

منابع غیررسمی اطلاعات و رفتار اطلاعاتی: کنکاش در علل و عوامل گرایش کاربران به منابع اطلاعاتی غیررسمی

رضا مختارپور*

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی
دانشگاه شهید چمران اهواز

اطلاعات
علوم و فناوری

دریافت: ۱۳۸۷/۰۵/۱۹ | پذیرش: ۱۳۸۷/۱۲/۲۱ | مقاله برای اصلاح به مدت ۲ ماه و ۲۴ روز نزد پدیدآور بوده است.

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا (چاپی) ۵۲۰۶-۱۳۷۵
شاپا (الکترونیکی) ۵۵۸۳-۲۰۰۸
نمایه در LISA & SCOPUS
<http://jlist.irandoc.ac.ir>
دوره ۲۴ | شماره ۴ | صص ۱۲۷-۱۴۱
تابستان ۱۳۸۸

نوع مقاله: علمی مروری

چکیده: نتایج تحقیقات پژوهشگران حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی از گرایش قابل توجه کاربران (اعم از متخصص و غیرمتخصص) به منابع غیررسمی اطلاعات حکایت دارد. با این حال، به نظر می‌رسد که در متون علمی این حوزه به علل و عوامل گرایش یادشده چندان که باید پرداخته نشده است. در نوشته حاضر ضمن ارائه پیشینه‌ای از برخی مطالعات انجام‌شده در داخل و خارج از کشور در ارتباط با نوع منابع اطلاعاتی مورد استفاده از سوی جویندگان اطلاعات، مهم‌ترین دلایل اقبال کاربران به منابع غیررسمی اطلاعات تبیین می‌شود. بررسی نگارنده در متون مختلف فارسی و انگلیسی حکایت از این موضوع دارد که «اجتماعی‌بودن انسان»، «اصل کم‌ترین کوشش»، «حس باورپذیری انسان»، «الگوی صرفه‌جویی اقتصادی» و «اضافه‌بار اطلاعات» در زمره مهم‌ترین دلایل کاربران در گرایش به منابع اطلاعاتی غیررسمی به‌شمار می‌آیند. نگارنده بر این باور است که گرایش روزافزون کاربران (اعم از متخصص و غیرمتخصص) به منابع اطلاعاتی غیررسمی، در آینده نه‌چندان دور، به کم‌توجهی و شاید هم بی‌توجهی کاربران به منابع اطلاعاتی سنتی نظیر کتاب و کتابخانه بینجامد.

کلیدواژه‌ها: منابع اطلاعاتی غیررسمی؛ رفتار اطلاعاتی؛ رفتار اطلاع‌جویی

* r_m_yazahra@yahoo.com

۱. مقدمه

یکی از مهم‌ترین جلوه‌های رفتاری انسان که تا حدود زیادی نیز مورد توجه متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار گرفته و در متون این رشته بازتاب زیادی داشته، موضوع رفتار اطلاع‌جویی انسان است. میل و گرایش ذاتی بشر به کشف ناشناخته‌ها و کنکاش در علل و عوامل ظهور پدیده‌ها، انسان را به موجودی کاوشگر مبدل ساخته و روشن است که توفیق در انجام چنین امر مهمی بدون آگاهی و شناخت امکان‌پذیر نیست. مطالعه‌انگیزه‌ها، نیازها و شیوه‌های کاربران در دستیابی به اطلاعات از سوی کتابداران و اطلاع‌رسانان، حقایق بسیاری را در خصوص نحوه تعامل انسان با اطلاعات روشن ساخته و از این طریق، زمینه ارتقای سطح خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را فراهم ساخته است. بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه رفتار اطلاع‌جویی انسان از قبیل «چن» و «هرنون»^۱ (1982)، «دورانس» (1984)، «واگان»^۲ (1998)، «ساپهلن»^۳، «هاگلند»^۴ و «کورنلیسن»^۵ (2002) و «هاگلند» و «اولسن»^۶ (2008) نشان می‌دهد که گرایش کاربران به منابع اطلاعاتی شخصی و غیررسمی در زمره شاخص‌ترین ویژگی‌های رفتار اطلاعاتی انسان به‌شمار می‌آید. با این حال، به‌رغم انعکاس این موضوع در متون کتابداری و اطلاع‌رسانی، کم‌تر پژوهشی را می‌توان یافت که به شکل مبسوط، به علل و عوامل چنین گرایشی در فرایند دستیابی انسان به اطلاعات پرداخته باشد. در نوشته حاضر هدف آن است که به پیروی از منابع موجود، مهم‌ترین علل و عوامل گرایش انسان به منابع شخصی و غیررسمی اطلاعات، مورد بررسی قرار گیرد. روشن است که آگاهی از دلایل یادشده می‌تواند کتابداران و اطلاع‌رسانان را به میزان قابل توجهی در فرایند برنامه‌ریزی برای پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی کاربران یاری رساند.

۲. منابع رسمی و غیررسمی اطلاعات: تعریف و اجزا

پیش از شروع بحث اصلی، ارائه تعریفی از منابع اطلاعاتی رسمی و غیررسمی و همین‌طور معرفی پیشینه‌ای از برخی مطالعات انجام‌شده در این زمینه، مفید به‌نظر می‌رسد.

