**نام مقاله: از نگاه استفاده‌كننده: معرفي روش‌شناسي كيفي ـ كم‍ّي معنابخشي**

**نام نشريه: فصلنامه كتابداري و اطلاع رساني (اين نشريه در www.isc.gov.ir نمايه مي شود)**

**شماره نشريه: 25 \_ شماره اول ، جلد 7**

**پديدآور: برندا دروين**

**مترجم: دكتر ابراهيم افشار**

**چكيده**

**مقاله حاضر ترجمه فصلي از كتاب «پژوهش كيفي در مديريت اطلاعات»****[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn1" \o ") است كه به معرفي يك رويكرد روش‌شناختي براي مطالعه كاربرد اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي ايجادشده پس از سال 1972 به بعد مي‌پردازد. اين رويكرد (يعني معنابخشي‌) براي مطالعة نيازها، انگاره‌ها، و رضايتمندي كاربران بالفعل و بالقوه نظام‌هاي اطلاعاتي و ارتباطي به كار مي‌رود. در بخش نخست، مفروضات و بنيادهاي نظري اين روش مطرح مي‌شود. پس از آن، توصيف خود روش و روش‌هاي برآمده از آن آمده است.**

**كليدواژه‌ها: پژوهش كيفي، معنابخشي، مديريت اطلاعات، مطالعات كاربردگرا**

**مقدمه**

هدف اين نوشته معرفي روش پژوهش موسوم به معنابخشي[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn2" \o ") است كه از سال 1972 در تلاش براي دستيابي به راه تازه‌اي در مطالعة شيوة بهره‌گيري افراد از اطلاعات و نظام‌هاي اطّلاعاتي شكل گرفته و بسط يافته است. از اين رويكرد در مطالعة نيازهاي استفاده‌كنندگان بالفعل و بالقوة نظام‌هاي اطلاعاتي و ارتباطي و نگرش‌هاي آنان و سنجش رضايتشان از اين نظام‌ها استفاده شده است. در يك كلام، رويكرد معنابخشي را براي شناخت آنچه كه افراد از اين نظام‌ها مي‌خواهند، آنچه از آن‌ها به‌دست مي‌آورند، و تلقي آنان از اين نظام‌ها به‌كار گرفته و مي‌گيرند.

در بخش اول اين گفتار، مفروضات اساسي و بنيان‌هاي نظري رويكرد بيان مي‌شوند. در بخش دوم، خود رويكرد وصف مي‌شود و روش‌هاي مشتق از آن توضيح داده مي‌شوند و در بخش سوم مثال‌هايي عرضه مي‌شوند كه نشان مي‌دهند چگونه رويكرد معنابخشي در موارد متعدد در مطالعة رفتار استفاده‌كنندگان بالفعل و بالقوة نظام‌هاي اطلاعاتي و ارتباطي به‌كار رفته است.[[3]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn3" \o ") در پايان جايگاه رويكرد معنابخشي را در مباحثات جاري علوم اجتماعي به طور اعم، و در تقابل جاري روش‌هاي تحقيق كم‍ّي و كيفي به طور اخص، بررسي مي‌كنيم (نگاه كنيد به يادداشت شماره 1).

**مفروضات و بنيان‌هاي نظري**

اصطلاح معنابخشي براي اشاره به نظريه، مفروضات، آرا، و روش‌هاي خاص پژوهشي به‌كار برده مي‌شود كه با ني‍ّت مطالعة چگونگي معناآفريني آدميان در جريان زندگي روزمره از آن‌ها استفاده مي‌شود. برخي معنابخشي را نظريه، برخي آن‌را مجموعه‌اي از روش‌هاي پژوهش، و برخي ديگر آن‌را رويكرد روش‌شناسانه و سرانجام، شماري آن‌را مجموعه‌اي از يافته‌ها مي‌دانند.

در معناي عام، معنابخشي همة اين‌ها هست. اما پيش از هر چيز، معنابخشي مجموعه‌اي از مفروضات فرانظري[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn4" \o ") و حكم‌ها يا گزاره‌هايي دربارة ماهيت اطلاعات، ماهي‍ّت استفادة افراد بشر از اطلاعات، و ماهيت ارتباطات انساني است.

برخي از اين مفروضات در اين رويكرد، بديهي تلقي مي‌شوند، زيرا واضعان اين نظريه در مورد آن‌ها استدلالي به عمل نياورده‌اند. ام‍ّا برخي ديگر با قياس استنتاج شده‌اند، و برخي نيز نتيجة پژوهش تجربي هستند. مفروضات و گزاره‌هاي رويكرد معنابخشي، پژوهشگر را در شكل‌دادن به پرسش‌هاي تحقيق و گردآوري داده‌ها و نحوة تحليل آن‌ها هدايت مي‌كنند. براساس همين مفروضات، تعدادي روش، بخصوص روش‌هاي مصاحبه با افراد درخصوص تجربه‌هاي شخصي ايشان، شكل گرفته است. به همين جهت است كه گاهي كساني معنابخشي را فقط تئوري اجراي مصاحبه مي‌دانند. معنابخشي اين نيز هست.

ام‍ّا اصطلاح معنابخشي در اساس، به تعدادي از روش‌هاي منسجم براي مطالعة عمل معنابخشي توسط انسان‌ها گفته مي‌شود كه از بنيان نظري خاصي استخراج شده‌اند. اين انسجام به گونه‌اي است كه مي‌توان نتيجه گرفت كه در اينجا روش كشف حقيقت به دنبال نظريه، و در اثر آن به وجود آمده است، نه چنانكه انتظار مي‌رود، پيش از آن.

در اصطلاح روش‌شناسي، رويكرد معنابخشي برآيند و نتيجة چارچوب نظري خودش است. اين نكتة بااهميتي است، چراكه درواقع همة روش‌هاي تحقيق به دنبال نظريه و بعد از آن شكل گرفته‌اند. ام‍‌‍ّا مشكل اين‌‍‌جا است كه در اغلب روش‌هاي مطالعة رفتار انساني، بويژه رفتارهاي مربوط به جستجو و مصرف اطلاعات، پيوستگي كه ميان مفروضات و گزاره‌ها با روش وجود دارد، پنهان مي‌ماند. در اين مطالعات نيز حقيقت‌داشتن چيزهايي مفروض انگاشته مي‌شود وكل مساعي پژوهشي در زمينة بهره‌گيري انسان‌ها از نظام‌هاي اطلاع‌رساني چنان برگزار مي‌شود كه انگار هيچ رويكرد ديگري وجود ندارد.

براي بسط بهتر اين نكته، مناسب است كه ابتدا به بيان مفروضات و گزاره‌هايي بپردازيم كه بيشتر پژوهش‌ها دربارة استفاده انسان از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاع‌رساني بر آن‌ها استوار هستند، سپس اين مفروضات و گزاره‌ها را با مفروضات و گزاره‌هاي بنياني رويكرد معنابخشي مقايسه مي‌كنيم.

بهتر است بحث را با بيان مفهوم ناپيوستگي[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn5" \o ") كه فرض بنياني رويكرد معنابخشي است آغاز كنيم (نگاه كنيد به يادداشت شماره 2). به موجب اين فرض، ناپيوستگي يك وجه اساسي واقعيت است و حضور آن در همة عرصه‌هاي هستي ميان موجودات (اعم از جاندار و بي‌جان) و ميان زمان‌ها و ميان مكان‌ها مسل‍ّم فرض مي‌شود.

ناپيوستگي ميان واقعيت و حواس آدمي، ميان حواس آدمي و ذهن او، ميان ذهن او و زبان او، ميان زبان او و پيامي كه آن زبان مي‌آفريند، و ميان پيام آفريده‌شده و كانال انتقال آن، و ميان انسان يك زمان و انسان زمان ديگر و ميان يك انسان و انسان همزمان او، ميان آدمي و فرهنگ، ميان آدمي و نهاده‌ها، ميان نهاد و نهاد، ميان مل‍ّت و مل‍ّت و مانند اين‌ها وجود دارد. ناپيوستگي يك امر ثابت در طبيعت به طور عام، و در انسان به‌طور خاص، است.

