

ارزیابی نیازهای اطلاعاتی ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت

ویرایش دوم

مؤلف

دیوید نیکلاس

مترجم

سید نورالله نصراللهی

عضو هیأت علمی دانشگاه بیرجند

ویراستار

دکتر محمدجواد هاشم‌زاده



تهران / ۱۳۹۰

نیکلاس، دیوید، ۱۹۴۷-م

Nicholas, David

ارزیابی نیازهای اطلاعاتی: ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت/ دیوید نیکلاس؛ مترجم سید نورالله

نصراللهی؛ ویراستار محمدجواد هاشم‌زاده

تهران: نشر کتابدار، ۱۳۹۰

۱۳۲ص: جدول

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیپا

عنوان اصلی:

Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts for the Internet Age,

Second ed., 2000.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۱۲۹-۱۳۱.

موضوع: خدمات اطلاع‌رسانی

موضوع: نیازسنجی

شناسه افزوده: نصراللهی، سید نورالله، ۱۳۴۳-، مترجم

شناسه افزوده: هاشم‌زاده، محمدجواد، ۱۳۴۱-، ویراستار

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۰ ۴۰۹/۳۱۵۷/۷۲۸۳

رده‌بندی دیویی: ۰۲۵/۵۲۴

شماره کتابشناسی ملی: ۲۴۷۹۳۶۴



www.ketabdar.org

mohseni@ketabdar.org

عنوان: ارزیابی نیازهای اطلاعاتی: ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت

مؤلف: دیوید نیکلاس

مترجم: سید نورالله نصراللهی؛ ویراستار: دکتر محمدجواد هاشم‌زاده

مجموعه کتابدار: ۲۱۶

صفحه‌آرا: فاطمه آزادی / طراح جلد: نسرين حاجی علی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۰ / شمارگان: ۱۶۵۰ نسخه

قیمت: ۴۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۱-۰۰۶-۱

تلفن: ۸۸۴۸۱۳۵۳ / ۸۸۹۷۹۵۶۱

دورنگار: ۸۸۹۷۹۵۶۰ / همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱

نشانی پخش: کتابدار، تهران، صندوق پستی ۱۹۷۳ / ۱۴۱۵۵

فهرست مندرجات

۹.....	پیشگفتار مترجم
۱۱.....	مقدمه
	بخش اول
۱۳.....	دلایل ارزیابی نیازهای اطلاعاتی
۱۴.....	نیاز چندانی به ارزیابی نیازهای اطلاعاتی نیست
۱۵.....	اطلاع‌رسانی، حرفه‌ای نظام‌مدار
۱۶.....	مهارت‌های ارتباطی ضعیف و برخورد‌های تنگ‌نظرانه و خصومت‌آمیز
۱۶.....	هزینه بالای گردآوری داده‌ها
۱۷.....	فقدان چارچوب مشترک مورد قبول و قابل درک تحلیلی
۱۸.....	فقدان روش واحد یا آسان گردآوری داده‌ها
۱۹.....	هزینه رایانه‌ای کردن
۱۹.....	مسئولیت و نظارت مالی
۲۰.....	رقابت و رفع محدودیت
۲۱.....	مراجعات مکرر کاربران
۲۱.....	اینترنت و جامعه اطلاعاتی
	بخش دوم
۲۵.....	ماهیت نیازهای اطلاعاتی
۲۶.....	تعریف کاربردی نیازهای اطلاعاتی

۲۷	نیازهای اطلاعاتی خاموش
۲۸	نیازهای اطلاعاتی اظهار نشده
۲۹	خواسته‌های اطلاعاتی
۳۰	تقاضاهای اطلاعاتی
۳۱	استفاده‌های اطلاعاتی
۳۴	کاربر یا بازیگر اطلاعاتی
	بخش سوم
۳۹	چارچوب ارزیابی نیازهای اطلاعاتی
۴۱	موضوع
۴۲	تعداد موضوعات مورد علاقه
۴۳	اخص بودن یا عمق موضوعات مورد علاقه
۴۴	موانع خاص کردن موضوع
۴۴	کلی‌گویی موضوعات درخواست شده
۴۵	ابهام در بیان موضوع
۴۵	مسئله ترجمه کلیدواژه‌های کاربر به زبان نظام اطلاع‌رسانی
۴۷	کارکرد (استفاده کاربردی از اطلاعات)
۴۷	کارکرد یافتن اطلاعات واقعی
۴۸	کارکرد آگاهی‌رسانی جاری
۴۹	کارکرد پژوهشی
۵۰	کارکرد اطلاعات مختصر یا زمینه‌ای
۵۰	کارکرد اطلاعات محرک
۵۱	ماهیت
۵۲	سطح عقلانی / سطح پیچیدگی
۵۴	دیدگاه
۵۴	مکاتب فکری
۵۵	تمایلات سیاسی
۵۷	رویکردهای مثبت یا منفی

