از آنجا که استفاده کنندگان مراکز اطلاع رسانی از جنبه های مختلف فرهنگی، اجتماعی و حتی سطح آگاهی و سواد تخصصی در سطوح مختلفی قرار دارند، رفتار اطلاع یابی آن ها نیز بسیار متفاوت است. بنابراین کاوشگران بانک های اطلاعاتی همیسه سعی در تعدیل این گونه رفتارها داشته اند تا بتوانند ارتباطی منطقی و دقیق بین استفاده کننده، اطلاعات درخواستی و کاوشگر ایجاد نمایند. یک کاوشگر خوب باید یک روانشناس خوب نیز باشد تا بتواند خود را با روحیات متفاوت مراجعان تطبیق دهد و سؤالات اطلاعاتی آن ها را در جهت خواست آنان سوق دهد. از این رو کاوشگران نقش عمده ای در نظام مندرکدن رفتار اطلاع یابی استفاده کنندگان بازی می کنند. ولی با توجه به گسترش سریع مراکز اطلاع رسانی و استفاده آن ها از نظام های پیچیده فن آوردی، استفاده کننده جهان سومی که هنوز در قید جستجوی سنتی گرفتار آمده است باید هر چه سریع تر خود را با تحولات جدید فن آوردی تطبیق دهد تا بتواند در راستای کارهای تحقیقاتی گامنهد. ولی با توجه به روند کنونی، هنوز محققان و استفاده کنندگان اطلاعاتی نتوانسته اند آن گونه که باید خود را با روند رشد سریع فن آوری و اطلاعات تطبیق دهند. جامعه استفاده کننده از اطلاعات به دلایل گوناگون قادر به ارتباط صحیح با کاوشگران نیستند. در

دنباله به چند مورد از این دلایل، همراهِ با نمونه ای از مثال های بيشماری که وجود دارد اشاره می گردد.

۱- ناآشنایی استفاده کننده با مفهوم اطلاع رسانی

در جامعه کنونی ما اطلاع رسانی واژه ای جدید است که مانند هر مبحث جدید دیگر، تب آن در جامعه شیوع پیدا کرده و در هر مقوله آن را به کار می برند؛ در صورتی که مفهوم اصلی، یعنی جنبه علمی آن، در پرده ای از ابهام مانده، تا جایی که قشر تحصیلکرده هم هنوز نتوانسته ارتباط لازم را با این مفهوم برقرار سازد. در بسیاری از مواقع گروه های تحصیلکرده برای انجام کارهای تحقیقاتی خویش سرگردان می شوند و نمی دانند که باید به کجا مراجعه کنند. به عنوان مثال شخصی تماس می گیرد و می پرسد: "مرگ موش دارید!" یا دیگری می پرسد: "میزان تولید تخم مرغ در کشور چقدر است!" یا این که "مجوز تبدیل زمینه های منابع طبیعی به مسکونی در کجا داده می شود!"

