پژوهش‌نامه
کتابداری و اطلاع رسانی

سال ۱۰، شماره۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۹

۲۰

دوفصلنامه علمی

پژوهش نامه کتابداری و اطلاع رسانی
۲۰
سال ۱۰ ،شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۹

https://infosci.um.ac.ir

بسم الله الرحمن الرحیم

دوفصلنامه علمی

پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع رسانی

دانشــگاه فردوسی مشــهد

دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

گروه علم اطلاعات و دانش شناسی

سال ۱۰، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۹

پروانه انتشار نشریه از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی: مجوز شماره ۷۹۲۲۹ مورخ ۱۳۹۷/۱۲/۲۰

این مجله براساس ارزیابی کمیسیون نشریات علمی کشور دارای اعتبار علمی می باشد.

شماره ۱۳ این مجله با عنوان "پژوهش‌های نظری و کاربردی در علم اطلاعات و دانش شناسی" منتشر شده است.

پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع رسانی، در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC)،
پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)، نورمگز، سیویلیکا و
بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran) نمایه می شود.

مجله در ویراستاری، تنظیم و تلخیص مطالب آزاد است. ترتیب مقاله ها نشان دهنده ارزش علمی یا شخصیت نویسندگان نیست. دیدگاه های مندرج در نوشته ها الزاما بیانگر نظر مجله نیست.

نشانی دفتر مجله: مشهد، پردیس دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی،
صندوق پستی ۱۵۱۸- کد پستی ۹۱۷۷۹۴۸۹۹۱

تلفن: ۰۵۱ ۳۸۸۰۳۶۹۶

دور نگار: ۰۵۱ ۳۸۸۰۷۳۳۹

نشانی وبگاه مجله: https://infosci.um.ac.ir

فهرست مقالات

عفیفیان، فرزانه؛ حیدری، غلامرضا (۱۳۹۹). مروری بر مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم در ایران.
پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی ، ۱۰ (۲)، ۲۹-۵.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23234.0

مروری بر مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم در ایران

فرزانه عفیفیان[۱]، غلامرضا حیدری[۲]

تاریخ دریافت: ۹۸/۲/۲۳ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۲ نوع مقاله : مروری

چکیده

مقدمه: طبقه‌بندی علوم همزمان با پیدایش و گسترش دانش به وجود آمده است و پژوهش‌های متعددی در این خصوص انجام شده است. مطالعه‌ی حاضر بر آن است تا تصویری روشن و منطبق بر واقعیات از پژوهش‌های انجام شده در این حوزه در ایران ارائه دهد. به این منظور پژوهش‌های انجام شده در ایران به زبان فارسی مورد بررسی قرار گرفته است.

روش شناسی: روش تحقیق در این مقاله سندی- تحلیلی بوده است و پژوهش‌های انجام گرفته در این حوزه اعم از کتاب، مقاله و پایان‌نامه از وب‌سایت‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌ها گردآوری و مطالعه شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد آغاز انتشار منابع مربوط به این حوزه به دهه ۱۳۶۰ بازمی‌گردد. پژوهش‌های انجام شده در این حوزه به لحاظ کمی و تا حدودی کیفی روند رو به رشدی داشته است. سیر مطالعاتی پژوهش‌های انجام شده در حوزه‌ی طبقه‌بندی علوم نشان می‌دهد زمینه‌های تحقیقاتی به‌سمت مطالعات تطبیقی، انتقادی و اخیراً به‌سمت پژوهش‌هایی با رویکرد میان‌رشته‌ای سوق یافته است. تقریباً بیشتر آثار منتشر شده در این حوزه به‌صورت مقالات چاپ شده دارای اعتبار علمی بوده است، تعدادی کتاب نیز در این حوزه نگاشته شده است، اخیراً پایان‌نامه‌های محدودی در این حوزه کار شده است. تعداد اندکی از مقالات این حوزه نیز توسط کتابداران و متخصصان اطلاعات تألیف شده است و در مجلات کتابداری و علم اطلاعات و دانش‌شناسی چاپ شده‌اند.

کلیدواژه‌ها: بررسی متون، دانش، رده‌بندی، طبقه‌بندی، علوم، مرور پیشینه.

۱. رییس کتابخانه مرکزی و مرکز اسناد، پژوهشگر و مدرس دانشگاه شیراز(نویسنده مسئول)، fafif@rose.shirazu.ac.ir
۲. دانشیار گروه آموزشی علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه رازی کرمانشاه، ghrhaidari@gmail.com

مقدمه و بیان مسئله

به لحاظ تاریخی شاید اولین تقسیم‌بندی علوم در جهان در آشور[۱] صورت گرفته باشد جایی که پادشاهان این سرزمین کتابخانه‌های خود را طبقه‌بندی نموده‌اند (بحرانی،۱۳۹۲). از دوره‌ی باستان تاکنون علوم به شیوه‌های گوناگون طبقه‌بندی می‌شوند و از ترتیب، تصنیف، ارزش‌گذاری و احکام و ویژگی‌های خاص هر علم بحث می‌شود (اسلام‌پور، ۱۳۸۸). در قلمرو تمدن اسلامی نیز طبقه‌بندی و تقسیم علم مورد توجه بسیاری از دانشمندان و فلاسفه مسلمان بوده است و از اواسط قرن دوم هجری تاکنون طبقه‌بندی‌های مختلفی از علوم ارائه شده است. تقسیم‌بندی علوم مسئله‌ای است که بسیاری از بزرگان، حکما، فلاسفه، کتاب‌شناسان و حتی فقیهان به آن پرداخته‌اند. هر کس که بخواهد به‌طور جامع و فراگیر به علم و دانش به‌عنوان درخت تناور معرفت بشری بنگرد ناگزیر است به مسئله‌ی تقسیم‌بندی علوم توجه می‌کند حتی آن‌کس که در مسائل جزئی یک علم کار می‌کند علاقه‌مند است که بداند علمی که با آن سروکار دارد و یا درباره‌ی آن می‌اندیشد در چه بخشی از خانواده‌ی بزرگ علم است و ارتباط آن با درخت تناور و پر شاخ و برگ دانش چگونه است و در کجا قرار دارد (حبیبی، ۱۳۷۴).

از طبقه‌بندی علوم در ایران باستان و دوران پیش از اسلام اطلاعات مختصری وجود دارد، تقسیم‌بندی که از طبقات اجتماعی مردمان در زمان جمشید پادشاه پیشدادی[۲] انجام گرفته است را شاید بتوان گونه‌ای گروه‌بندی اولیه در این زمینه به‌شمار آورد. در اوستای زرتشت نیز در جایی که سخن از پزشکی و انواع معالجه‌کنندگان آمده است به تقسیم‌بندی‌های چندگانه طبیبان اشاره شده است. در بندهش که یکی از ادبیات اوستایی است مطالب مربوط به ستارگان، کوه‌ها، دریاها، رودها، گیاهان و جانوران به‌گونه‌ای دسته‌بندی شده است و در آن نوعی طبقه‌بندی مشاهده می‌شود (فرشاد، ۱۳۶۵). در دوران پس از اسلام نخستین طبقه‌بندی‌های جامع از علوم در اوایل سده چهارم هجری توسط فارابی در کتاب احصاءالعلوم انجام گرفته است. به‌دنبال طبقه‌بندی فارابی، طبقه‌بندی‌های دیگری از دانشمندان ایرانی چون خوارزمی، فخر رازی، قطب‌الدین شیرازی، شمس‌الدین آملی و تهانوی ارائه شد.

در گذشته رشته‌های علوم گسترش و تعدد فراوانی نداشت اما به‌تدریج دامنه‌ی دانش‌ها وسیع‌تر شد و

۱. آشور نام سرزمینی قدیمی است که در بخش میانی رود دجله و کوهستان‌های مجاور آن قرار داشته است. آشوربانیپال آخرین پادشاه بزرگ آشور (قرن ۷ ق.م) آرشیوی شامل ۲۵۰۰ لوح گلی در کاخش در نینوا جمع‌آوری و آن‌ها را طبقه‌بندی و فهرست کرده بود.

۲. پیشدادیان نخستین سلسله‌ی پادشاهان در شاهنامه و اساطیر ایرانیان می‌باشند. چون این گروه را مقدم بر دیگران شمرده‌اند، این نام را بر این گروه نهاده‌اند. جمشید فرزند طهمورث از پادشاهان پیشدادی می‌باشد.

رشته‌های نوینی پدید آمد. با پیدایش گرایش‌های تخصصی علوم و شاخه‌های مختلف دانش استفاده از طبقه‌بندی‌های سنتی با ملاک‌ها و شیوه‌های گذشته پاسخ‌گو نیست؛ بنابراین باید به شیوه‌ای نوین در طبقه‌بندی دانش خلق نمود تا بتواند پاسخ‌گوی شاخه‌های متنوع و متعدد دانش باشد. در گذشته علم به‌عنوان شالوده یا ساختار تک‌بعدی تعریف می‌شد اما امروزه با عنوان یک شبکه با مجموعه‌ای از نقاط مشترک متعدد و یک نظام پویا تعریف می‌شود. ایده‌های عبور مرزی تقسیم‌بندی رشته‌ها را کنار زده‌اند، پیوستگی و پیوند جایگزین روش‌های تفکیکی شده‌اند. تاریخ علم تاریخ تشکیل رشته‌های ترکیبی یا متفاوتی است که به هم چسبیده و در هم ادغام شده‌اند. به عبارت دیگر اگر تاریخ رسمی علم را تاریخ دانش رشته‌ای بدانیم تاریخ دیگری که با آن مرتبط است و از آن گسستنی نیست تاریخ دانش‌های درون رشته‌ای و چندرشته‌ای است (بحرانی، ۱۳۹۲). مطالعات میان‌رشته‌ای به‌دنبال ترکیب، تلفیق و تعامل میان دانش و مهارت‌ها در رشته‌های مختلف است که به‌منظور افزایش درک و فهم ابعاد مختلف موضوعات مورد مطالعه توانایی تحلیل صحیح امور، توسعه‌ی تفکر انتقادی و قدرت خلاقیت استفاده از آن متداول شده است (سجادی و نورآبادی، ۱۳۸۹). بر این اساس لازمه‌ی گذر از رشته به میان‌رشته و دست یافتن به قابلیت‌های آن تحولی اساسی در تقسیم‌بندی علوم و ایجاد طبقه‌بندی با در نظر گرفتن تعامل بین دانش‌هاست.

بیش از یک قرن از طبقه‌بندی علوم در جهان می‌گذرد، اما به نظر می‌رسد نخستین اثر مکتوب در خصوص طبقه‌بندی علوم در ایران مربوط به اواخر دهه ۱۳۳۰ است. آثاری از محمد اسماعیل مبلغ (۱۳۳۹) که در مقاله‌های متعدد به طبقه‌بندی علوم توسط برخی از فلاسفه‌ی جهان غرب و دنیای اسلام پرداخته است. اما انتشار آثار در زمینه طبقه‌بندی علوم در ایران به دهه ۱۳۶۰ بازمی‌گردد. در این خصوص آثار متعددی چاپ و منتشر شده است که با رویکردهای متفاوت به این موضوع پرداخته‌اند. در عصر جدید با توسعه‌ی اطلاع‌رسانی و رسانه‌ها ضرورت توجه به طبقه‌بندی بیشتر احساس می‌شود زیرا در هر زمینه اطلاعات انبوه و فربه شده است و این اطلاعات باید با دقت تمام تقسیم و تنظیم شود تا ذخیره‌سازی، بازیافت و استفاده از آن‌ها آسان شود. در جهان امروز که تمدن و توسعه به اوج خود رسیده و شبکه‌های پیچیده‌ی علوم دارای انشعاب‌های شگفت‌آوری شده‌اند و ترقی و تعالی بشر جز در پرتو فکر روشن و خردورزی صحیح میسر نمی‌شود، طبقه‌بندی علوم ارزش و اهمیت روزافزونی پیدا کرده است. اما تاکنون به مرور روشمند و نظامند این متون پرداخته نشده است. بنابراین، بررسی طبقه‌بندی‌ها و چالش‌های آن از مسائل مهم و اساسی است که با پرداختن به آن بسیاری از مشکلات و ابهامات مرتفع شده و نظمی نوین در ساختار دانش پدیدار می‌شود، درهای تولید علم گشوده شده و نقشه‌ی جامعی از علم در سطح ملی، منطقه‌ای و جهانی ترسیم می‌شود.

