نام مقاله: كاربران، مطالعات كاربر مدار و رفتار اطلاعاتي انسان: نگاهي به بازتاب مقاله "مطالعات كاربرمدار و نيازهاي اطلاعاتي انسان"

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

شماره نشريه: 48 \_ شماره چهارم،جلد12

پديدآور: رضا مختار پور(مترجم)

مترجم:

چكيده

نوشتة حاضر بر آن است تا به روش توصيفي، ضمن بررسي مقالة ويلسون (1981) با عنوان «مطالعات كاربرمدار و نيازهاي اطلاعاتي»، موضوعات و مطالب مورد بحث در اين مقاله را با توجه به تحولات ايجاد شده در سه دهة گذشته، ارزيابي كند.

كليدواژه‌ها: مطالعات كاربرمدار، علم اطلاعات، پژوهشهاي اطلاعاتي.

مقدمه

مقالة تام ويلسون با عنوان «مطالعات كاربرمدار و نيازهاي اطلاعاتي» علاوه بر انتشار در شمارة جاري مجلة دكومانتاسيون[1]، در شمارة اول اين مجله نيز در سال 1981 (ويلسون، 1981) منتشر شد[2]. ويلسون در اين مقاله، موضوعي را دستمايه قرار داده است كه با وجود گذشت 25 سال از آغاز انتشار مقاله، هنوز هم بحث «داغ» محافل اطلاعاتي به شمار مي‌آيد (شايان توجه است، از سه مقالة ديگري كه در شمارة اول مجلة دكومانتاسيون به چاپ رسيد، دو مورد از آنها ـ رفتار استنادي[3] و منطق جستجوي مجله‌هاي جديدـ به نوعي با موضوع مقالة ويلسون در ارتباط بودند. در اين بين، به نظر مي‌رسد فقط موضوع مقالة چهارم، كه در آن به شيوة بهره گيري از رده‌بندي كولن پرداخته شده بود، تا حدودي ماهيت گذشته نگر داشته است. اما چه كسي مي‌داند؟).

ويلسون، ضمن اشاره به مباحث و ابهامهاي مطرح شده در زمينة موضوع «نيازهاي اطلاعاتي»، هدف خود را از نگارش اين مقاله چنين بيان مي‌كند: «در اين مقاله برآنم تا به واسطة بذل توجه ويژه به برخي مفاهيم، و همين‌طور پيشنهاد مبنايي براي نظرية انگيزه‌هاي رفتار اطلاع‌يابي[4]، از ابهامهاي موجود در اين زمينه بكاهم». واقعيت اين است كه چنين هدفهاي نه چندان بزرگ براي مقالة نسبتاً كوتاهي همچون مقالة ويلسون، مناسب به نظر مي‌رسد. گفتني است، محتواي مقالة ويلسون و مجموعه الگوهاي مطرح شده در آن، صرف نظر از تحقّق يا عدم تحقّق هدفهاي وي، الهام بخش مفاهيمي بوده كه دغدغة بسياري از پژوهشهاي اطلاعاتي روزگار فعلي به شمار مي‌آيد.

مقالة ويلسون بالغ بر صد بار در مجله‌هاي پايگاه هاي آي. اس. آي، و به كرّات در كتابها، گزارشها و خلاصه مقاله‌هاي همايشها مورد استناد قرار گرفته است. بخش قابل ملاحظه‌اي از استنادهاي پايگاه‌هاي آي. اس. آي به مجله‌هاي انگليسي زبان حوزة كتابخانه‌ها و اطلاعات اختصاص دارد، و منابع ارتباطي و خبري تنها بخش كوچكي از آنها را تشكيل مي‌دهد. مجله‌هايي كه دربرگيرندة بيشترين استنادها به مقالة ويلسون هستند، عبارتند از: مجلة جامعة فناوري و علم اطلاعات آمريكا[5]، مجلة دكومانتاسيون، مجلة مديريت و پردازش اطلاعات[6]. بيشترين تعداد استنادها به مقالة ويلسون، يازده بار در سال است كه به سالهاي 2003 و 2005 مربوط است. چنين آماري از علاقة پيوسته به موضوع مقاله حكايت دارد. بررسي دقيق مقاله‌هاي استناد دهنده به مقالة ويلسون نشان مي‌دهد برخي از آنها ماهيتي نظري و روش شناسانه دارند، و برخي ديگر به مطالعة كاربران و نيازهاي اطلاعاتي آنها در موقعيتهاي مختلف پرداخته‌اند (بررسي نيازهاي اطلاعاتي مهندسان، مقاطعه كاران اوگاندايي، كارگران مهاجر اسپانيايي، كاربران خانگي اينترنت، جوانان، افراد مسن، دانشجويان تاريخ، دام‌پزشكان، صنعتگران، مديران بخش كشاورزي، مصرف‌كنندگانمواد غذايي، پژوهشگران دانشگاه‌ها، از جملة آنهاست). از بررسي مقاله‌هاي استناد داده شده به مقالة ويلسون، اين‌گونه بر مي‌آيد كه مقالة ياد شده، پژوهشهاي اطلاعاتي را از دو جنبة نظري و عملي تحت تأثير قرار داده است.

