



## نیاز اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی

موسی یمین فیروز<sup>۱</sup>، دکتر محمد رضا داورپناه<sup>۲</sup>

### چکیده

نیازهای اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی از مهم‌ترین موضوع‌های مورد توجه پژوهشگران، برای شناسایی نیازهای واقعی و مسائل و مشکلات استفاده‌کنندگان در باز‌یابی و استفاده از اطلاعات است. در تدوین سیاست‌های اطلاع‌رسانی و همچنین ایجاد پایگاه‌های اطلاع‌رسانی، شناسایی نیازها و رفتارهای اطلاعاتی کاربران اهمیت ویژه‌ای دارد. در چند سال اخیر فناوری اطلاعات با تأثیری که بر زیرساخت‌های اطلاعاتی گذاشته تغییر شگرفی بر نیازها، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی کاربران داشته است و این خود باعث شده مطالعات گسترده‌ای در این زمینه در ایران و خارج انجام بگیرد. در این مقاله ابتدا مفاهیم رفتار اطلاعاتی، نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی توضیح داده می‌شود و سپس به الگوی اطلاع‌یابی که مبحث جدیدی است پرداخته می‌شود و در ادامه مطالعاتی که در این زمینه در ارتباط با فناوری اطلاعات (اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی) در ایران و خارج صورت گرفته به صورت مختصر و کوتاه آورده می‌شود.

### کلیدواژه‌ها

نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌یابی، الگوی اطلاع‌یابی، فناوری اطلاعات، اینترنت، پایگاه‌های اطلاعاتی

## مقدمه

از آغاز تمدن بشری، اطلاعات و استفاده از آن از مسائل مهم به شمار می‌آمد و حتی امروزه اطلاعات قدرت به شمار می‌رود. اطلاعات پدیده‌ای است که تصمیم‌گیری ما را تحت تأثیر قرار می‌دهد. وجود و تولید حجم زیادی از اطلاعات در زمینه‌های گوناگون، دوران کنونی را به عصر اطلاعات تبدیل کرده و پدیده‌ای به نام "انفجار اطلاعات" را به وجود آورده است. در این دوران، یکی از مسائل مهم، توزیع اطلاعات براساس نیاز واقعی استفاده‌کنندگان است. نیاز اطلاعاتی موجب می‌شود تا فرد رفتار اطلاعاتی از خود بروز دهد و با بهره‌گیری از مجراهای اطلاعاتی به جستجوی اطلاعات بپردازد. جستجوی اطلاعات نیز از فرایندی خودآگاه و ناخودآگاه تشکیل می‌شود به این صورت که انسان از شروع جستجو تا رسیدن به نتیجه‌ای مطلوب در بازیابی اطلاعات با استفاده از مجراهای اطلاعاتی باید از مراحل علمی و درست گذر کند تا به اطلاعات مرتبط در پایگاه‌های اطلاعاتی دست یابد. قابل ذکر است که طی نکردن درست این مراحل، تأثیر مستقیم بر نتایج جستجو خواهد داشت.

صاحب‌نظرانی همچون ویلسون<sup>۳</sup> این فرایند را در مراحل راه، به‌مثابه الگوی اطلاعاتی به کار برده‌اند (۲۱: ۵۰-۵۷) و در تحقیقات مرتبطی که بعد از آن انجام شده به یک اصل مورد پذیرش محققان مبدل گشت.

در این مقاله مفاهیم نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی و اطلاع‌یابی توضیح داده می‌شود زیرا با بررسی متون مشخص شد که مشکلات عمده پژوهشگران در هنگام مطالعه

**مطالعه در زمینه  
نیازهای اطلاعاتی از سال  
۱۹۲۰ مورد توجه  
پژوهشگران بوده است و  
در اثر تحولات فناوری  
اطلاعات و همچنین به  
دلیل اهمیت این موضوع  
در تدوین سیاست‌های  
اطلاع‌رسانی کشورها در  
دهه ۱۹۹۰ شکل تازه‌ای به  
خود گرفت**

استفاده‌کنندگان، عدم تشخیص تفاوت میان نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی بوده است. همچنین درباره الگوی اطلاع‌یابی بحث می‌شود و چند نمونه از آن ذکر می‌گردد، در انتها نیز توضیحاتی درباره پژوهش‌هایی که در این زمینه‌ها انجام شده به‌طور خلاصه بیان می‌گردد.

## نیازهای اطلاعاتی<sup>۴</sup>

محیط اطلاعاتی که در آن زندگی می‌کنیم آشفته و دستخوش دگرگونی‌ست. با تغییر محیط اطلاعاتی و محمل‌های اطلاعاتی، نیازهای اطلاعاتی کاربران تغییر می‌کند به طوری که شناسایی، تحلیل و تقسیم‌بندی نیازهای اطلاعاتی واقعی کاربران مشکل شده است.

اصطلاح نیاز اطلاعاتی را ویلسون یک مفهوم نسبی و درونی در تجارب ذهنی افراد تعریف کرده است. کریکلاس<sup>۵</sup> نیز آن را شناسایی وجود تردید در افراد می‌داند (۱۸). ویلسون در جایی دیگر بیان می‌دارد که پژوهش درباره نیازهای اطلاعاتی درصدد یافتن جواب‌هایی برای سؤالات زیر است:

۱. چه اطلاعاتی مورد نیاز فرد یا گروه است؟
۲. آیا فرد یا گروه مورد مطالعه به نیازهای اطلاعاتی خویش آگاهی دارد؟
۳. انواع اطلاعاتی که مورد نیاز است کدام است؟
۴. چه عواملی در جریان این نیازها وجود دارد؟ و به نظر او پاسخگویی به این سؤالات اغلب مشکل است، زیرا کسی که نیاز اطلاعاتی دارد به‌طور دقیق معلوم نیست که نیاز خود را در قالب همان عبارات و واژه‌هایی بیان می‌کند که پژوهشگر به دنبال آن است (۲۱: ۵۰-۵۷).