این پژوهش بر آن است تا متون منتشر شده در حوزه‌ی طبقه‌بندی علوم در ایران را اعم از مقاله، پایان‌نامه، کتاب و غیره بررسی نماید. مطالعات صورت گرفته بیانگر آن است که پژوهش‌های مربوط به طبقه‌بندی علوم با رویکردهای مختلف انجام شده است. بر این اساس می‌توان مطالعات انجام شده را در مقوله‌های مختلف دسته‌بندی و تنظیم کرد. دسته‌بندی بعضی از گروه‌ها به دلیل فراوانی مطالعات انجام شده در آن زمینه و بعضی دیگر به دلیل اهمیت رویکرد مورد بررسی صورت گرفته است. در ادامه گزیده‌ای از این پژوهش‌ها در قالب گروه‌های زیر ارائه می‌گردد.

مطالعاتی که به تشریح طبقه‌بندی علوم از نظر یکی از فلاسفه پرداخته‌اند

گروهی از مطالعات در خصوص طبقه‌بندی علوم به روش سندی به شرح و تفسیر دیدگاه یکی از فلاسفه پرداخته‌اند، پژوهش‌های اولیه از جمله مقالات جمال‌پور (۱۳۶۱)، جهانگیری (۱۳۶۷) آملی و کریمی‌زنجانی‌اصل (۱۳۸۰) و زکی (۱۳۸۰) به شیوه‌ی توصیفی طبقه‌بندی علوم توسط کندی[1]، فرانسیس‌بیکن[2]، آملی و ابن خلدون را به تفسیر بیان نموده‌اند، بدون این‌که به تحلیل و ارزیابی این تقسیم‌بندی‌ها بپردازند. پژوهش‌های بعدی با نگاه تحلیلی طبقه‌بندی علوم از دیدگاه یکی از فلاسفه را بیان نموده‌اند. رضایی (۱۳۸۳) به بررسی، تحلیل و نقد دیدگاه ابن‌سینا درباره‌ی طبقه‌بندی علوم پرداخت و بیان داشت ابن‌سینا دو طبقه‌بندی برای علوم عرضه کرده است که یکی از آن‌ها الگوبرداری از طبقه‌بندی ارسطو و دیگری طبقه‌بندی مختار[3] اوست، هر دو طبقه‌بندی کارایی لازم را ندارد و جامع‌ومانع نیست که به‌منظور اصلاح آن باید بنیان‌های اصلی‌اش فرو ریخته و بنیانی نوساخته شود. در حالی که مستقیمی (۱۳۸۷) با گذری اجمالی بر تاریخچه و فواید طبقه‌بندی علوم و مطرح نمودن پاره‌ای از دیدگاه‌های فلاسفه‌ی شرق و غرب در این زمینه تلاش نمود تا ویژگی‌ها و نقاط برجسته‌ی تقسیم‌بندی ابن‌سینا را بیان کند و به تبیین بعضی از زوایای آن بپردازد، وی به این نتیجه رسید که طبقه‌بندی ابن‌سینا به لحاظ پاسخ‌گویی به پرسش‌های اساسی حائز اهمیت است و عنوان کرد که این طبقه‌بندی از ویژگی‌هایی نظیر ارزشی بودن، عقلانی بودن، جامع‌ومانع بودن برخوردار است و ضمن ارائه‌ی تفکیک بین علوم، ارزش‌های آن‌ها را رتبه‌بندی می‌کند. پژوهش دیگری در مورد طبقه‌بندی علوم از ابن‌سینا توسط کدیور (۱۳۸۷) انجام گرفت، وی در بخش اول طبقه‌بندی حکمت را به‌صورت مرور پیشینه شرح داد، سپس محتوای رساله‌ی اقسام‌الحکمه که مشهورترین اثر ابن‌سینا است را تحلیل کرد و در بخش سوم با بیان نکات مثبت رساله‌ی مذکور به بررسی آن در طبقه‌بندی حکمت پرداخت.

---

1. Kennedy
2. Francis Bacon
۳. طبقه‌بندی که از طبقه‌بندی‌های دیگر الگوبرداری نشده و به اختیار واضع طبقه‌بندی انجام شده است و تحت اراده‌ی اوست.

کرامتی (۱۳۸۷) به نخستین آثاری که درباره‌ی فارابی بر طبقه‌بندی علوم در دوره‌ی اسلامی نوشته شده پرداخت، سپس تأثیر دیدگاه‌های وی بر سنت علمی لاتینی و عبری[1] طبقه‌بندی علوم را بررسی نمود. میرعلی (۱۳۸۹) به بیان دیدگاه غزالی در مورد طبقه‌بندی علوم پرداخت. «طبقه‌بندی دانش‌های عقلی یا گونه‌های فلسفه» برگردان یکی از کوتاه‌نوشته‌های خواجه نصیرالدین‌طوسی با عنوان اقسام‌الحکمه است که توسط اوجبی (۱۳۹۰) ترجمه شده است. میرجعفری، منتظرالقائم و خزائیلی (۱۳۹۰) به معرفی کتاب جوامع‌العلوم پرداختند، آنان این کتاب را مجموعه‌ای از علوم مختلف که توسط ابن‌فریغون[2] با هدف آموزش دیوانیان[3] در نیمه دوم قرن چهارم هجری و تأکید بر جنبه‌های کاربردی علوم تدوین شده معرفی کردند و در پایان به این نتیجه رسیدند که وضعیت جامعه اسلامی در زمانه‌ای که ابن‌فریغون در آن می‌زیست دوران گذار خود را طی می‌کرد و علوم هنوز به تکامل و پختگی لازم نرسیده بود همچنین تا آن زمان هنوز ملاک و سنجه‌ی مشخصی در زمینه طبقه‌بندی علوم وجود نداشت، در نتیجه ترسیم شاخه‌های مختلف علوم به‌درستی تکوین نیافته بود. خزائیلی‌نجف‌آبادی (۱۳۹۱) ضمن بررسی احوال و اندیشه‌های جابربن‌حیان به بررسی شاخص‌های طرح طبقه‌بندی او پرداخت، همچنین تأثیر طبقه‌بندی وی را در جریان طبقه‌بندی علوم در تمدن اسلامی بررسی کرد.

نوروزی و عابدی (۱۳۹۱) با روش توصیفی-تحلیلی به تعیین دیدگاه علامه طباطبایی بر اساس انواع علم پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که توجه به انواع علم از دیدگاه علامه طباطبایی می‌تواند در تدوین محتوای غنی برای آموزش دانش‌آموزان مفید واقع شود. «ابن‌خلدون و تقسیم‌بندی ارسطویی علوم» توسط صبوریان (۱۳۹۲) نوشته شده است. وی به چگونگی خروج ابن‌خلدون از چارچوب رایج تقسیم علوم پرداخت و نشان داد هر چند که علم عمران شباهت‌هایی با علوم جدید دارد اما از حیث روش به کلی از علوم جدید متمایز است. آخرین اثر نگاشته شده با این رویکرد از طاهری‌عراقی (۱۳۶۳) است که به بررسی تقسیم‌بندی علوم از نظر غزالی پرداخته است.

مطالعاتی که به بررسی سیر تاریخی طبقه‌بندی علوم و جایگاه طبقه‌بندی‌های اسلامی پرداخته‌اند

در قلمرو تمدن اسلامی رده‌بندی مورد توجه بسیاری از دانشمندان و فلاسفه مسلمان بوده است و از اواسط

۱. دیدگاه‌های فارابی با ترجمه‌ی کتاب احصاءالعلوم به لاتین و نوشتن کتاب‌هایی بر اساس این کتاب توسط اندیشمندان اروپایی بر اروپای سده‌ی میانه تأثیر گذاشت.

۲. شعیاابن‌فریغون شاگرد ابوزیداحمدبن‌سهل‌بلخی، دانشمند و جغرافیدان ایرانی (قرن سوم و چهارم ق) بوده است. جوامع‌العلوم را برای امیر ابوعلی‌احمدبن‌محمدبن‌مظفر، حاکم جوزجان تألیف کرده است.

۳. منسوب به دیوان، منسوب به بارگاه و دربار پادشاه، افراد شاغل در دستگاه حکومت دولتی و صاحب منصب حکومت و قضاوت

قرن دوم تاکنون طبقه‌بندی‌های مختلفی از علوم ارائه شده است. بر این اساس پژوهش‌های زیادی انجام گرفته است که در ادامه به آن پرداخته می‌شود، شهریاری (۱۳۶۰) مقاله‌ای با عنوان طبقه‌بندی دانش‌ها ترجمه کرد که با تشبیه دانش به شعاع نور طرحی کلی از مسیر اصلی حرکت تاریخی دانش از گذشته تا حال و همچنین آینده به خوانندگان ارائه می‌دهد. محقق (۱۳۷۰) به معرفی عمده‌ترین کتب تدوین شده در تقسیم‌بندی علوم از روزگار فارابی تا ملاصدرا پرداخته است. «طبقه‌بندی علوم در جهان اسلام» اولین نوشته‌ی کامل به لحاظ سیر تاریخی طبقه‌بندی علوم توسط فلاسفه مسلمان به زبان فارسی است که توسط رفیعی‌علامه (۱۳۷۳) نگاشته شده است. وی به اهمیت طبقه‌بندی علوم اسلامی به‌منظور جلوگیری از هرگونه ناهمگونی و رشد نامتناسب شاخه‌های علم اشاره می‌کند، به تقسیم علم توسط پیامبر اسلام (ص) و امام علی (ع) پرداخته و ضرورت طبقه‌بندی علوم در جهان اسلام را هم‌زمان با آغاز نهضت ترجمه یعنی از اواخر سده‌ی دوم هجری (هشتم میلادی) می‌داند که در آغاز مبنای طبقه‌بندی آن‌ها همان طبقه‌بندی ارسطو بود.

حبیبی (۱۳۷۴) بررسی عوامل پیوند میان علوم را مانند بیان تمایز علوم امری ضروری می‌داند، به‌ویژه برای علمای مسلمان که بر مبنای وحدت به تفسیر هستی می‌پردازند و تلاش می‌کنند که از کثرت بگذرند و به وحدت بازگردند. «رساله در تقسیم‌بندی علوم و احوال دانشمندان نامدار مولانا سلطان محمودبن غلامعلی طبسی» توسط رستم‌پورملکی و روحی‌دل (۱۳۷۵) ترجمه شده است که طبقه‌بندی علوم را در دو بخش دانشمندان قبل از اسلام و بعد از اسلام آورده است. همچنین به معرفی کوتاه دانشمندان برجسته در هر یک از رشته‌های علمی پرداخته است، رساله مذکور از اهمیت خاصی در بررسی آرای علمای طبقه‌بندی علوم در اسلام برخوردار است و به لحاظ کاربرد آن در نمایه‌سازی موضوعی به‌ویژه در حوزه‌ی نسخه‌های خطی و تطبیق با نمایه‌سازی موضوعی در علم اطلاعات و دانش‌شناسی جدید حائز اهمیت است.

«طبقه‌بندی علوم از نظر حکمای مسلمان» نوشته‌ی عثمان بکار توسط جواد قاسمی در سال ۱۳۸۱ ترجمه شده است. کتاب مذکور نخستین اثری است که به شیوه‌ای محققانه و در عین‌حال به زبانی جدید به این موضوع می‌پردازد. این اثر منبع مهمی برای درک بهتر برخی از جنبه‌های تفکر اصیل و دیرینه‌ی اسلامی است. عثمان بکار اهمیت موضوع طبقه‌بندی را مطرح می‌کند و به بررسی طبقه‌بندی‌های صورت گرفته توسط سه متفکر علم یعنی فارابی، غزالی و قطب‌الدین شیرازی می‌پردازد. مفتونی و فرامرزقراملکی (۱۳۸۳) به رهیافت‌هایی که دانشمندان مسلمان در شناخت علوم به دست آورده‌اند اشاره می‌کنند ضمن این‌که قدیمی‌ترین اشاره به علم را از ارسطو می‌دانند. آنان دستاوردهای دانشمندان مسلمان را در علم‌شناسی به تفصیل بیان می‌کنند و دانش‌شناسی آن‌ها را در چهار دستاورد شامل منطقی، فلسفی، تطبیقی و تاریخی شرح می‌دهند. محمدنیا (۱۳۸۴) ابتدا طرح رده‌بندی ارسطو

و ایرادات وارد بر آن‌را بیان نمود، سپس به معرفی دانشمندانی که در زمینه طبقه‌بندی دانش طرح‌هایی ارائه داده‌اند پرداخت.