ويلسون مقالة خود را با اين جمله آغاز مي‌كند: «صرف نظر از مباحث بازيابي اطلاعات، تا كنون هيچ يك از موضوعات علم اطلاعات به اندازة مطالعات كاربرمدار، هدف تحقيق پژوهشگران قرار نگرفته است». در زمان نگارش مقالة ويلسون، مطالعات كاربرمدار در صدر توجه بود و گروه دانشگاه شفيلد همراه با ويلسون، در مركز پژوهش در زمينة مطالعات كاربرمدار، پرچمدار اين بحث به شمار مي‌آمد (بيولي[7]، 2003؛ ويلسون، 1994؛ رابرتز[8] و ويلسون، 1998). (زماني كه چند سال پيش از اين تاريخ، در مقطع كارشناسي ارشد همان دانشگاه مشغول به تحصيل بودم، پژوهشهايي را در زمينة وضعيت صنعتگران در دهه هاي 1960 و 1970 شاهد بودم كه عمدتاً با روشهاي كمّي در محيطهاي علمي و صنعتي صورت مي گرفت. «اسليتر»[9] (1969)، «موت»[10] (1971) و «مير»[11] (1971) در زمرة اين پژوهشها به شمار مي‌آيند).

مطالعة نيازهاي اطلاعاتي كاربران، پيشينه‌اي بسيار طولاني دارد (اوگهارت[12]، 1984؛ فيشندن[13]، 1965؛ ويلسون، 1994). هر چند اين حوزه مورد استقبال قرار گرفت و آثاري در خصوص آن منتشر شد، اما تا سال 1980 از هر گونه مبناي نظري و چارچوب مفهومي تهي بود. با اين حال، به نظر مي‌رسد مقالة ويلسون با اين پيشينه مغاير است، زيرا به گفتة خود او (2005) مقاله‌اي كه وي در سال 1981 به رشتة تحرير در آورده، ريشه در سخنراني وي در همايش دانشگاه مريلند[14] در سال 1971 داشته است.

ويلسون مقاله‌اش را به سه بخش عمده تقسيم و به ترتيب، «اطلاعات»، «مطالعات كاربرمدار»، «نيازهاي اطلاعاتي» و «پيامدها» را بررسي نموده است.

اطلاعات

وي در بخش اول مقالة خود، اطلاعات را، به دليل نبود تعريفي واحد و همين طور قابل تعريف نبودن هدف و سطوح پژوهشهاي انجام گرفته در مورد آن، «مفهومي دردسرساز»[15] معرفي مي‌كند. به نظر نمي‌رسد در خلال سالهاي اخير، تغيير چنداني در اين وضعيت ايجاد شده باشد. در واقع، در سالهاي اخير به واسطة گسترش روزافزون استفاده از اطلاعات به عنوان مفهوم اصلي علوم فيزيكي و زيست شناختي، بر وخامت اوضاع ياد شده، افزوده شده است (بادن، 2001، 2005). علاوه بر اين، انتشار دو ويژه نامه با محوريّت «فلسفة اطلاعات» از سوي دو مجلة معتبر، از استمرار اختلاف نظرها در خصوص مفهوم اطلاعات حكايت دارد (هيورلاند[16]، 2005؛ هرولد[17]، 2004).ويلسون بر اين باور است كهشايد به دليل همين گسترة مفهومي وسيع اطلاعات باشد كه پژوهشگران در تمايز قايل شدن ميان معاني مختلف اين واژه براي مقاصد خود، بهتر از ديگران عمل مي‌كنند.

هر چند ويلسون در سال 1981 هيچ‌گونه راه حلّ بخصوصي براي مشكل ياد شده ارائه نكرد، اما در سال 2003 پيشنهاد نمود مفهوم اطلاعات بايد در سطوح تلفيقي متفاوت بررسي گردد.

با وجود آنكه نظرية سطوح تلفيقي ويلسون در علم اطلاعات، مفهوم جديد و نوظهوري قلمداد نمي‌شود ـ به عنوان مثال، براي اطلاع از اولين پيشنهاد ارائه شده در خصوص كاربرد اطلاعات در ساختار دانش، رجوع كنيد به «هاكسباي»[18] (1972) ـاما اين اعتقاد ويلسون كه فرايند تلفيق بايد با تأسّي جستن به رويكردي پديدارشناسانه[19] در قبال رفتار اطلاعاتي صورت پذيرد، اعتقادي قابل تأمل و ارزشمند است.