¹ Chen & Hemon

² Vaughan

³ Supphellen

⁴ Haugland

⁵ Korneliussen

⁶ Haglund & Olssen

به تعبیر «سینگ»، منابع رسمی اطلاعات عبارت‌اند از «آنچه که مکتوب و مدون است». به اعتقاد وی «منابع اطلاعاتی غیررسمی جنبه شفاهی دارد» (Singh 1981, Qouted in Rosaline, Sola, and Okwilagwe 2002). از تعریف «سینگ» این گونه برمی آید که در زمان وی، منابع اطلاعاتی رسمی عمدتاً دربرگیرنده مواد چاپی بوده است. «ویلکینز» و «لیکی» کتاب‌ها و مجله‌های تخصصی را در زمره مهم‌ترین مجراهای رسمی اطلاعاتی و ارتباطی محسوب می‌کنند؛ این در حالی است که از نظر آن‌ها، تعاملات شخصی و بین فردی^۱، جزو شاخص‌ترین مجراهای اطلاعاتی غیررسمی به حساب می‌آیند (Wilkins, and Leckie 1997).

شاید بتوان دو تعریف زیر را که در واقع جمع‌بندی از محتوای متون نگاشته شده در این زمینه است، با جامعه اطلاعاتی امروز منطبق دانست: «منابع رسمی اطلاعات، محمل‌هایی را گویند که ماحصل پژوهش، تحقیق و تولیدات علمی بوده و با هدف ارتقای سطح دانش تخصصی افراد و گروه‌ها به شکل چاپی و الکترونیکی انتشار می‌یابند». برای این اساس، کتاب‌ها، مجلات، چکیده‌نامه‌ها، نمایه‌نامه‌ها، پایان‌نامه‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی (اعم از متن کامل یا کتابشناختی) و منابع دیداری شنیداری، همگی در این دسته جای می‌گیرند. از «منابع غیررسمی اطلاعات»^۲، به منابع شفاهی^۳ یا منابع شخصی^۴ تعبیر شده است. در این شکل از منابع، کاربران، اطلاعات مورد نیاز خود را به شیوه شفاهی و عمدتاً در تعامل با دیگر افراد به دست می‌آورند. ارتباط با دوستان یا خویشاوندان، گروه همکاران، شرکت در همایش‌های تخصصی، در زمره این موارد هستند.

۳. مروری بر برخی مطالعات انجام‌شده

«چن» و «هرنون» در مطالعات تحلیلی خود در باب انتخابات صورت گرفته در منطقه نیوانگلند دریافتند که ساکنان این منطقه، عمده اطلاعات مورد نیاز خود را از شبکه‌های ارتباطی بین فردی کسب می‌کنند (Chen and Heron 1982, Qouted in Lu 2007). «دورانس» در پژوهشی مشابه در ایالات متحده، به این نتیجه رسید که ۶۴ درصد از

¹ Interpersonal Interactions

² Informal Information Sources

³ Oral

⁴ Personal

جامعه آماری مورد مطالعه وی، منابع شخصی اطلاعات را به منابع غیر شخصی ترجیح می‌دهند. وی علاوه بر این پی برد که ۵۹ درصد از پاسخگویان، تنها در هنگام جستجوی منابع چاپی به کتابخانه مراجعه می‌کنند (Doransé 1984, Qouted in Lu 2007).

«ورهوون»، «بورمن» و «جونگ» ضمن بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌جویی پزشکان متخصص دریافتند که این افراد برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود بیش از همه به همکاران خود متکی هستند (Verhoeven, Boerman, and Jong 1995).

«واگان» در جریان یک مطالعه تطبیقی در خصوص اطلاعات مورد نیاز شرکت‌های تجاری در دو کشور چین و کانادا به این نتیجه رسید که شرکت‌های هر دو کشور، به لحاظ اتکا به منابع شخصی و غیررسمی اطلاعات، شباهت زیادی با یکدیگر دارند. بررسی‌ها نشان داد که کسب اطلاع از مشتریان در بین دیگر انواع منابع اطلاعاتی در جایگاه نخست قرار دارد و مشورت با دوستان و خویشاوندان، جایگاه دوم را دارد. پاسخگویان خاطرنشان کردند که در دسترسی به اطلاعات مورد نیازشان، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در اولویت‌های بعدی قرار دارند (Vaughan 1998).

«سپهلن»، «هاگلد» و «کورنلیسن» نقش منابع اطلاعاتی شخصی را در فرایند شرکت‌گزینی شرکت‌های اسکاندیناوی مورد مطالعه قرار دادند. آنان در تحقیق خود، ضمن تبیین اهمیت دسترسی شرکت‌های مذکور به اطلاعات صحیح و معتبر در هنگام انتخاب شرکای تجاری، دیدگاه مدیران این شرکت‌ها را در این باره منعکس کردند. نتایج تحقیق یادشده نشان داد که منابع شخصی اطلاعات، بویژه ارتباط چهره‌به‌چهره، به دلیل فراهم آوردن امکان واکنش سریع و مشاهده نشانه‌های چندگانه (نظیر بهره‌گیری از مهارت‌های زبان اشاره^۱) از اهمیت بسزایی در نزد مدیران برخوردارند (Supphellen, Haugland, and Korneliussen 2002).