۵۸.....	جهت‌گیری‌های موضوعی خاص
۵۸.....	کمیت
۶۱.....	کیفیت / اعتبار
۶۶.....	تاریخ / روزآمدی
۶۹.....	سرعت تحویل
۷۱.....	مکان
۷۱.....	موضوع
۷۳.....	تمایز قائل شدن بین افراد دانشگاهی و حرفه‌ای
۷۳.....	تسلط زبانی
۷۴.....	پردازش و بسته‌بندی
۷۸.....	مرور کلی مباحث

بخش چهارم

۸۱.....	عوامل دخیل در برآوردن نیاز اطلاعاتی
۸۱.....	شغل / حرفه
۸۲.....	کشور / فرهنگ
۸۳.....	شخصیت
۸۵.....	سطح آگاهی / آموزشی
۸۵.....	جنسیت
۸۶.....	سن
۸۷.....	زمان
۸۸.....	دستیابی
۹۰.....	منابع / هزینه‌ها
۹۲.....	اضافه‌بار اطلاعاتی

بخش پنجم

۹۵.....	گردآوری داده‌ها
---------	-----------------

۹۶	مصاحبه‌ها
۹۷	مصاحبه چهره به چهره و عمقی بازپاسخ
۹۸	نحوه انجام مصاحبه عمقی بازپاسخ
۱۰۴	ثبت و ضبط مصاحبه
۱۰۵	انواع دیگر مصاحبه‌ها
۱۰۵	مصاحبه‌های گروهی (گروه‌های متمرکز)
۱۰۷	پرسشنامه‌ها
۱۰۹	مشاهده
۱۱۱	یادداشت برداری
۱۱۲	تحلیل سوابق تراکنشی
۱۱۳	جذاییت‌های تحلیل سوابق تراکنشی
۱۱۴	محدودیت‌های تحلیل سوابق تراکنشی
۱۱۴	سنجش‌های تحلیل سوابق تراکنشی
۱۱۶	تحلیل سوابق استفاده از وب
۱۱۶	فایل‌های سوابق استفاده از وب
۱۲۱	تحلیل‌های استنادی
۱۲۲	مزیت‌های تحلیل استنادی
۱۲۲	معایب تحلیل استنادی
۱۲۳	انواع اصلی تحلیل استنادی
۱۲۳	کهنگی اطلاعات
۱۲۴	تحلیل موضوعات
۱۲۴	تحلیل شکل منابع اطلاعاتی
۱۲۴	تحلیل کشور و زبان
۱۲۴	فهرست‌های رتبه‌بندی شده
۱۲۵	آمارهای امانت کتابخانه
۱۲۵	نتیجه‌گیری
۱۲۹	کتابنامه

پیشگفتار مترجم

تعریف‌ها و دیدگاه‌های متعددی درباره مفهوم و ماهیت اطلاعات وجود دارد. اطلاعات مفهومی است با کاربردهای گوناگون، به نحوی که هر کس متناسب با نیازش معنی خاصی از آن به ذهنش می‌آید و از منظرهای مختلف آن را توصیف می‌کند. هدف این اثر تعریف مفهوم اطلاعات نیست بلکه درباره ارزیابی نیازهای اطلاعاتی است که مورد توجه کاربران است. این که چگونه این نیازها شناسایی و زمینه‌های آن درک شود، و سپس ارزیابی و داده‌های گردآوری شده به نحو مطلوبی بکار گرفته شود.