همچنین لاین و بابایی نیاز اطلاعاتی را «آنچه فرد در کار تحقیق و رشد تحقیق به آن محتاج است و نیازهایی که از طریق خدمات اطلاع‌رسانی و مواد کتابخانه‌ای ارضا می‌شوند» تعریف کرده‌اند (۳). نیاز، خاص و عموماً مقید به زمان - آنی یا آتی - است و بنا به گفته کرافورد، نیازهای اطلاعاتی به موارد زیر وابسته است:

- فعالیت کاری؛
- رشته، زمینه و حیطه مورد علاقه؛
- مشاغل سلسله‌مراتبی اشخاص؛
- عوامل برانگیزاننده نیازهای اطلاعاتی؛
- نیاز به تصمیم‌گیری؛
- نیاز به جستجوی اندیشه‌های نو؛

3. Willson  
4. Information Needs  
5. Krikelas

- نیاز به اعتباربخشی اندیشه‌های درست؛

- نیاز به ادای سهم حرفه‌ای؛

- نیاز به برقراری اولویت در کشف و جزآن‌ها (۸: ۱۲-۳۴).

برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی، فرد باید روش‌های گوناگون گردآوری اطلاعات و همچنین عوامل متعددی را که بر نیازهای اطلاعاتی اثر می‌گذارد، بداند. به نظر دیوادسون هیچ روش یا ابزار منفردی را نمی‌توان به‌طور کامل به خدمت گرفت. گزینش دقیق و آموزش فنون متعدد، بسته به نوع کار امری ضروری است. در واقع کاونده نیازهای اطلاعاتی باید با مطالعه و آمادگی همه‌جانبه، خویش را برای تعیین نیازهای اطلاعاتی مجهز سازد.

دیوادسون<sup>۶</sup> گام‌های عمده فرایند شناسایی نیازهای اطلاعاتی را به این صورت عنوان کرده است:

- بررسی موضوع مورد علاقه سازمان و کاربران؛

- بررسی سازمان و محیط آن؛

- بررسی محیط بلافصل کاربران؛

- مطالعه کاربران؛

- مصاحبه رسمی؛

- شناسایی و ثبت نیازهای اطلاعاتی؛

- تحلیل و پالایش نیازهای اطلاعاتی شناسایی شده (۸: ۱۲-۳۴).

مطالعه در زمینه نیازهای اطلاعاتی از سال ۱۹۲۰ مورد توجه پژوهشگران بوده است و در اثر تحولات فناوری اطلاعات و

همچنین به دلیل اهمیت این موضوع در تدوین سیاست‌های اطلاع‌رسانی کشورها در دهه ۱۹۹۰ شکل تازه‌ای به خود گرفت. بنابر مستندات لیزا<sup>۷</sup> در نیمه دوم سال ۱۹۹۶، ۶۷۶ عنوان مقاله که اختصاصاً به بررسی نیازهای اطلاعاتی پرداخته است وجود دارد. مجله تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی<sup>۸</sup> در شماره سوم سال ۱۹۹۷ سرمقاله‌ای درباره «موضوعات تحقیقاتی فراسوی ۲۰۰۰» منتشر کرد، و از هیئت تحریریه درخواست شد که سیاهه‌ای از زمینه‌هایی که احساس می‌کنند تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی در هزاره بعد بر روی آنها متمرکز خواهد بود یا باید متمرکز باشد ارائه کنند. در آن سیاهه به اهمیت پژوهش درباره تحلیل نیازها و شرایط استفاده کنندگان و رفتار اطلاع‌یابی کاربران اشاره شد (۵: ۱۳۳-۱۶۱). با توجه به تحقیقات زیادی که در این زمینه قبل از سال ۱۹۹۷ انجام گرفت، ادامه چنین تحقیقاتی با توجه به تحولات فناوری اطلاع‌رسانی، به‌ویژه جهانی شدن شبکه اینترنت و افزایش روزافزون کاربران آن و تأثیراتی که این شبکه بر نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی آنان گذاشته است، توجیه منطقی می‌یابد.

### رفتار اطلاعاتی<sup>۹</sup>

مجموعه فعالیت‌های انسان در ارتباط با منابع اطلاعاتی و مجراهای اطلاعاتی شامل شناسایی منابع اطلاعاتی، جایابی، جستجو و استفاده از آنها برای رفع نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی نامیده می‌شود (۲۱: ۵۰-۵۷).

رفتار اطلاع‌یابی یا جستجوی اطلاعات، جزئی از رفتار اطلاعاتی انسان است به همین دلیل چگونگی جستجوی اطلاعات، به نوع رفتار اطلاعاتی فرد بستگی دارد. محقق و پژوهشگر در پژوهش‌های مربوط به بررسی نیاز و رفتار اطلاع‌یابی، باید شناخت درستی از نوع رفتار اطلاعاتی جامعه آماری داشته باشد. چرا که در هر رفتار اطلاعاتی صرفاً نیاز اطلاعاتی مطرح نیست. هر رفتار اطلاعاتی دارای همه جنبه‌های یاد شده در تعریف بالا نیست، یعنی همیشه رفتار اطلاعاتی انسان‌ها هم‌سطح و یک شکل نیست و دارای سطح و عمق متفاوتی است. برای مثال ما تماشا کردن تلویزیون، گوش کردن به رادیو و خواندن مجلات و روزنامه را جز رفتار اطلاعاتی انسان‌ها قلمداد می‌کنیم که شاید در آنها فعالیت‌هایی مانند جستجوی اطلاعات از فرد بروز نکند ولی نمی‌توان آن را رفتار اطلاعاتی قلمداد نکرد.