«روزالین»، «سولا» و «اکویلاژ» منابع اطلاعاتی مورد استفاده از سوی ۲۷ دانشمند و متخصص شاغل در دو شرکت بزرگ دارویی در لاگوس (نیجریه) را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج حکایت از آن داشت که پاسخگویان در بین منابع شفاهی اطلاعات، بیش از همه به همکاران و در قدم بعد، به جلسات و همایش‌های تخصصی متکی هستند (Rosaline, Sola, and Okwilagwe 2002).

^۱ Body Language

نتایج تحقیقات «سولانو» و همکاران وی بر روی ۹۱ کشاورز اهل کشور کاستاریکا نشان داد که کشاورزان مورد مطالعه، بخش عمده‌ای از اطلاعات مورد نیاز در فرایند تصمیم‌گیری‌شان را به ترتیب از اعضای خانواده و مشاوران فنی دریافت می‌کنند (Solano et al 2003).

«هاگلد» و «اولسن» (2008) ضمن بررسی نیازهای اطلاعاتی پژوهشگران جوان در سه مورد از دانشگاه‌های شهر استکهلم (سوئد) به این نتیجه رسیدند که بخش قابل توجهی از جامعه مورد مطالعه، در جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود، به توصیه‌های همکاران و اساتید دانشگاه متکی هستند. یافته‌های تحقیق نشان داد که پژوهشگران جوان، پیش از اقدام به استفاده از منابع رسمی اطلاعات (همچون کتاب و مجلات تخصصی)، از همکاران و اساتید مشورت می‌طلبند.

در این حوزه در داخل کشور نیز مطالعاتی انجام شده است. نتایج پژوهش «سامانیان» که درخصوص بررسی رفتار اطلاع‌جویی پزشکان شهرستان بجنورد انجام شد، حکایت از آن داشت که منابع غیررسمی اطلاعات در بین پزشکان مورد مطالعه این تحقیق از جایگاه پُراهمیتی برخوردار است (سامانیان ۱۳۷۸).

«بردستانی» ضمن بررسی رفتار اطلاع‌یابی متخصصان شاغل در ادارات شرکت ملی نفت مناطق نفت‌خیز جنوب، دریافت که مشاوره با صاحب‌نظران داخلی و شرکت در همایش‌ها، دو مجرای غیررسمی مهم برای متخصصان مورد مطالعه به‌شمار می‌آیند (بردستانی ۱۳۸۳).

«خاکپور» در پژوهشی بر روی دانشجویان کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران نشان داد که مشاوره با استادان، پراستفاده‌ترین روش اطلاع‌جویی دانشجویان یادشده به‌شمار می‌آید (خاکپور ۱۳۸۳).

«یاری زنگنه» در جریان بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌جویی اعضای هیئت علمی دانشگاه خلیج فارس دریافت که اساتید مورد مطالعه، ارتباط با متخصصان داخل و خارج از کشور و حضور در گردهمایی‌های داخلی را دو منبع غیررسمی مهم در دسترسی به اطلاعات تلقی می‌کنند (یاری زنگنه ۱۳۸۴).

«نصیری» رفتار اطلاع‌جویی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق او نشان داد که دانشجویان، اطلاعات مورد نیاز خود را در

وهله اول از طریق گفتگو با اساتید و در قدم بعد، از طریق مشورت با دیگر دانشجویان به دست می‌آورند (نصیری ۱۳۸۴).

«مختارپور» ضمن بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌جویی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان رشت به این نتیجه رسید که در بین منابع اطلاعاتی رسمی و غیررسمی ذکر شده در پرسشنامه پژوهش، دو گزینه «مشورت با پزشکان همکار» و «مشورت با پرستاران بخش»، پس از «مطالعه کتاب‌های درسی»، با اختلاف بسیار اندک به ترتیب در جایگاه دوم و سوم قرار دارند (مختارپور ۱۳۸۶).

۴. دلایل گرایش جویندگان اطلاعات به منابع غیررسمی

در این بخش از مقاله، به پنج مورد از مهم‌ترین علل و عوامل گرایش کاربران به منابع اطلاعات غیررسمی، البته براساس تحلیل نگارنده از منابع موجود، اشاره می‌شود.

۴-۱. انسان، موجودی اجتماعی

انسان موجودی اجتماعی است؛ به این معنا که تأمین نیازهای طبیعی وی در بسیاری از مواقع، بدون تعامل با دیگر افراد جامعه و مشارکت در مناسبات اجتماعی امکان‌پذیر نیست. نیاز به اطلاعات در کنار دیگر نیازهای ضروری، بشر را از دیرباز، یعنی زمانی که هنوز زبان به عنوان یک ابزار ارتباطی پدید نیامده بود و انسان‌های اولیه برای آگاه‌ساختن یکدیگر از وسایلی همچون آتش بهره می‌گرفتند، به پیروی از گروه‌های اجتماعی خاص، وادار ساخته است. خانواده، خویشاوندان، گروه همسالان، همسایگان و همکاران در زمره کسانی هستند که چارچوب زندگی روزمره ما را مشخص می‌کنند و بدان، سمت‌وسو می‌بخشند. «شیلز» معتقد است که گروه‌های یادشده معمولاً در ابعاد کوچک و در قالب ارتباطات رودررو و نسبتاً غیررسمی شکل می‌گیرند. این جامعه‌شناس، دو دلیل عمده را برای گرایش افراد به گروه‌های اجتماعی ذکر می‌کند: به اعتقاد وی انسان موجودی الگوپذیر است و بر این اساس، برای عقاید و دیدگاه‌های انسان‌های برجسته و تحسین‌برانگیز، احترام قائل است و از آن‌ها تأثیر می‌پذیرد. «شیلز» ضمن اشاره به نظریه گروه مرجع^۱ «هایمن»^۲ عنوان می‌کند که از دیدگاه «هایمن»، انسان‌های برجسته به واسطه