مطالعات كاربرمدار

ويلسون، در حوزة مطالعات كاربرمدار، به ارائه الگويي در زمينة رفتار اطلاعاتي مي‌پردازد و فروتنانه، آن را «شيوه‌اي براي انديشيدن در خصوص حوزة» مطالعات كاربرمدار معرفي مي‌كند. اين الگو ـ به همراه ديگر الگوهاي ارائه شده در مقالة ويلسون ـ در شمار نخستين الگوهاي ذهني است كه وي براي كمك به درك بهتر جنبه هاي مختلف رفتار اطلاعاتي انسان ارائه نموده است. هر چند نمي‌توان ويلسون را نخستين فردي دانست كه از اين نوع الگوي ذهني در علم اطلاعات بهره گرفته است، اما اين الگو و الگوهاي پس از آن، نقش مهمي در تسهيل شرايط لازم براي درك مفاهيم و روابط دروني مطالعات كاربرمدار ايفا نموده اند (ويلسون، 1997، 1999، 2005؛ جارولين[20] و ويلسون، 2003). «كرونين»[21] (2001) رابطة ميان الگوهاي ارائه شده در سال 1981 و الگوهاي جديد را اين‌گونه توصيف مي‌كند: «چارچوب كلّي و نسبتاً سادة الگوهاي دهة 1980، شرايط ظهور الگوهاي رفتاري به مراتب پيچيده‌تري را فراهم نمود». هر چند در صحّت اين نظر هيچ ترديدي نيست، اما بايد توجه داشت در پس هر پيچيدگي، جرح و تعديلي هم نهفته است. يكي از نقاط قوّت طرحهاي پيشنهادي ويلسون در سال 1981، و به اعتقاد نگارنده، تنها دليلي كه اين طرحها را تا اين اندازه با اقبال عمومي مواجه ساخته، سادگي و سهولتي است كه به درك متقابل در اين حوزه انجاميده است. چنين شرايطي، در مورد الگويي كه ويلسون در خصوص رابطة موجود ميان رفتار اطلاعاتي انسان، جستجوي اطلاعات و بازيابي اطلاعات ارائه كرده (1999) نيز صادق است. قدر مسلم آنكه، چنين الگوهايي، زمينة شكل گيري مباني آموزش و تعليم، موضوعاتي از اين دست را فراهم مي‌آورد (براي نمونه، رجوع كنيد به بادن و ديگران، 2005).

به گفتة ويلسون (2005)، اولين الگوي ارائه شده از سوي او در سال 1981، بيش از ساير الگوها مورد استفاده و استناد قرار گرفته است. با وجود اين، خود او به الگوي يادشده به ديد يك الگوي كليدي نمي نگرد. مهمترين مشخّصة اين الگو، توجه ويلسون به آن دسته از قشرهايي است كه در نظامهاي اطلاعاتي غير رسمي، همچون بنگاه هاي معاملات ملكي و مراكز فروش خودرو، به عرضة و ارائه اطلاعات مي‌پردازند. توجه به چنين منابعي، در شرايط كنوني، به بخش جدايي‌ناپذير مطالعات مربوط به رفتارهاي اطلاعاتي مبدّل گرديده است. به همين دليل، به دشواري مي‌توان اين ويژگي را نقطة تمايز ميان عملكردهاي گذشته و حال به شمار آورد. مشخّصة يادشده، براي تمامي مطالعاتي كه در حيطة رفتارهاي اطلاعاتي مربوط به «زندگي روزمره» صورت مي‌پذيرد، يك ضرورت به شمار مي‌آيد (كيس[22]، 2002؛ مك كچني[23]، 2003؛ ساولاينن[24]، 2005).

يكي ديگر از مشخّصة هاي الگوي اطلاعاتي ويلسون، موضوع «تبادل اطلاعات» و اعتقاد به اين حقيقت است كه جريان اطلاعات، جرياني يك طرفه نيست. اين ويژگي نيز همچون ويژگي قبلي، امروزه تا حدود زيادي مورد پذيرش واقع شده است (براي نمونه، رجوع كنيد به مارسلا و باكستر[25] (2005) و تالجا و هانسن[26] (2006).

«ويلسون» بعدها (1999) شكل جديدي از الگوي اطلاعاتي خود را ارائه داد و با بهره‌گيري از ديگر الگوهاي سال 1981، پايه هاي يك الگوي رفتار اطلاعاتي عمومي و بازبيني شده را پي ريزي كرد (ويلسون و والش[27]، 1996؛ ويلسون، 1999). اين گروه از الگوها، به دليل بهره‌گيري از معيارهاي شخصي و روان شناسانه، و همين طور به دليل توجه به بافت و زمينه‌هاي جستجوي اطلاعات، مورد اقبال قرار گرفتند (براي نمونه، رجوع كنيد به هيمستروم[28] (2005).

ويلسون (2005) در توجيه ارائة الگوي عمومي و بازبيني شده خود مي‌نويسد: «هر چند الگوهاي ارائه شده در سال 1981، اغلب مورد رجوع و استناد قرار مي گرفتند، اما واقعيت اين است كه هيچ‌كدام از آنها توسط ديگر پژوهشگران شرح و بسط داده نشدند». به نظر مي‌رسد اين موضوع تا حدود زيادي نشأت گرفته از عامل فقر نظريه‌پردازي در حوزة علم اطلاعات باشد. بسياري از پژوهشگران ترجيح مي‌دهند به جاي آزمايش و گسترش الگوهاي تثبيت شدة موجود، شخصاً به ارائه الگو بپردازند. چنين رويكردي در قبال موضوع، نه يك رويكرد علمي، كه رويكردي انسان‌مدارانه تلقّي مي‌شود. اين وضعيت، شايد متأثّر از الگوهاي اطلاعاتي بظاهر معتبري باشد كه در برخي منابع بالقوة بيروني، نظير روان شناسي، تبارشناسي[29]، نظرية ارتباطات، جامعه‌شناسي و ...، ريشه دارد. چنانچه بخواهيم بدبينانه به قضيه بنگريم، شايد دليل چنين امري آن باشد كه پژوهشگران، انتشار و گسترش الگوهاي مخصوص به خود را نوعي منزلت علمي براي خود تلقي مي‌كنند و به همين دليل از تصديق و اصلاح الگوهاي ديگران سرباز مي‌زنند.