در این مقاله مفاهیم نیازهای اطلاعاتی، رفتار اطلاعاتی و اطلاع‌یابی توضیح داده می‌شود زیرا با بررسی متون مشخص شد که مشکلات عمده پژوهشگران در هنگام مطالعه استفاده‌کنندگان، عدم تشخیص تفاوت میان نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی بوده است

## رفتار اطلاع یابی<sup>۱۰</sup>

رفتار اطلاع یابی یکی از موضوعات تحقیقی مهم در مطالعه استفاده کننده است و معمولاً برای شناسایی نیازهای اطلاعاتی استفاده کنندگان از آن استفاده می شود (۱۸:۴-۳:۱۲). به مجموعه فعالیت هایی که یک فرد برای رفع نیازهای اطلاعاتی خود بعد از شناسایی وجود تردید در خود، انجام می دهد رفتار اطلاع یابی می گویند و شامل اهداف جستجوی اطلاعات، روش جستجو، ابزار جستجو و نوع اطلاعات مورد جستجو، مشکلات جستجو و عوامل مؤثر بر آن می شود. (۵:۱۵-۲۰:۵۰:۲۱-۵۷).

ویلسون رفتار اطلاع یابی را جستجوی هدفمند برای یافتن اطلاعات برای ارضا کردن نیازها قلمداد می کند و او معتقد است فقط کسانی که نیازهای اطلاعاتی شان برای خود آنان مشخص است به استفاده از منابع اطلاعاتی می پردازند، و از اینجا متوجه می شویم که رفتار اطلاع یابی هدفش رسیدن به جواب هایی برای این گونه پرسش هاست:

۱. شخص برای یافتن نیازهای اطلاعاتی خود چه می کند؟
  ۲. چگونه منابع اطلاعاتی را انتخاب و چگونه آنها را جستجو می کند؟
  ۳. چگونه به آنها دسترسی می یابد؟
  ۴. چه عواملی بر این رفتار وی تأثیر می گذارد؟
- همچنین او معتقد است پژوهش هایی که به بررسی سوالات زیر پرداخته اند به پژوهش استفاده از منابع اطلاعاتی تکیه کرده اند:

۱. فرد تا چه اندازه منابع اطلاعاتی زمینه تخصصی خود را می شناسد؟
۲. آیا از این منابع اطلاعاتی استفاده می کند؟
۳. دلایل و هدف وی از استفاده از این منابع چیست؟
۴. در چه مواردی این منابع برای او کاربرد دارند؟ (۲۱:۵۰-۵۷).

## الگوی اطلاع یابی<sup>۱۱</sup>

یکی از تلاش های مؤثر برای پی بردن به میزان موفقیت جستجوگران در بازیابی اطلاعات و شناسایی مشکلات آنان این است که از فرایند رفتار افراد برای بازیابی اطلاعات تا رسیدن به پاسخ مناسب مطلع شد. روند فعالیت کاربران از آغاز جستجو تا رسیدن به نتیجه ای مطلوب در مجراهای اطلاعاتی از مراحل چند، تشکیل می شود که از ترکیب این

مراحل الگوی اطلاع یابی شکل می گیرد. مارچيونینی<sup>۱۲</sup> در سال ۱۹۹۳ و ۱۹۹۵ مدلی از فرایند جستجوی اطلاعات را در انطباق با محیط الکترونیکی پیشنهاد کرد. در این مدل فرایند جستجوی اطلاعات ترکیبی از ۸ فرایند زیر است که مرحله به مرحله بسط می یابند:

۱. تشخیص مسئله یا قبول یک مشکل؛
۲. تعریف و درک مسئله (بیان مسئله در قالب عبارتی روشن)؛
۳. انتخاب یک نظام جستجو (انتخاب مجراهای اطلاعاتی مرتبط از میان پایگاه های اطلاعاتی مختلف)؛
۴. فرمول بندی پرسش (استفاده از عملگرهای منطقی برای ترکیب جستجو)؛

۵. اجرای جستجو (تغذیه کلیدواژه به نظام جستجو و استفاده از محدودگرهای زمانی، مکانی، شکلی)؛
۶. ارزیابی نتایج (سنجش منابع بازیابی شده از نظر کمیت، کیفیت، اعتبار و ارتباط)؛
۷. استخراج اطلاعات (به کار گرفتن اطلاعات مرتبط برای حل همه یا قسمتی از مشکل مانند کپی، دسته بندی و ذخیره اطلاعات)؛

۸. توقف یا تکرار برخی یا همه فرایندها در صورت نیاز (۷)؛
- آلیستر داف<sup>۱۳</sup> نیز مدلی برای اطلاع یابی ارائه داده، و در آن از مفاهیم و معیارهای کتابخانه و علم اطلاع رسانی استفاده کرده است.

مدل رفتار جستجوی اطلاعات او که برای محیط چاپی پیشنهاد شده، دارای ۵ مرحله است:

۱. تعیین واژه های جستجو؛
۲. صورت بندی جستجو؛
۳. تعیین محدودگرهای جستجو؛
۴. منابع جستجوی اطلاعات.
۵. ارزیابی و ثبت اطلاعات (۶:۱۱۲-۱۲۰). این الگو شبیه مدل مارچيونینی است ولی تعدادی از فرایندها در آن لحاظ نشده است.