^۱ Reference Group

^۲ Hyman

برخورداری از ویژگی‌های خاص شخصیتی، توسط افراد و گروه‌ها مورد مراجعه و مشورت قرار می‌گیرند و در نتیجه چنین امری، نوعی استاندارد رفتاری در جامعه - دست کم در بین گروه‌های اجتماعی خاص - پدید می‌آید (Shils 1950, Qouted i Lu 2007). «شیلز»، به‌عنوان دومین دلیل گرایش افراد به گروه‌های اجتماعی، اظهار می‌کند که انسان‌ها در موقعیت‌های ناشناخته و در مواجهه با تصمیمات دشوار، درصدد چاره‌جویی و مشورت با افراد کاردان و باتجربه برمی‌آیند. در چنین مواقعی، تعلق خاطر فرد به گروهی خاص، به تعبیر «شیلز» نوعی واقعیت اجتماعی^۱ را برای او به‌همراه می‌آورد که به فعالیت‌های او در جامعه اعتبار می‌بخشد (Shils 1950, Qouted in Lu 2007).

۴-۲. انسان و اصل کم‌ترین کوشش^۲

تمامی تلاشی که انسان در طول حیات خویش برای کسب درآمد و فراهم‌آوری مایحتاج زندگی مصروف می‌دارد با هدف دستیابی به رفاه و آسایش خاطر صورت می‌پذیرد. اصولاً تمامی پیشرفت‌های بشر از عصر حجر تا عصر اطلاعات را باید نتیجه آسایش طلبی و میل به راحتی در وجود انسان دانست. کم‌تر کسی را می‌توان یافت که با وجود برخوردارگی از تمکن مالی برای مسافرت با هواپیما، رنج سفر با اتوبوس یا قطار را بر خود هموار سازد. وجود چنین میلی در انسان، سرمنشاء انجام تحقیقات بسیاری در حیطه رفتارهای انسانی بوده است. اصل کم‌ترین کوشش، در واقع زائیده چنین تحقیقاتی است. «جرج کینگزلی زیف» نخستین کسی است که نظریه «اصل کم‌ترین کوشش» را مطرح ساخت. وی در سال ۱۹۴۹ نتایج تحقیقات خود را در قالب کتابی با عنوان «رفتار انسان و اصل کم‌ترین کوشش»^۳ منتشر ساخت. «زیف» بر این باور بود که تمامی رفتارهای فردی و جمعی انسان به‌نوعی از اصل جهان‌شمول «کم‌ترین کوشش» اثر می‌پذیرد (Zipf 1949, 6). اثبات این نظریه و تعمیم آن به تمامی ابعاد وجودی انسان موجب گردید که رفته‌رفته رد پای این اصل در متون تخصصی کتابداری (بویژه در حوزه مطالعات مربوط به رفتار اطلاع‌جویی) نمایان شود. به نظر می‌رسد که «توماس مان» را باید پرچمدار اقتباس اصل کم‌ترین کوشش در متون کتابداری دانست. وی در کتاب خویش با عنوان «الگوهای

¹ Social Reality

² Principle of Least Effort

³ Human Behaviour and Principle of Least Effort

پژوهش کتابخانه‌ای^۱ بسیاری از مسائل مرتبط با رفتار اطلاع‌جویی انسان را از طریق به‌کارگیری این اصل، توجیه‌پذیر ساخته است (Mann 1993, 92). تحقیقات «مان» نشان می‌دهد که اکثر پژوهشگران، در جستجو برای منابع اطلاعاتی مورد نیاز خود، سهولت دسترسی را ملاک کار خود قرار می‌دهند، حتی اگر این امر مستلزم نادیده‌انگاشتن برخی منابع اطلاعاتی ارزشمند گردد (Mann 1993, 92).

نتایج تحقیقات افرادی چون «ویلیامز» و «هنسل»، «هاگ» و «رونی»، یافته‌های «مان» را تأیید می‌کند (Williams and Hensel 1991; Haug 1997; Rooney 2000). «لیو» و «لانگ» در جریان مطالعه منابع اطلاعاتی مورد استفاده دانشجویان کارشناسی دوره‌های آموزش از راه دور دریافتند که اینترنت در بین دانشجویان به لحاظ استفاده در جایگاه نخست، و کتابخانه در جایگاه دوم قرار دارد. آن‌ها دریافتند که دانشجویان با ملاک قراردادن اصل کم‌ترین کوشش، دسترسی به منابع اطلاعاتی از طریق منزل را بر مراجعه حضوری به محل کتابخانه ترجیح می‌دهند (Liu and Lang 2004). دسترسی نسبتاً آسان به منابع غیررسمی اطلاعات، تا حدود زیادی گرایش کاربران به این نوع منابع را توجیه می‌کند.