نيازهاي اطلاعاتي

ويلسون، در ارتباط با نيازهاي اطلاعاتي، اين نكته را به خوانندگان خود گوشزد مي‌كند كه مباني نظري مبحث «نيازهاي اطلاعاتي» چنان ‌كه بايد و شايد، با پيشرفت همراه نبوده است. وي در مقالة خود دلايلي براي اين موضوع ارائه، و الگوي ذهني ديگري براي شرايط حاكم بر جستجوي اطلاعات پيشنهاد مي كند. وي خاطر نشان مي كند (ويلسون، 2005) هر چند الگوي ياد شده كمتر از ديگر الگوها مورد استناد قرار گرفته، اما اصلي ترين الگوي مقاله به شمار مي‌آيد. مجموعه همايشهاي دوسالانه‌اي كه در موضوع «شرايط جستجوي اطلاعات» برگزار گرديده، گواه اين مطلب است كه مبحث شرايط حاكم بر رفتار اطلاعاتي، در دهة 1990 مبحثي پربار و مفيد به شمار مي‌آمده است (واكاري و ديگران[30]، 1997؛ هوگلاند[31] و ويلسون، 2001). شايان ذكر است، در بخش قابل ملاحظه‌اي از اين آثار، به مقالة سال 1981 ويلسون ارجاع داده شده و از آن به عنوان منبعي تأثيرگذار براي رويكرد «اطلاعات در شرايط خاص»[32] ياد شده است. «ساولاينن» (1992) مقالة ويلسون را اولين نمونه از مجموعه مقاله‌هايي مي‌داند كه بر بذل توجه به پژوهشهاي اطلاعاتي در زمينة «جويندگان و نيازمندان به اطلاعات در شرايط عملي» تأكيد داشته اند. ويلسون در سال 1994، ضمن اشاره به چند مورد از بررسي‌هاي انجام شده، نشان مي‌دهد كه حركت به سوي مطالعات «فرد محور»[33] در حيطة رفتارهاي اطلاعاتي، با مقالة سال 1981 وي آغاز شده است.

از ديگر نكات شاخص در دومين الگوي ارائه شده از سوي ويلسون در سال 1981، توجّه وي به «دنياي زندگي كاربر»[34] است. اين ويژگي در زمرة اولين نمونه از مفاهيم فلسفي است كه در افزايش ميزان شناخت نسبت به مبحث رفتار اطلاعاتي، تأثير بسزايي داشته است (با وجود اين، ويلسون تا به اين حد به بسط و گسترش اين مبحث نپرداخته است). ويژگي يادشده، مفهوم ظريفي است كه به شكلهاي مختلف تبيين شده و مورد ادراك قرار گرفته است؛ اما در مورد اينكه كدام‌ يك از آنها اهميت بيشتري دارند، هيچ‌گونه اتفاق نظري وجود ندارد. قدر مسلم آنكه در اين ديدگاه، رويكرد «اطلاعات در شرايط خاص»، مورد تأكيد قرار گرفته است (واكاري، 1997). شايد بتوان دغدغه‌هايي مشابه با اين ديدگاه را در «شيوه‌هاي زندگي» اثر ويتگنشتاين[35] (بلر[36]، 2006) و «هابيتوس»[37] اثر بورديو[38] سراغ گرفت.

هر چند ويلسون (a2002) به صراحت به اين موضوع اشاره اي نكرده، اما واقعيت اين است كه وي مقالة سال 1981 خود را تحت تأثير كتاب «آلفرد شوتز»[39]، جامعه شناس پديدار شناس، به رشتة تحرير در آورده است. حوزة پديدار شناسي[40]، ريشه در عقايد فلسفي «هاسرل»[41] و «هايدگر»[42] دارد (شايد به دليل اشاره نكردن ويلسون به تأثير حوزة پديدارشناسي در مقالة سال 1981 ـ و شايد ناتواني خوانندگان در تشخيص چنين تأثيري بوده است كه وي در سال 1994 به اين نكته اذعان مي‌كند بر خلاف تصوّر همگان، رويكرد وي در قبال رفتار اطلاعاتي، نه يك رويكرد شناختنگر[43]، كه رويكردي پديدارشناسانه بوده است).

«واكاري» (1997) خاطر نشان مي‌كند، با وجود آنكه موضوع پديدارشناسي، شعار اصلي همايشي در سال 1991 به شمار مي‌آمد، اما اين شور و علاقه ظرف پنج سال بعد به ميزان قابل ملاحظه‌اي فروكش نمود. پژوهشهايي هم كه در سالهاي اخير در حيطة نظري و عملي رفتارهاي اطلاعاتي صورت پذيرفته‌اند، از اين قاعده مستثنا نبوده‌اند (فيشر و ديگران، 2005). با اين حال، صرف نظر از اعتقاد ويلسون (b2002)، اگر از دريچة علم اطلاعات به قضيه بنگريم، به نظر مي‌رسد نوعي علاقة عمومي نسبت به اين موضوع وجود دارد (براي نمونه، رجوع كنيد به باد[44]، 2005؛ مارسلا و باكستر، 2005). هر چند اين رويكرد فلسفي خاص، همچون بسياري از رويكردهاي فلسفي ديگر، مورد پذيرش جهاني قرار نگرفته است، اما به نظر مي‌رسد پاية بسياري از پژوهشهاي اطلاعاتي، بر مبناي آن بنا شده است.