«تاریخ تحولات طبقه‌بندی» ترجمه‌ی حسینی (۱۳۸۹) است. این پژوهش ضمن بیان لزوم برجسته نمودن جایگاه مسلمانان در تاریخ علوم به مسلمانان و آنچه مسلمانان به زبان‌های عربی می‌نوشتند توجه دارد. «طبقه‌بندی در تاریخ» تألیف کیانی‌فرید (۱۳۹۰) ابتدا به تقسیمات علوم از منظر اندیشمندان متقدم پرداخت، سپس ملاک تقسیم علم به نظری و عملی را بیان نمود. بابایی (۱۳۹۳) بیان می‌دارد دانش از جمله دانش‌های اسلامی را می‌توان بر اساس نیازهای انسانی و نظام خلأها و خواسته‌های بشری طبقه‌بندی کرد، وی بر لزوم ارتباط دوسویه میان حوزه‌ی عمل و نظر و حتی تقدم عمل بر نظر در سطوح تمدنی تأکید نمود. طاهری (۱۳۹۴) به چگونگی شکل‌گیری طبقه‌بندی علوم در تمدن اسلامی تا پایان قرن هشتم پرداخته است و عواملی که باعث گرایش جدی مسلمانان به طبقه‌بندی علوم شد و نیز به روابط بین طبقه‌بندی‌های علوم و سیاست حکومت‌ها و تمدن‌ها پرداخت.

مطالعاتی که به جایگاه حوزه‌ای خاص در طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند

برخی از آثار به جایگاه حوزه‌ای خاص از علوم در میان دیگر دانش‌ها از نظر حکما و فلاسفه پرداخته‌اند. قوام‌صفری (۱۳۷۲) به بررسی جایگاه الهیات در طبقه‌بندی ارسطو از علم پرداخت و عنوان کرد که دانش نظری ارسطو گاه الهیات، گاه فلسفه اولی و گاه متافیزیک یا مابعدالطبیعه نامیده می‌شود. اسلام‌پور (۱۳۸۸) ضمن تبیین و توجیه جایگاه علوم عقلی در میان دیگر دانش‌ها دیدگاه فارابی، غزالی و قطب‌الدین شیرازی را در خصوص جایگاه علوم عقلی در میان دیگر علوم آورده است. «از تقسیم علوم تا تدبیر علوم» از موحدابطحی (۱۳۹۰) که به تأثیر طبقه‌بندی‌های صورت گرفته از علوم بر سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌ها پرداخته است و جایگاه علوم انسانی در طبقه‌بندی‌های گذشته را بررسی نموده است و به نبود جایگاهی برای علوم انسانی در طبقه‌بندی‌های گذشته اشاره کرده است. حسینی (۱۳۹۰) پایه‌ریزی علوم اجتماعی توسط ابن‌خلدون در تمدن اسلامی را شرح داد و جهت شناسایی جایگاه علوم اجتماعی در هندسه‌ی معرفتی تمدن اسلامی و مقایسه تطبیقی علومی که در تمدن اسلامی به مسائل اجتماعی پرداخته‌اند به بررسی طبقه‌بندی‌های ارائه شده توسط حکمای مسلمان در باب علم در تمدن اسلامی پرداخت. شریعت‌پناهی (۱۳۹۳) با رویکردی متمایز به‌منظور تعیین روش لازم جهت کسب تخصص و مراتب تدریس علم طب برای استاد و دانشجو به تعیین جایگاه علم طب در طبقه‌بندی علوم پرداخت و به این نتیجه رسید که علم طب در گروه علوم غیردینی قرار دارد و زیرمجموعه‌ی علوم طبیعی می‌باشد. همچنین در حوزه‌ی حکمت نظری و علوم آلی رده‌بندی شده است. بوذری‌نژاد و خسروی (۱۳۹۳) جایگاه دانش‌های شرعی

را از دیدگاه فارابی، غزالی و خواجه‌نصیرالدین طوسی مورد بررسی قرار داد و به تلقی دینی از همه‌ی علوم و سازگاری معرفتی بین علوم شرعی و غیرشرعی پرداخته‌اند. نوری (۱۳۷۵)، علی‌زاده (۱۳۷۹)، حقیقت (۱۳۸۳)، ذاکر (۱۳۸۹)، عالمی و صفری‌فروشانی (۱۳۹۱) و صدقی (۱۳۹۵) نیز طبقه‌بندی علوم را با چنین رویکردی بررسی کرده‌اند و جایگاه سیاست، عرفان، دانش سیاسی، دانش پزشکی، دانش انساب‌نگاری و علم تاریخ را در طبقه-بندی‌های صورت گرفته توسط دانشمندان علوم اسلامی مشخص کرده‌اند.

مطالعاتی که به بررسی ملاک‌های طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند

ثقفی (۱۳۸۱) ضمن بیان ملاک‌های تقسیم‌بندی علوم نمونه‌هایی از تقسیم‌بندی‌ها بر مبنای این ملاک‌ها را از فلاسفه جهان اسلام آورده است. کاکایی (۱۳۸۴) معیارهای طبقه‌بندی علوم را بررسی نمود و قول مشهور مبنی بر تمایز موضوعات به‌عنوان معیار تمایز علوم و نیز رابطه‌ی موضوع علم با عرض ذاتی[۱] را مورد نقد و بررسی قرار داد و دریافت که ملاک وحدت و تمایز علوم اعتباری[۲] وحدت و تمایز هدف و غایت است و ملاک وحدت و تمایز علوم حقیقی وحدت و تمایز موضوع آن‌هاست و بیان داشت بحث عرض ذاتی مربوط به علوم حقیقی برهانی است و در سایر علوم نمی‌توان به آن پرداخت. «چگونه طبقه‌بندی شکل می‌گیرد؟» مقاله‌ای است از فدایی (۱۳۹۰) وی به بررسی تأثیر جهان‌بینی بر طبقه‌بندی علوم و تأثیر متقابل طبقه‌بندی علوم بر معرفت‌شناسی انسان اشاره نمود و طبقه‌بندی‌ها را به لحاظ سرشاخه‌ها بر اساس نوع نگاه به جهان، موضوع، روش، غایت یا کاربرد به تفصیل شرح داد. مفتونی و فرامرز قراملکی (۱۳۸۳) ضمن بیان سیر تاریخی طبقه‌بندی علوم توسط فلاسفه ملاک-های طبقه‌بندی را مورد بررسی قرار داده‌اند. اکرمی (۱۳۸۹) نیز در مطالعه تطبیقی خود از طبقه‌بندی علوم ملاک-های طبقه‌بندی علوم را به تفصیل شرح داده است. آرضایی (۱۳۹۰) در پایان‌نامه‌ی خود به طبقه‌بندی علوم و بررسی مبانی و ملاک‌های آن از دیدگاه ابن‌سینا پرداخت. لاریجانی (۱۳۹۱) به بحث ملاک‌های تمایز علوم پرداخته است و چهار نظریه را در این زمینه مطرح می‌کند و به این نتیجه می‌رسد که وحدت علوم اعتباری و تمایز آن‌ها به خود مسائل آن‌هاست. مصطفوی‌فرد (۱۳۹۵) الگوهای تمایز علوم از جمله الگوی سنخیت‌محور، غایت‌محور و همچنین

---

۱. عرض ذاتی اصطلاحی است که در علم منطق بکار رفته است. عرضی است که مساوی با معروض باشد و یا این‌که به واسطه-ای که آن واسطه مساوی با ذات است، بر آن عارض شود. اعم از این‌که واسطه‌ی داخل در معروض باشد و یا خارج از آن.

۲. علوم اعتباری در مقابل علوم حقیقی قرار دارند. با هدف و منظور خاص توسط افراد وضع می‌شوند، با بایدها و نبایدها سروکار دارند و واضع و هدف او موضوعیت دارد و عمل به آن‌ها مطرح است.

الگویی تلفیقی را مطرح می‌کند و بیان می‌دارد در نهایت این الگوها جای خود را به رویکرد قراردادگرا[1] دادند و مبنای تفکیک علوم از یکدیگر با توجه به غرض تدوین متفاوت است.

مطالعات مقایسه‌ای و تطبیقی

لک‌زایی (۱۳۸۷) در یک مطالعه تطبیقی دیدگاه دو تن از بزرگان حکمت متعالیه یعنی صدرالمتألهین و امام خمینی (ره) را مورد بررسی قرار داد و بیان داشت ملاصدرا تمام علوم و معارف را در شبکه و منظومه‌ای خاص دینی و الهی می‌دید و بر این اساس علوم اخروی و الهی و حکمت نظری را بر علوم دنیوی و حکمت عملی مقدم می‌دانست، از نظر وی طبقه‌بندی علوم از دیدگاه امام خمینی (ره) نیز مبتنی بر انسان‌شناسی ویژه‌ی ایشان است که انسان را دارای سه نشئه و صاحب سه مقام و عالم می‌دانست و سایر علوم را داخل در یکی از این سه اقسام به حساب می‌آورد. او سپس به نقد دیگر طبقه‌بندی‌ها از دیدگاه امام خمینی پرداخت و به این جمع‌بندی رسید که باید در نگاه به علوم و تأسیس رشته‌ها از منظر مفید بودن آن‌ها برای فرد و جامعه غافل نشویم و ملاک این فایده‌مندی تقویت هر سه مرتبه وجودی انسان است. مقاله اکرمی (۱۳۸۹) با عنوان «بررسی تطبیقی طبقه‌بندی‌های علوم در تمدن اسلامی» به شیوه‌ی تحلیلی طبقه‌بندی‌ها را مورد بررسی قرار داده است و به ارزیابی و نقد مهم‌ترین طبقه‌بندی‌های اسلامی پرداخته است، همچنین ملاک‌های طبقه‌بندی علوم را شرح داده است و نقاط قوت و ضعف آن‌ها را نشان می‌دهد. وی با بررسی طبقه‌بندی‌های حکمای مسلمان از علوم به این نتیجه رسید که طبقه‌بندی علوم سیر و چگونگی تعالی و تکامل معرفت بشر را نشان می‌دهد و می‌تواند درباره نحوه‌ی تعلیم این علوم به ما کمک کند. از دیدگاه وی طبقه‌بندی علم به تفکیک و یا ترکیب مسئله‌های یک علم در صورت نیاز تمدن‌ها راهگشاست. این پژوهشگر تحقیق درباره‌ی طبقه‌بندی را به لحاظ کمک به پژوهش‌های میان‌رشته‌ای ضروری عنوان کرد. چراکه از نظر وی منظور از طبقه‌بندی روابطی است که علوم با یکدیگر دارند. طبقه‌بندی علوم نشان‌دهنده وجوه تمایز و تعدد علوم در کنار وحدت حقیقی علوم است.

«تأملی در امکان طبقه‌بندی» علوم نوشته ناظمی‌قره‌باغ (۱۳۹۰) با دید مقایسه‌ای طبقه‌بندی‌های صورت گرفته توسط ارسطو، کنت[2] و فارابی را مورد بررسی قرار می‌دهد. وی بیان می‌دارد طبقه‌بندی علوم زمانی رخ

---

۱. رویکرد قراردادگرا در رابطه با تمایز علوم است. به دلیل ضعف شیوه‌های تمایز علوم از قبیل موضوع‌محور، غایت‌محور، سنخیت‌محور و پس از آن الگوهای تلفیقی رویکرد قراردادگرا جایگزین شد. این رویکرد علم را مجموعه‌ای از مسائل مشتته می‌داند که جامع آن‌ها گاه ممکن است به دلیل سنخیت در ذات باشد (مثل موضوع) و گاه ممکن است به دلیل امری عرضی باشد (مثل غایت).

1. Comte

می‌دهد که فرد طبقه‌بندی کننده در زمان و تاریخ مناسب یعنی در زمان قوام یافتن عالم و علوم به تفکر بپردازد و خود نیز بخشی از همین عالم باشد. خزائیلی، منتظرالقائم و میرجعفری (۱۳۹۱) به مقایسه‌ی طبقه‌بندی‌های ایجاد شده از علوم توسط فخرالدین رازی و شمس آملی و تأثیر و اهمیت دیدگاه‌های فکری-کلامی و شرایط تاریخی این دانشمندان در طبقه‌بندی‌های علوم پرداختند و طبقه‌بندی‌های مذکور را دارای نقاط اشتراک و افتراقی هم در نوع نگرش به علم و هم در ترتیب رده‌بندی علوم دانستند و در نهایت به این نتیجه رسیدند که هر دو طبقه‌بندی دارای نوآوری‌هایی در زمینه طبقه‌بندی علوم بوده‌اند و هر یک در مقطع تاریخی خود در جریان تاریخ‌نگاری علم تأثیراتی بجا نهاده‌اند. مقایسه این دو طبقه‌بندی با یکدیگر به‌خوبی نشان می‌دهد که نحله‌ها و دیدگاه‌های کلامی و شرایط تاریخی و فکری هر یک از این دو دانشمند در طبقه‌بندی آن‌ها از علم و نگرش ایشان درباره‌ی علوم تأثیرگذار بوده است و باعث ارائه‌ی طبقه‌بندی‌های متفاوت در تاریخ علم مربوط به تمدن اسلامی شده است.