۳-۴. انسان و حس باورپذیری^۲

ناگفته پیداست که انسان به اشیا و افراد شناخته‌شده، به مراتب بیش از ناشناخته‌ها اعتماد می‌کند. به نظر می‌رسد که هرچه شناخت انسان نسبت به یک فرد یا موقعیت خاص بیش‌تر باشد، گرایش فرد نیز بدان‌ها به همان اندازه افزایش می‌یابد. مثال ساده برای این رویکرد، واکنش کودک در قبال پزشک معالج است. یک کودک به‌واسطه عدم شناخت از توانایی‌های درمانگرانه پزشک، با اولین برخورد دچار اضطراب می‌شود و به‌گریه می‌افتد. اما با افزایش سن و میزان شناخت فرد نسبت به موقعیت پزشک، حس اعتماد و باورپذیری در او افزایش می‌یابد و دقیقاً به همین دلیل است که فرد بیمار به‌راحتی از نسخه‌های تجویز شده پزشک استفاده می‌کند یا خود را به‌راحتی به تیغ جراح می‌سپارد. شاید بتوان چنین رویکردی را به دنیای اطلاعات نیز تعمیم داد. انسان نسبت به اعضای خانواده، همسالان، خویشاوندان و همکاران شناخت دارد و به‌واسطه این شناخت،

¹ Library Research Models

² Believability

حس اعتماد در او تقویت می‌شود. به نظر می‌رسد که جمله معروف «کتاب بهترین دوست انسان است» در مورد بسیاری از افراد، به واسطه عدم شناخت کافی از مزایای کتاب و کتابخوانی، صدق نمی‌کند. «واتس» حس باورپذیری را در زمره مهم‌ترین عوامل مؤثر بر نحوه پژوهش افراد قلمداد می‌کند و بر این اعتقاد است که افراد در مواجهه با اطلاعات معتبر در صدد برمی‌آیند آن‌ها را با الگوهای ذهنی خود درآمیزند (Watts 1998, Qouted in Lu 2007).

«متزگر»، «فلانگین» و «زورون» در مورد نحوه استفاده دانشجویان از وب جهان گستر و دریافت آن‌ها از مفهوم اعتبار اطلاعات، نشان دادند که دانشجویان در استفاده از منابع موجود در وب، بیش از آن که به کتابخانه و دانش کتابداران تکیه کنند، به مهارت‌های شخصی و توصیه‌های دوستان خود متکی هستند. یافته‌های این تحقیق حکایت از آن داشت که ۲۰ درصد از دانشجویان مورد مطالعه، از سن ۵ سالگی به اینترنت دسترسی داشتند و به همین دلیل، مهارت‌های شخصی خود را برای رویارویی با منابع اینترنتی کافی می‌دانستند (توجه داشته باشید که این احساس اطمینان، تنها به باور شخص جستجوگر برمی‌گردد و نه اعتبار منبع اطلاعاتی) (Metzger, Flanagan, and Zwarun 2003).

«تسنگ» و «فاگ» معتقدند که اساساً باید بین مفهوم باورپذیری و اعتبار اطلاعات، تفاوت قائل شد؛ چراکه اولی صرفاً به باور جستجوگر و دومی به خود منبع اطلاعاتی مربوط است. به اعتقاد این دو پژوهشگر، بسیاری از جویندگان اطلاعات، صرفاً براساس باور شخصی خود نسبت به جستجوی اطلاعات مورد نیاز خود اقدام می‌کنند (Tseng and Fogg 1998, Qouted in Byerly 2005). چنین دیدگاهی بر اعتقاد «واتس» در خصوص حس اعتمادپذیری افراد در فرایند پژوهش صحه می‌گذارد.

از سوی دیگر، «با» و «پاوالو» در مطالعه‌ای در خصوص دلایل استفاده مصرف‌کنندگان از وب‌سایت‌های تجاری دریافته‌اند که عامل «اشتهار» فرد تولیدکننده یا طراح، در انتخاب مصرف‌کننده تأثیر بسزایی دارد. در واقع، به‌طور خلاصه شاید بتوان این گونه عنوان کرد که میزان استفاده افراد از منابع اطلاعاتی شخصی و غیررسمی، تا حدود زیادی به باور آن‌ها نسبت به آن منبع اطلاعاتی بستگی دارد (Ba and Pavalou 2002).

۴-۴. انسان و الگوی صرفه جویی اقتصادی

در برخی از متون، شواهدی دال بر وجود نوعی نگرش اقتصادمحور در برخورد انسان با محیط اطراف وجود دارد؛ به این معنا که انسان در موقعیت‌های مختلف درصدد برمی آید هزینه‌های مصرفی خود را تا حد امکان کاهش دهد. نمونه بارز این نوع رویکرد را می‌توان در متون اقتصادی مشاهده کرد. «استیگلر» در بررسی‌های خود دریافت که خریداران در فرایند جستجو برای تهیه اجناس مورد نیاز خود، از الگویی خاص پیروی می‌کنند. مشاهدات وی حکایت از آن داشت که خریداران پیش از اقدام به خرید، ابتدا در مورد هزینه‌های احتمالی جستجو در خصوص قیمت اقلام مورد نیاز خود می‌اندیشند و همه جوانب را ارزیابی می‌کنند. چنانچه هزینه‌های مذکور به اندازه‌ای باشد که جستجو برای اجناس ارزان‌تر را به لحاظ اقتصادی توجیه نماید، فرایند جستجو همچنان ادامه می‌یابد تا ارزان‌ترین جنس، شناسایی و خریداری شود (Stigler 1981).