الیس<sup>۱۴</sup> و همکارانش طی مطالعات مختلف از طریق پرسشنامه، در سال های ۱۹۹۳ و ۱۹۹۷ براساس مطالعه الگوی جستجوی اطلاعات دانشمندان علوم اجتماعی، فیزیکدانان، شیمی دان ها و مهندسان، دریافتند که الگوهای اطلاع یابی فیزیکدان ها و دانشمندان علوم اجتماعی به صورت بنیادی شبیه هم است و اختلاف زیادی میان فعالیت های اطلاع یابی این گروه ها وجود ندارد. آنها همچنین مدلی کلی برای

10. Information Seeking behavior  
11. Information Seeking models  
12. Marchionini

13. Alister Duff  
14. Ellis

جستجوی اطلاعات پیشنهاد و تبیین نمودند که پایه، اساس و چارچوب همه مطالعات بعدی در این زمینه شد. مدل رفتاری آنها دارای فرایند زیر است:

۱. شروع<sup>۱۵</sup>: شناسایی منابع مرتبط و مورد علاقه به عنوان نقطه آغاز جستجو،

۲. برقراری پیوند<sup>۱۶</sup>: دنبال کردن منابع مرتبط دیگر از طریق منابع و مأخذ، یادداشت‌ها و پانویس موجود در منبع اولیه و برقراری زنجیره ارتباطی،

۳. مرور کلی<sup>۱۷</sup>: تورق و بررسی اجمالی منابع اطلاعاتی به دست آمده،

۴. تمایز و بازشناسی<sup>۱۸</sup>: فیلتر کردن منابع اطلاعاتی از نظر کیفیت، کمیت، اعتبار و نشانه‌گذاری<sup>۱۹</sup> آنها،

۵. بازنگری<sup>۲۰</sup>: بررسی مجدد منابع مطلوب و نشانه‌گذاری شده،

۶. استخراج<sup>۲۱</sup>: انتخاب منابع مرتبط تر از بین منابع مطلوب(۱۴).

به نظر کالباخ<sup>۲۲</sup> در مدل ایس، فرایند مرور کلی و تمایز یا بازشناسی، فعالیت‌هایی مجزا از استخراج هستند که به صورت منظم از طریق یک منبع خاص برای شناسایی موضوع مورد علاقه به کار گرفته می‌شوند. ایس استخراج را بر روی وب، فعالیتی منظم در وب سایت‌های انتخاب شده یا مجموعه‌ای از صفحات وب (به ویژه استفاده از موتورهای جستجو) به منظور جستجو و بازیابی منابع مورد علاقه می‌داند. به نظر او فرایند تفاوت یا بازشناسی احتمالاً به تجربیات قبل و بعد جستجوگران، توصیه‌های شفاهی افراد مختلف و یا بازیابی در منابع منتشر شده بستگی دارد (۱۴).

در سال ۲۰۰۰ چون وی و چو و ترن بول<sup>۲۳</sup> مدل رفتار اطلاع‌یابی ایس را در چهار شکل جستجوی اطلاعات کاربران که به وسیله ویلسون در ۱۹۹۸ پیشنهاد شده بود، بر روی وب آزمایش کردند. آنها همه فرایندها را در انواع جستجوها بر روی وب به شکل زیر نشان دادند:

مرور غیرمستقیم<sup>۲۴</sup>: در این نوع جستجو انتظار داریم فرایند شروع و برقراری پیوند به صورت زیر مشاهده شود:

شروع: شناسایی، انتخاب سایت‌ها و صفحات برای آغاز جستجو،

برقراری پیوند: دنبال کردن پیوندهای فرامتنی صفحات اولیه،

مرور مشروط<sup>۲۵</sup>: در حالت مرور مشروط روی وب انتظار

داریم فرایند مرور کلی، تمایز یا بازشناسی و بازنگری به صورت زیر از سوی کاربر مشاهده شود:

مرور کلی: تورق صفحه‌های آغازین، سرعنوان‌ها و نقشه سایت‌ها،

تمایز یا بازشناسی: نشانه‌گذاری، چاپ، کپی، ذخیره و دسته‌بندی و رفتن مستقیم به سایت شناخته شده،

بازنگری: بازدید مجدد سایت‌های مطلوب و نشانه‌گذاری شده برای بازیابی اطلاعات جدید و روزآمد.

جستجوی غیررسمی<sup>۲۶</sup>: در خلال جستجوی غیر رسمی ما انتظار داریم که فرایند تمایز، بازنگری و استخراج به صورت زیر از کاربر مشاهده شود:

تمایز یا بازشناسی: نشانه‌گذاری، چاپ، کپی، ذخیره و دسته‌بندی و رفتن مستقیم به سایت شناخته شده،

بازنگری: بازدید مجدد سایت‌های مطلوب و نشانه‌گذاری شده برای بازیابی اطلاعات جدید و روزآمد،

استخراج: استفاده از موتورهای جستجو (محلی) برای دستیابی به اطلاعات،

جستجوی رسمی<sup>۲۷</sup>: در این جستجو انتظار می‌رود که کاربر فرایند استخراج را همراه با بعضی از فعالیت‌های مکمل به صورت زیر انجام دهد:

بازنگری: بازدید مجدد سایت‌های مطلوب و نشانه‌گذاری شده برای بازیابی اطلاعات جدید و روزآمد.

استخراج: استفاده از موتورهای جستجو برای استخراج اطلاعات(۱۳).

چو و ترن بول از این آزمایش به این نتیجه رسیدند که جستجوی اطلاعات بر روی وب، ویژگی‌های منحصر به فردی دارد، اما می‌توان آن را در بیشتر قسمت‌ها، به وسیله مدل‌های سنتی رفتار اطلاع‌یابی بررسی کرد.