دلایل بسیاری برای ارزیابی وجود دارد که مهمترین آن گردآوری اطلاعات برای تسهیل تصمیم‌گیری‌هاست. از طرفی تشخیص نیازهای اطلاعاتی متفاوت یا متضاد گروه‌های مختلف آسان نیست و نیاز به ساز و کار خاصی دارد. این که منابع اطلاعاتی به نحوی کارآمد و مؤثر به رفع نیاز اطلاعاتی کمک کند، باید در کانون توجه قرار گیرد. از این رو ارزیابی نیازها یکی از جنبه‌های مهم مدیریت مراکز اطلاع‌رسانی است. البته چنین کاری هم برای مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و هم استفاده‌کنندگان حائز اهمیت است. دلیل اصلی ارزیابی نیازها، نزدیک شدن به هدف نهایی و خاص هر کتابخانه یا مرکز اطلاع‌رسانی است. به عبارت دیگر، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی باید به شیوه‌ای منطقی و مؤثر نیاز اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان را برطرف سازند و چنین کاری با میزان منابع مالی دریافتی نیز تناسب داشته باشد.

مفهوم نیاز اطلاعاتی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی به نیازهایی اشاره دارد که از طریق ارائه خدمات کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی مرتفع می‌گردند. از این رو نظام اطلاعاتی که عامل اصلی انتقال دانش از منابع اطلاعاتی به کاربران است، باید تأمین اطلاعات مورد نیاز استفاده‌کنندگان را در زمان مناسب، همگون با نیازها و دسترسی آسان و راحت به اطلاعات، سرلوحه هدفهای خود قرار دهد. در چنین شرایطی است که بحث ارزیابی مطرح می‌شود و به مسائلی همچون اطلاعات ناقص، ناکافی، مخدوش، قدیمی و ... می‌پردازد.

در خاتمه بر خود لازم می‌دانم از کلیه عزیزانی که در ترجمه این اثر، مترجم را یاری کرده‌اند سپاسگزاری نمایم. از اساتید بزرگوار گروه زبان انگلیسی دانشگاه بیرجند، آقایان دکتر حسن امامی و دکتر جلیل‌الله فاروقی که این دست نوشته را مطالعه و پیشنهادهای ارزنده‌ای برای اصلاح آن ارائه نمودند تشکر می‌کنم. امید است که این اثر مورد قبول و استفاده محققان، اساتید، دانشجویان و سایر علاقه‌مندان قرار گیرد.

بهار ۹۰
سید نورالله نصراللهی

www.ketab.ir

مقدمه

راهنمای موجود روشی نظام‌مند برای شناسایی، ارزیابی و مقایسه نیازهای اطلاعاتی است. هدف این راهنما، فراهم آوردن اطلاعاتی استاندارد، ساخت‌دار و با کیفیتی بالاست که در طراحی، ارزیابی و بررسی نظام‌های اطلاع‌رسانی از قبیل اینترنت، کتابخانه‌ها، اپک‌ها^۱ و خدمات تجاری پیوسته^۲ به کار می‌رود. تفکر نهفته در این راهنما این است که در "غرب وحشی اطلاعاتی"^۳ که مانع بدون آن قرار گرفته‌ایم، خطر بزرگ نظام‌های اطلاع‌رسانی لجام گسیخته و خارج از توان کاربران نهایی، بیش روی است. خطر، واقعی و نشانه‌های آن نیز موجود است. خطر در آن است که نقد نظام‌های اطلاع‌رسانی - به عنوان نمونه اینترنت - به دلایل سیاسی و آموزشی کاری ناصواب تصور می‌گردد. این راهنما ابزاری (ساده، در عین حال پیچیده) برای قرار دادن نظام‌های اطلاع‌رسانی در جایگاه اصلی خودشان ارائه می‌کند. این ابزار در قالبی ارزیابانه به جای آن که در مقابل کاربران قرار گیرد پشتیبان آنهاست.