دربارة آغازكردن با اصل ناپيوستگي در بسياري از عرصه‌هاي پژوهشي سخن مي‌توان گفت. ولي مورد نظر ما در اين‌جا، به‌كارگرفتن آن در مطالعة استفادة افراد انساني از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي است. در رويكرد معنابخشي فرض بر آن است كه اصل يا فرض ناپيوستگي در مطالعة استفادة انسان از اطّلاعات، آنجا كه قصد ما شناخت رفتاري است كه از درون كنترل مي‌شود، اهميت دارد. پژوهش‌هاي بسياري را مي‌توان مثال آورد كه در آن‌ها نيازي به استفاده از فرض ناپيوستگي نيست، زيرا چنين پژوهش‌هايي به پرسش‌هائي مي‌پردازند كه در آن‌ها به اطلاعات به‌مثابه چيزي كه جدا از تلقي انسان وجود دارد، برخورد مي‌شود. مثلاً وقتي ما از قبل مبنايي براي تعيين صح‍ّت پاسخ به پرسش‌هاي مرجع تعيين مي‌كنيم، طبعاً مي‌توانيم ميزان پاسخگويي صحيح به اين پرسش‌ها را با مقايسة پاسخ‌ها با اين مبناها بسنجيم، يا اگر منظور ما دانستن اين باشد كه چه عناصري از يك منبع اطلاعات (نظير يك كتاب يا يك پايگاه) در يك نظام اطلاعاتي (نظير مجموعة يك كتابخانه يا خدمات اطلاع‌رساني) مورد استفاده قرار مي‌گيرند، مي‌توان با شمارش تعداد دفعاتي كه هر عنصر به فعالي‍ت درآمده (مثلاً اگر كتاب كتابخانه است يا اگر فايل رايانه‌اي است، چند بار مورد مراجعه قرار گرفته و مانند اين‌ها) به منظور خود دست يابيم.

اما بسياري و چه بسا بيشتر پرسش‌هايي كه در مديريت اطّلاعات و طراحي نظام‌هاي اطّلاعاتي و كار با آن‌ها مطرح مي‌شود، آن‌هايي هستند كه عامل انساني در آن‌ها دخيل است؛ نظير اين پرسش كه چطور مي‌توان پايگاه داده را طوري طراحي كرد كه به بيشترين وجه مورد استفاده قرار گيرد؟ عرضة چه خدماتي لازم است؟ استفاده‌كنندگان تا چه حد‌ّ از خدمات ما راضي هستند؟ چرا برخي از كساني كه بايد، از خدمات ما استفاده نمي‌كنند؟ چطور بايد از توانمندي‌هاي فناوري نو براي بسط و توسعة خدمات خود استفاده كنيم؟

آنچه كه در ادامه مي‌آيد شرح تعارض‌هايي است كه در سطح مفروضات بنياني ميان رويكرد پژوهش مرسوم و رويكرد معنابخشي وجود دارد. بيان اين تعارضات منطق فرض ناپيوستگي را توضيح مي‌دهد و اين‌كه چرا اين فرض براي بيشتر پژوهش‌هاي مربوط به اطلاعات ضرورت دارد.

فرض‌هايي كه در اين بخش به آن‌ها مي‌پردازيم فقط به كار پژوهش نمي‌آيند؛ اين فرض‌ها را مي‌توان در كار طراحي و مديريت و در كار با نظام‌هاي اطلاع‌رساني نيز درنظر داشت و مبناي عمل قرار داد. رويكرد معنابخشي از آغاز كار خود، رسالت پژوهشي خود را قطع پيوند با تفكري قرار داده است كه طراحي نظام‌هاي اطلاع‌رساني تا اين زمان بر آن‌ها استوار بوده است.

**استفاده از اطلاعات: انتقال شيء يا شكل‌دادن معنا**

وجه بنياني در به‌كاربستن رويكرد معنابخشي در مطالعة استفاده آدمي از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي، فهم انسان از ماهي‍ّت اطلاعات است. برمبناي فرض ناپيوستگي و به اتكاي آن، اطلاعات چيزي دانسته مي‌شود كه يك يا بيش از يك فرد آدمي در زمان و مكاني معي‍ّن آن را مي‌آفريند. رويكرد معنابخشي، اطلاعات را چيزي كه جدا از فعاليت رفتاري انسان وجود داشته باشد، نمي‌داند.

اين بدان معنا نيست كه معنابخشي از روي افراط معتقد به آن باشد كه هيچ نظمي وجود ندارد و آدمي نيز هيچ ابزاري در اختيار ندارد تا با استفاده از آن به تصويري جامع‌تر و با ثبات‌تر از واقعيت موجود دست يابد. بلكه معتقد است اولاً، هر نظمي خود بالقوه از زمان به زمان و از مكان به مكان دچار ناپيوستگي است؛ ثانياً هر نظمي هم كه وجود داشته باشد، مستقيماً قابل وصول توسط انسان نيست. زيرا زمان و مكان و محدوديت‌هاي نوعي و فردي انسان، مشاهدات او را كم‌دامنه مي‌كند. از اين هم فراتر، معنابخشي فرض را بر آن مي‌گذارد كه انسان، چه به‌طور مطلق و چه به‌طور نسبي، ضابطه و مبناي خارج از وجود خود در اختيار ندارد كه بتواند براي تشخيص حقيقت به آن مراجعه كند.

ضابطه‌ها و مبناهايي كه آدميان براي عمل فردي و جمعي خود مورد استفاده قرار مي‌دهند، در جريان تعامل ايشان با يكديگر ساخته و خلق شده و مي‌شوند. از نگاه رويكرد معنابخشي، نحوة استفاده از اين ضابطه‌ها و استانداردها هم ساخته و پرداختة خود ما است. يك نفر ممكن است بخواهد استفاده از اطلاعات را با ضابطه و استانداردي كه آن‌را «دقت» مي‌نامد بسنجد، و ديگري مفاهيمي نظير مصلحت، آشنايي يا راحتي را ضابطة قضاوت قرار دهد. از اين هم فراتر، نظمي را كه آدميان در درون آن زندگي مي‌كنند، نمي‌توان بديهي تلقي كرد: آن نيز ساخته مي‌شود. آدم‌ها با سخن خود و تبادل مداوم مشاهدات شخصي با يكديگر، همواره به دريافت‌هاي محدود، اما با ثبات‌تري نائل مي‌شوند.

چيزي كه در اين ميان مهم است اين‌است كه اطلاعات را برمبناي هريك از مفروضات فوق، چگونه مي‌توان مطالعه كرد؟ اگر فرض كنيم كه اطلاعات جدا از بشر وجود دارد، آنوقت در مطالعة اطلاعات مي‌توانيم منحصراً به امر «انتقال» بپردازيم و پرسش‌هاي پژوهشي را كه اين مفهوم برمي‌انگيزد مطرح كنيم و به دنبال پاسخ آن‌ها به پژوهش بپردازيم و مثلاً بپرسيم: شخص مورد مطالعة ما چه مقدار اطلاعات دريافت كرده؟ آيا اطلاعاتي كه دريافت كرده دقيق بوده يا نه؟ چه بايد كرد كه افراد، اطلاعات دقيق‌تر دريافت كنند؟ و مانند اين‌ها.

اما اگر بپذيريم كه اطلاعات آن چيزي است كه در ذهن آدمي شكل مي‌گيرد و ساخته و پرداخته مي‌شود، پرسش‌هاي پژوهشي ديگري براي ما مطرح مي‌شوند؛ نظير اين‌كه: فرد مورد مطالعه چه فكري درسر داشته كه منجر به آن شده كه اطّلاع خاصي را، دقيق بخواند؟ يا چه راهي را دنبال كرده كه او را به آنجا كشانده كه اطّلاعي را، كه شخص ديگري آن‌را دقيق مي‌داند و مي‌پذيرد، نپذيرد؟ يا نظام‌هاي اطلاع‌رساني را چطور بايد طراحي كنيم كه به افراد اين امكان را بدهد كه آنگونه كه خود مي‌خواهند در آن‌ها به جستجو بپردازند؟

مطلب اين نيست كه تحت هيچ شرايطي ملاك «دق‍ّت» ارزش ندارد، بلكه مطلب اين است كه هرگاه بپذيريم كه اطلاعات، جدا از ملاحظه‌هاي انساني وجود دارد و توانايي كامل براي هدايت كردن دارد (يعني دچار ناپيوستگي و قطع نيست)، آنوقت ديگر امر مطالعة استفادة انسان از اطلاعات، فقط شرايطي را مورد توجه قرار خواهد داد كه در آن، پيوستگي برقرار است و از قطع و ناپيوستگي خبري نيست.

