

# ارزیابی نیازهای اطلاعاتی ابزارها، فنون و مفاهیم در عصر اینترنت

ویرایش دوم

مؤلف

دیوید نیکلاس

مترجم

سید نورالله نصراللهی  
دو هیأت علمی دانشگاه بیرجند

ویراستار

دکتر محمد رسول هاشم‌زاده



نیکلاس، دیوید، ۱۹۴۷ - Nicholas, David

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

نصراللهی؛ ویراستار محمدجواد هاشم‌زاده

تهران: نشر کتابدار، ۱۳۹۶

۲۰۳ ص. : جدول.

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا

عنوان اصلی:

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

Second ed., 2000.

یادداشت: کتابنامه: ص. ۲۰۳-۱۹۹.

موضوع: خدمات اطلاع‌رسانی

هضم: نیازسنجی

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

شناسه افزوده: هاشم‌زاده، محمدجواد، ۱۳۴۱-، ویراستار

ردبندی کتبه: ۱۳۹۶ ۴ الف ۹/۷۱۵۷/۷۸۳

ردبندی دیوینی: ۰۲۵/۵۲۴

شماره کتشناسی ملی: ۲۴۷۹۳۶۴



www.ketabdar.org

mailto:hseni@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

طراح جلد: نسرین حاجی‌علی

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۶ / شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۸۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۱-۲۰۰-۳

تلفن: ۶۶۴۱۵۵۶۴ - ۶۶۴۱۵۵۶۱

همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱

## فهرست مندرجات

|    |                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------|
| ۱۱ | پیشگفتار و ترجمه                                            |
| ۱۵ | مقدمه                                                       |
|    | بخش اول                                                     |
| ۱۹ | دلایل ارزیابی نیازهای اطلاعاتی                              |
| ۲۱ | نیاز چندانی به ارزیابی نیازهای اطلاعاتی نیست                |
| ۲۲ | اطلاع‌رسانی، حرفه‌ای نظام‌مدار                              |
| ۲۳ | مهارت‌های ارتباطی ضعیف و برخورد‌های ننگ‌نارانه و خصومت‌آمیز |
| ۲۵ | هزینه بالای گردآوری داده‌ها                                 |
| ۲۶ | فقدان چارچوب مشترک مورد قبول و قابل درک اطلاعاتی            |
| ۲۷ | فقدان روش واحد یا آسان گردآوری داده‌ها                      |
| ۲۸ | هزینه رایانه‌ای کردن                                        |
| ۲۹ | مسئولیت و نظارت مالی                                        |
| ۳۰ | رقابت و رفع محدودیت                                         |
| ۳۱ | مراجعات مکرر کاربران                                        |
| ۳۳ | اینترنت و جامعه اطلاعاتی                                    |
|    | بخش دوم                                                     |
| ۳۷ | ماهیت نیازهای اطلاعاتی                                      |
| ۳۹ | تعریف کاربردی نیازهای اطلاعاتی                              |

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| ۴۱ | نیازهای اطلاعاتی خاموش      |
| ۴۳ | نیازهای اطلاعاتی اظهار نشده |
| ۴۳ | خواسته‌های اطلاعاتی         |
| ۴۵ | تقاضاهای اطلاعاتی           |
| ۴۷ | استفاده‌های اطلاعاتی        |
| ۵۲ | کاربر یا بازیگر اطلاعاتی    |

## بخش سوم

|    |                                                     |
|----|-----------------------------------------------------|
| ۵۹ | چارچوب ارزیابی نیازهای اطلاعاتی                     |
| ۶۲ | موضوع                                               |
| ۶۴ | تعداد موضوعات در رابطه                              |
| ۶۶ | اخص بودن یا عمق موضوعات در رابطه                    |
| ۶۷ | موانع خاص کردن موضوع                                |
| ۶۷ | کلی‌گویی موضوعات درخواست شد                         |
| ۶۸ | ابهام در بیان موضوع                                 |
| ۶۹ | مسئله ترجمه کلیدواژه‌های کاربر به زبان نظم اطلاعاتی |
| ۷۱ | کارکرد (استفاده کاربردی از اطلاعات)                 |
| ۷۲ | کارکرد یافتن اطلاعات واقعی                          |
| ۷۳ | کارکرد آگاهی‌رسانی جاری                             |
| ۷۴ | کارکرد پژوهشی                                       |
| ۷۶ | کارکرد اطلاعات مختصر یا زمینه‌ای                    |
| ۷۷ | کارکرد اطلاعات محرک                                 |
| ۷۸ | ماهیت                                               |
| ۸۰ | سطح عقلانی / سطح پیچیدگی                            |
| ۸۲ | دیدگاه                                              |
| ۸۳ | مکاتب فکری                                          |
| ۸۵ | محاسبات سیاسی                                       |