به نظر می‌رسد که چنین رویکردی به دنیای جستجوی اطلاعات نیز قابل تعمیم باشد. «ار» در زمره نخستین افرادی است که در خصوص معیارهای انتخاب منابع و مجراهای اطلاعاتی به اظهار نظر پرداخته است. وی بر این باور است که مجراها و منابع اطلاعاتی مورد استفاده دانشمندان و متخصصان هر چه باشد، دو شاخص «هزینه» و «زمان جستجوی اطلاعات» در صدر توجه جویندگان اطلاعات قرار می‌گیرد. «ار» در تبیین دیدگاه خود در این باره می‌افزاید که هر زمان جوینده اطلاعات در فرایند جستجو به منبعی برخورد کند که بهره‌گیری از آن با هزینه کم‌تری همراه باشد، الگوی صرفه‌جویی اقتصادی خودنمایی می‌کند (Orr 1970, Qouted in Hardy 1982).

دیدگاه «مارچونینی» نیز در ارتباط با گرایش کاربران به منابع اطلاعاتی شخصی، بر الگوی صرفه‌جویی اقتصادی صحه می‌گذارد. به اعتقاد وی، گرایش جویندگان اطلاعات به منابع اطلاعاتی غیررسمی، از تلاش طبیعی انسان برای کاهش هزینه‌ها سرچشمه می‌گیرد (Marchionini 1995, Qouted in Kebede 2004).

۴-۵. انسان و اضافه‌بار اطلاعات^۱

ظهور فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی همچون وب جهان‌گستر در سال‌های اخیر، حجم فزاینده‌ای از منابع اطلاعاتی را در پیش روی جویندگان اطلاعات قرار داده

^۱ Information Overload

است، به طوری که کتابداران و دیگر متخصصان، به شکل های مختلف در خصوص کمیت و کیفیت منابع اینترنتی و چالش های احتمالی آن ابراز نگرانی کرده اند. یکی از چالش های بسیار مهم و حیاتی در عصر اطلاعات، نحوه شناسایی، بهره گیری و استفاده بهینه از اطلاعات از سوی کاربران است. حجم فزاینده و رو به رشد تولید اطلاعات موجب گردیده که بسیاری از کاربران را توان مواجهه با خیل عظیم منابع اطلاعاتی نباشد. در چنین وضعیتی، به اصطلاح اهل فن، جامعه به معضل «اضافه بار اطلاعات» مبتلا گردیده است. به عبارت دیگر، زمانی که حجم اطلاعات تولید شده فراتر از نیازها و توانایی های کاربران برای پردازش آن ها باشد، اضافه بار اطلاعات حادث می شود (Turetken and Sharda 2003).

برخی بر این باورند که اضافه بار اطلاعات، تهدیدی جدی برای کیفیت آن محسوب می گردد؛ زیرا در چنین حالتی، کاربران خود شخصاً به پالایش اطلاعات می پردازند (Malhorta 1982). در چنین شرایطی، کاربران در بهره گیری از منابع اطلاعاتی غیررسمی، تا حدود زیادی از رویکرد «ارزش افزوده اطلاعات»^۱ سود می برند. براساس گفته «بادناک» و دیگران، اطلاعات به خودی خود بی فایده است، مگر آن که بتوان به شیوه های مختلف، فواید آن را به بند کشید و مورد پالایش^۲ قرار داد (Badenoch et al, Qouted in Edmund and Morris 2000).

اگر یکی از معیارهای ارزش افزایی اطلاعات را پالایش آن بدانیم، به نظر می رسد که منابع شخصی اطلاعات (همچون همکاران، دوستان، و شرکت در همایش ها) تا حدود زیادی از ویژگی ارزش افزوده برخوردار باشند. به عنوان مثال، اطلاعات تخصصی یک پزشک را در نظر بگیرید. یک پزشک، اطلاعات مورد نیاز خود را در کلاس های درس دانشکده های پزشکی و از لابه لای کتاب های تخصصی فرا می گیرد. زمانی که دانشجوی پزشکی تحصیلات خود را به اتمام می رساند و وارد بازار کار می شود، تجارب کاری و حرفه ای وی با مباحث نظری گذشته درمی آمیزد و به نوعی آن را تکمیل می کند. در چنین وضعیتی، دانش پزشک جنبه کاربردی و ارزش مضاعف می یابد و موجب می شود در موقعیت های تصمیم گیری، مورد مشورت دیگر پزشکان قرار گیرد.

¹ Value Added Information

² Filtering

چنین رویکردی در مورد همایش‌های تخصصی نیز صادق است. همایش‌ها اغلب به صورت موضوعی^۱ برگزار می‌شوند؛ به این معنا که موضوع یا محدوده‌ای از موضوعات به هم مرتبط، برای نگارش انتخاب و به متخصصان معرفی می‌شود. مقالات ارسالی توسط هیأت داوران مورد بررسی قرار می‌گیرند و مناسب‌ترین آن‌ها برای سخنرانی انتخاب می‌شوند. انتخاب مقالات معمولاً به شکلی انجام می‌شود که در هر یک از محورهای همایش، دست کم یک مقاله برای سخنرانی برگزیده شود. نویسنده بهترین مقاله از سوی اعضای برگزارکننده همایش مورد تقدیر قرار می‌گیرد. روندی که برشمرده شد، مصداق پالایش اطلاعات (البته در ابعاد کوچک) به شمار می‌آید؛ روندی که موجب می‌شود افراد به واسطه شرکت در همایش‌های تخصصی، ضمن روزآمدسازی اطلاعات خود، از مزایای ارتباط چهره‌به‌چهره و اطلاعات پالایش شده (یا به نوعی گلچین شده) بهره‌مند شوند.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