**استفاده از اطلاعات از نگاه نظاره‌گر و از نگاه عامل**

فرض ديگري كه مستقيماً از بحث فوق نتيجه مي‌شود و مورد قبول رويكرد معنابخشي است، اين است كه استفادة آدمي از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي بايد از نگاه استفاده‌كننده مطالعه شود و نه از نگاه نظاره‌گر. تقريباً تمامي مطالعات جاري در اين حوزه از نگاه نظاره‌گر صورت مي‌گيرد و در اين مطالعات، پرسش‌هايي مطرح مي‌شوند كه ساختة عوالم ما هستند نه عوالم استفاده‌كننده. ما از استفاده‌كننده مي‌پرسيم كدام يك از كارهايي را كه «ما» انجام مي‌دهيم مي‌خواهي؟ از ميان آنچه كه «ما» به تو عرضه مي‌كنيم، كدام را مورد استفاده قرار مي‌دهي؟ كداميك از كارهاي «ما» را بيشتر مي‌پسندي؟ استفاده از نظام «ما» برايت آسان است يا نه؟ كدام بخش از نظام «ما» به دردت مي‌خورد؟ اگر «ما» فلان خدمت را عرضه كنيم، تو از آن استفاده مي‌كني؟ مهارت‌هاي تو براي استفاده از نظام «ما» كافي است؟ و مانند اين‌ها.

با اين‌كه برخي از اين پرسش‌ها بيش از بقيه «استفاده‌كننده‌مدار» هستند، اما تمامشان از زاوية نظام مطرح شده، و بر اين فكر بنا شده‌اند كه نظام اصل است و اشخاص و استفاده‌كنندگان بايد خود را با آن منطبق كنند، نه بالعكس. وقتي فهرست بلندبالاي خدمات را به استفاده‌كننده عرضه مي‌كنيم و از او مي‌خواهيم آن‌هايي را كه مي‌خواهد علامت بزند، دنيايي ساخته و پرداخته به او عرضه مي‌شود. به‌كاربستن اين يافته‌ها در نظام‌هاي اطلاع‌رساني، كار سرراستي به‌نظر مي‌آيد، اما موارد شكست‌ نظام‌هايي كه اين يافته‌ها در آن‌ها به‌كار گرفته شده، نيز فراوان است. مشكل از آنجا ناشي مي‌شود كه اين يافته‌ها چيزي دربارة آدم‌ها و واقعيت از نظر آنان به ما نمي‌گويند و نشان نمي‌دهند كه افراد مي‌توانند از اين نظام‌ها بهره‌برداري‌هايي كنند كه خود نظام‌ها و طراحان آن‌ها تصورش را هم نمي‌توانستند بكنند؛ يا اين‌كه چطور مي‌شود چيزي كه از نظر نظام و طراحان آن، ناكامي محسوب مي‌شود، وقتي از چشم استفاده‌كننده به آن نگريسته شود، نوعي توفيق باشد. اين نوع داده‌ها كمكي به فهم اين كه چرا خدمتي كه افراد دربارة آن سخن گفته‌اند و آن‌را مي‌خواهند، بعد از عرضه مورد استفاده‌شان قرار نمي‌گيرد، يا چرا در حالي كه فناوري‌هاي ارتباطات، دنيا را فرا گرفته، باز گويي ما در حال ايجاد دنيايي هستيم كه به دارا و ندار اطلاعاتي تقسيم مي‌شود، نمي‌كند. اين نوع داده‌ها به‌ما نمي‌‌گويد هرگاه خواسته باشيم به مردم آن طور كه خودشان مي‌خواهند خدمتي كرده باشيم، نظام‌هاي خود را به كدام سو هدايت كنيم.

**استفاده از اطلاعات به‌مثابه وضع و به‌مثابه فرآيند**

معنابخشي، توجهش به رفتار است و بنا را بر اين مي‌‍‌گذارد كه چيزهاي با اهميت دربارة استفادة انسان از اطلاعات و نظام‌‍‌هاي اطلاعاتي را بايد از روي رفتار او فهم كرد، يعني از روي قدم‌هايي كه موجود انساني برمي‌دارد تا به دنياي خود معنا ببخشد. اين قدم‌برداشتن‌ها، يا ارتباط‌برقراركردن‌ها، هم رفتارهاي دروني (نظير مقايسه، دسته‌بندي، خوش‌آمدن و خوش‌نيامدن، قطب‌بندي، كليشه‌بندي، و مانند اين‌ها) و هم رفتارهاي بيروني (نظير فريادزدن، كناره‌گرفتن، موافقت، مخالفت، توجه‌كردن، گوش‌دادن) را شامل مي‌شوند.

درحالي كه تقريباً تمام پژوهش‌ها در حوزة علوم اجتماعي، به قوت رويكردهايي كه به رفتار انسان به چشم يك فرايند مي‌نگرند اذعان دارند، در عمل آن را بسيار كم به كار مي‌بندند. معمولاً توجه به‌جاي فرايندها و راه و روش‌هاي رفتاري، معطوف به وضع‌ها و اشخاص است. مثلاً پژوهش متعارف مي‌پرسد چه كساني از نظام استفاده مي‌كنند؟ به چه چيزي دسترسي دارند؟ چگونه به ديگر استفاده‌كننده‌ها وصل مي‌شوند؟ چه مهارت‌هايي دارند؟ و مانند اين‌ها. پژوهش متعارف نمي‌پرسد چه تصوراتي در شخص شكل گرفته كه او را بر آن داشته كه براي يافتن نايافته‌اش به سراغ دستگاه اطلاع‌رساني خاص بيايد. درواقع در پژوهش متعارف، تصور شكل‌گرفتة شخص، امر ثابت فرض مي‌گردد و به آن به‌صورت «وضع نياز به اطلاعات» نگريسته مي‌شود. كم و كيف اين «وضع نياز» ديگر مورد بررسي قرار نمي‌گيرد و باز نمي‌شود، زيرا عملاً فرض اين است كه چنين كم و كيفي وجود ندارد. از ديد كسي كه استفاده از اطلاعات، «انتقال شيء» است، «وضع نياز» نيز ضرورتاً امري يكسره تلقي مي‌شود كه قابل تجزيه و تحليل نيست.

استفاده از فرض‌هاي «استفاده از اطلاعات به‌مثابه وضع» تبعات متعددي براي پژوهش دارد. مثلاً، پژوهش‌هاي حوزة اطلاع‌رساني نوعاً هم‌ّ خود را به‌سوي پيش‌‍‌بيني و تبيين استفادة انسان از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي به‌صورت فارغ از زمان و مكان معطوف مي‌دارند. مثلاً به سطوح تحليل (مثل مبادلة اطلاعات در سطح فردي در مقايسه با مبادلة اطلاعات در سطح رسانه‌هاي همگاني) توجه مي‌كنند ‌ـ انگار كه سطح بايد تفاوت‌هاي رفتار را توضيح دهد؛ يا فرض مي‌كنند كه موضوع اطلاعات ـ آنگونه كه ما آن‌را تعريف مي‌كنيم ـ بايد اين تفاوت‌ها را توضيح دهد (مثل اطلاعات بهداشتي در مقايسه با اطلاعات سياسي و در مقايسه با اطلاعات علمي)؛ يا توجه خود را صرف ويژگي‌هايي همچون سن و جنس و شخصيت و مهارت‌ها و قوت‌هاي فرد مي‌كنيم و ديگر به ويژگي‌هاي زماني و مكاني كاري نداريم و انتظار داريم كه بتوانيم رفتار فرد را توضيح دهيم.

تكيه بر فرض‌هاي «استفاده از اطلاعات به‌مثابه وضع» حتي بر آنچه كه ما فكر مي‌كنيم مي‌توان از استفادة انسان از اطلاعات فهميد، اثرات مهمي دارد. به‌تكرار گفته مي‌شود كه‌ـ مثلاً‌ـ رفتار فرد دررابطه با اطلاعات بسيار بي‌نظم‌تر از آن است كه بتوان از مطالعة آن چيز زيادي فهميد. به اعتقاد ما دليل اين استنتاج غلط، واريانس محدودي است كه در اين پژوهش‌ها براي پيش‌بيني رفتارهايي كه پيچيده‌تر از رفتارهاي عادي‌شده هستند، درنظر مي‌گيرند. يك نتيجة ناشي از تصور فقدان نظم در رفتار فرد در رابطه با اطلاعات، دعوت به دو گونه تغيير جهت كاملاً متفاوت است: يكي كوشش در جهت فهم‌هاي فوق‌العاده كيفي است كه به بستر عمل فرد اهميت بسيار مي‌دهد، و ديگري صرف‌نظركردن از فرد و پرداختن به ساختارها[[6]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn6" \o ") است.

منظور اين نيست كه رويكردهاي كيفي يا فهم‌هاي ساختاري مفيد نيستند، بلكه مطلب اين است كه اين پاسخ‌ها وقتي به شكل راه‌هايي براي حل مسئلة بي‌شكلي و هرج‌و‌مرج ادعايي رفتار فرد درمي‌آيند، خود از تبعات فرض‌هايي هستند كه استفاده از اطلاعات را «به‌مثابه وضع» مي‌بينند.