طالعی، کریمی و عباداله عموقین (۱۳۹۲) پیشینه‌ای از طبقه‌بندی‌های صورت گرفته از علوم از سده‌ی چهارم تا چهاردهم ارائه نمودند و در ادامه پس از ذکر شرح حال و آثار صدرالافضل تبریزی به معرفی رساله‌ی ایضاح‌الادب وی که به طبقه‌بندی علوم اختصاص دارد و نیز شیوه‌ی تقسیم‌بندی او پرداختند در انتها نیز تحلیلی تطبیقی از دیدگاه‌های صدرالافضل و دیگر دانشمندان از جمله فارابی، خوارزمی و طاش کوپری‌زاده در طبقه‌بندی علوم توسط این پژوهشگران ارائه شده است. آنان تقسیم‌بندی صدرالافضل را به‌عنوان چاره‌ای برای خنثی کردن اثرگذاری میراث فکری غیر اسلامی بر فرهنگ اسلامی دانستند و عنوان کردند که چرا با توجه به سابقه‌ی هزارساله دانشمندان مسلمان در طبقه‌بندی علوم هیچ‌کدام از طبقه‌بندی‌ها مبنای تحلیل مفهومی و رده‌بندی دانش قرار نگرفته است و مبنای رده‌بندی منابع اسلامی از طرح‌های رده‌بندی غربیان نشأت گرفته است. امیری (۱۳۹۳) در پایان‌نامه‌ی خود به‌طور مبسوط به مقایسه‌ی تقسیم‌بندی علوم توسط ارسطو، فارابی، اخوان‌الصفا و ابن‌سینا پرداخته است. جوکار (۱۳۹۴) به شرح دوگانگی دو طبقه‌بندی اخوان‌الصفا و خلان‌الوفا می‌پردازد، همچنین به تبیین دیدگاه و نقش اخوان‌الصفا در دسته‌بندی علوم اسلامی می‌پردازد.

مطالعاتی که به اولویت‌بندی علوم پرداخته‌اند

بررسی پژوهش‌های انجام شده در مورد طبقه‌بندی علوم نشان می‌دهد تنها پژوهشی که به اولویت‌بندی علوم پرداخته است «دانش و ارزش در طبقه‌بندی علوم» نوشته‌ی عطائی‌آشتیانی و خلیلی (۱۳۸۲) است که به لحاظ بررسی جایگاه علم و دین و ارائه‌ی طبقه‌بندی‌های سه‌گانه‌ای در خصوص این دو حوزه می‌تواند در طبقه‌بندی علوم و اولویت‌های هر حوزه اثرگذار باشد، به این معنا که در علوم جدید به دلیل مبنای ماتریالیستی اولویت با سه

بخش فلسفه‌ی علم (مبانی نظری)، زیرساخت علم (مراحل کاربردی) و علوم تجربی است، در حالی که در مدل پیشنهادی فرهنگ ارزش، فلسفه‌ی بینش و زیرساخت دانش اولویت‌های طبقه‌بندی علوم را تشکیل می‌دهد. آنان به این نتیجه رسیدند که جامعیت سیستم‌های نظری و کاربردی از جمله علم هنگامی ثابت می‌شود که هر سه عامل فرهنگ علم یا خاستگاه ارزشی علوم، فلسفه‌ی علم یا جایگاه منطقی علوم و زیرساخت علم به ترتیب در آن حضور داشته و جایگاه آن مشخص شده باشد.

مطالعاتی که جایگاه ایران را در طبقه‌بندی علوم مدنظر قرار داده‌اند

کتاب تاریخ علم در ایران توسط فرشاد (۱۳۶۵) نگاشته شده است، این کتاب چند جلدی است و درباره‌ی تاریخ علم و فن نگاشته شده است، وی در بخش‌هایی از این کتاب به طبقه‌بندی علوم پرداخته است و به نخستین طبقه‌بندی‌های صورت گرفته در ایران اشاره کرده است. همچنین طبقه‌بندی‌های اولیه در ایران پس از اسلام را شرح داده است. در این کتاب نگارنده به بیان طبقه‌بندی فارابی به‌عنوان اولین طبقه‌بندی صورت گرفته پرداخته است.

سالاری (۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان «از رده‌بندی ارسطویی تا رده‌بندی ایرانی» ضمن اشاره به رده‌بندی ارسطویی درباره‌ی جانداران و رده‌بندی آن‌ها در کتاب کهن بندهش به اهمیت پرداختن به دانشمندان و تاریخ دانش در ایران اشاره می‌کند وی غفلت از چهره‌های دانشی کشور را اندوه‌بار و اشاره به طبقه‌بندی‌های دانشمندان ایرانی در کنار رده‌بندی ارسطو و فلاسفه دیگر را حائز اهمیت دانست.

جلالی (۱۳۹۱) در «طبقه‌بندی علوم با رویکرد اسلامی ایرانی» ضرورت شناسایی الزامات و مختصات پارادایم جدید را در طبقه‌بندی علوم بیان نمود. وی نقد تاریخی را به‌عنوان سرآغاز شکل‌گیری تقسیم علوم عنوان کرد و تقسیم دانش را تحت تأثیر دیدگاه‌های پیشین و منابع تاریخی و سپس تبیین وضعیت موجود دانست. بنابراین در کنار نقد تاریخی از علوم در تمدن اسلامی وضعیت کنونی آن‌را در ایران و دیگر سرزمین‌های اسلامی بررسی نمود و به این نتیجه رسید که توجه به گسست میان دانش و آیین حکمت بومی برای دستیابی به یک طبقه‌بندی پاسخگو لازم است و برای نیل به این مهم ضرورت دارد تاریخ کلاسیک علوم در جهان اسلام تدوین شود. از دیدگاه وی، برای پایه‌ریزی یک رده‌بندی جامع باید به نظریه‌ی مناسب آیین و فلسفه‌ی بومی خودمان برگردیم و داده‌های مخصوص، تجربیات و ادراکات دینی و آورده‌های گسترده در فلسفه ایرانی را در خلال سده‌های گذشته کم‌اهمیت ندانیم.

مطالعاتی که به بررسی رابطه‌ی طبقه‌بندی علوم و سازماندهی دانش در کتابخانه‌ها پرداخته‌اند

مطالعه‌ی رده‌بندی دانش و رده‌بندی کتابخانه‌ای یکی از رویکردهای پژوهش به طبقه‌بندی علوم است،

در این مطالعات انطباق رده‌بندی‌های کتابخانه‌ای با تقسیم‌بندی علوم مورد توجه قرار گرفته است. حقیقی (۱۳۶۶) به مرور رده‌بندی نظری و عملی پرداخت و مهم‌ترین ویژگی رده‌بندی عملی (رده‌بندی کتابخانه‌ای و کتابشناختی) را پیوند با طبقه‌بندی علوم دانست. همچنین میزان وابستگی و انطباق رده‌بندی‌های عملی و نظری را مورد بررسی قرار داد و به این نتیجه رسید که تنظیم دانش مکتوب با توجه به ویژگی‌های کتب به‌ناچار برخی تفاوت‌ها را نسبت به رده‌بندی خود دانش که در واقع رده‌بندی مفاهیم مجرد است ایجاب می‌کند اما این دو رده‌بندی در اصول یکسان هستند و همانندی‌های بسیاری بین آن‌ها وجود دارد. داودی (۱۳۷۰) در مقاله‌ای با عنوان «مقدمه‌ای بر جنبه‌های نظری رده‌بندی» رده‌بندی را به دو نوع رده‌بندی دانش و رده‌بندی کتابخانه‌ای تقسیم نموده است که در میان‌ساخت کلی این رده‌بندی‌ها وجوهی از تشابه دیده می‌شود. وی ابتدا تاریخچه‌ای از رده‌بندی بیان نمود، سپس وضعیت علوم در جهان اسلام و اروپا را در قرون وسطی و رنسانس شرح داد و دریافت که رده‌بندی‌هایی که کتابداران در اواخر سده نوزدهم و بیستم توسعه دادند از نقطه‌نظر تقسیمات فرعی قابل توجه است. فلاسفه و دانشمندان در طول تاریخ تقسیم‌بندی‌های مختلفی از علوم بشری به دست داده‌اند و با پیشرفت علوم و نظریات جدید علمی و فلسفی تئوری رده‌بندی تحت تأثیر رده‌بندی دانش بوده است.

رزمجو (۱۳۷۶) به پاره‌ای از نقایص طبقه‌بندی‌های متداول کنگره و دیویی که هم‌اکنون در کتابخانه‌های ایران اعمال می‌شود اشاره می‌کند و امکان جرح‌وتعدیل و گسترش و انطباق این طبقه‌بندی‌ها را با تقسیم‌بندی علوم در متون اسلامی و ایران مورد بحث قرار داده است. وی به این نکته اشاره کرده است که تاکنون دانشمندانناموری در جهان اسلام در زمینه تقسیم‌بندی دانش‌های بشری کوشش‌های فراوانی به‌عمل آورده‌اند و آثار ارزشمندی بجا گذاشته‌اند آثاری که جهان غرب از آن‌ها در تدوین نظام عملی مربوط به فن کتابداری و تقسیم‌بندی علوم و معارف بشری سود جسته است و طبقه‌بندی‌های مشهوری چون دیویی و کنگره را به وجود آورده است. یعقوب‌نژاد (۱۳۹۰) ضمن بررسی چالش‌های پیش‌رو در خصوص طبقه‌بندی علوم درصدد رفع ابهامات و ارائه راهکارهایی تازه فراروی تدوین طبقه‌بندی علوم برآمده است. در این اثر انتقادهای کتابداران از رده‌بندی‌های موجود و ارائه پیشنهادهای جدید برای طبقه‌بندی آمده است. «سازماندهی دانش نقد و تحلیل اجتماعی- تاریخی» توسط اندرسون[1] (۱۳۹۱) ترجمه شده است که به بررسی نسبت طبقه‌بندی علوم و سازماندهی دانش با سازماندهی اجتماعی می‌پردازد. در بخش اول این مقاله با استفاده از نظریات فوکو[2]، نقد و تحلیل اجتماعی- تاریخی از سازماندهی دانش ارائه شده است تا نشان داده شود که این رشته چه فهمی از خود دارد. همچنین خودآگاهی این

1. Jak Anderson
2. Foucault
3. Public Sphere

رشته در چارچوب مطالعه موردی سازماندهی دانش در کتابخانه‌های عمومی در اوایل قرن بیستم در دانمارک بررسی شده است. در بخش دوم با تأکید بر نظریه یا مفهوم سپهر (حوزه) عمومی[1] هابرماس[4]، درباره موضوع انطباق و تناظر سازمان جامعه و سازماندهی دانش، مباحثی مطرح شده است. این تحلیل می‌تواند پژوهش سازماندهی دانش را تحت تأثیر قرار دهد و آن‌را وسعت بخشد، هر چند این نوع تحلیل و نقد کاربرد سازماندهی دانش را به‌عنوان یک ابزار تکنولوژیکی بسط نمی‌دهد اما ثابت می‌کند که سازماندهی دانش یک رشته نظری و دانشگاهی است که نیاز دارد در جایگاه صحیح خودش مورد مطالعه قرار گیرد.