ويلسون در بخش نتيجه‌گيري مبحث خود، سومين الگوي ذهني‌اش را ـ در اصل براي جستجوي اطلاعات و نيازهاي اطلاعاتي ـ پيشنهاد مي‌كند. با اين حال، وي در سال 1994، ضمن گسترش الگوي يادشده، آن را با الگوي فرايند جستجوي اطلاعات اليس[45] در مي‌آميزد. بعدها، شكل خلاصه شده‌اي از اين گسترش منتشر شد (ويلسون، 1999). ويلسون در بخش نتيجه‌گيري به صراحت عنوان مي‌كند كه شايد بهتر باشد به منظور برآوردن نيازهايي همچون خوراك، سرپناه، پول، منزلت اجتماعي، آموزش و ...، به جاي صحبت كردن در مورد نيازهاي اطلاعاتي، به فرايند جستجوي اطلاعات بپردازيم. به نظر نمي‌رسد نويسندگان به چنين اعتقادي چندان روي خوش نشان داده باشند؛ زيرا آمارها حكايت از آن دارد كه عبارت «نيازهاي اطلاعاتي» در خلال سالهاي 2000 تا 2005، بالغ بر 600 بار در عنوانها و چكيدة مقاله‌هاي پايگاه اطلاعاتي ليزا[46] تكرار شده است. با وجود اين، امروزه اعتقاد عموم بر اين است كه دستيابي صرف به اطلاعات، پايان همه چيز نيست. تعيين اين موضوع كه اطلاعات را در چه موقعيتي مي‌توان به كار گرفت ـ يا به عبارتي، توجه به نياز «واقعي» ـ براي درك كامل و صحيح شيوه‌هاي مختلف جستجوي اطلاعات يك ضرورت به شمار مي آيد.

ويلسون، از ميان گسترة وسيع نيازهايي كه انسان را به جستجوي اطلاعات وا مي‌دارد، آن دسته از نيازهايي را مورد توجه قرار مي‌دهد كه برخاسته از وظايف حرفه‌اي[47] مربوط به نظامهاي اطلاعاتي تخصّصي يا رسمي باشند. نظامهاي اطلاعاتي يادشده، در زمرة نظامهايي هستند كه علم اطلاعات از ديرباز با آنها سرو كار داشته است. وي خاطر نشان مي كند كه بايد در پژوهشهاي اطلاعاتي، به محيط سازماني و فرهنگي حاكم بر مشاغل جامعه، توجه ويژه اي مبذول داشته شود. «واكاري» (1997) بر اين باور است كه مقالة ويلسون، به رويكردي اشاره دارد كه تا اواخر دهة 1990 تا حدود زيادي مورد غفلت واقع شده بود (عجيب آنكه، ويلسون (c2002) در توصيف مبحث مديريت دانش، به عنوان يكي از زير شاخه‌هاي علم اطلاعات و حوزه‌اي مبتني بر رويكردهاي سازماني و فرهنگي، تنها به ذكر چند عبارت ستايش آميز اكتفا كرده است).

ويلسون در بحث وظايف حرفه‌اي، «انجام وظايف خاص و فرايندهاي مربوط به برنامه‌ريزي و تصميم‌گيري» را نيروي محركة جستجوي اطلاعات معرفي مي‌كند. وي در بخش بعدي، بر اين واقعيت تأكيد مي‌ورزد كه وظايف حرفه‌اي مختلفي كه كاربران ـ نوعاً گروه هاي دانشگاهي ـ عهده‌دار هستند، عملاً امكان دستيابي به الگويي مشترك در زمينة نيازهاي اطلاعاتي را به صفر مي‌رساند. شايد گرايشهاي شديد سالهاي اخير نسبت به ضرورت دستيابي به اطلاعات در فرايند تصميم‌گيريها (براي نمونه، نگاه كنيد به هيگينز[48]، 1999؛ فورد[49]، 1999) و يا اشتياق روزافزون به جستجو و بازيابي اطلاعات حرفه‌مدار[50] (به عنوان مثال، رجوع كنيد به واكاري، 2001، 2003؛ اسپينك[51]، 2005؛ بيستروم[52]، 2005؛ ويلدموث و هيوز[53]، 2005؛ هانسن[54]، 2005)، به نوعي از اين طريق قابل توجيه است.

پيامدها

ويلسون در بخش آخر مقالة خود، بخش «پيامدها»، سه تغيير عمده‌اي را كه مستلزم رويكردي كلّي‌نگر نسبت به مقولة كاربران و نيازهاي اطلاعاتي آنها در پژوهشهاي اطلاعاتي است، معرفي مي‌كند. اين سه تغيير عبارتند از:

·حركت به سوي پژوهشهاي كيفي، به عنوان جانشين يا مكمّل پژوهشهاي كمّي

·محدود ساختن دامنة پژوهشها به مطالعات عميق در زمينة گروه‌هاي خاص، به منظور شناسايي مؤلفه‌هاي رفتاري بنيادين.