استفادة انسان از اطلاعات را با استفاده از «فرض‌هاي فرايند» مي‌توان به بهترين وجه فهم كرد. مطالعاتي كه در آن‌ها به استفاده از اطلاعات به‌مثابه «وضع» و به اطلاعات به‌مثابه شيء نگريسته مي‌شود، نتايج محدودي به‌بار مي‌آورند. اين نتايج محدود، رفتار فرد را در بدترين حالت «مطلقاً فاقد نظم»، و در بهترين حالت، «متلّون» ارزيابي مي‌كنند؛ حال آن‌كه اگر رفتار اطلاع‌يابي فرد به عنوان يك فرآيند بررسي شود، نظم موجود در آن شناخته مي‌شود.

مشكل ما نداشتن مثال‌هايي است كه مجال تصور امكانات را به ما بدهند. معنابخشي بنا را بر اين مي‌گذارد كه هرگاه آدمي را نه به‌عنوان يك موجود صرف، بلكه به عنوان موجودي كه در لحظه‌اي از زمان و مكان، از خود رفتار نشان مي‌دهد بشناسيم، چيزي واجد نظم در رفتار او مي‌يابيم. در معنابخشي فرض مي‌شود كه فرد در نتيجة تجربه‌كردن اين لحظه‌ها، فكرهايي را مي‌سازد: اين ساخته‌ها تدبيرهاي او هستند كه گاه تكراري و داراي سابقة استفاده هستند، و گاه به خاطر تعبير فرد از وضعيت، تازه به تازه خلق مي‌شوند. از اين فراتر، فرض مي‌شود كه فرد، فكر شكل‌گرفتة خود را با تاكتيك رفتاري خاص به اجرا مي‌گذارد. اين رفتارهاي او واكنش‌ او به افكاري است كه او دربارة آن لحظه ساخته است. برخي از اين رفتارها، با توجه به اين كه بيشتر رفتارهاي بشر پيروي از قواعد است، تكرار رفتارهاي گذشتة خود او يا ديگران است. هر تاكتيكي كه مورد استفاده قرار گيرد، تبعاتي براي فكري كه شكل‌گرفته دارد؛ نوع فكر ايجادشده نيز الزاماتي براي تاكتيك مورد استفاده دارد.

فرمولبندي فوق به اين مي‌انجامد كه گفته شود استفادة فرد از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاع‌رساني، واكنشي به شرايط و موقعيتي است كه فرد، خود را در آن مي‌يابد. در اساس، فرد است كه تعيين مي‌كند و مي‌كوشد بر ناپيوستگي‌ها يا بر فاصله‌ها پل بزند.

همين تمركز بر تعريف و تعيين «شكاف» و پل زدن بر آن است كه راه را براي كشف نظم، و براي فهميدن رفتار فرد به عنوان پديده‌اي داراي نظم باز مي‌‌كند. اينجا ديگر فرد به خودي خود نيست كه واجد نظم ديده مي‌شود، بلكه عمل و تعريف «شكاف» و پل‌زدن بر آن است كه داراي نظم تلقي مي‌شود.

به نظر ما ذات لحظة ارتباط‌گيري را با تأمل بر چگونگي دريافتي كه شخصِ درگير از آن لحظه داشته است و تلاشي كه وي براي پل‌زدن در آن لحظه به‌كار برده، بهتر از همه مي‌توان فهميد.

فرض بر اين است كه مفهوم «شكاف» هم در كار توصيف و هم در كار تبيين، به ذات لحظة ارتباط‌گيري ـ آنطور كه شخص درگير خود آن را ديده است‌ـ ربط مي‌يابد و براي پيش‌بيني رفتار شخص در آن لحظه معتبر است. بنابراين زماني كه فرد خود را با نوع خاصي از شكاف اطلاعاتي مواجه مي‌بيند، از نوع خاصي شيوة ارتباط‌گيري استفاده مي‌كند. در زمان ديگر، در مواجهه با شكاف متفاوت، همان فرد شيوة ديگري را مورد استفاده قرار مي‌دهد. اين شخص ممكن است خشك و بي‌انعطاف باشد، اما خشكي و بي‌انعطافي او ممكن است از نوعي باشد كه به او بگويد «در مقابل اين وضع، اين شيوه»؛ يا شايد خيلي منعطف باشد.

درهرحال، نكته اين است كه با تمركز بر نحوة عمل او در تعريف شكاف و پل‌زدن بر آن، پژوهشگر به انعطاف‌پذيري‌ها و بي‌انعطافي‌هاي انسان، اجازة بروز مي‌دهد و امكان مي‌دهد كه هر دو به صورت منظم تحليل شوند.

رويكرد معنابخشي بدين‌ترتيب، استعارة شكاف را به‌صورت يك فرض نظري و چارچوب هدايت روش پژوهش مطرح مي‌كند.

منظور از روش در اينجا، روش‌هاي شكل‌دادن به پرسش‌ها و روش‌هاي مصاحبه و روش‌هاي تحليل است. منظور اين است كه تمركز بر استعارة شكاف، پژوهش را به سوي نوع جديدي از تعميم، در سطح بالاتري از انتزاع و عمق و قوت، مي‌راند كه در تمام موقعيت‌ها قابل به‌كاربستن است. در عين‌حال با موارد خاص نيز مناسبت و درخوري بيشتري دارد.

غرض از گفتن اين‌كه «با مفروض‌انگاشتن ثبات در طو ل زمان و مكان، ثبات مبتني بر زمان و مكان از دست مي‌رود»، اين نيست كه بگوييم يكنواختي و يك‌شكلي، در استفادة انسان‌ها از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي در طول زمان و مكان وجود ندارد. رويكرد معنابخشي قبول دارد كه آدمي تحت شرايط مختلف، با رفتار خود به درجات گوناگون به محدوديت‌هاي بيروني پاسخ مي‌دهد. مثلاً با توجه به قانون حداقل تلاش، انتظار اين است كه آدم‌ها تدبيرها و شيوه‌هاي گذشته را، هرگاه كه خود را در شرايطي نظير گذشته تلقي كنند، تكرار كنند. با وجود اين، از آنجا كه بيشتر زندگي انسان ذاتاً غيرقابل پيش‌بيني است، بيشتر رفتارهاي فرد پاسخ‌هاي جديد با خود دارند. در عين‌حال شرايط بيروني نظير طبقة اقتصادي، درآمد و سطح تحصيلات از شمار محدوديت‌هاي ساختاري هستند كه خلق پاسخ‌هاي نو توسط انسان را محدود مي‌كنند. به همان ميزان كه ما تصور كنيم اين عوامل خارجي موثر هستند، به همان ميزان انتظار ثبات در رفتار آدمي را در تمام زمان‌ها و مكان‌ها خواهيم داشت. براي همين است كه مي‌توان ثبات رفتار را در استفاده از نوع كانال (مثلاً اين‌كه شخص از كتابخانه استفاده كند يا حتي نوع خاصي كتاب را بخواند) مشاهده كرد، نه در استفاده از خود اطلاع (اين‌كه مثلاً شخص از چيزي كه مي‌خواند چه استفاده‌‍‌اي مي‌كند).

يك وجه مهم فرمولبندي فوق اين است كه رفتارهاي ارتباطي، نقطة اتصال فرد با ساختارهاي اجتماعي، نهادها و فرهنگ‌ها است. در بحث‌هاي جاري در علوم اجتماعي، فرد را در مقابل ساختارها قرار مي‌دهند و ساختار را چيزي فرازمان و فرامكان مي‌انگارند كه به‌رغم فرد به حيات خود ادامه مي‌دهد. حال آن‌كه اين هر دو، بخشي از يك كل هستند، كل‍ّي كه ما اغلب آن را ناديده مي‌گيريم. سبب اين امر نيز تاحد‌ّي آن است كه همانطور كه تصور كرده‌ايم حركت اطلاعات را مي‌توان با مفهوم مخابره[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn7" \o ") يا انتقال[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn8" \o ") فهم كرد، همانطور هم گمان كرده‌ايم كه از رابطة نظام و فرد مي‌توان با عنوان مخابره و انتقال سخن گفت. اصطلاح‌هاي مردم‌شناسي نظير فرهنگ‌دهي[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftn9" \o ") از همين طرز تلقي برمي‌خيزند.