۲- ناآشنایی استفاده کننده با فن آوری اطلاعات

یکی از موارد دیگری که کاوشگران با آن دست به گریبان اند، ناآگاهی استفاده کننده از فن آوری اطلاعات است؛ تا جایی که استفاده کننده با تصویری که در ذهن خود از وسایل فن آوردی اطلاعاتی بخصوص رایانه دارد، با دادن کلید واژه های کلی یا مفهومی، از اصل موضوع دور می شود و در صورتی که کاوشگر به این امر واقف نباشد، حاصل کاوش دچار ریزش کاذب می شود و نتیجه مطلوب حاصل نمی گردد. از آنجا که در جامعه ما اکثر کاوشگران غیر متخصص هستند، ممکن است که با رایانه خوب کار کنند، ولی از تحلیل موضوعی، استفاده از اصطلاحنامه ها و به طور کلی تفکر اصطلاحنامه ای به دور می باشند. در نتیجه، استفاده کننده ناآگاه به اطلاعات مطلوب خود دست پیدا نمی کند. به عنوان مثال مراجعه کننده ای می گوید "اطلاعاتی در رابطه با گاو می خواهم"، غافل از اینکه یک بانک اطلاعاتی به نام Beast CD با ده ها هزار رکورد در رابطه با این موضوع وجود دارد! یا در بعضی مواقع مراجعین فکر می کنند که رایانه قوه تجزیه و تحلیل دارد و می تواند رابطه مفهومی واژه ها را درک کند. برای همین در موقع نوشتن کلید واژه ها، کلماتی را که مفهوم کلی دارند می دهند و فکر می کنند که رایانه خودش زیر مجموعه و واژه های مترادف و هم معنی آن واژه را جستجو کند. نتیجه این اعمال چیزی جز از دست دادن تعداد زیادی از رکوردهای اطلاعاتی نیست. به عنوان مثال شخصی در رابطه با تغذیه طیور تحقیق می کند و کلید واژه ای که برای این موضوع داده است poultry feeding است. در این جا چون با کلمات دیگری مثل layer, broiler, hen, chicken نیز به طیور اشاره می شود، اگر تنها از کلید واژه poultry استفاده شود، استفاده کننده تعداد زیادی از رکوردهای اطلاعاتی را از دست می دهد. همچنین ناآگاهی از ساختار فن آوردی اطلاعات بخصوص رایانه، تقاضاهای نامعقول را در پی دارد. به عنوان مثال استفاده

کننده ای می پرسد: "چکیده مقالات انگلیسی بر روی صفحه رایانه به صورت فارسی نمایش داده می شود؟!"

۳- کم آشنایی استفاده کننده با زبان انگلیسی

از جمله مشکلات اصلی که کاوشگران همیشه با آن مواجه بوده اند، کم آشنایی استفاده کننده با زبان انگلیسی است. این امر علاوه بر عدم انتخاب صحیح کلید واژه ها، در انتخاب رکوردهای اطلاعاتی نیز آنان را دچار مشکل می سازد. با توجه به این که در جامعه ما اکثر کاوشگران متخصص موضوعی نیستند، تشخیص رکوردهای مناسب از نامناسب چندان ساده نیست و تنها تجارب کاوشگران می تواند آن ها را راهنمایی و در بازیابی اطلاعات یاری کند. به عنوان مثال چندین استفاده کننده پس از نمایش رکوردهای اطلاعاتی مربوط به موضوع درخواستی شان، تقاضا کرده اند که آن ها را در ترجمه چکیده مقالات کمک کنیم! ناگفته نماند که اکثر این افراد دارای مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد بوده اند. همچنین بارها مراجعه کنندگان سؤال کرده اند که "آیا این مرکز بخش ترجمه نیز دارد؟"

۴- استفاده از کلیدواژه های غیر تخصصی

در بسیاری موارد، استفاده کنندگان، به دلیل ناآشنایی با منابع مرجع تخصصی رشته خویش، برای رسیدن به موضوع مورد نظر خود از واژه های عمومی که از لغتنامه های غیر تخصصی بیرون کشیده اند استفاده می کنند و از آنجا که این لغتنامه ها تخصصی نیستند، انتخاب کلید واژه از این منابع علاوه بر دور شده از موضوع، نتیجه مطلوب را نیز حاصل نمی کند. به عنوان مثال مراجعه کننده ای برای عبارت "درجه رشد" به جای کلید واژه growth rate از عبارت development استفاده کرده، یا فردی دیگری در برابر عبارت "توسعه روستایی" به جای کلید واژه rural development از کلید واژه rural growth استفاده نموده است.