مطالعاتی که با رویکرد فلسفی به طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند

کتاب «مبانی نظری روش طبقه‌بندی علوم» نوشته‌ی (میرباقری، ۱۳۹۲) در خصوص فلسفه تطبیقی است که در آن شیوه‌های موجود در طبقه‌بندی مطرح شده است. همچنین مشخص شده است که این شیوه‌ها بر اساس کدام مبانی به طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند سپس اشکالات این شیوه‌ها مطرح و در پایان شیوه مطلوب ذکر شده است. مصطفوی‌فرد (۱۳۹۳) به بیان چیستی، پیشینه، ضرورت، هدف، انواع، اصول و در نهایت الگوهای مختلف طبقه‌بندی پرداخته و این مباحث را زمینه‌ای برای ارائه‌ی طرح‌های جدید در حوزه‌ی طبقه‌بندی علوم می‌داند و این گونه نتیجه‌گیری می‌کند که طبقه‌بندی ابزاری کارآمد برای شناخت و معرفت است و علم چیزی جز طبقه‌بندی نیست که حاصل آن تکثیر واحد و توحید تکثیر[2] است. مؤمنی (۱۳۹۴) به بررسی انواع طبقه‌بندی‌های علوم با توجه به نگاه اول[3] واضع طبقه‌بندی‌ها و نوع هستی‌شناسی‌ها و معرفت‌شناسی آن‌ها می‌پردازد. رشاد (۱۳۹۵) منطق خود را برای تفکیک و طبقه‌بندی علوم بیان می‌کند و مسئله‌ی طبقه‌بندی علوم را از مباحث اساسی فلسفه‌ی عام و مشترک علوم به‌شمار می‌آورد و این بحث را از فروع مبحث هویت‌شناسی علم و مبتنی بر مسئله‌ی ملاک وحدت و تمایز علوم قلمداد می‌کند. فدایی (۱۳۹۵) ضمن نقد کتاب زوستاک[4] (۱۳۹۵) به ضرورت توجه به طبقه‌بندی در ابعاد مختلف مانند پدیده‌ها، داده‌ها، نظریه‌ها، روش‌ها و رویه‌ها تأکید می‌کند و کتاب مذکور را مبتنی بر مسائل محوری علم و طبقه‌بندی قلمداد می‌نماید و می‌گوید این کتاب به بحث میان‌رشته‌ای علوم تأکید دارد.

---

4. Habermas

۱. تکثیر واحد، تمایز علوم و توحید تکثیر وحدت علوم است.

۲. مهم‌ترین اصل در طبقه‌بندی علوم، نگاه اول یا برش اول واضع آن طبقه‌بندی است که نشان از محیط پیرامون، مبانی معرفتی و شناختی واضع و عقاید هستی‌شناسانه او دارد.

3. Zostak

مطالعاتی که در حوزه‌ی طبقه‌بندی علوم به ارائه طرح پرداخته‌اند

فدایی (۱۳۸۰) در مقاله‌ای به ارائه‌ی طرحی نو در طبقه‌بندی علوم پرداخت. طرح طبقه‌بندی وی از علوم با اتکا و استناد به آیات قرآن مجید و بر اساس تقسیم‌بندی دوگانه می‌باشد. در این طرح انسان و طبیعت به‌عنوان دو محور اصلی تلقی شده و تقسیمات فرعی زیر این دو محور آمده است. وی این طرح را بدین لحاظ که جدای از تقسیم‌بندی یونانی است و نشان‌دهنده تقسیم‌بندی‌های جداگانه‌ای توسط مسلمانان است حائز اهمیت دانست. در سال ۱۳۸۷ همین پژوهشگر مقاله‌ای با عنوان «طرحی نو برای رده‌بندی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی» به چاپ رساند و در سال ۱۳۸۷ کتابی با عنوان «طرحی نو در طبقه‌بندی علوم» به رشته تحریر درآورد.

مطالعات مربوط به پیوند میان طبقه‌بندی علوم با روابط میان‌رشته‌ای

«اهمیت بین‌رشته‌ای علوم: در ضرورت همکاری و تعامل تاریخ و علوم اجتماعی» نوشته‌ی نوذری (۱۳۸۳) است که حاوی اصول، مبانی و مقدمات ضروری در بازاندیشی و ارزیابی جدیدی از مناسبات بین تاریخ و علوم اجتماعی است که به تحولات ایجاد شده در عرصه علم و دانش طی دو سده نوزده و بیست میلادی اشاره می‌کند و این تحولات را شامل تشدید و تقویت گرایش تقسیم کار بین علوم مختلف، سر برآوردن رشته‌های جدید و میل به‌سمت گرایش‌ها و حوزه‌های خرد و فرعی و از همه مهم‌تر تخصصی شدن علوم می‌داند. این تحولات به‌عنوان واکنشی در برابر جریان غالب آن زمان بود که بر عرصه علوم و معارف سیطره داشت، یعنی گرایش موسوم به وحدت کلیه‌ی علوم که ریشه و خاستگاه همه‌ی علوم یا دانش‌ها را به علم واحدی بازمی‌گرداند و تمامی علوم را برخاسته از رشته واحد یا مادر همه‌ی علوم می‌داند. وی عنوان کرد در نخستین سپیده‌دمان طلوع علم و دانش شاهد تلاش‌هایی در راستای رده‌بندی علوم و ماهیت و سرشتی ویژه برای آن‌ها و ارجاع آن‌ها به ریشه یا خاستگاهی واحد بوده و هستیم و تقسیم‌بندی‌های متعددی در خصوص رابطه با علم یا معرفت بشری شاهدیم. سیاری و فرامرزقراملکی (۱۳۸۹) پیدایش علوم و رشته‌های جدید، معضلات مربوط به رهیافت تحویلی‌نگری در عرصه علم[1] و دانش و ضرورت پیدایش مطالعات میان‌رشته‌ای را شرح دادند. آنان مطالعات میان‌رشته‌ای را از ضرورت‌های علوم انسانی دانستند و بیان داشتند علوم انسانی به دلیل پیچیدگی و چندضلعی بودن موضوع آن یعنی موجود انسانی نمی‌تواند به‌صورت علوم تک‌تباری بررسی شود و به این نتیجه رسیدند که رهیافت میان‌رشته‌ای در بسیاری از علوم و مسائل چندتباری می‌تواند به نحو هوشمندانه‌ای راهکارهای اساسی ارائه کند، همچنین علوم و

۱. منظور از تحویلی‌نگری، تحلیل پدیدارها یا مفاهیم به یکی از زیرمجموعه‌هایشان، یعنی یک پدیده را فقط به یکی از بخش‌ها، صفات، ویژگی‌ها و یا انواع آن تعریف کنیم. به‌عنوان مثال، تحویل رهیافت میان‌رشته‌ای به چند رشته‌ای برای درمان تحویلی‌نگری.

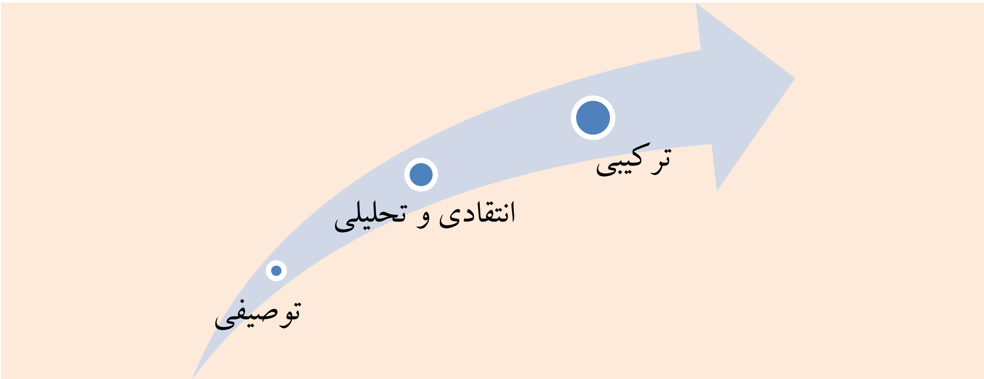
فنون جدیدی پا به عرصه نهاده‌اند که اساس و ذات آن‌ها چندرشته‌ای است و مسائل آن‌ها جز از طریق مطالعات میان‌رشته‌ای قابل بحث و بررسی نیست.

تحول علوم و مسائل جدید دسته‌ای از مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم را به‌سمت مطالعات میان-رشته‌ای سوق داده است و تقابل طبقه‌بندی علوم با روابط میان‌رشته‌ای را مطرح نموده است. بحرانی (۱۳۹۲) در مقاله خود با دیدگاهی متفاوت با سایر آثار به پیوند میان رشته و میان‌رشته در حوزه‌ی علوم و معارف با تقسیم‌بندی علوم و روابط اجتماعی-فرهنگی دانش پرداخته و بیان کرده، این‌که کدام معیار، معیار اصلی طبقه‌بندی علوم باشد گرایش دارندگان علوم به‌سمت رشته یا میان رشته را تعیین می‌کند. وی همچنین اشاره کرد تاریخ علوم تنها تاریخ پیدایش و افزایش تعداد رشته‌ها نیست بلکه تاریخ از بین رفتن مرز بین رشته‌هاست و میان‌رشته‌ای امری اجتماعی-فرهنگی است که به‌طور خاص خود را در سنت تقسیم‌بندی علوم نشان می‌دهد. وی اشاره کرد، طبقه‌بندی علوم کارکرد دوگانه‌ای دارد و طرح میان‌رشته‌ها به معنای طرد رشته‌ها نیست. بدون تطور تاریخی تقسیم‌بندی علوم نه می‌توان به تحول رشته‌ای دست یافت و نه می‌توان به تولید میان‌رشته‌ای نائل آمد، میان‌رشته‌ای در پی خدشه در مرزبندی‌ها و معیارهای تقسیم‌بندی به دست آمده است. ماحوزی (۱۳۹۲) نیز در «رویکرد فارابی و ابن‌سینا بر علوم و تقسیم آن» پس از تشریح علم‌شناسی فارابی و ابن‌سینا به تشریح رویکرد رشته‌ای و میان‌رشته‌ای پرداخت و بیان داشت در علم‌شناسی ابن‌سینا و فارابی هم از وحدت علوم و ارتباط آن با یکدیگر سخن گفته شده و هم از تمایز و تفرد هر یک از دیگری و دو تصویر وحدت‌انگارانه و تکثرگرایانه (تخصصی) از علوم در کنار هم گردآمده است، ولی این موضوع نه معادل رویکرد رشته‌ای در عصر مدرن و نه معادل رویکرد میان‌رشته‌ای است و حتی معادل وحدت این دو نیست، وی در نهایت با لحاظ احتیاط در استعمال، واژه «پیشارشته‌ای» را به علم‌شناسی فارابی و ابن‌سینا نسبت داد.

تحلیل و جمع‌بندی

شکل ۱ نشان می‌دهد طبقه‌بندی‌های صورت گرفته توسط فلاسفه و دانشمندان در ابتدا، با رویکرد مطالعات توصیفی، مطالعات انتقادی و تحلیلی و سپس مطالعات ترکیبی که طبقه‌بندی علوم را به حوزه‌های سازماندهی دانش، رده‌بندی کتابخانه‌ای، مباحث فلسفی و غیره تلفیق می‌کردند و در نهایت به‌سمت مطالعاتی که طبقه‌بندی علوم را در تقابل با رویکردهای میان رشته‌ای مورد بررسی قرار داده‌اند، در حرکت است. میان‌رشته‌ای رویکردی جدید در طبقه‌بندی علوم است، با توجه به این‌که امروز علوم و فنون جدید پا به عرصه نهاده‌اند که اساس و ذات آن‌ها چندرشته‌ای است و مسائل آن‌ها جز از طریق مطالعات میان‌رشته‌ای قابل بحث و بررسی نیست

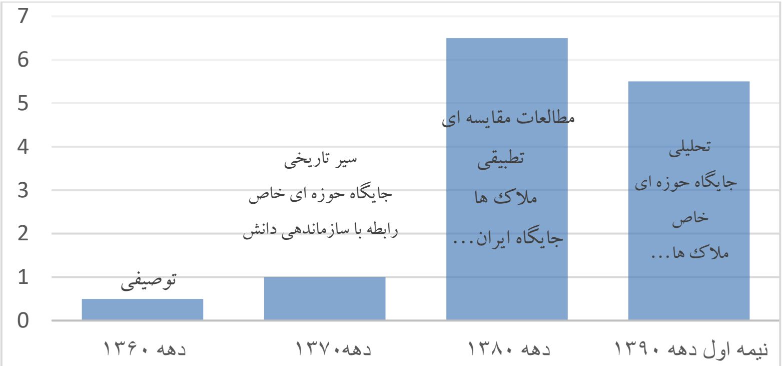
بنابراین باید طبقه‌بندی‌های جدید از علوم صورت گیرد که منطبق با رویکرد میان‌رشته‌ای باشد.