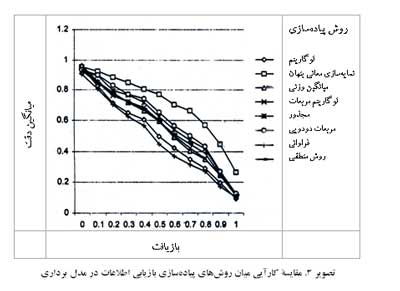
معنابخشي فرض را بر آن مي‌گذارد كه فرد در لحظه‌هاي فرهنگي/ تاريخي در زمان و مكان قرار دارد، و اين‌كه فرهنگ، تاريخ، و نهادها بخش اعظم دنيايي را كه فرد در آن مي‌زيد، تعيين ‌مي‌كنند. با اينهمه، معنابخشي اين را نيز فرض مي‌گيرد كه رابطه و نسبت فرد با اين لحظه‌ها و ساختارهايي كه آن‌ها را تعيين مي‌كنند، ساخته و پرداختة شخص هستند؛ اصلاً هم مهم نيست كه شخص يا زمان و مكان، تا چه اندازه خاص باشند. ساختار به‌واسطة اعمال ارتباطي فرد است كه نيرو مي‌گيرد، نگهداري مي‌شود، تقدس مي‌يابد، عوض مي‌شود و خلق مي‌شود. به سبب آن‌كه ما همواره فقط به دنبال فهم‌هاي فارغ از زمان و مكان بوده‌ايم، عمدتاً از آن بخش از وجود انسان كه درگير كلنجار، قطع‌رابطه، كنارآمدن و تغيير ساختارهايي مي‌شود كه انسان‌ها خود را در ميان آن‌ها مي‌يابند، غافل مانده‌ايم.

در اساس، ما فهمي را كه از وجوه صلب وجود آدمي داريم، بيش‌تر از فهمي كه از خلاقيت‌هاي او داريم بسط داده‌ايم. يك دليل بر پيشنهاد فرض‌هاي مربوط به ناپيوستگي در مطالعة استفادة انسان از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي آن است كه در حيطة رفتار اطلاعاتي است كه ما بايد انسان‌ها را در بالاترين حد‌ّ خلاقيت و كمترين حد‌ّ محدوديتي كه توسط نيروهاي بيروني بر او اعمال مي‌شود ببينيم؛ زيرا استفادة فرد از اطلاعات، امري خصوصي است.

**روش‌شناسي و روش‌هاي تحقيق در معناشناسي**

در عام‌ترين معنا، رويكرد روش‌شناسانه‌اي كه معنابخشي ناميده مي‌شود براي مطالعة عمل تعبير و تفسيري است كه آدميان انجام مي‌دهند تا به تجربه‌هاي خود معنا ببخشند. در اين نوشته بررسي ما محدود به تجاربي است كه به امر طراحي و مديريت و كار با نظام‌هاي اطلاع‌رساني و ارتباطي مربوط مي‌شوند.

در ميان پژوهش‌هاي مرسوم، گونه‌اي وجود ندارد كه بشود گفت رويكرد معنابخشي به آن محدود است. از رويكرد معنابخشي در شكل‌دادن به مطالعة جنبه‌هاي مختلف تجربه‌هايي استفاده شده كه دستگاه‌هاي اطلاع‌رساني (و پژوهشگراني كه اين دستگاه‌ها را به‌كار مي‌گيرند)، آن‌ها را با نام‌هاي «بررسي نيازهاي اطلاعاتي»، «بررسي رضايت استفاده‌كنندگان»، يا «بررسي وجهة دستگاه اطلاع‌رسان در نزد استفاده‌كنندگان» مي‌شناسند. يعني رويكرد معنابخشي براي مطالعة عمل معنابخشي در موقعيت‌هايي مورد استفاده قرار گرفته و انسان‌ها به سراغ چيزي رفته‌اند كه اطلاعات ناميده‌اند و آن‌را مورد‌استفاده قرار داده و دربارة مفيدبودن يا مفيدنبودن آن قضاوت كرده‌اند، و نيز دربارة يك دستگاه اطلاع‌رسان برمبناي سابقة سروكاري كه با آن داشته‌اند اظهارنظر كرده‌اند.

بدين‌ترتيب معنابخشي، روش قابل تعميمي است و براي مطالعة تمام موقعيت‌هايي كه عمل ارتباط‌گيري در آن مطرح است تهيه شده و بسط يافته است. تمام اين مطالعات با استفاده از يك استعارة ساده انجام شده كه از مفهوم ناپيوستگي اخذ شده است. (شكل شماره 1).  
  
  
  


اين استعاره را علاوه بر رفتار فرد، در مورد رفتار سازمان‌ها و گروه‌هاي انساني نيز مي‌توان به‌كار گرفت، هر چند كه در اين نوشته سروكار ما با كاربرد آن در مورد افراد است.

جريان زندگي انسان در اين استعاره به گام برداشتن تشبيه شده. گامي كه انسان برمي‌دارد ممكن است تكرار رفتار گذشته‌اش باشد، ام‍ّا به لحاظ نظري چنين گامي هميشه يك گام جديد است، زيرا در لحظة جديدي در زمان ومكان رخ مي‌دهد.

زماني پيش مي‌آيد كه گام‌برداشتن از حالت آزاد درمي‌آيد و دچار ايست مي‌شود. اين لحظة ايست، لحظة حساسي است كه پژوهشگر بايد فرد را در آن دريابد. ايست، جلوي حركت فرد را مي‌گيرد و نمي‌گذارد كه فرد به حركت خود، پيش از آن‌كه درك جديدي از وضع حاصل كند، ادامه دهد. محقق بايد تعيين كند كه فرد از اين وضع چه تعبيري دارد و چگونه از آن عبور مي‌كند، چه تمهيدي به‌كار مي‌بندد كه وضع را براي خود تبيين كند، ناپيوستگي‌ پيش‌رويِ خود را چگونه فهم مي‌كند و از آن عبور مي‌كند‌، چه حركاتي به منظور پل‌زدن بر روي شكافي كه با آن مواجه شده انجام داده، و سرانجام پس از عبور از روي شكاف، چطور به سفر خود ادامه داده است.

استعارة فوق، مثلثي را شكل مي‌دهد كه سه رأس آن را سه مفهوم به نام‌هاي «موقعيت»، «شكاف» و «استفاده كمك» تشكيل مي‌دهند (شكل شماره 2). هريك از سه رأس، محلي بالقوه براي انجام عمل معنابخشي توسط فرد است.



فرض مي‌شود كه گوهر لحظة معنابخشي را بايد با تمركز بر چگونگي تبييني كه فرد از موقعيت، از شكاف، و از بهره‌گيري ارائه مي‌دهد و نيز با تمركز بر نحوة تعامل او با هر يك از اين سه مفهوم درك كرد.

استعارة فوق بسيار انتزاعي است و در امر استفاده از اطلاعات و عمل جستجوي اطلاعات قابل كاربرد در تمام سطوح (درون فرد، بين افراد، در گروه‌هاي كوچك، ارتباطات سازماني، ارتباطات توده‌اي، ارتباطات راه دور، استفاده از پايگاه‌هاي داده)، و نيز در تمام زمينه‌ها (علمي، آموزشي، بهداشتي، سياسي، و...) مي‌باشد. اين استعاره پژوهشگر را به ديدن عمل استفاده از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي در قالب كلماتي كه عامل انساني خود بيان مي‌كند، هدايت مي‌نمايد. بايد توجه داشت كه استفاده از استعارة مذكور به اين معنا نيست كه تجربة قرارگرفتن در موقعيت ناپيوستگي و عمل پل‌زدن بر شكاف و غيره به‌صورت خطي و ناظر به‌منظور رخ مي‌دهد. از منظر فرد تجربه‌كننده، زمان را مي‌توان به ‌صورت‌هاي گوناگون‌ـ خطي يا دوري يا هرطور ديگرـ شكل داد. همينطور، مواجهة فرد با موقعيت مي‌تواند به معناي متعارف، هدفدار باشد يا نباشد. معنابخشي فرض مي‌كند كه هميشه وظيفه‌اي براي كنارآمدن با خود وجود دارد، حتي اگر فرد منظور از «درموقعيت‌بودن» خود را فراموش‌كردن يا رهاكردن كنترل خود بداند.

اين روش، نظري درباب تقسيم صحيح موقعيت‌ها به لحظه‌ها اعمال نمي‌كند. در چارچوب فرض ناپيوستگي، لحظه‌ها محلي براي بررسي چگونگي تعيين شكاف و پل‌زدن بر شكاف هستند و نه نمايانندة واقعيت، آنچنان كه هست. همان‌طور كه پيشتر اشاره شد، رويكرد معنابخشي در طول تمام پژوهش‌ـ در شكل‌دادن به سؤال‌هاي پژوهش، در گردآوري داده‌ها، و در تحليل داده‌ها ـ به‌كار بسته مي‌شود. همة اين‌ها بخش‌ها و پاره‌هاي يك فرايند كلي هستند. ام‍ّا واضح‌تر از هر جا، اين رويكرد خود را در مرحلة جمع‌آوري داده‌ها نشان مي‌دهد. به همين جهت در اين‌جا به آن مي‌پردازيم. در بخش نخست، اثر رويكرد را بر تعيين سؤال‌هاي پژوهش نشان داديم. در بخش سوم تأثير آن را در مرحلة تحليل داده‌ها نشان خواهيم داد.