·گسترش ديدگاه‌هاي ذهني نسبت به رفتار كاربران، به جاي متمركز شدن بر روي مفاهيم اطلاعات، بويژه از طريق به كارگيري نظريه‌هاي رشته‌هاي روان‌شناسي و جامعه‌شناسي.

بدون شك، اولين مورد از موارد سه گانة فوق، صورت واقع به خود گرفته است. اغراق آميز نيست اگر بگوييم كه امروزه، اتّخاذ رويكردي كيفي در قبال پژوهشهاي اطلاعاتي، به متداول‌ترين رويكرد در زمينة جستجوي اطلاعات و كاربران آن، چه به شكل مجزّا و چه با كمك روشهاي كمّي، بدل گرديده است (براي نمونه، رجوع كنيد به گورمان و كلايتون[55]، 2005؛ مك كامبز و ميلون[56]، 1998). از اين رو، اولين تغييري كه ويلسون وقوع آن را پيش‌بيني كرده بود، محقّق گرديده است. با اين حال، اگر كمي به عقب تر برگرديم، ملاحظه خواهيم كرد كه تا همين اواخر، مثلاً سال 1998، نويسندة يك مجلة تخصّصي ناچار بود تا به اصرار از خوانندگان خود بخواهد از پوزش طلبيدن براي پژوهشهاي كيفي در كتابخانه‌هاي دانشگاهي دست بردارند (بيگز[57]، 1998). تغيير الگوها به كندي صورت مي گيرد.

با وجود اين، به نظر مي‌رسد آن دو تغيير ديگر، آن‌ گونه كه بايد و شايد مقبوليت عام نيافته است. هر چند شايد امروزه بتوان نمونه‌هايي از آن مطالعات عميق را سراغ گرفت، اما اين موضوع به هيچ وجه عموميت ندارد. گفتني است، با وجود نفوذ فوق‌العاده زياد مفاهيم و روشهاي علوم اجتماعي در علم اطلاعات، هيچ‌ كدام از آنها در زمرة جزء جدايي‌ناپذير اين حوزه به شمار نمي‌آيند. به نظر مي‌رسد موضوعاتي از اين دست را بايد نوعي داستان ناتمام به شمار آورد.

ويلسون در ادامة مقالة خود خاطر نشان مي سازد كه با توجه به مباحث ياد شده، بايد به علم اطلاعات در وهلة اول به ديد يك علم اجتماعي نگريسته شود. اين اعتقاد در ادامه تا حدودي مورد توجه قرار گرفت (رابرتز، 1976). ارزشي كه امروزه براي موضوعاتي همچون بُعد اجتماعي اطلاعات و روشهاي تحقيقي علوم اجتماعي قايل شده‌اند، به مراتب بيش از سال 1981 است. با وجود اين، جايگاه علم اطلاعات در محدودة دانشگاه، آن‌گونه كه بايد روشن نيست. معمولاً به علم اطلاعات به عنوان شاخه‌اي از داده‌شناسي يا رشته‌هاي علوم اجتماعي نگريسته مي‌شود و در عين حال، هيچ‌گونه ارتباطي ميان اين رشته با رشته‌هاي هنر يا علوم انساني قابل تصور نيست. پژوهشي كه اخيراً در مورد گروه‌هاي كتابداري و علم اطلاعات در دانشگاه‌هاي اروپا صورت گرفته، بر اين از هم‌گسيختگي صحّه نهاده است (لارسن، 2005). شايد بهتر باشد به دليل نبود اتفاق نظر در مورد ماهيت و كمّ وكيف علم اطلاعات، اين رشته را صرفاً يك «حوزة مطالعاتي»[58] به شمار آوريم (هرست[59]، 1974)؛ حوزه اي كه به كمك روشها و ديدگاه‌هاي مختلف، به مطالعة علايق مشترك، در اين مورد اطلاعات مدوّن، مي‌پردازد.

ويلسون در بخش نتيجه گيري مقالة خود خاطر نشان مي‌سازد كه اگر بر آنيم تا در آينده، از اهميت دانشكده هاي كتابداري و علم اطلاعات به عنوان منبعي براي آموزش «متخصّصان اطلاعاتي جديد» كاسته نشود، بايد به موضوع ادغام علم اطلاعات با ديگر موضوعات، بويژه علوم اجتماعي، توجه خاصّي داشت. به نظر مي‌رسد امروزه دست كم در ايالات متحده و بريتانيا، تا حدودي اين كاهش ارزش خود را نمايانده و اندك نمونه‌هاي مربوط به واحدهاي درسي مشترك نيز صرفاً در حدّ يك داستان ناتمام باقي‌مانده است.

منابع

- Bawden, D. (2001), “The shifting terminologies of information”, Aslib Proceedings, Vol. 53 No. 3, pp. 93-8.

- Bawden, D. (2005), “Information (and documentation) in the multiverse”, Journal of Documentation, Vol. 61 No. 5, pp. 569-70.

- Bawden, D., Vilar, P., Bates, J., Cordeiro, I., Steinerova, J. and Vakkari, P. (2005), “Europe-wide training programmes for information retrieval and information seeking”, Online Information 2005 Conference Proceedings, Learned Information, London, pp. 143-8.