شکل ۱. سیر مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم

نخستین نوشته‌های فارسی در حوزه طبقه‌بندی علوم در دهه شصت منتشر شدند، آثار منتشر شده در این دهه بسیار محدود و انگشت‌شمار است. سایر آثار منتشر شده در این دهه مقاله بوده و به غیر از مقاله‌شهریاری (ترجمه) بقیه تألیفی هستند. مقالات این دهه با نگاهی گذرا و به شیوه‌ی توصیفی به طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند. اما بدون تردید این پژوهش‌ها مقدمه‌ای برای پژوهش‌های بعدی شدند. در دهه هفتاد، تعداد مقالات به لحاظ کمی و کیفی سیر رو به رشدی نشان می‌دهد. حدود ۳۰ درصد مقالات در مجلات کتابداری و علم اطلاعات به چاپ رسیده است. نقطه‌ی عطف انتشار آثار در حوزه‌ی طبقه‌بندی علوم به دهه ۱۳۸۰ بازمی‌گردد. مقالات منتشر شده در این دهه به لحاظ کمی و کیفی رشد چشمگیری داشتند. سبک مقالات از شیوه توصیفی محض خارج شد و به شیوه تطبیقی و مقایسه‌ای و با دید انتقادی نگاشته شدند. با آغاز دهه ۱۳۹۰ همچنان شاهد افزایش انتشارات در مورد طبقه‌بندی علوم هم به لحاظ کیفی و هم به لحاظ کمی هستیم. به‌طوری که آثار منتشر شده در چهار سال آغازین این دهه به لحاظ کمی بیشتر از آثار منتشر شده در دهه ۸۰ می‌باشد. در این دهه تاکنون آثار ارزشمندی با دیدگاه‌ها و سبک و سیاق متفاوت به چاپ رسیده است. مطرح شدن رشته و میان‌رشته و پیوند آن با طبقه‌بندی علوم به‌دنبال مطرح شدن این مسئله در دنیا از موضوعات قابل تأمل این دهه است. پژوهش‌های انجام شده در این حوزه به‌جز موارد بسیار محدود همگی مقاله است. بیشتر مقالات چاپ شده تألیفی هستند و تعداد مقالات ترجمه‌ای انگشت‌شمار است. تعداد مقالاتی که در مجلات کتابداری و علم اطلاعات و یا توسط کتابداران منتشر شده‌اند اندک است. اکثر مقالات در خصوص طبقه‌بندی علوم در مجلات دارای اعتبار علمی- پژوهشی و یا علمی-

ترویجی به چاپ رسیده‌اند که نشان‌دهنده‌ی استقبال مجلات دارای اعتبار از این موضوع می‌باشد. شکل۲ دسته-بندی مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم و فراوانی آن را در دهه‌های مختلف نشان می‌دهد.



شکل۲. دسته‌بندی و فراوانی مطالعات مربوط به طبقه‌بندی علوم

مطالعه‌ی متون مربوط به طبقه‌بندی علوم همراه با دسته‌بندی و مشخص نمودن محورهای مطالعاتی بیانگر آن است که دسته‌ای از پژوهش‌ها تأثیر هر کدام از طبقه‌بندی‌ها را در جریان طبقه‌بندی علوم در تمدن اسلامی نشان داده‌اند. عده‌ای دیگر با بررسی دیدگاه علمای طبقه‌بندی علوم در اسلام به استفاده از آن‌ها در نمایه‌سازی موضوعی و دیگر امور فنی کتابداری دست یافتند. مطالعه تطبیقی طبقه‌بندی‌های صورت گرفته توسط فلاسفه موجب دقت نظر در نگاه به علوم و ایجاد رشته‌های جدید شده است. بررسی سیر تعالی و تکامل علوم تعلیم علوم را آسان‌تر و نظام‌مندتر نموده است، همچنین مسیر حرکت به‌سمت پژوهش‌های میان‌رشته‌ای هموار شده است. مطالعه طبقه‌بندی‌ها این سؤال را در ذهن تداعی می‌کند که چرا طبقه‌بندی‌های دانشمندان مسلمان مبنای رده‌بندی دانش قرار نگرفته است.

مطالعه‌ی متون مربوط به طبقه‌بندی‌های ایجاد شده در ایران می‌تواند سرآغازی برای دست یافتن به نظریه‌ی نوین در طبقه‌بندی علوم باشد. رویکرد فلسفی به مسئله‌ی سازماندهی دانش در توسعه این حوزه مؤثر است. در حوزه‌ی سازماندهی دانش با رویکرد هستی‌شناسانه که رویکرد فلسفی به این حوزه است هدف این حوزه و ماهیت آن مشخص می‌شود، همچنین با مطالعه فلسفی در حوزه طبقه‌بندی علوم مبانی طبقه‌بندی‌های صورت گرفته تعیین می‌گردد و ضمن مشخص نمودن نواقص آن‌ها طبقه‌بندی‌های جدیدی از علوم ارائه می‌شود. به‌طور کلی بررسی مطالعات انجام شده در خصوص طبقه‌بندی علوم در ایران بیانگر آن است که هر یک از مطالعات با رویکرد خاص خود به طبقه‌بندی علوم پرداخته‌اند و حاصل این مطالعات توجه ویژه به علوم، تکامل علوم، ایجاد رشته‌های جدید و حرکت به‌سمت پژوهش‌های میان‌رشته‌ای است که این حرکت منطبق با وضعیت کنونی علوم است، یعنی

پیدایش علوم و فنون جدیدی که ماهیت آن‌ها میان‌رشته‌ای است. بررسی محورهای مطالعاتی صورت گرفته نشان می‌دهد در این مطالعات توجه به اولویت‌بندی علوم نادیده گرفته شده است و تنها در مقاله عطائی‌آشتیانی (۱۳۸۲) تا حدودی به آن پرداخته شده است. همچنین مسئله‌ای که پژوهشگران از آن غافل مانده‌اند ایجاد یک نظام یا سامانه‌ی علمی بومی یا جهانی است که در آن به میان‌رشته‌ای‌ها توجه شده باشد.

پیشنهادهای پژوهش

۱) پیشنهاد می‌شود نقد و بررسی جدی، علمی و جامع از طبقه‌بندی‌های صورت گرفته انجام شود و بر اساس آن نظام طبقه‌بندی در دو سطح بومی یا جهانی با در نظر گرفتن تمهیدات بین‌رشته‌ای صورت بگیرد.
۲) با توجه به ماهیت علوم جدید و بین‌رشته‌ای بودن آن‌ها ایجاد رده‌بندی جدید پیشنهاد می‌شود، البته پشتوانه فکری و فلسفی چنین رده‌بندی می‌تواند سابقه‌ی هزارساله‌ی طبقه‌بندی علوم نزد دانشمندان مسلمان باشد.
۳) پیشنهاد می‌شود محققین در صورت وجود مقالات چاپ شده در خصوص طبقه‌بندی علوم توسط پژوهشگران کشورهای دیگر آن‌ها را مطالعه کنند تا از دیدگاه‌های مطرح شده در خصوص طبقه‌بندی علوم در کشورهای دیگر آگاه شوند.
۴) با توجه به کمبود کتب تألیفی در خصوص طبقه‌بندی علوم پیشنهاد می‌شود پژوهشگران به تألیف کتاب در این حوزه بپردازند.
۵) پیشنهاد می‌شود دانشجویان به نگارش پایان‌نامه در خصوص طبقه‌بندی علوم بپردازند.
۶) با توجه به وجود درس طبقه‌بندی و توسعه علوم در مقطع دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی پیشنهاد می‌شود پژوهشگران این رشته تحقیقات پرباری در خصوص طبقه‌بندی علوم انجام دهند.
۷) پیشنهاد می‌شود پژوهشی که متون خارجی در این حوزه را بررسی می‌کند، انجام شود.

منابع

آرضایی، احمد (۱۳۹۰). *طبقه‌بندی علوم، مبانی و ملاک‌های آن از دیدگاه ابن‌سینا*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق (ع)، دانشکده الهیات معارف اسلامی.

آملی، حیدربن علی و کریمی‌زنجانی‌اصل، محمد (۱۳۸۰). تقسیم‌بندی علوم در جامع‌الاسرار آملی. *میراث شهاب*، ۲۳، ۱۲۴–۱۳۵. بازیابی شده در ۲ شهریور ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/1236573.pdf

اسلام‌پور، حسن (۱۳۸۸). نگاهی به جایگاه علوم عقلی در میان علوم (با تأکید بر دیدگاه فارابی، غزالی و قطب‌الدین شیرازی). *معارف عقلی*، (۲)، ۸۷–۱۲۸. بازیابی شده در ۴ تیرماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/91184.Pdf

اکرمی، ایوب (۱۳۸۹). بررسی تطبیقی طبقه‌بندی‌های علوم در تمدن اسلامی. *معرفت*، ۱۹ (۴)، ۷۱–۸۷. بازیابی شده در ۳ شهریور ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 224062. Pdf

امیری، مهدی (۱۳۹۳). *بررسی مقایسه‌ای تقسیم‌بندی علوم از منظر ارسطو، فارابی، اخوان‌الصفا و ابن‌سینا*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، دانشکده الهیات.

اندرسون، جک (۱۳۹۱). سازماندهی دانش: نقد و تحلیل اجتماعی-تاریخی؛ بررسی نسبت طبقه‌بندی علوم و سازماندهی دانش با سازماندهی اجتماعی. ترجمه رحمان شریف‌زاده، *سوره اندیشه*، (۶۲ و ۶۳)، ۹۲–۹۹. بازیابی شده در ۷ شهریور ۱۳۹۵ از www.sooremag.ir

اوجبی، علی (۱۳۹۰). طبقه‌بندی دانش‌های عقلی یا گونه‌های فلسفه. *کتاب ماه (فلسفه)*، ۴۳، ۶۰–۶۱. بازیابی شده در ۵ مرداد ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/792227. Pdf

بابایی، حبیب‌الله (۱۳۹۳). مقوله تمدن در طبقه‌بندی علوم اسلامی. *فصلنامه فلسفه و الهیات*، (۳)، ۱۹–۳۸. بازیابی شده در ۶ تیرماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 412067.Pdf

بحرانی، مرتضی (۱۳۹۲). رشته، میان‌رشته و تقسیم‌بندی علوم. *مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، ۵ (۲)، ۳۷–۵۹. بازیابی شده در ۶ مهرماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 328397.Pdf

بوذری‌نژاد، یحیی، خسروی، قاسم (۱۳۹۳). جایگاه دانش‌های شرعی در طبقه‌بندی علوم از دیدگاه فارابی، غزالی و خواجه-نصیرالدین طوسی. دو فصلنامه نظریه‌های اجتماعی متفکران مسلمان، (۱)، ۱۶۹–۱۹۱. بازیابی شده در ۳ آبان ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper1521747. pdf

ثقفی، محمد (۱۳۸۱). تقسیم‌بندی علوم ۲. *درس‌هایی از مکتب اسلام*، (۴۲)۵، ۱۶۹–۱۹۱. بازیابی شده در ۶ مهرماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 44495.Pdf

جلالی، غلامرضا (۱۳۹۱). طبقه‌بندی علوم با رویکرد اسلامی ایرانی (ضرورت شناسایی الزامات و مختصات پارادایم جدید). *مشکوات*، ۳۱ (۱۱۵)، ۷۶–۹۵. بازیابی شده در ۱ بهمن ۱۳۹۵ از sccsr.ac.ir/Journal/368. Pdf

جمال‌پور، بهرام (۱۳۶۱). فلسفه و تقسیم‌بندی علوم در حکمت کندی. *ضمیمه مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران*، (۶)، ۵۹–۷۶. بازیابی شده در ۵ مرداد ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/807342. Pdf

جوکار، حامد (۱۳۹۴). دو گونه طبقه‌بندی علوم در نگاه اخوان‌الصفا و خلان‌الوفا. *فصلنامه معرفت فرهنگی اجتماعی*، (۱)، ۱۲۳–۱۳۸. بازیابی شده در ۶ آذر ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 359134. Pdf

جهانگیری، محسن (۱۳۶۷). فرانسیس بیکن: طبقه‌بندی علوم. *مجله دانشکده ادبیان و علوم انسانی دانشگاه تهران*،(۳۳ و ۳۴)، ۱۰۵–۱۰۸.. بازیابی شده در ۶ آذر ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 313726. Pdf

حبیبی، نجفقلی (۱۳۷۴). مبانی تقسیمات علوم به انضمام رساله تقاسیم العلوم شهرزوری. *مقالات و بررسی‌ها*،(۵۷ و ۵۸)، ۱۳۱–۱۶۶.. بازیابی شده در ۶ تیر ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 152982. Pdf

حسینی، محمد (۱۳۸۹). تاریخ تحولات طبقه‌بندی و رده‌بندی در فرهنگ اسلامی. *آینه پژوهش*، (۱۲۵)، ۱۵–۲۰. بازیابی

شده در ۵ مهر ۱۳۹۵ از pdf. http://www.noormags.ir/view/fa/ 752854

حسینی، عقیل (۱۳۹۰). علم اجتماعی در تقسیم‌بندی علوم حکمای مسلمان: جایگاه علم اجتماعی در طبقه‌بندی علوم از دیدگاه حکمای مسلمان. *سوره اندیشه*،۵۴ و ۵۵، ۱۷۹–۱۸۳. بازیابی شده در ۱۸ تیر ۱۳۹۵ ازpdf . http://ensani.ir/fa/article/ 327964