معنابخشي نظريه‌اي براي اجراي مصاحبه دارد كه هم مي‌توان آن را در مورد مصاحبه‌هاي با طراحي دقيق و هم در مصاحبه‌هاي آزاد به‌كار برد. همچنين از اين روش مي‌توان در مطالعات و مصاحبه‌هاي كوتاه و غيررسمي‌تر كه با ارباب‌رجوع در تماس بين سازمان و استفاده‌كنندگان بالفعل و بالقوه انجام مي‌شود، استفاده كرد. مورد نظر ما در اينجا، مصاحبه‌ براي مطالعات پژوهشي است.

براي نشان‌دادن انواع روش‌هاي مصاحبه برمبناي رويكرد معنابخشي، لازم است كه از روش اصلي آغاز كنيم ـ روشي كه بيشترين همريختي را با فرض‌هاي رويكرد معنابخشي دارد. به اين روش نام روش مصاحبة «لحظه در طول زمان»[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default#_ftn1) داده‌ايم. در اين روش مصاحبه از پاسخگو خواسته مي‌شود كه موقعيتي را كه در آن بوده است بازسازي كند، به اين معنا كه به صورت گام به گام بيان كند در موقعيتي كه درآن قرار داشته چه برايش پيش آمده است. سپس از او خواسته مي‌شود هر گام را باجزئيات بيشتر وصف كند. توجه توصيف به سوي مثلث معنابخشي هدايت مي‌شود و در حول آن مي‌چرخد تا دريافته شود فرد موقعيت، شكاف، و كمكي را كه طلبيده چطور مي‌بيندـ بدين‌معنا كه پس از عبور از روي شكاف، مي‌خواسته خود را كجا بيابد. اين‌كه چه عناصر اضافي هم لحاظ شود و بر چه عناصري بيشتر تأكيد شود، به اهداف پژوهش بستگي دارد. مثلاً در مطالعة نيازهاي اطلاعاتي، بر اين امر تأكيد دارند كه فرد، خود را در حال توقف در برابر مانع، چگونه ديده است، چه سؤال‌ها و سردرگمي‌هايي داشته، براي رسيدن به پاسخ چه تدبيرهايي درپيش گرفته، توانسته پاسخي براي سؤالاتش بگيرد، جواب‌هايي كه به آن‌ها رسيده، چه كمكي به او كرده‌اند (يعني از اين پاسخ‌ها چه استفاده‌اي كرده، و در راه رسيدن به اين پاسخ‌ها با چه موانعي روبرو بوده است.

در مصاحبه‌هايي كه با هدف برآورد نياز استفاده‌كنندگان بالقوه براي تعيين مأموريت كلي مراكز اطلاع‌رساني انجام شده‌اند (مانند يك مورد كه براي يك كتابخانة عمومي انجام شد)، موقعيت‌ها تمام نيازهاي روزمره، يعني موقعيت‌هايي را كه فرد وقتي در آن‌ها قرار مي‌گرفت، نياز به پاسخ به سؤال يا سؤال‌هايي برايش به‌وجود مي‌آمد، شامل مي‌شد (نگاه كنيد به يادداشت شماره 3).

در مطالعه‌اي كه براي يك مركز انتقال خون انجام شد، «موقعيت» شامل آخرين باري مي‌شد كه فرد، خون اهدا كرده بود. در مطالعة بيماران سرطاني، «موقعيت» به معناي سخت‌ترين جلسة درمان بود. در بررسي ديگري كه موضوع آن، استفاده‌كنندگان از راهنماهاي برنامه‌هاي تلويزيوني بودند، «موقعيت» عبارت از آخرين بار استفاده از اين راهنماها توسط هر يك از بينندگان بود.

برعكس اين‌ها، در مطالعاتي‌كه بررسي رضايت از خدمات اطلاع‌رساني يك سازمان خاص موردنظر بوده، توجه بر توضيحاتي متمركز شده است كه شخص از لحظه‌اي كه فكر استفاده از خدمات سازمان در آخرين بار به ذهنش خطور كرده بيان مي‌كند. در اينجا نيز مصاحبه بر هر گامي كه در درون مثلث معنابخشي برداشته شده، متمركز است ـ با اين تفاوت كه در بررسي رضايت، تأكيد بيشتر بر كمك يا كمك‌هايي است كه استفاده‌كننده طلبيده و به آن دست يافته، موانعي كه بر سر راه خود ديده، آنچه كه به گمان او اين موانع را موجب شده، موانعي كه از پيش راه برداشته، و شيوه‌هاي كمك سازمان يا عوامل آن به او در كل اين فرايند. در اينجا نيز موقعيت‌هايي موضوع مصاحبه قرار مي‌گيرند و براي آن انتخاب مي‌شوند كه با منظورهاي پژوهش سازگار باشند. مثلاً چنين مصاحبه‌هايي هرگاه در كتابخانة عمومي اجرا شوند موقعيت‌هايي را برمي‌گزينند كه آخرين مورد استفادة فرد از كتابخانه يا بدترين آن‌ها، يا موردي كه بيش از همه به‌خاطر دارد، باشد. در يك مطالعة ديگر كه سازمان آن يك تشكيلات كليسايي بود، از پاسخگويان خواسته شد موقعيت‌هايي را كه كليسا به آن‌ها كمك كرد و موقعيت‌هايي را كه كليسا موجب بازماندن آن‌ها شد به‌ياد بياورند (نگاه كنيد به يادداشت شماره 4).

سومين گونه، بررسي‌هايي است كه موضوع آن‌ها وجهة سازمان‌ها در نظر استفاده‌كنندگان بالفعل و بالقوه است. در اين مورد، آخرين باري كه مؤسسه در نتيجة تماس يا از طريق رسانه‌هاي جمعي، يا حتي يادآوري به ذهن شخص وارد شده، مورد توجه قرار مي‌گيرد. در اينجا نيز مثلث معنابخشي كار را هدايت مي‌كند. از مصاحبه‌شونده خواسته مي‌شود كه توضيح دهد در آخرين باري كه سازمان خاص به ذهنش خطور كرد، دربارة آن چه فكر كرد، و فكر او چه اثري بر رفتارش در رابطه با آن سازمان داشته (يعني اين انديشه‌ها را چطور به‌كار انداخته است).

در هريك از اين‌گونه‌هاي پژوهش، معناسازي بر عناصر خاصي تمركز مي‌يابد، زيرا غرض پژوهش در هر يك از آن‌ها چيز ديگري است. اما در همة آن‌ها از مصاحبه‌شونده خواسته مي‌شود موقعيت‌هاي مختلف را مجدداً و بسته به منظور، بازآفريني كند. وجه ‌مشترك در همة اين‌ها، آن است كه مصاحبه‌شونده بر تجربة واقعي تمركز داده مي‌شود. گرچه اين تجربه‌ها ممكن است در نزد افراد، بي‌‌نهايت متنوع باشند، در اين رويكرد به آن‌ها ترتيب و نظم داده مي‌شود، زيرا تداعي‌ها در چارچوب استعارة معنابخشي هدايت مي‌شوند و در همةآن‌ها بر تبيين شكاف و بر پل زدن تأكيد مي‌شود. شماري روش‌هاي مشتق از سه گونه فوق براي منظورهاي مختلف، تهيه شده است.

اين مثال‌ها همة گونه‌هايي كه تاكنون ابداع شده‌اند نيستند، بلكه انواع اصلي‌اند. وجه مشترك همة آن‌ها، نگاه به مصاحبه‌شونده است. در همة اين مصاحبه‌ها به مصاحبه‌شونده به چشم همكار نگريسته مي‌شود و هيچ نكته‌اي از پژوهش از او پنهان نمي‌شود. در جريان مصاحبه‌هاي طولاني، بسياري از مفاهيم رويكرد به آن‌ها آموخته مي‌شود تا خود آن‌ها سرعت مصاحبه را كنترل كنند. در ابتدا برخي مصاحبه‌شوندگان و مصاحبه‌كنندگان از اين امر ابا داشتند. مصاحبه‌كنندگان مي‌خواستند بيشتر اداره‌كنندة مصاحبه باشند. لازم بود اين‌ها را كمك كنيم تا ياد بگيرند مصاحبه‌شوندگان را به سوي استعارة معنابخشي سوق دهند و كمكشان كنند تا تجربة خود را بازآفريني كنند.