- Beaulieu, M. (2003), “Approaches to user-based studies in information seeking a retrial: a Sheffield perspective”, Journal of Information Science, Vol. 29 No. 4, pp. 239-48.

- Biggs, D.E. (1998), “Let us stop apologising for qualitative research”, College and Research Libraries, Vol. 59 No. 5, pp. 404-5.

- Blair, D. (2006), Wittgenstein, Language and Information: Back to the Rough Ground!, Kluwer, Dordrecht (Information Science and Knowledge Management Series).

- Budd, J.M. (2005), “Phenomenology and information studies”, Journal of Documentation, Vol. 61 No. 1, pp. 44-59.

- Bystrom, K. (2005), “Information activities in work tasks”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories of Information Behavior, Information Today, Medford, NJ, pp. 174-8 (ASIST Monograph Series).

- Case, D.O. (2002), Looking for Information: a Survey of Research on Information Seeking, Needs and Behaviour, Academic Press, San Diego CA.

- Cronin, B. (2001), “T.D. Wilson: an appreciation”, Journal of Documentation, Vol. 57 No. 1, pp. 1-5.

- Fishenden, R.M. (1965), “Information use studies. Part 1. Past results and future needs”, Journal of Documentation, Vol. 21 No. 3, pp. 163-8.

- Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (2005), Theories of Information Behaviour, Information Today, Medford, NJ (ASIST Monograph Series).

- Ford, N. (1999), “Information retrieval for evidence based decision-making”, Journal of Documentation, Vol. 55 No. 4, pp. 385-401.

- Gorman, G.E. and Clayton, P. (2005), Qualitative Research for the Information Professional: a Practical Handbook, Facet Publishing, London.

- Hansen, P. (2005), “Work task information seeking and retrieval processes”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories of Information Behaviour, Information Today, Medford, NJ (ASIST Monograph Series).

- Heimstro¨m, J. (2005), “Fast surfing, broad scanning and deep diving: the influence of personality and study approach on students’ information seeking behaviour”, Journal of Documentation, Vol. 61 No. 2, pp. 228-47

- Herold, K. (2004), “The philosophy of information”, Library Trends, Vol. 52 No. 3, winter, special issue.

- Higgins, M. (1999), “Meta-information and time: factors in human decision-making”, Journal of the American Society for Information Science, Vol. 50 No. 2, pp. 132-9.

- Hirst, P. (1974), Knowledge and the Curriculum, Routledge and Kegan Paul, London.

- Hjørland, B. (2005), “Library and information science and the philosophy of science”, Journal of Documentation, Vol. 61 No. 1, special issue.

- Hoglund, L. and Wilson, T. (2001), “Information seeking in context”, New Review of Information Behaviour Research, Vol. 2, special issue, whole volume.

- Hucksby, S.A.S. (1972), “An enquiry into the theory of integrative levels as the basis for a generalized classification scheme”, Journal of Documentation, Vol. 28 No. 2, pp. 97-106.

- Jarvelin, K. and Wilson, T.D. (2003), “On conceptual models for information seeking and retrieval research”, Information Research, Vol. 9 No. 1, paper 163, available at: http://informationr. net/9-1/paper163.html

- Larsen, J.B. (2005), Presentation of Survey of European LIS Schools, Part of the ‘LIS Education in Europe’ Project, Royal School of Librarianship and Information Science, Copenhagen, available at: www.db.dk/lis-eu

- McCombs, G.M. and Maylone, T.M. (1998), “Qualitative Research”, Library Trends, Vol. 46 No. 4, special issue.

 - McKechnie, P.J. (2003), “A model of information practices in accounts of everyday life information seeking”, Journal of Documentation, Vol. 59, pp. 19-40.

- Marcella, R. and Baxter, G. (2005), “Information interchange”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories of Information Behaviour, Information Today, Medford, NJ, pp. 204-9 (ASIST Monograph Series).

- Meyer, R.L. (1971), “User study of current awareness and SDI at Celanese Research Company”, Journal of Chemical Documentation, Vol. 11 No. 1, pp. 24-9.

 - Mote, L.J.B. (1971), “Personal patterns of information use in an industrial research and development laboratory”, Journal of Documentation, Vol. 27 No. 3, pp. 200-4.

- Roberts, N. (1976), “Social considerations towards a definition of information science”, Journal of Documentation, Vol. 32 No. 4, pp. 249-57.

- Roberts, N. and Wilson, T.D. (1988), “The development of user studies at Sheffield University, 1973-1988”, Journal of Librarianship, Vol. 20 No. 4, pp. 270-90.

- Savolainen, R. (1992), “The sense-making theory – an alternative to intermediary-centred approaches in library and information science?” in Vakkari, P. and Cronin, B. (Eds), Conceptions of Library and Information Science: Historical, Empirical and Theoretical Perspectives, Taylor Graham, London, pp. 149-6

- Savolainen, R. (2005), “Everyday life information seeking”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories of Information Behaviour, InformationToday, Medford, NJ, pp. 143-8 (ASIST Monograph Series).