|     |                                             |
|-----|---------------------------------------------|
| ۸۷  | رویکردهای مثبت یا منفی                      |
| ۸۹  | جهت‌گیری‌های موضوعی خاص                     |
| ۹۰  | کمیت                                        |
| ۹۳  | کیفیت / اعتبار                              |
| ۱۰۲ | تاریخ / روزآمدی                             |
| ۱۰۷ | سرعت تحویل                                  |
| ۱۱۰ | مکان                                        |
| ۱۱۱ | موضوع                                       |
| ۱۱۳ | تمایز قائل شدن بین افراد دانشگاهی و حرفه‌ای |
| ۱۱۴ | تسلط زبانی                                  |
| ۱۱۵ | پردازش و بسته‌بندی                          |
| ۱۲۲ | مرور کلی مباحث                              |
|     | <b>بخش چهارم</b>                            |
| ۱۳۵ | عوامل دخیل در برآوردن نیاز اطلاعاتی         |
| ۱۲۶ | شغل / حرفه                                  |
| ۱۲۸ | کشور / فرهنگ                                |
| ۱۲۹ | شخصیت                                       |
| ۱۳۱ | سطح آگاهی / آموزشی                          |
| ۱۳۱ | جنسیت                                       |
| ۱۳۳ | سن                                          |
| ۱۳۴ | زمان                                        |
| ۱۳۵ | دستیابی                                     |
| ۱۴۰ | منابع / هزینه‌ها                            |
| ۱۴۲ | اضافه‌بار اطلاعاتی                          |

## بخش پنجم

### گردآوری داده‌ها

#### مصاحبه‌ها

- ۱۴۷
- ۱۴۹ مصاحبه‌ها
- ۱۵۰ مصاحبه چهره به چهره و عمقی بازپاسخ
- ۱۵۲ نحوه انجام مصاحبه عمقی بازپاسخ
- ۱۶۰ ثبت و ضبط مصاحبه
- ۱۶۲ انواع دیگر مصاحبه‌ها
- ۱۶۳ مصاحبه‌های گروهی (گروه‌های متمرکز)
- ۱۶۶ پرسشنامه‌ها
- ۱۶۹ مشاهده
- ۱۷۱ یادداشت برداری
- ۱۷۳ تحلیل سوابق تراکنشی
- ۱۷۴ جذابیت‌های تحلیل سوابق تراکنشی
- ۱۷۵ محدودیت‌های تحلیل سوابق تراکنشی
- ۱۷۶ سنجش‌های تحلیل سوابق تراکنشی
- ۱۷۸ تحلیل سوابق استفاده از وب
- ۱۷۹ فایل‌های سوابق استفاده از وب
- ۱۸۶ تحلیل‌های استنادی
- ۱۸۷ مزیت‌های تحلیل استنادی
- ۱۸۸ معایب تحلیل استنادی
- ۱۸۹ انواع اصلی تحلیل استنادی
- ۱۸۹ کهنگی اطلاعات
- ۱۹۰ تحلیل موضوعات
- ۱۹۱ تحلیل شکل منابع اطلاعاتی
- ۱۹۱ تحلیل کشور و زبان
- ۱۹۱ فهرست‌های رتبه‌بندی شده
- ۱۹۲ آمارهای امانت کتابخانه



## پیشگفتار مترجم

تعریف‌ها و دیدگاه‌های متعددی درباره مفهوم 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 وسیع، آلی 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 غیره 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.

سید نورالله نصراللهی