به پاسخگويان نيز آموخته مي‌‍‌شد كه چطور همة جزئياتي را كه دوست دارند بيان كنند و درعين‌حال در چارچوب حركت كنند. اين رابطه به صورت مستمر دنبال شده و نتايج، تا به امروز پذيرش اكثريت وسيع مصاحبه‌شوندگان را نشان مي‌دهند. از اين رويكرد در اجراي مصاحبة تلفني نيز مي‌توان استفاده كرد و مصاحبه‌هاي تلفني طولاني‌تر از حد‌ّ متوسط تحمل (15 تا 20 دقيقه) نيز با آن‌ها ميسر شده و بسياري از مصاحبه‌شوندگان خواسته‌اند كه باز هم با آن‌ها مصاحبه شود. مصاحبه‌هاي خيلي موفق حتي جنبة آگاهي‌بخشي و درمان نيز يافته است.

مطالعات زيادي دربارة استفاده از رويكرد معنابخشي انجام شده است. اين مطالعات در مورد نيازهاي اطلاعاتي گروه‌هاي مختلف، نظير كودكان پيش‌دبستاني، نوجوانان، دانشجويان دكتري، بزرگسالان عقب‌ماندة ذهني، و در زمينه‌هاي مختلف (نظير بهداشت، محيط زيست، سياست، علم، مراقبت كودك، آموزش، امور مالي، اوقات فراغت، زندگي روزمره، شغل) اجرا شده است. در اين پژوهش‌ها سروكار مردم با انواع بسياري از نظام‌هاي ارتباطي (نظير كتابخانه‌ها، پايگاه‌هاي داده، رسانه‌ها، كتاب‌ها، روزنامه‌ها، دستورنامه‌ها و نرم‌افزارها) در شمار زيادي از مؤسسات (نظير كتابخانة ايالتي كاليفرنيا، مؤسسة ملي سرطان، وزارت بهداشت) بررسي شده است.

پس از معرفي معنابخشي اينك نوبت پرداختن به ماهيت كيفي روش تحقيق در اين رويكرد است. مسئلة تقابل رويكردهاي كم‍ّي‌و‌كيفي در مطالعة رفتار آدمي يكي از موضوعات درهم‌تنيده‌اي است كه از آن به‌عنوان بحران پاراديم در علوم اجتماعي ياد مي‌شود. از جملة اين موضوعات، مسئلة تقابل پژوهش نظري و پژوهش كاربردي، پژوهش فردگرا و ساختارگرا، و پژوهش اداري (در خدمت نهادهاي مستقر) در تقابل با پژوهش انتقادي (انتقاد از نهادهاي مستقر)، و البته مسئلة پژوهش‌هاي كم‍ّي در تقابل با پژوهش‌هاي كيفي هستند.

حضور كلمة «در تقابل» در عبارت بالا اين را مي‌رساند كه پژوهشگر بايد يكي از اين دو شِق را انتخاب كند: پژوهش نظري انجام دهد يا عملي، فردگرا انجام دهد يا ساختارگرا، اداري انجام دهد يا انتقادي.

در اينجا گرچه نمي‌توان استدلال را به تمامي باز نمود، همين‌قدر مي‌توان گفت كه معنابخشي در مقام يك رويكرد، جايگاه خود را درحد‌ّ وسط اين دو قرار داده است. با اين رويكرد مي‌توان به آزمون فرضيه‌ها پرداخت، و خود آن نيز بر بنيان يك سري مقدمات و مفروضات نظري محكم استوار است؛ معنابخشي در پژوهش كاربردي نيز به‌كار مي‌‍‌آيد زيرا مستقيماً قابل كاربرد در مديريت و طراحي و كار با نظام‌هاي اطلاع‌رساني است. درواقع، با تمركز بر رفتارهاي ارتباطي افراد، معنابخشي بطور مشخص به پرورش فهم تئوريك پرداخته است، فهمي كه مستقيماً به كار عمل نيز مي‌خورد، به نحوي كه مي‌توان آن‌را تئوري عمل دانست.

رويكرد معنابخشي، فردگرا است زيرا مي‌پذيرد كه افراد انساني هستند كه عمل ارتباط را انجام مي‌دهند، عملي كه معنا از آن ساخته مي‌شود و سيستم‌ها را به‌كار مي‌اندازد. معنابخشي در عين‌حال ساختارگرا است، زيرا مي‌پذيرد كه افراد در درون ساختار‌ها قرار دارند و به ساختار شكل مي‌دهند، و به درجات مختلف نيز از اين امر آگاه هستند.

معنابخشي، اداري نيز هست از اين لحاظ كه درپي اصلاح و بهبود نظام‌ها است، و انتقادي است، زيرا محملي است براي آن‌كه استفاده‌كنندگان از اين نظام‌ها بتوانند با زبان خود با اين نظام‌ها سخن بگويند.

در اساس، اين رويكرد مي‌كوشد محملي فراهم كند كه صداي استفاده‌كنندگان بالفعل و بالقوة نظام‌هاي اطلاع‌رساني را رساتر كند تا اين نظام‌ها بتوانند جوابگوي خواست‌هاي آن‌ها باشند.

در مجادلة ميان رويكردهاي كم‍ّي‌وكيفي در پژوهش، معنابخشي از طرف‌گيري ابا دارد. معنابخشي به وضوح هم ك‍م‍ّي است هم كيفي. حتي از اين مهمتر، هيچيك از اين گزينه‌ها (مثل كيفي در مقابل كم‍ّي، اداري در مقابل انتقادي) را موج‍ِّه يا نافي يكديگر نمي‌داند، بلكه به اين چيزها به چشم قطب‌بندي‌هايي نگاه مي‌كند كه لااقل بخشي از آن، ناشي از درك غلط از ماهي‍ّت پژوهش‌هايي است كه مبناي آن‌ها، مفروضات سست و محدودكننده درباب ماهي‍ّت رفتار اطلاع‌يابي بشر است.

براي بهتر نشان دادن اين استدلال، باز مي‌گرديم به اين نظر كه رفتار فرد وقتي بي‌نظم مي‌نمايد كه محقق در جاي غلطي دنبال ثبات در آن بگردد، مثل وقتي كه به اطلاعات به ديدة شيء نگاه شود نه فرآيند.

در نتيجة مفروض‌انگاشتن بي‌نظمي در رفتار فرد، پژوهش كيفي آسان مي‌شود؛ بويژه آن شكل از پژوهش‌هاي كيفي كه گفته مي‌شود مي‌توان آن‌ها را كلاً بي‌نظم انجام داد تا پاسخي باشد به بي‌نظمي رفتار فردي. ولي معنابخشي چيزي واجد نظم را در رفتار فرد مفروض مي‌داند كه با تعقيب نگاه فرايندي به اطلاعات، آن‌را مي‌توان دريافت. بدين‌طريق، معنابخشي كه خود را پژوهش كيفي مي‌داند، رويكردي داراي حساسيتِ رويكردهاي كيفي، و در عين‌حال رامِ قدرت تحليل كم‍ّي است.

براي فهم بهتر اين نكته لازم است به بررسي چند معناي واژة «كيفي» كه قابل انطباق با رويكرد معنابخشي نيز هست بپردازيم. يكي از اين معاني، مفهومي بنياني در معنابخشي است، و آن اين فرض است كه استفادة آدمي از اطلاعات و نظام‌هاي اطلاعاتي، كيفي و سيال است نه يك‌تخته و صُلب. همين فرض راه را براي مفهوم ناپيوستگي يا انقطاع كه در معنابخشي مفهومي بنياني است، باز مي‌كند؛ ديگر آن‌كه اطلاعات را چيزي كه واقعيت معيني را به صورت مطلق و بالقوه دقيق وصف مي‌كند، نمي‌بيند؛ و اين‌كه نمي‌توان آن را از منبع به مقصد از درون كانال‌هايي عبور داد و به صورت عيني شناخت و شمرد؛ بلكه اطلاعات چيزي است كه ايجاد مي‌شود و مردم به آن معنا مي‌دهند. عمل ايجاد و معنادادن و عمل استفاده از آنچه كه ايجاد و معنادهي شده، عملي كيفي است ـ تنها گونه‌هايش فرق مي‌كنند.