ایس معتقد است که نظام‌های مبتنی بر ابرمتن، قابلیت کاربردی‌ای را دارند که به وسیله الگوی اطلاع‌یابی نشان داده شده است. اگر ما وب جهانی را، یک نظام اطلاعاتی ابرارتباطی در قالب شبکه‌های بی‌شمار در نظر بگیریم؛ بسیاری از فرایندهای رفتاری جستجو توسط کاربران، در آن به شکلی جدید به کار برده می‌شوند، بنابراین شخص می‌تواند عمل جستجو در وب را با یک یا چند صفحه یا وب‌سایت آغاز کند، از طریق پیوندهای فرامتنی آن صفحات، به منابع مرتبط دیگر منتقل شود، صفحات وب انتخاب شده را تورق کند، منابع مفید را برای مراجعه آینده و ملاقات‌های بعدی

نشانه‌گذاری و دسته‌بندی کند، آنها را برای گروه‌های بحث بفرستد که کاربر از اطلاعات جدید و پیشرفت‌های اخیر آگاه شود و یک منبع یا سایت ویژه‌ای را با همه اطلاعات موجود در آن سایت، درباره یک موضوع خاص جستجو کند (۱۳). ویلسون در مقاله خود با عنوان «رفتار اطلاعاتی انسانی» بر مبنای مدل الیس، مدلی ۸ عنصری ارائه کرده است (۲۱: ۵۰-۵۷).

دو فرایند اضافه شده به مدل الیس عبارتند از: بررسی اطلاعات<sup>۲۸</sup> و خاتمه<sup>۲۹</sup> که همان توقف جستجو و در بعضی موارد تکرار بعضی از مراحل است.

### پیشینه نظری

پیسلی<sup>۳۰</sup> به عوامل متعددی اشاره می‌کند که در فرایند استفاده از اطلاعات در نتیجه رفتار اطلاع‌یابی تأثیر می‌گذارند، به‌ویژه سابقه، تجربه فرد، انگیزه، تشکیلات حرفه‌ای، نظام اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، و سودمندی اقتصادی اطلاعات را از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار معرفی می‌کند. به نظر او رفتار اطلاع‌یابی به جنبه‌های کیفی بیشتر توجه دارد به‌ویژه آنکه عوامل زیربنایی روانشناختی و جامعه‌شناسی در آن نقش دارند (۱۹). کونز<sup>۳۱</sup> مطالعه استفاده‌کنندگان را به مثابه مطالعه مجراهای ویژه‌ای بررسی می‌کند که شخص از طریق آنها به اطلاعات دست می‌یابد. این مجراها در واقع کتب، مجلات، کتابشناسی‌ها، همایش‌ها و منابع اطلاعاتی الکترونیکی و اینترنتی هستند که توسط دانشمندان و صاحبان مشاغل مختلف علمی استفاده می‌شوند (۱۶: ۱۵-۲۰). مینزل<sup>۳۲</sup> به وجود تفاوتی در این جریان قائل است. به عقیده وی موقعی که مجرا به عنوان محقق یا جستجوگر مورد توجه باشد، "مطالعه استفاده‌کنندگان"<sup>۳۳</sup> خوانده می‌شود که در واقع مطالعه رفتار اطلاع‌یابی محققان است. زمانی که این مجرا به مثابه یک رسانه ارتباطی مدنظر باشد، "مطالعه استفاده"<sup>۳۴</sup> نامیده می‌شود، و سرانجام هنگامی که این مجرا از دیدگاه نظام ارتباط علمی مطرح شود "جریان اطلاعات"<sup>۳۵</sup> نام می‌گیرد (۱۷: ۴۱-۶۹). اوزان یوکاک<sup>۳۶</sup> دانش تولیدشده به وسیله مطالعه استفاده‌کننده را کمکی بزرگ برای توسعه نظام‌های اطلاعاتی و خدمات اطلاع‌رسانی می‌داند. او نیازهای اطلاعاتی و رفتار اطلاعاتی را دو مقوله تحقیقاتی مهم در مطالعه استفاده‌کننده می‌داند و اظهار می‌دارد که این دو مفهوم مکمل یکدیگر هستند و تحت تأثیر عواملی چون

محیط کاری، زمان، زمینه پژوهشی، رشته تخصصی در افراد مختلف متفاوت هستند. بنابراین اگر اطلاع‌رسانان از این نیاز و رفتار استفاده‌کنندگان مختلف آگاهی داشته باشند می‌توانند با توجه به آنها به ارائه خدمات متنوع در کتابخانه یا مراکز اطلاع‌رسانی اقدام نمایند (۱۸).

به عقیده بابایی کسب مهارت در سنجش نیازهای اطلاعاتی و به کار گرفتن آن، مقدم بر کلیه اقداماتی است که در زمینه طراحی، مجموعه‌سازی و عرضه خدمات اطلاعاتی از سوی اطلاع‌رسانان و کتابداران صورت می‌گیرد. او اظهار می‌دارد که تاکنون مطالعه علمی و دقیقی درباره نیازهای اطلاعاتی استفاده‌کنندگان در ایران صورت نگرفته است. به همین دلیل وضعیت اشاعه اطلاعات در کشور ما کاملاً مبهم است و معلوم نیست خدمات براساس چه مستنداتی و برای کدام مخاطب باید ارائه گردد. او درباره اهمیت مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران می‌گوید: نیاز به کارایی فعالیت‌ها در برآوردن نیازهای اطلاعاتی سبب موجودیت یافتن یک حوزه مستقل یا شاخه علمی به نام "علوم اطلاع‌رسانی" شده است. موضوع این شاخه علمی، مطالعه نیازهای اطلاعاتی و روش‌های برآوردن آن است. به عقیده او عملاً نمی‌توان تعریف دقیقی از نیاز اطلاعاتی به دلیل تبعیت از زمان و مکان ارائه کرد، ولی با مدلی نشان داده است که از چند طریق می‌توان به مطالعه نیازهای اطلاعاتی کاربران پرداخت که عبارتند از: مطالعه کاربران، مطالعه رفتار اطلاع‌یابی و علل بروز یک رفتار اطلاع‌یابی، مطالعه روند بهره‌گیری و مطالعه اشاعه اطلاعات (تولید و انتشارات علمی) (۴: ۳-۱۲). به عقیده اشکنی‌پور استفاده‌کنندگان بانک‌های اطلاعاتی و منابع الکترونیکی، به‌خاطر تفاوت سطح آگاهی همیشه درامر کاوش، با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستند. از آنجا که استفاده‌کنندگان مراکز اطلاع‌رسانی از جنبه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و حتی سطح آگاهی و سواد تخصصی در سطوح مختلفی قرار دارند، رفتار اطلاع‌یابی آنها نیز متفاوت است.