با توجه به آنچه گفته شد، این احتمال وجود دارد که گرایش روزافزون کاربران (اعم از متخصص و غیرمتخصص) به منابع اطلاعاتی غیررسمی، در آینده نه‌چندان دور، به کم‌توجهی و شاید هم بی‌توجهی کاربران به منابع اطلاعاتی سنتی نظیر کتاب و کتابخانه بینجامد. در چنین شرایطی، شاهد آن خواهیم بود که برخلاف اهمیت عامل کیفیت در روند تولیدات علمی، بسیاری از تحقیقات پژوهشگران از عمق و اعتبار علمی بی‌بهره خواهند ماند. با توجه به دلایلی که در این مقاله برای گرایش کاربران به منابع اطلاعاتی غیررسمی بدان‌ها اشاره شد، پیشنهادهای زیر در جهت رفع یا کاهش پیامدهای احتمالی گرایش صرف به منابع اطلاعاتی شخصی توصیه می‌شود:

◇ هدف غایی هر کتابخانه‌ای، خدمت‌رسانی مطلوب به جامعه استفاده‌کننده است. بر این اساس، کاربران کتابخانه باید کانون توجه باشند. دسترسی آزاد و آسان کاربران به منابع اطلاعاتی می‌تواند توجه کاربران را به منابع و خدمات کتابخانه معطوف سازد. ظهور اینترنت و گرایش روزافزون کاربران به این دنیای مجازی، امکان دسترسی از راه دور به منابع اطلاعاتی را فراهم آورده است و بر این اساس، بهره‌گیری از شیوه‌های نوین همچون طراحی وبسایت برای کتابخانه می‌تواند در این مورد مؤثر باشد.

^۱ Thematic

امروزه بسیاری از کتابخانه‌ها، به واسطه شناسایی قابلیت‌های چندرسانه‌ای و فرامتنی وب جهان گستر، بسیاری از امکانات و خدمات خود را از طریق وب‌سایت کتابخانه برای کاربران راه دور دسترس پذیر ساخته‌اند. خدمات مرجع مجازی، پایگاه‌های اطلاعاتی پیوسته و فهرست‌های رایانه‌ای وب پایه¹ نمونه بارز این نوع خدمات است.

◇ امروزه اطلاعات در بخش بخش زندگی بشر رسوخ یافته و ابعاد مختلف حیات او را تحت تأثیر قرار داده است. رویکرد کالامحور در قبال اطلاعات موجب شده تولید آن هزینه بر باشد و کالایی گران قیمت تلقی شود. در چنین وضعیتی، روشن است که بسیاری از جویندگان و نیازمندان اطلاعات توان پرداخت هزینه‌های دسترسی به منابع اطلاعاتی را نخواهند داشت. وخامت اوضاع به قدری است که بسیاری از کتابخانه‌ها (بوژه کتابخانه‌های دانشگاهی)، جایگزینی سیاست دسترسی در مقابل مالکیت را مطرح ساخته‌اند. چنانچه دسترسی برای کاربر با هزینه زیاد همراه باشد، او به دنبال راه‌های جایگزین خواهد بود و منابع اطلاعاتی شخصی یکی از آن‌ها است. به نظر می‌رسد که برخورداری از یک نظام ملی اطلاع‌رسانی کارآمد می‌تواند در این زمینه راه گشا باشد. چنین نظامی وظیفه هماهنگ‌سازی فعالیت‌های مربوط به تولید اطلاعات در کشور را برعهده خواهد داشت و از نظر مالی از آن حمایت خواهد کرد. در حال حاضر در ایران، مرکز اطلاعات و مدارک علمی جهاد کشاورزی، پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران و کتابخانه منطقه‌ای شیراز به عنوان سه نهاد پیشگام در گردآوری و سازماندهی تولیدات علمی کشور، می‌توانند به واسطه بودجه‌ای که در اختیار دارند، هزینه‌های دسترسی به منابع اطلاعاتی را به حداقل برسانند.

◇ هرگاه دسترسی به اطلاعات دشوار می‌شود، همکاری و تعاون می‌تواند در این زمینه مؤثر واقع گردد. کاهش بودجه و کمبود نیروی انسانی در زمره عواملی هستند که در سال‌های اخیر گریبان‌گیر کتابخانه‌ها بوده است. به نظر می‌رسد که در شرایط کنونی، فعالیت‌های انفرادی راه به جایی نخواهد برد. امضای توافق‌نامه‌های همکاری میان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، ضمن آن که هزینه‌های تهیه و سازماندهی منابع را به میزان قابل توجهی کاهش خواهد داد، امکان دسترسی سریع و آسان به منابع اطلاعاتی را برای نیازمندان اطلاعات مهیا خواهد ساخت.