معنابخشي فرض مي‌كند كه وجوه ذاتي استفاده از اطلاعات را مي‌توان با نگريستن به كيفي‍ّت تعريف شكاف و فاصله و پل زدن بر شكاف و فاصله، فهم كرد. شخص در لحظة تجربة شكاف، تدبيري مي‌انديشد كه با آن شكاف مقابله كند، و آن تدبير را با روش خاصي به‌كار مي‌بندد. بدين‌ترتيب تعريف شكاف و پل‌زدن بر آن، وجوه اساسي مي‌شوند كه بايد بررسي شوند.

معنابخشي از اين لحاظ نيز رويكردي كيفي است كه اجراي آن از لحاظ روش تحقيق متضمن استفاده از روش‌هايي است كه آن‌ها را كيفي مي‌ناميم. و اين امر مبتني بر فرضي است كه پيش از اين عنوان شد و آن اينكه هر روشي برآمده از فرض‌هاي نظري است. بنابراين، روش‌هاي معنابخشي به فراهم‌شدن داده‌هايي مي‌انجامند كه مي‌توان آن‌ها را كيفي دانست. مثلاً معنابخشي تشكيل مي‌شود از پاسخ‌هاي باز به سؤال‌هاي مصاحبه؛ يا مي‌توان آن ‌را به شكل مطالعات موردي، مطالعة مدارك و اسناد، يا پيام‌ها انجام داد. در چند مورد محدود كه مطالعة معنابخشي با استفاده از سؤالات بسته اجرا شد، بسته‌بودن سؤال‌ها پاسخگويان را وادار به ارزيابي كيفيت چگونگي تعريف فاصله و پل‌زدن بر فاصله نمود. ام‍ّا چيزي كه در مورد معنابخشي متفاوت است، اين است كه گردآوري داده‌هاي كيفي و روش‌هاي تحليل آن‌را همان نظرية عمومي‌اي هدايت مي‌كند كه مناسب اين تحليل‌هاي كيفي است. بنابراين، اين نظريه وسيلة نظام‌مند همة تحليل‌هاي كيفي را در اختيار مي‌گذارد.

**يادداشت‌ها**

1. در طول اين نوشته به بررسي‌هايي كه با استفاده از رويكرد معنابخشي انجام شده‌اند ارجاع شده‌ است. براي نوشته‌هاي ديگر كه در سال‌هاي نزديك به نوشته شدن اين مقاله منتشر شده‌اند نگاه كنيد به:

Brenda Dervin,"Audience as Listener and Learner,Teacher and Confidante: The Sense-Making Approach". In **Public Communication Campaigns**, 2d ed., eds, Ronald Riceand Charles Atkins,(Newbury Park, Calif.: Sage, 1989), 67-86; Brenda Dervin, "Users as Research Inventions: How Research Categories Perpetuate Ineuities", **Journal of Communication**, 39, no. 3 (Summer 1989), 216-32; Brenda Dervin and Michael Nilan, "Information Needs and Uses", **Annual Reviewof Information Science and Technology**, 21 (1986): 3-33.

جامع‌ترين وصف از معنابخشي را مي‌توان در اثر زير يافت:

Dervin, Brenda, "An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to Date" (Paper presented to the International Communucation Association, Dallas, May 1983).

2. معنابخشي در مقام رويكرد پژوهشي به شدت بر آثار «ريچارد كارتر» متكي است، بويژه نگاه كنيد به:

Richard F. Carter, "What Does a Gap Imply?" (Paper presented to the International Communication Association, Sanfrancisco, May 1989); Richard F. Carter, "Discontinuity and Communication" (Paper presented at East-West Center Conference on Communication Theory East and West, Honolulu, November 1980); Richatd F. Carter, "Toward More Unity in Science" (Unpublished paper, University of Washington, Seattle, 1974); Rchard F. Carter, " Communication as Behavior" (Paper presented at Association for Education in Journalism, Fort Collins, Colorado, 1973); Richard F. Carter et al., "Application of Signaled Stopping Technique to Communication Research", in **New Models for Communication Research**. Ed. Peter Clarke, (Beverly Hills, Calif.:1972), 15-44.

معنابخشي همچنين مديون آثار زير است:

Jerome Bruner, **Beyond the Information Given** (New York: W. W. Norton, 1973); Jesse Delia, "Alternative Perspectives for the Study of Human Communication", **Communication Quarterly**, 25 (1977): 46-62; Paolo Friere, **Pedagogy of the Oppressed** (New York: Seabury Press, 1974); Clifford Geerts, **The** Interpretation of Culture (New York: Basic Books, 1973); Anthony Giddens, **The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration** (Cambridge, Mass.: Polity Press, 1984); Jurgen Habermas, **Theory of Communcative Action II: Liferworld and Systems**, trans. T. McCarthy (Boston: Beacon Press, 1987); Jurgen Habermas, **Theory of Communicative Action I: Reason and the Rationalization of Society**, trans. T. McCarthy (Boston: Beacon Press, 1987); Harvey Jackins, **The Human Situation** (Seattle: Rational IslandPublishers, 1973); Klaus Krippendorff, "On the Ethics of Constructing Communication", in **Rethinking Communication 1: Paradigm Issues**, eds,Brenda Dervin et al., (Newbury Park, Clif.: Sage, 1987) 66-96.

3. براي مطالعاتي كه در آن‌ها، برآورد نيازهاي جامعه در كتابخانه‌هاي عمومي مطرح بوده است، نگاه كنيد بويژه به:

Rita Atwood and Brenda Dervin, "Challenges to Socioultural Predictors of Information Seeking: A Test of Race versus Situation Movement State", in **Communication Yearbook**, 5 (New Brunswick, N.J.: Transaction, 1982), 549-69; Brenda Dervin and Katheen Clark, "Asking Significant Questions:Alternative Tools for Information Need and Accountability Assessment by Libraries", **Report to California State Library**, July 1987).

براي آگاهي از برآوردن نيازهاي اطلاعاتي كساني كه خون اهدا مي‌كنند، بويژه نگاه كنيد به:

Brenda Dervin et al., "Improving Predictors ofInformation Use: A Comparison of Predictor Types in a Health Communication Setting", in **Communication Yearbook**, 5 (New Brunswick, N. J.: Transaction, 1982), 806-30; Brenda Dervin et al., "Measuring Aspects of Information Seeking: A Test of a Quantitative/Qualitative Methodology", in **Communication Yearbook,** 6 (Beverly Hills, Calif.: 1982), 549-69.

4. براي مطالعاتي كه برآورد ارزش خدمات كتابخانه‌هاي عمومي به جامعه درآن‌ها مطرح بوده است، بويژه نگاه كنيد به:

Dervin and Clark, "Asking Significant Questions"; Brenda Dervin and Benson Fraser, "How Libraries Help" (Report to California State Library, October 1985).

[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref1" \o ") . Micro-moment time-line

[[1]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default#_ftnref1) . Qualitative Research in Information Management (Libraries Unlimited, 1992)

[[2]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref2" \o ") . Sense making

1. اين بخش در ترجمه حاضر نيامده است.

[[4]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref4" \o ") . Metatheoric

[[5]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref5" \o ") . Discontinuity

1. ساختار يا ساختار اجتماعي اصطلاحي است كه در جامعه‌شناسي براي اشاره به اشكالي از رفتار اجتماعي كه تكرار مي‌شوند، به‌كارمي‌رود. به‌طورخاص، مناسبات شكل‌گرفته ميان اجزا و عناصر نظام‌ اجتماعي يا جامعه را با اين اصطلاح مي‌شناسند. بدين‌سان مثلاً مي‌توان گفت همانگونه كه نهادهاي خانوادگي، ديني، اقتصادي، سياسي، و... در يك جامعه ساختار آن را تشكيل مي‌دهند، هنجارها، ارزش‌ها و نقش‌هاي اجتماعي نيز بخشي از ساختار آن هستند. در مورد اصطلاح ساختار، با وجود معناي فوق، معنايي كه همة جامعه‌شناسان بر آن توافق داشته باشند موجود نيست و هر كه كوشيده معناي دقيقي براي آن عرضه كند، ناكام مانده است. برخي را اعتقاد بر اين است كه اين اصطلاح يك مفهوم نيست؛ بنابراين نمي‌توان از آن تعريف دقيق به‌دست داد، بلكه يك استعاره است كه در گفتمان علوم اجتماعي به‌كار مي‌رود.    The Concise Oxford dictionary of Sociology (1996). Oxford/Oxford University Press.

[[7]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref7" \o ") . Transmission

[[8]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref8" \o ") . Tranfer

[[9]](http://www.aqlibrary.org/modules/FCKEditor/pnincludes/editor/fckeditor.html?InstanceName=desc&Toolbar=Default" \l "_ftnref9" \o ") . Acculturisation