حقیقت، صادق (۱۳۸۳). طبقه‌بندی دانش (سیاسی) در جهان اسلام با تأکید بر دوره میانه. *مجله علوم سیاسی دانشگاه باقرالعلوم*، (۲۸)، ۱۰۱–۱۲۱. بازیابی شده در ۱۵ مرداد ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/105622. Pdf

حقیقی، محمود (۱۳۶۶). مروری بر رده‌بندی نظری و رده‌بندی عملی. *مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران*، (۳۹۰)، ۴۵–۵۸. بازیابی شده در ۱۱ بهمن ۹۵ از jpsyedu.ut.ac.ir. Pdf

خزائیلی‌نجف‌آبادی، محمدباقر (۱۳۹۱). جابربن حیان و طبقه‌بندی علوم. *تاریخ فرهنگ و تمدن اسلامی*، ۳ (۸)، ۸۲–۷۳. بازیابی شده در ۲ فروردین ۹۶ از jpsyedu.ut.ac.ir . Pdf

خزائیلی، محمدباقر؛ منتظرالقائم، اصغر؛ میرجعفری، حسین. (۱۳۹۱). *کتاب جوامع‌العلوم و طبقه‌بندی علم. مطالعات تاریخ اسلام*، (۱۳)، ۳۷–۶۵. بازیابی شده در ۵ فروردین ۹۶ از https://magiran.com/paper. pdf

داودی، مهدی (۱۳۷۰). مقدمه‌ای بر جنبه‌های نظری رده‌بندی. *مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، (۱–۴)، ۳۰۲–۲۷۱. بازیابی شده در ۱۸ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 185849. Pdf

ذاکر، محمدابراهیم. (۱۳۸۹). واکاوی جایگاه دانش پزشکی در رده‌بندی علوم اسلامی. *فصلنامه تاریخ پزشکی*،۲(۳)، ۹۹–۱۱۸. بازیابی شده در ۱۶ اسفند ۱۳۹۵ از sid.ir/fa/journal/viewpaper-aspx ID=136309

رزمجو، حسین (۱۳۷۶). امکان دستیابی به نظام اسلامی و مستقل در طبقه‌بندی کتاب. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، (۲۶ و ۲۷)، ۵۳–۵۸. . بازیابی شده در ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 191286.Pdf

رستم‌پور ملکی، رقیه و روحی‌دل، الهه (۱۳۷۵). رساله در تقسیم‌بندی علوم و احوال دانشمندان نامدار مولانا سلطان محمودبن غلامعلی طبسی. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، (۲۴ و ۲۵)، ۹۷–۱۳۸.بازیابی شده در ۱۵دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/857215. Pdf

رشاد، علی‌اکبر (۱۳۹۵). منطق طبقه‌بندی علوم. *فصلنامه ذهن*، (۶۵)، ۵–۲۸. بازیابی شده در ۱۸ اسفند ۱۳۹۵ ازPdf. http://ensani.ir/fa/article/ 370217

رضایی، محمدجواد (۱۳۸۳). بررسی، تحلیل و نقد دیدگاه ابن‌سینا درباره طبقه‌بندی علوم. *انجمن معارف اسلامی*،۱ (۱)، ۱۶۵–۱۴۱. بازیابی شده در ۲۶ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 188590. Pdf

رفیعی‌علامه، علی (۱۳۷۳). طبقه‌بندی علوم در جهان اسلام. *نامه فرهنگ*، (۱۳)، ۱۱۰–۱۲۷. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/ 936178 . Pdf

زکی، محمدعلی (۱۳۸۰). علم و دانش در اندیشه ابن خلدون. *کیهان فرهنگی*، (۱۷۶)، ۴۴–۴۷. بازیابی شده در ۳ بهمن ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper1150. pdf

زوستاک، ریک (۱۳۹۵). *طبقه‌بندی علم: پدیده‌ها، داده‌ها، نظریه‌ها، روش‌ها، رویه‌ها*. ترجمه رضا مختارپور و علی‌اکبر خاصه، تهران: نشر کتابدار.

سالاری، حسن (۱۳۸۶). از رده‌بندی ارسطویی تا رده‌بندی ایرانی. *فردوسی*، (۶۲ و ۶۳)، ۱۲۶–۱۲۸. بازیابی شده در ۳ فروردین ۱۳۹۶ از Vista.ir/w/a/2i9qb

سجادی، مهدی؛ نورآبادی، سولماز (۱۳۸۹). تبیین و تحلیل ماهیت و کارکرد میان رشته‌ای، فلسفه تعلیم و تربیت. *فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، ۲ (۲)، ۱۹–۴۱. بازیابی شده در ۹ اسفند ۱۳۹۵ از Pdf . http://ensani.ir/fa/article/ 278079

سیاری، سعیده؛ فرامرزقراملکی، احد (۱۳۸۹). مطالعات میان‌رشته‌ای: مبانی و رهیافت‌ها. *مجله فلسفه و کلام اسلامی*، (۲)، ۵۹–۸۲. بازیابی شده در ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 278476. Pdf

شریعت‌پناهی، ماهیار (۱۳۹۳). دانش طب و طبقه‌بندی علوم در تمدن اسلامی، *تاریخ فرهنگ و تمدن اسلامی* ۵ (۱۴)، ۲۳–۵۰. بازیابی شده در ۲۸ مهر ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 331256. Pdf

شهریاری، پرویز (۱۳۶۰). طبقه‌بندی دانش‌ها (مفهوم تکامل در تاریخ دانش). *هدهد*، (۳ و ۴)، ۳۶۲–۳۶۸. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/ 448561. Pdf

صبوریان، محسن (۱۳۹۲). ابن خلدون و تقسیم‌بندی ارسطویی علوم. *فصلنامه معرفت فرهنگی اجتماعی*، (۱۷)، ۵– ۲۲. بازیابی شده در۱۱ دیماه ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper1320745. Pdf

صدقی، ناصر (۱۳۹۵). جایگاه علم تاریخ در طبقه‌بندی علوم توسط اندیشمندان مسلمان از خوارزمی تا ابن‌خلدون. *فصلنامه‌ی پژوهش‌های تاریخی*، (۲)، ۲۱–۳۴. بازیابی شده در ۵ مهر ۱۳۹۵ از Sid .ir/fa/ Journal/Viewpaper.aspx Id= 321872. Pdf

طالعی، عبدالحسین; کریمی، رضا و عباداله‌عموقین، جعفر (۱۳۹۲). مروری بر طبقه‌بندی علوم از صدرالافضل تبریزی. *دوماهنامه آینه پژوهش*، (۱۴۱)، ۱۶–۲۲. بازیابی شده در۱۱ دیماه ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper 1221769. Pdf

طاهری، مسعود (۱۳۹۴). طبقه‌بندی علوم در تمدن اسلامی تا پایان قرن هشتم هجری. *فصلنامه نامه فرهنگستان*، (۵۶)، ۶۲–۸۰. بازیابی شده در۱۳ دیماه ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper1494966. Pdf

طاهری‌عراقی، احمد (۱۳۶۳). تقسیم‌بندی علوم از نظر غزالی. *معارف*، (۳)، ۸۱–۹۰. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/ 224388. Pdf

عالمی، محمدرضا و صفری‌فروشانی، نعمت‌الله (۱۳۹۱). علم انساب‌نگاری و جایگاه آن در طبقه‌بندی علوم. *تاریخ فرهنگ و تمدن اسلامی*، ۳ (۷)، ۸۵–۱۰۸. بازیابی شده در۲۳بهمن ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper1145007. Pdf

عطائی‌آشتیانی، زهره (۱۳۸۲). دانش و ارزش در طبقه‌بندی علوم، *جستارهای تاریخی*، ۱۶ (۴)، ۱۶۳–۲۰۸. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/ 43942

علیزاده، بیوک (۱۳۷۹). جایگاه عرفان در طبقه‌بندی علوم.*پژوهشنامه متین*، ۷، ۱۱۳–۱۴۲. . بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵

از http://www.noormags.ir/view/fa/ 101672. Pdf

فدایی، غلامرضا (۱۳۸۰). طرحی نو در طبقه‌بندی علوم. مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه تهران، ۴۶ و ۴۷ (۱۵۸ و ۱۵۹)، ۲۸۷–۳۰۸. بازیابی شده در ۵ فروردین ۱۳۹۶ Journals.Ut.ac.ir/artuicle/13655. Pdf

فدایی، غلامرضا (۱۳۸۴). طرحی نو برای رده‌بندی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات، ۲۱ (۲)، ص ۱۰۵–۱۳۲. بازیابی شده در ۲۸ مهر ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 126952. Pdf

فدایی، غلامرضا (۱۳۸۷). *طرحی نو در طبقه‌بندی علوم و رده‌بندی کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. تهران، سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران، ۲۳۲ص.

فدایی، غلامرضا (۱۳۹۰). چگونه طبقه‌بندی شکل می‌گیرد/تأثیر جهان‌بینی بر طبقه‌بندی علوم و تأثیر متقابل طبقه‌بندی علوم بر معرفت‌شناسی انسان. *دوماهنامه سوره اندیشه*، (۵۵)، ۱۵۴–۱۶۱. بازیابی شده در ۲۱ دیماه ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper 48863. Pdf

فدایی، غلامرضا (۱۳۹۵). طبقه‌بندی و توسعه علوم. فصلنامه نقد کتاب، اطلاع‌رسانی و ارتباطات، ۷،۱۰–۲۰

فرشاد، مهدی (۱۳۶۵). *تاریخ علم در ایران*. تهران، انتشارات امیرکبیر. بازیابی شده در ۵ مهر ۱۳۹۵ از elmnet.ir/Article/1519822-28144.Pdf

مفتونی، نادیا؛ فرامرزقراملی، احد (۱۳۸۳). رهیافت‌های دانشمندان مسلمان در علم‌شناسی. مقالات و بررسی‌ها، (۷۵)، ۳۹–۶۰. بازیابی شده در ۲۸ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 159090. Pdf

قاسمی، جواد (۱۳۸۱). *طبقه‌بندی علوم از نظر حکمای مسلمان*. تألیف عثمان بکار، مشهد: بنیاد پژوهش‌های اسلامی.

قوام‌صفری، مهدی (۱۳۷۲). جایگاه الهیات در طبقه‌بندی ارسطو از علم. *مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی تبریز*، (۱۴۸ و ۱۴۹)، ۱۲۵–۱۴۸. بازیابی شده در ۲۲ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 163461. Pdf

کاکایی، قاسم (۱۳۸۴). عرض ذاتی به‌عنوان معیار وحدت و تمایز مسائل علوم. *مجله دانشکده علوم انسانی دانشگاه سمنان*، ۴ (۱۰)، ۷۱–۹۶. بازیابی شده در ۲۸ دیماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 65904. Pdf

کدیور، محسن (۱۳۸۷). ابن‌سینا و طبقه‌بندی حکمت تحلیل، تحقیق و تصحیح رساله اقسام الحکمه. *دو فصلنامه جاویدان خرد*، ۵(۱)، ۳۵–۱۰۲. بازیابی شده در ۱۶ دیماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 278496. Pdf

کرامتی، یونس (۱۳۸۷). تأثیر دیدگاه‌های فارابی بر طبقه‌بندی علوم در اروپای سده‌های میانه. *ماهنامه کتاب ماه (فلسفه)*، (۱۷)، ص ۳. بازیابی شده در ۲۹ دیماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 2085525. Pdf

کیانی‌فرید، مریم (۱۳۹۰). نظریه اجتماعی، اسلام: طبقه‌بندی در تاریخ، بحثی در باب تقسیمات علوم از منظر اندیشمندان متقدم. *سوره اندیشه*، (۵۴ و ۵۵)، ۱۷۰–۱۷۸. بازیابی شده در ۱۹ دیماه ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 327963. Pdf

لاریجانی، صادق (۱۳۹۱). تمایز علوم. *پژوهش‌های اصولی*، (۱۵)، ۷–۳۴. بازیابی شده در ۴ فروردین ۱۳۹۶ از http://www.juosul.ir/article110696. Pdf

لک‌زایی، نجف (۱۳۸۷). طبقه‌بندی علوم از دیدگاه صدرالمتألهین و امام خمینی. *فصلنامه مطالعات معرفتی در دانشگاه*

اسلامی، (۳۹)، ۱۲(۳)، ۱–۲۰. . بازیابی شده در ۱۹ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 182205. Pdf