جالب آن که، نویسندگان معتقد است که در هزاره جدید، نظام اطلاع‌رسانی اینترنت، نیازهای اطلاعاتی را به بالاترین حد خود خواهد رساند. "گذرنامه‌های اطلاعاتی"^۴ موجود که سفر به فضای مجازی را میسر می‌سازد، زمینه برخی خوش‌بینی‌ها را بوجود آورده است. با این حال، بدون ارزیابی نیازهای اطلاعاتی تک تک افراد، این وسایل راه به جایی نخواهد برد. بدون این گذرنامه‌ها یا ابزارهای مشابه دیگر، مطمئناً آینده اطلاعاتی جامعه به خطر خواهد افتاد.

این راهنما، ضمن ارائه اصول معتبر و چارچوبی برای ارزیابی، به مباحث نظری نمی‌پردازد چرا که به اندازه کافی به این مباحث پرداخته شده است. آنچه در این کتاب ارائه می‌شود،

۱. فهرست همگانی پیوسته (OPAC). حاوی فهرست موجودی کتابخانه‌هاست (یعنی همان اطلاعات برگه‌دان‌ها) که از طریق اینترنت و شبکه‌های اطلاعاتی برای استفاده عمومی و رایگان عرضه می‌شود. م.

۲. خدمات اطلاعاتی است که توسط شرکت‌های تجاری و از طریق شبکه‌های اطلاعاتی الکترونیکی و اینترنت در قبال دریافت پول ارائه می‌شود. م.

مبتنی بر یافته‌های طرح‌های پژوهشی است که بر اساس استفاده صدها نفر از سیستم اطلاعاتی بدست آمده است، که بودجه آن از طرف "کتابخانه بریتانیا" تأمین می‌شود و بیش از بیست سال طول کشیده است. افراد مورد بررسی شامل دانشمندان، روزنامه‌نگاران، سیاستمداران، مددکاران اجتماعی، بازاریان، دانشگاهیان و عموم مردم بوده و نظام‌های مورد بررسی، شامل کتابخانه‌ها، اپک‌ها، دیسک‌های فشرده، خدمات تجاری پیوسته و اینترنت بوده است. این راهنما و چارچوب آن، اعتبار خود را از بررسی‌هایی گرفته است که بر روی کاربران و نظام‌های اطلاع‌رسانی گوناگون انجام شده است، و نیز مصاحبه‌هایی که برای بررسی نیازهای اطلاعاتی متعدد در کلاس‌ها شده است.

این راهنما شش بخش دارد. بخش اول به چرایی ارزیابی نیازهای اطلاعاتی برای متخصصان اطلاع‌رسانی، کاربران اطلاعات و واحدها و نظام‌های اطلاع‌رسانی می‌پردازد. بخش دوم ضمن تعریف مسأله و به طور جزئی، کل فرآیند اطلاعات را ترسیم می‌کند. مراحل مختلف جستجوی اطلاعات و فرآیند یافتن اطلاعات، از مرحله ایجاد نیاز تا مرحله استفاده یا مصرف به طور نظام‌مند توصیف می‌شود و اصطلاحات کلیدی مربوط به مرحله مصرف اطلاعات، به صورت شفاف و غیر مبهم، تعریف و بحث می‌شود. بخش سوم که از بسیاری جهات بخش اصلی کتاب محسوب می‌شود، به بحث درباره ویژگی‌های ضروری نیاز اطلاعاتی می‌پردازد. روی هم رفته یازده ویژگی تعریف و توصیف می‌شود که عبارتند از: موضوع، کارکرد، ماهیت، سطح فکری، دیدگاه، کمیت، کیفیت / اعتبار، دامنه زمانی / روزآمدی، سرعت تحول اطلاعات، محل انتشار / تولید و پردازش و بازیابی. بخش چهارم موانع پیش روی افراد به هنگام برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی‌شان و مشکلات قرار گرفته بر سر راه جستجوی اطلاعات را بررسی می‌کند. بخش پنجم از نظر ماهیت تا حدودی با بخش‌های قبلی متفاوت است. این بخش به بررسی شیوه‌های گردآوری داده برای کسانی می‌پردازد که قصد پژوهش‌هایی در زمینه نیازهای اطلاعاتی یا شناخت استفاده‌کنندگان دارند یا می‌خواهند اهمیت بررسی نیازهای اطلاعاتی را درک کنند. این راهنما با بیان دورنمایی از آینده اطلاعات، پایان می‌یابد.