اشکنی‌پور یکی از عوامل مهم تأثیرگذار در ایجاد ارتباط صحیح با منابع الکترونیکی و جستجوی اطلاعات در آن را تأثیرات روانی می‌داند. به عقیده او این تأثیرات از یک سو ناشی از هراسی است که استفاده‌کننده از رایانه و فناوری‌های جدید دارد و از سوی دیگر ناشی از عدم تسلط و آگاهی کامل استفاده‌کننده به موضوع پژوهش است (۱: ۳-۶).

28. Verifying  
29. Ending  
30. Paisly

31. Kunz  
32. Menzel  
33. User Studies

34. Use Study  
35. Flow of Information  
36. Ucak

## پیشینه پژوهش

پژوهش در زمینه مطالعه استفاده‌کننده به اواخر دهه ۱۹۲۰ برمی‌گردد. شوهام<sup>۳۷</sup> مطالعه برنال<sup>۳۸</sup> را اولین تحقیق در زمینه مطالعه نیاز اطلاعاتی می‌داند. وی معتقد است تا دهه ۱۹۵۰ مطالعه دیگری در این زمینه صورت نگرفت. عملاً بررسی نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی پس از تحقیقاتی که طی دهه ۱۹۵۰ در مؤسسه کرنفیلد<sup>۳۹</sup> انجام شد، آغاز گشته است (۲).

تا قبل از دهه ۱۹۹۰ تحقیقات در زمینه نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی در محیط چاپی انجام می‌شد ولی از دهه ۱۹۹۰ به دلیل گسترش فناوری اطلاعاتی از قبیل رایانه‌ها، نرم‌افزارها و به‌ویژه شبکه اینترنت و به تبع آن وب با امکانات قابل توجه و افزایش روزافزون استفاده‌کنندگان آن، تحقیقات به این زمینه سوق پیدا کرد و پژوهشگران سعی کردند به بررسی رفتار اطلاع‌یابی کاربران در این محیط بپردازند.

اولین مطالعه انجام شده در ایران در زمینه مطالعه استفاده‌کننده و رفتار اطلاع‌یابی آنها، به سال ۱۳۵۴ برمی‌گردد. این مطالعه از سوی گروه آموزش کتابداری دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تهران انجام گرفت. هدف این مطالعه بررسی شیوه‌های جستجوی اطلاعات و دستیابی به منابع اطلاعاتی اعضای هیئت علمی دانشکده علوم این دانشگاه بود. نتایج این تحقیق نشان داد که اعضای هیئت علمی بیشتر برای آماده کردن مطالب درسی از منابع اطلاعاتی استفاده می‌کردند (۱۲).

یافته‌های پژوهش ستوده در سال ۱۳۷۷ نشان می‌دهد که میزان استفاده از منابع الکترونیکی پایین است و عواملی مانند جنسیت، درجه علمی، مرتبه دانشگاهی، میزان آشنایی با رایانه و آموزش در میزان استفاده مؤثرند (۱۰). سلاجقه در ۱۳۷۷ در پایان نامه خود نگرش کاربران مرکز اینترنت دانشگاه علوم پزشکی شیراز درباره شبکه اینترنت و دستیابی به اطلاعات از طریق آن را با استفاده از پرسشنامه بررسی کرد. نتایج این تحقیق نشان داد که کاربران به دلایل مختلفی چون آشنایی با نظام جهانی اطلاعات، انجام تحقیقات شخصی، آشنایی با مجلات الکترونیکی و پی بردن به نتایج تحقیقات علمی و تجربیات دیگران، از شبکه اینترنت استفاده می‌کنند. همچنین یافته‌ها نشان داد که مشکل بزرگ کاربران در دستیابی به اطلاعات، پایین بودن سرعت و همین‌طور مسائل مالی و اجتماعی است. پست الکترونیکی بیش از دیگر ابزارهای اینترنت استفاده می‌شود و از گروه‌های بحث و گروه‌های خبری بسیار کم استفاده شده است (۱۱).

در پژوهشی که نگارنده در سال ۱۳۸۲ انجام داد و به بررسی رفتار و الگوی اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی دانشگاه فردوسی مشهد پرداخت، نتایج مهمی به دست آمد. رفتار اطلاع‌یابی اعضای هیئت علمی در حوزه‌های علوم انسانی، مهندسی، علوم و کشاورزی در همه شاخص‌های رفتاری (هدف، نوع منابع اطلاعاتی مورد استفاده، ابزار جستجو و روش جستجو) دارای تفاوت معناداری بوده است؛ به همین دلیل پژوهشگران باید به این مسئله توجه داشته باشند که استفاده‌کنندگان اطلاعات در رشته‌های گوناگون رفتار مشابهی ندارند بلکه رفتار اطلاعاتی آنها متناسب با حیطه کاری و نوع نیازها، متفاوت است. پس به نظر لازم می‌رسد که اطلاع‌رسانان، متناسب با این رفتارها، امکانات و منابع اطلاعاتی لازم را برای رفع نیازهای اطلاعاتی مراجعان خود فراهم سازند.