¹ Web – Based OPACs

۶. فهرست منابع

- بردستانی، مرضیه. ۱۳۸۳. رفتار اطلاع‌یابی متخصصان شاغل در ادارات شرکت ملی نفت مناطق نفت خیز جنوب - اهواز. فصلنامه کتاب ۵۷ (۱): ۹۷-۱۰۸.
- خاکپور، علی. ۱۳۸۳. رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی. فصلنامه کتاب ۵۷ (۱): ۸۸-۹۶.
- سامانیان، مصیب. ۱۳۷۸. تحلیل رفتار اطلاع‌یابی پزشکان شهرستان بجنورد. فصلنامه کتاب ۱۰ (۲): ۸۹-۱۰۰.
- مختارپور، رضا. ۱۳۸۶. بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهرستان رشت. پوستر ارائه‌شده در دومین همایش سراسری دانشجویان کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، کرمان.
- نصیری، ماریا. ۱۳۸۴. بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان و تأثیر استادان بر الگوهای اطلاع‌یابی آن‌ها. کتابداری ۳۹ (۴۳): ۱۵۳-۱۸۱.
- یاری زنگنه، مرضیه. ۱۳۸۴. بررسی نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی دانشگاه خلیج فارس. اطلاع‌شناسی ۳ (۱ و ۲): ۱۳۷-۱۵۶.
- Ba, S., and Pavlou, P. A. 2002. Evidence of the Effect of Trust Building Technology in Electronic Markets: Price Premiums and Buyer Behavior, *Management Information Systems* 26 (3): 243 – 268.
- Byerly, G. 2005. *Internet (and/or Institution) Credibility and User*. Presented at the Internet Credibility and the User Symposium. University of Washington.
- Chen, C.-c., and P. Herson. 1982. Information seeking patterns. In *Information seeking: Assessing and anticipating user needs*, 33-81. New York: Neal Schuman.
- Durrance, J. C. 1984. *Armed for action: Library response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman.
- Edmunds, A., and A. Morris. 2000. The Problem of Information Overload in Business Organizations: A Review of the Literature. *International Journal of Information Management* 20: 17 – 28.
- Hardy, A. 1982. The Selection of Channels When Seeking Information: Cost/Benefit VS Least Effort. *Information Processing and Management* 18(6): 289 = 293.
- Haug, J. D. 1997. Physician's Preferences for Information Sources. *Bulletin of Medical Library Association* 85(3): 223 – 232.
- Haugland, L. and P. Olsson. 2008. The Impact of University Libraries on Changes in Information Behavior Among Academic Researchers: A Multiple Case Study. *The Journal of Academic Librarianship* 34(1): 52-59.
- Kebede, G. 2004. The Information Needs of End-Users of Sub-Saharan Africa in the Digital Information Environment. *International Information and Library Review* 36: 273 – 279.
- Liu, Z., and Z. Ye Lang. 2004. Factors Influencing Distance Education Graduate Student's Use of Information. *Journal of Academic Librarianship* 30(1):18-32.

- Lu, Yang. 2007. The Human in Human Information Acquisition: Understanding Gatekeeping and Proposing New Directions in Scholarship. *Library and Information Science Research* 29: 103 – 123.
- Malhorta, N. K. 1982. Information Load and Consumer Decision Making. *Journal of Consumer Research* 8(4): 419 – 430.
- Mann, T. 1993. Library research models: a guide to classification. *cataloging and computers*. New York: Oxford University Press.
- Metzger, M. J., A. J. Flanagin, and L. Zwarun. 2003. College Student Web Use, Perceptions of Information Credibility, and Verification Behaviour. *Computers & Education* 41: 271–290.
- Rooney, I. 2000. From Troylodytes to Information Managers. *Health Libraries Review* 17(3): 148 – 156.
- Rosaline, O, O. Sola, and O. Okwilagwe. 2002. Information Sources and Utilization Paterns of Pharmaceutical Scientists in Nigeria. *African Journal of Biomedical Research* 5: 137– 140.
- Solano, C., H. Leon, E. Perez, M. Herrero. 2003. The Role of Personal Information Sources on the Decision – Making Process of Casta Rican Dairy Farmers. *Agricultural Systems* 76: 3 – 18.
- Stigler, G. J. 1961. The Economics of Information. *Political Economy* 69: 213 – 225.
- Supphellen, M., S. Haugland, and T. Korneliussen. 2002. SMBs in Search of International Strategic Alliance Perceived Importance of Personal Information Sources. *Journal of Business Research* 55: 785 – 795.
- Turetken, O., and R. Sharda. 2003. Development of a Fisheye-Based Information Search Processing Aid (FISPA) for Managing Information Overload in the Web Enviornment. *Decision Support Systems* 37: 415 – 437.
- Vaughan, L. Q. 1998. A Cross – Cultural Comparison of Business Information Uses. *International Information and Library Review* 30: 157 – 168.
- Verhoeven, A., E. Boerman, and B. Jong. 1995. Use of Information Sources by Family Physicians: A Literature Survey. *Bulletin of Medical Library Association* 83(1): 85 – 90.
- Wilkins, J., and G. Leckie. 1997. University Professional and Managerial Staff: Information Needs and Seeking. *College and Research Libraries* 58: 561 – 574.
- Williams, J. R., and P. J. Hensel. 1991. Changes in Physician’s Source of Pharmaceutical Information: A Review and Analysis. *Journal of Health Care Marketing* 11(3): 46 – 60.
- Zipf, G. K. 1949. *Human behavior and the principle of least effort*. Cambridge, MA: AddisonWesley Press.