- Slater, M. (1969), Non-use of Library-Information Resources at the Workplace: a Comparative Study of Users and Non-Users of Online Industrial-Commercial Services, Aslib, and London.

- Spink, A. (2005), “A multitasking framework for cognitive information retrieval”, in Spink, A. and Cole, C. (Eds), New Directions in Cognitive Information Retrieval, Springer, Dordrecht, pp. 99-112.

- Talja, S. and Hansen, P. (2006), “Information sharing”, in Spink, A. and Cole, C. (Eds), New Directions in Human Information Behaviour, Springer, Dordrecht, pp. 113-34.

- Urquhart, D.J. (1948), “The distribution and use of scientific and technical information”, Journal of Documentation, Vol. 3, pp. 222-31.

- Vakkari, P. (1997), “Information seeking in context: a challenging metatheory”, in Vakkari, P., Savolainen, R. and Dervin, B. (Eds), Information Seeking in Context, Taylor Graham, London, pp. 451-64.

- Vakkari, P. (2001), “A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalisation of a longitudinal study”, Journal of Documentation, Vol. 57 No. 1, pp. 44-60.

- Vakkari, P. (2003), “Task-based information searching”, Annual Review of Information Science and Technology, Vol. 37, pp. 413-64.

- Vakkari, P., Savolainen, R. and Dervin, B. (1997), Information Seeking in Context, Taylor Graham, London.

- Wildemuth, B.M. and Hughes, A. (2005), “Perspectives on the tasks in which information behaviours are embedded”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories o Information Behavior, Information Today, Medford, NJ, pp. 275-9 (ASIST Monograph Series).

- Wilson, T.D. (1981), “On user studies and information needs”, Journal of Documentation, Vol. 37 No. 1, pp. 3-15.

- Wilson, T.D. (1994), “Information needs and uses: 50 years of progress?”, in Vickery, B.C. (Ed.), Fifty Years of Information Progress: A Journal of Documentation Review, Aslib, London, pp. 15-51.

- Wilson, T.D. (1997), “Information behaviour: an interdisciplinary perspective”, Information Processing and Management, Vol. 33 No. 4, pp. 551-72.

- Wilson, T.D. (1999), “Models in information behaviour research”, Journal of Documentation, Vol. 55 No. 3, pp. 249-70.

- Wilson, T.D. (2002a), “Philosophical foundations and research relevance: issues for information research”, paper presented at the Fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science: Emerging Frameworks and Methods, Seattle, July (also a paper with the same title published in Journal of Information Science, 2003, Vol. 29 No. 6, pp. 445-452).

- Wilson, T.D. (2002b), “Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research”, paper presented at the Fourth International Conference on Information Seeking in Context, Lisbon, September.

- Wilson, T.D. (2002c), “The nonsense of knowledge management”, Information Research, Vol. 8 No. 1, paper 144, available at: http://informationr.net/8-1/paper144.html

- Wilson, T.D. (2003), “Philosophical foundations and research relevance: issues for information research”, Journal of Information Science, Vol. 29 No. 6, pp. 445-52.

- Wilson, T.D. (2005), “Evolution in information behaviour modelling: Wilson’s model”, in Fisher, K.E., Erdelez, S. and McKechnie, L. (Eds), Theories of Information Behaviour,InformationToday, Medford, NJ, pp. 31-6 (ASIST Monograph Series).

- Wilson, T.D. and Walsh, C. (1996), Information Behaviour: an Interdisciplinary Perspective, University of Sheffield Department of Information Studies, Sheffield.

--------------------------------------------------------------------------------

3. Journal of Documentation.

4. مقالة تام ويلسون به عنوان يكي از مقاله‌هاي تأثيرگذار در حوزة پژوهشهاي اطلاعاتي در خلال 60 سال گذشته، علاوه بر سال 1981، در شمارة جديد مجلة دكومانتاسيون نيز به چاپ رسيد.

1. Citing Behaviour.

2. Information Seeking Behaviour.

3. Journal of American Society for Information Science and Technology.

4. Library and Information science Research.

1. Beaulieu.

2. Roberts.

3. Slater.

4. Mote.

5. Meyer.

1. Urquhart.

2. Fishenden.

3. University of Maryland.

4. Troublesome.

5. Hjørland.

6. Herold.

1. Hucksby.

2. Phenoenological Approach.

3. Jarvelin.

4. Cronin.

1. Case.

2. Mckechnie.

3. Savolainen.

4. Marcella & Baxter.

5. Talja & Hansen.

1. Walsh.

2. Heimström.

3. Ethnology.

1. Vakkari etal.

2. Hogland.

3. Information in Context.

4. Person – centered.

5. Users’ Life World.

1. Wittgenstein.

2. Blair.

3. Habitus.

4. Bourdieu.

5. Alfred Schutz.

6. Phenomenology.

7. Hasserl.

8. Heidegger.

9. Cognitive Approach.

10. Budd.

1. Ellis.

2. Library and Information Science Abstract (LISA).

3. Work Roles.

1. Higgins.

2. Ford.

3. Task – based Information Seeking and Rerieval.

4. Spink.

5. Bystrom.

6. Wildemuth & Hughes.

7. Hanson.

1. Gorman & Clayton.

2. McCombs & Maylone.

3. Biggs.

1. Fild of Study.

2. Hirst.