یکی از نتایج پژوهش این بود که اعضای هیئت علمی با راهبردهای جستجو و منابع اطلاعاتی اینترنتی آشنایی بسیار کمی داشتند و در بیشتر موارد جستجوی آنها ساده و کلیدواژه‌ای بوده است و از روش‌های جستجوی پیشرفته اعم از عبارتی، کوتاه‌سازی و غیره کمتر استفاده کرده‌اند، یا اینکه استفاده از منابع اطلاعاتی اینترنتی مانند دروازه‌های اطلاعاتی و ابرموتور جستجو بسیار پایین بود به طوری که بیشتر آنها هیچ استفاده‌ای از این منابع اطلاعاتی جدید نکرده بودند.

**کسب مهارت در سنجش  
نیازهای اطلاعاتی و به  
کار گرفتن آن، مقدم بر  
کلیه اقداماتی است که در  
زمینه طراحی،  
مجموعه‌سازی و عرضه  
خدمات اطلاعاتی از  
سوی اطلاع‌رسانان و  
کتابداران صورت  
می‌گیرد**

مرور متون مربوطه  
نشان می دهد که  
مطالعات و  
پژوهش های زیادی در  
زمینه اینترنت در ایران  
انجام شده است ولی  
بیشتر آنها  
توصیفی ست و کمتر به  
بررسی رفتارها و  
الگوهای اطلاع یابی و  
چگونگی بازیابی  
اطلاعات کاربران و نوع  
منابعی که آنها جستجو  
می کنند پرداخته شده  
است

انسان ها تغییر می کند.

کتابداران و اطلاع رسانی که رسالت حرفه ای اصلی آنان، رفع نیازهای اطلاعاتی محققان، دانشجویان، استادان و کاربران اطلاعات است در صورتی می توانند به این مهم دست یابند که اطلاعات دقیقی از نیازها، رفتار و الگوی اطلاعاتی مراجعان خود داشته باشند. بنابراین پیشنهاد می شود اطلاع رسانیان مطالعه دقیق و علمی درباره رفتارها و نیازهای کاربران خود داشته باشند به طوری که بتوانند با فراهم آوری امکانات و منابع لازم با صرف کمترین زمان و کمترین هزینه به رفع نیازهای اطلاعاتی آنها بپردازند.

از آنجا که در تدوین سیاست های اطلاع رسانی کشور یکی از نکات اصلی و پایه، شناسایی نیازهای اطلاعاتی جامعه است و بدون آن نیز همه تلاش ها بی نتیجه خواهد بود، باید پژوهش های بیشتر در این زمینه برای شناسایی نیازهای واقعی اطلاعات سازمان ها، نهادها و دانشگاه ها صورت گیرد. بنابراین برای انجام چنین پژوهش هایی پژوهشگر باید اطلاع و آگاهی درستی از مفاهیم ارائه شده در این مقاله داشته باشد. با توجه به گسترش اینترنت در سازمان ها و ادارات و به ویژه کتابخانه ها که موجب شد بخشی به نام «اطلاع رسانی» و یا پایگاه عرضه اطلاعات الکترونیکی در کتابخانه ایجاد شود، این نیاز نیز احساس می شود که مطالعات دقیقی در کشور

در بررسی الگوی اطلاع یابی مشخص شد که بیشتر اعضای هیئت علمی در جستجوی اطلاعات، فرایندهای مدل ایس را به کار می گیرند (۴۹/۰۸ درصد). بعد از مدل ایس بیشترین تبعیت را از مدل مارچیونینی (۲۶/۳۸ درصد) می کنند و الگوی آلیستر داف (۲۴/۵۴ درصد) کمتر از دیگر الگوها مورد استفاده آنها قرار گرفت. نکته جالب توجه اینکه بیشتر اعضای هیئت علمی هیچ اطلاعی از چنین الگوهایی برای جستجوی اطلاعات نداشتند و دیگر اینکه استفاده از این الگوها در حوزه های مختلف (علوم انسانی، کشاورزی، مهندسی و علوم) دارای تفاوت معناداری نبوده است.

از دهه ۱۹۹۰ به بعد پژوهش ها و متون موجود نشان دهنده آن است که اینترنت جنبه های مختلف زندگی کاربران خود را دگرگون کرده است. همچنین متون موجود در این حوزه نشان دهنده تأثیر این فناوری بر رفتار اطلاع یابی کاربران است. صاحب نظران معتقدند که تأثیر اینترنت بر رفتار اطلاع یابی کاربران می تواند جزء موضوعات باارزش و قابل بررسی باشد، از نظر آنان شبکه ها با آسان تر کردن جریان مشارکت ها، اشاعه ایده ها، قابل دسترس و جاری کردن اطلاعات، موجب شده اند که کاربران دانشگاهی، به ویژه اعضای هیئت علمی برای تبادل افکار، پژوهش، آموزش و روزآمد کردن اطلاعات خود از این شبکه ها به طور گسترده ای استفاده نمایند (۹: ۸۳-۹۸).

کتلیج و پیتکو<sup>۴۰</sup> در سال ۱۹۹۵ اولین مطالعه علمی در مورد رفتار اطلاع یابی در وب را منتشر کردند. یافته اصلی پژوهش آنها این بود که کاربران وب در جستجوی خود به صفحات یک سایت تکیه می کنند و به دلیل ناآشنایی با فرایند جستجو عدم توانایی محیط رابط کاربر در راهنمایی استفاده کننده، در بیشتر موارد نمی توانند به اطلاعات خود دسترسی پیدا کنند. همچنین کاربران برای دسترسی به صفحات وب بیشتر از پیوندهای فرامتنی استفاده می کردند تا موتورهای جستجو (۱۴).