۵- درک نادرست استفاده کننده از ساختار بانک های اطلاعاتی

از مشکلات دیگری که ارتباط بین کاوشگر و استفاده کننده را مختل می کند، ناآگاهی استفاده کننده از ساختار بانک های اطلاعاتی است؛ استفاده کننده تقاضای نامعقول و نامربوطی در رابطه با موضوع میکند که در چارچوب ساختار بانک های اطلاعاتی نمی گنجد. به عنوان مثال استفاده کننده ای می گوید: "من مقاله ای می خواهم که از دو صفحه کم تر و از چهار صفحه بیش تر نباشد!" یا این که تصور میکند که می تواند متن کامل اطلاعات بازیابی شده را همان موقع دریافت نماید. این ها به دلیل ناآشنایی با ساختار بانک های اطلاعاتی و بحث خدمات ارجاعی است؛ او نمی داند که اگر تمام متن مقاله در بانک اطلاعاتی موجود باشد، این حجم عظیم از اطلاعات در رابطه با موضوع مورد نظر او قابل بازیابی نخواهد بود.

۶- غلط های املائی

از دیگر مواردی که کاوشگران با آن مواجه اند، غلط های املائی بی شماری است که در تمام سطوح تحصیلی، از لیسانس گرفته تا دکترا وجود دارد و این امر به دلایل زیر است:

(الف) ضعف زبان انگلیسی؛

(ب) بی دقتی در نگارش؛

(ج) غرور ناشی از داشتن تحصیلات عالی که باعث می شود استفاده کننده، کلید واژه ها را مجدداً بررسی نکند.

به عنوان مثال، مراجعه کننده ای با مدرک دکترا، اطلاعاتی در رابطه با کنه می خواست و کلید واژه او برای این موضوع، کلمه thick بود. چون نتیجه کاوش صفر شد، به او گفتم که احتمال دارد کلید واژه ایشان اشتباه باشد. او با نگاهی مصمم تأکید کرد که این لغت صحیح است. اما پس از بررسی در اصطلاحنامه بانک اطلاعات دامپزشکی (یعنی Vet CD) معلوم شد که معادل صحیح آن واژه tick بوده است. مراجعه کننده دیگری با مدرک فوق لیسانس، فرم کاوشی ارسال کرده بود که از شش کلید واژه مندرج در آن، پنج کلید واژه غلط املائی داشت (مثلاً) یکی از آن ها کلمه رشد growth بود که به صورت gross نوشته شده بود).

۷- نظام آموزشی

از دیگر عواملی که تأثیر غیر مستقیم بر کار کاوشگران دارد، نظام های آموزشی کشور است که دانشجویان در آن مشغول به تحصیل هستند. طبق تجربیاتی که حاصل نموده ام، اکثر دانشجویانی که در دانشگاه آزاد اسلامی، بخصوص دانشگاه آزاد شهرستان ها درس خوانده اند، با کاوشگران مشکل بیش تری دارند تا دانشجویان دانشگاه های دولتی. به عنوان مثال مراجعه کننده ای مراجعه می کند و می گوید "اطلاعاتی در رابطه با این موضوع می خواهیم" و این شکل را "R - - - Y" روی برگه در خواست کاوش می کشد! از او می پرسیم که این شکل چیست؟ می گوید نمی دانم! می گویم در رابطه با چه موضوعی است؟ می گوید نمی دانم! این را استادم نوشته است!!

یا در موردی دیگر، دانشجوی فوق لیسانس شیمی پس از بازیاب اطلاعات می گفت: "لطفاً از بین این رکورد ها ده تای خوب آن را برای من جدا کنید!" که اینجانب به طنز به همکارم که برای ایشان کاوش می کرد گفتم: "لطفاً ده تا از درشت هایش را برای ایشان جدا کن!"