### نتیجه

همانطور که اشاره شد شناسایی نیازهای اطلاعاتی کاربران از طریق مطالعه رفتار و الگوی اطلاع یابی یکی از موضوعات پژوهشی مهم در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی ست و برای همیشه پایدار بوده و میرایی ندارد، زیرا همراه با تغییرات محیط اطلاعاتی و فناوری اطلاع رسانی رفتار و الگوی اطلاع یابی



درخصوص رفتار و الگوی اطلاعاتی کاربران اینترنت و منابع الکترونیکی صورت گیرد تا هر چه سریع‌تر موانع و مشکلات استفاده و بازیابی اطلاعات از طریق اینترنت شناسایی شود و با برنامه‌ریزی دقیق و حساب شده برای رفع آنها اقدام گردد. مرور متون مربوطه نشان می‌دهد که مطالعات و پژوهش‌های زیادی در زمینه اینترنت در ایران انجام شده است ولی بیشتر آنها توصیفی‌ست و کمتر به بررسی رفتارها و الگوهای اطلاعاتی و چگونگی بازیابی اطلاعات کاربران و نوع منابعی که آنها جستجو می‌کنند پرداخته شده است.

### منابع

۱. اشکنی‌پور، ناصر. «تغییر و تعدیل رفتار اطلاعاتی جامعه استفاده‌کنندگان». اطلاع‌رسانی، دوره سیزدهم، ۳ و ۴ (بهار و تابستان ۱۳۷۷): ۳-۶.
۲. اکرمی، مهین. «بررسی امکانات و نیازهای اطلاعاتی کارخانه‌های صنایع غذایی مشهد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۸۰.
۳. بابایی، محمود. نیازسنجی اطلاعات. تهران: مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران، ۱۳۷۸.
۴. همو. «مبانی نیازسنجی اطلاعات». اطلاع‌رسانی، دوره دوازدهم، ۳ و ۴ (تابستان ۱۳۷۶): ۳-۱۲.
۵. چاودوری، جی جی. «پژوهش درباره اینترنت و بازیابی اطلاعات». ترجمه مهدی خادمیان. کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره سوم، ۴ (پاییز ۱۳۷۹): ۱۳۳-۱۶۱.
۶. داف، آلیستر. «جستجوی آثار و متون، الگوی کتابخانه‌ها برای آموزش مهارت‌های اطلاعاتی». ترجمه نفیسه دری‌فر. کتابداری و اطلاع‌رسانی، دوره اول، ۳ (بهار ۱۳۷۷): ۱۱۲-۱۲۰.
۷. داوریناه، محمدرضا. جستجوی اطلاعات علمی و پژوهشی در منابع چاپی و الکترونیکی. تهران: دبیرش، ۱۳۸۱.
۸. دیوادسون، ف. ج؛ اینگم، پرتپ. «روشی برای شناخت نیازهای اطلاعاتی کاربران». ترجمه اسدالله آزاد. گزیده مقالات ایفلا ۹۶ (چین ۳۱-۲۵ اوت ۱۹۹۶)، زیر نظر عباس حری به همت ویراستاری تاج‌الملوک ارجمند. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۷۶، ص ۱۲-۳۴.
۹. رضایی شریف‌آبادی، سعید. «تاثیر شبکه اینترنت بر

ارتباط علمی میان روانشناسان دانشگاهی استرالیا». ترجمه معصومه کربلا آقایی کامران. فصلنامه علمی - پژوهشی علوم انسانی دانشگاه الزهراء، دوره ششم، ۲۸ (زمستان ۱۳۷۷): ۸۳-۹۸.

۱۰. ستوده، هاجر. «بررسی استفاده از منابع الکترونیکی اطلاعات با تاکید دیسک‌های فشرده و شبکه اینترنت در میان اعضای هیئت علمی دانشگاه شیراز و دانشگاه علوم پزشکی شیراز». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشگاه شیراز، ۱۳۷۷.

۱۱. سلاجقه، نرگس. «نگرش کاربران مرکز اینترنت دانشگاه علوم پزشکی شیراز در مورد اینترنت و دستیابی به اطلاعات از طریق آن». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز، ۱۳۷۷.

۱۲. نوروزی چاکلی، عبدالرضا. «رفتارهای اطلاعاتی پژوهشگران مراجعه‌کننده به وب از طریق تماس با شبکه جهانی اینترنت مستقر در دانشگاه تربیت مدرس». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۷۹.

13. Choo, Chun Wie; Turnbull, Don. "Information Seeking on the web of Browsing and searching". 2000. [on-line]. Available: <http://www.firsimonallydk.com/issu5-2/choo>. [20 Apr. 2002]

14. Kalbach, James. "Designing for information foragers: A Behavioral Model for Information seeking on the new world wide web". 2001. [on-line]. Available: <http://www.internettg.org/newsletter/dec./articleinformationforagers.html>. [16 Apr. 2002].

15. Krikelas, J. "Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts". *Drexel*

19. Paisly, W.J. *Information needs and Uses. Annual Review of Information Science and Technology*. Washington: American Society for information science. 1968.

20. Shoham. Learning information retrieval Agent. Proc.. AAAI Symp... Stanford. March 1995.

21. Wilson, T.D. ; Streatfield, D.R. "Human Information Behavior". *Special Issue on Information Science Reaseresh*. Vol. 3, No. 2 (2000): 50-57.

*Library Quarterly*, No. 19 (1983): 5-20.

16. Kunz, Werner. "Methods of Analyzing and Evaluation of Information Needs". Munchen: Verlag Doucumentation, 1977.

17. Menzel, H. "Information needs and uses in Science & Technology". *Information science and Technology*, Vol. 1 (1966): 41-69.

18. Ozan ucak, N. "Information Seeking and Information behavior of at a Turkish Univerdity". 1998. [on-line]. Available: <http://www.Ifla.org/IV/ifla64.041-112e.htm>. [16 Apr. 2002].

تاریخ دریافت: ۱۳۸۲/۱۲/۱۷