۸- کل نگری به اطلاعات (جامعیت اطلاعات)

از دیگر مسائلی که کاوشگران با آن مواجه هستند کل نگری استفاده کننده به اطلاعات است. آن دسته از استفاده کنندگان وابسته به مراکز اطلاع رسانی که مجبور به پرداخت هزینه ها نیستند، بر این باورند که هر چه جامعیت اطلاعات بیش تر باشد، می توانند استفاده بیش تری

از آن بکنند. در صورتی که بالا رفتن حجم اطلاعات نه تنها باعث اتلاف وقت استفاده کننده می گردد، بلکه او را از رسیدن به نتیجه مطلوب نیز باز می دارد. به عنوان مثال فردی مراجعه کرد و گفت "به اطلاعاتی در رابطه با پرورش زنبور عسل در مناطق خشک نیاز دارم". پس از کاوش، چهل رکورد اطلاعاتی مناسب و مرتبط بازیابی شد. ولی مراجعه کننده که دغدغه پرداخت هزینه نداشت، پس از دیدن چند هزار رکورد اطلاعاتی در رابطه با زنبور عسل تأکید کرد که کلیه اطلاعات مربوط به زنبور عسل را می خواهد. بناچار اطلاعات را بر روی چندین فالیپ دیسک به ایشان پس از چند روز مراجعه کرد و گفت که نمی تواند از این همه اطلاعات استفاده کند و تقاضای همان چهل رکورد مرتبط را نمود و این عمل فقط باعث صرف هزینه و وقت اضافی گردید. این وضع در رابطه با استفاده کنندگانی که هزینه پرداخت مصداق ندارد.

۹- تأثیرات روانی

از عوامل دیگری که تأثیر منفی در ایجاد ارتباط صحیح بین استفاده کننده و کاوشگر دارد، تأثیرات روانی است. این تأثیرات از یک سو ناشی از هراسی است که استفاده کننده از رایانه و فن آوری کامل استفاده کننده به موضوع درخواستی اش می باشد.

نتیجه گیری

در پایان برای اینکه کاوشگران بانک های اطلاعاتی بتوانند رابطه صحیحی بین خود، استفاده کننده و موضوع مورد کاوش به وجود آورند و در کوتاه ترین زمان ممکن پاسخ مطلوب را بیابند، موارد زیر پیشنهاد می گردد:

- ۱- تخصیص چند واحد درسی از مباحث کتابداری و اطلاع رسانی در دانشگاه ها برای تمام رشته های تحصیلی؛
- ۲- گذاشتن دوره های کوتاه مدت آموزش کتابداری و اطلاع رسانی برای محققان سازمان ها و مؤسسات تحقیقاتی؛
- ۳- تقویت زبان انگلیسی دانشجویان و محققان و استفاده کنندگان اطلاعات؛
- ۴- آموزش های لازم در رابطه با بانک های اطلاعاتی برای استفاده کنندگان؛
- ۵- ایجاد اطلاع رسانی های موضوعی؛
- ۶- آشنایی دانش آموزان، دانشجویان و محققان با مراکز اطلاع رسانی موجود در کشور؛
- ۷- آموزش استفاده از رایانه به صورت اصولی به استفاده کنندگان مراکز اطلاع رسانی از طریق سازمان های مربوطه؛
- ۸- استفاده از متخصصین کتابداری و اطلاع رسانی در مرکز اطلاعاتی به جای کاربران و رایانه کاران؛
- ۹- انجام یک مصاحبه مرجع دقیق بین کاوشگر و استفاده کننده قبل از شروع کاوش؛

- ۱۰- ارائه تعریفی صحیح و ساده از اطلاع رسانی برای استفاده کنندگان به طور خاص و برای عموم به طور عام، مبنی بر این که اطلاع رسانی فن آوری اطلاعات نیست، بلکه فن آوری اطلاعات ابراری در دست اطلاع رسانی است؛
- ۱۱- نشان دادن صبر و حوصله از سوی کاوشگر در هنگام انجام کاوش در مقابل کم تجربگی استفاده کننده؛
- ۱۲- شرکت دادن استفاده کننده در انجام کاوش برای به وجود آوردن اعتماد به نفس در او.