ماحوزی، رضا (۱۳۹۲). رویکرد فارابی و ابن‌سینا بر علوم و تقسیم آن: رویکردی پیشا رشته‌ای و یا میان‌رشته‌ای، *فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، (۱۹)، ۳۷–۵۱. بازیابی شده در ۱۱ دیماه ۱۳۹۵ ازPdf . http://ensani.ir/fa/article/ 328403

مبلغ، محمداسماعیل (۱۳۳۹). طبقه‌بندی علوم فلسفی. *آریانا*، (۲۱۴)، ۱۳–۱۷. بازیابی شده در ۱۰ اسفند ۱۳۹۵ ازPdf . http://ensani.ir/fa/article/ 133418

مبلغ، محمداسماعیل (۱۳۳۹). طبقه‌بندی علوم فلسفی *آریانا*، (۲۱۵)، ۹–۱۶. بازیابی شده در ۱۰ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 133418 . Pdf

مبلغ، محمداسماعیل (۱۳۳۹). طبقه‌بندی علوم فلسفی–۳. *آریانا*، (۲۱۶)، ۹– ۱۳. بازیابی شده در ۱۰ اسفند ۱۳۹۵ ازPdf . http://ensani.ir/fa/article/ 133418

محقق، مهدی (۱۳۷۰). تقسیم‌بندی علوم از نظر دانشمندان اسلامی. *فصلنامه سیاست*، (۱)، ۲۸–۳۷. بازیابی شده در ۱۳ اسفند ۱۳۹۵ از qudsonline.ir/news/404306. Pdf

محمدنیا، مرتضی (۱۳۸۴). تأثیر رده‌بندی ارسطو بر رده‌بندی‌های اسلامی. *آینه پژوهش*، (۹۶)، ۵۶–۶۱. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ ازPdf .http://www.noormags.ir/view/fa/ 32272

مستقیمی، مهدیه‌السادات (۱۳۸۷). بررسی تطبیقی نظریه ابن‌سینا در باب طبقه‌بندی علوم. *پژوهش‌های فلسفی–کلامی*، ۱۰ (۱)، ۱۹۸–۱۷۵. بازیابی شده در ۱۶ اسفند ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 223011. Pdf

مصطفوی‌فرد، حامد (۱۳۹۳). طبقه‌بندی علوم، چیستی، چرایی و چگونگی. *فصلنامه‌ی رهیافت*، (۵۶)، ۸۳–۱۰۰. بازیابی شده در ۱۳دیماه ۱۳۹۵ از http://www.noormags.ir/view/fa/1084454. Pdf

مصطفوی‌فرد، حامد (۱۳۹۵). سیر تطور در الگوهای تمایز علوم در اندیشه متفکران مسلمان. *پژوهش‌های فلسفی*، (۱۸)، ۱۲۵–۱۵۲. بازیابی شده در ۱۶ آبان ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 361060. Pdf

موحد ابطحی، محمدتقی (۱۳۹۰). نظریه اجتماعی، ایران: از تقسیم علوم تا تدبیر امور، جایگاه علوم انسانی در طبقه‌بندی علوم و سیاست‌گذاری. *سوره اندیشه*، (۵۴ و ۵۵)، ۱۶۶–۱۶۹. بازیابی شده در ۱۶ آبان ۱۳۹۵ ازPdf .327962 http://ensani.ir/fa/article/

مؤمنی، مرجان (۱۳۹۴). نقش جهان‌بینی در طبقه‌بندی علوم. در مجموعه مقالات همایش بین‌المللی مدیریت و علوم اجتماعی. مؤسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا، تهران، اسفند ۱۳۹۴، CoI: ICMSCONF01-241

میرباقری، محمدمهدی (۱۳۹۲). *مبانی نظری روش طبقه‌بندی علوم*. قم: فرهنگستان علوم اسلامی.

میرجعفری، حسین؛ منتظرالقائم، اصغر و خزائیلی، محمدباقر (۱۳۹۰). کتاب جوامع‌العلوم و طبقه‌بندی علم. *پژوهش‌نامه تاریخ*، (۲۲)، ۱۹۲–۱۷۵. بازیابی شده در ۲۱ دیماه ۱۳۹۵ از https://magiran.com/paper 1049480. Pdf

میرعلی، محمدعلی (۱۳۸۹). تقسیم‌بندی علوم در اندیشه غزالی. *معرفت*، ۱۹ (۱۰)، ۳۹–۱. بازیابی شده در ۱۶ آبان ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 306694. Pdf

ناظمی قره‌باغ، مهدی (۱۳۹۰). تأمل: عالم علوم/ تأملی در امکان طبقه‌بندی علوم. *دوماهنامه سوره اندیشه*، (۵۵)، ص ۱۴۹–

۱۵۲. بازیابی شده در ۱۸ شهریور ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/ 327959. Pdf

نوذری، حسین‌علی (۱۳۸۳). ماهیت بین‌رشته‌ای علوم در ضرورت همکاری و تعامل تاریخ و علوم اجتماعی. *تاریخ معاصر ایران*، (۳۰)، ۱۷۱-۲۳۰. بازیابی شده در ۱۱ آبان ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/83149. Pdf

نوروزی، رضاعلی؛ عابدی، منیره (۱۳۹۱). انواع علم از منظر علامه طباطبایی و پیامدهای آن در قلمرو اهداف و محتوای برنامه درسی. *دو فصلنامه تربیت اسلامی*، ۷(۱۴)، ۱۶۵-۱۸۸. بازیابی شده در ۱۶ مهر ۱۳۹۵ از 320723. Pdf http://ensani.ir/fa/article/

نوری، محمد. (۱۳۷۵) جایگاه مباحث سیاسی در طبقه‌بندی علوم اسلامی. *حکومت اسلامی*، (۱)، ۲۲۲-۲۴۵. بازیابی شده در ۲۰ اسفند ۱۳۹۵ از hawzeh.net/fa/Article/view/81767. Pdf

یعقوب‌نژاد، محمدهادی. (۱۳۹۰) طبقه‌بندی علوم و چالش‌های فرارو. *نقد و نظر*، ۱۶ (۴)، ۱۳۵-۱۵۲. بازیابی شده در ۲۸ آبان ۱۳۹۵ از http://ensani.ir/fa/article/411993 . Pdf

A Review on Science Clasification Studies in Iran

Farzaneh Afifian*
Shiraz University
GholamReza Haidari
Razi University

Abstract

Introduction: Classification of science has been emerged with development and extension of knowledge simultaneously and multiple researches are done in this subject.

Methodology: This research intends to provide a clear image based on truth of the researches which are done in Iran. These researches are investigated in Persian language. The research method of this article is a documental-analytical review. The researches which were done in this subject including books, articles and thesis studied and compilation of websites, databases and libraries.

Findings: Finding shows the beginning of the publication of the references related to this field referred to the 60s. Done researches in this field in terms of quantitatively and somewhat qualitatively are seemed to grow. The vector of study of previous researches in the field of classification of science reveals that the research moved towards critical, comparative studies and also lately towards the interdisciplinary approach. Mostly the maximum issued works in this field are published in papers form which have scientific credibility. Also there is some books which are written down in this field and few theses regarding this issues are done. Some articles in this issue also are compiled by librarians and experts of information published by knowledge and information science journals.

Keywords: Science classification, Knowledge, Literature review, Publishers, Science

* . fafif@rose.shirazu.ac.ir

زینالی تازه کندی، مهدی؛ نوکاریزی، محسن، بهزادی، حسن (۱۳۹۹). تحلیلی بر رویکرد پراگماتیستی از مفهوم ربط در بازیابی اطلاعات. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۲)، ۴۹-۳۰.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23409.0

تحلیلی بر رویکرد پراگماتیستی از مفهوم ربط در بازیابی اطلاعات

مهدی زینالی تازه کندی[۱]، محسن نوکاریزی[۲]، حسن بهزادی[۳]

تاریخ دریافت: ۹۷/۹/۱ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۱ نوع مقاله : مروری

چکیده

مقدمه: در این مقاله قصد آن است تا فلسفه پراگماتیستی به اختصار معرفی و رویکردی پراگماتیستی از مفهوم ربط در بازیابی اطلاعات توصیف و تحلیل شود.

روش‌شناسی: این یک مقاله تحلیل مفهومی است که از نظریه فعالیت و مرور متون استفاده شده است تا آنچه در عمل اتفاق می‌افتد تا فرد نیازمند به اطلاعات، بتواند نیاز اطلاعاتی خود را رفع نماید، تشریح شود. نظریه فعالیت یک نظریه جامع است که با استفاده از آن رویکرد پراگماتیستی از مفهوم ربط تبیین می‌شود.

یافته‌ها: رویکرد نظام‌گرایی از مکتب فلسفی پوزیتویستی و رویکرد کاربرگرایی از مکتب فلسفی هرمنوتیکی برخاسته است. از دیدگاه ساراسویک (۲۰۰۷)، یورلند (۲۰۱۰) و هوانگ و سوئرگل (۲۰۱۳) پژوهش‌هایی در ارزیابی بازیابی اطلاعات (ربط) موفق خواهند بود که از هر دو رویکرد نظام‌گرایی و کاربرگرایی بهره برده باشند. به بیان دیگر، پژوهش‌هایی که در آن‌ها به مفهوم ربط از تمامی جنبه‌ها توجه شود. پراگماتیست‌ها استدلال کردند که دوگانگی کاذب بین دو رویکرد کمی و کیفی وجود دارد و می‌توان دو رویکرد کمی و کیفی را با هم ترکیب کرد که این ترکیب با تأکید بر عمل صورت می‌گیرد. مطابق مکتب پراگماتیستی مدرکی که مورد استفاده (برای مثال در نوشتن مقاله، منظور استناد است) قرار می‌گیرد، مدرک مرتبط است. از یک‌سو، می‌توان مدرک الف را به وظیفه یک مرتبط دانست، اگر مدرک الف بتواند فرد را برای رسیدن به هدف خود یاری کند و نیاز اطلاعاتی او را پاسخ دهد. از سویی دیگر، آن مدرک از لحاظ ویژگی‌های ظاهری و باطنی مطابق خواست فرد نیازمند به اطلاعات، مورد پذیرش فرهنگ جامعه مورد نظر و قابل‌دسترس برای فرد نیازمند به اطلاعات باشد. به بیانی دیگر، مدرکی که در عمل نیاز اطلاعاتی را برطرف می‌کند، مدرک مرتبط است.

نتیجه: ربط مفهومی پیچیده است و عوامل مختلفی بر برونداد نهایی ربط تأثیر می‌گذارند. از این‌رو با وجود پژوهش‌های متعدد

---

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، ma.zeynali@mail.um.ac.ir

۲. استاد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)، mnowkarizi@um.ac.ir

۳. استادیار علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، hasanbehzadi@um.ac.ir

در مفهوم ربط، بازهم نیاز به پژوهش‌های بیش‌تری در این موضوع احساس می‌شود. درنهایت می‌توان گفت که تأمل درباره فلسفه علم برای درک مفهوم ربط، الزامی است براساس اینکه آیا هدف علم توصیف آنچه در عمل اتفاق می‌افتد و برای ما به‌آسانی قابل‌مشاهده است، می‌باشد یا علم باید آنچه را که به آسانی قابل‌مشاهده نیست، توضیح داده و آن‌ها را تعیین نماید.

کلیدواژه‌ها: ربط، اطلاع‌یابی، بازیابی اطلاعات، فلسفه، پراگماتیسم، نظریه فعالیت

مقدمه و بیان مسئله

ارزیابی، قضاوت درباره یک کار، فکر، راه‌حل، روش و بسیاری از چیزهای دیگر در راستای اهداف است که از معیارهای استاندارد استفاده می‌شود تا میزان دقت، تأثیر، مقرون‌به‌صرفگی و رضایت‌بخش بودن موارد ذکرشده معین گردد (Fitzgerald & Galloway, 2001). در واقع، ارزیابی به مفهوم تعیین عملکرد و ارزش نظام، محصول و راهبرد به‌شمار می‌رود که به‌عنوان یک ضرورت مهم در علم، فناوری و بسیاری از حوزه‌های دیگر پذیرفته‌شده است (Saracevic, 1995) و فرآیندهای تصمیم‌گیری و مشورتی مهم به‌دنبال قضاوت‌های ارزیابانه پیش می‌آیند. از این‌رو، ارزیابی نظام‌های بازیابی اطلاعات حائز اهمیت فزاینده‌ای است.

در پژوهش‌های ارزیابی بازیابی اطلاعات (ربط) نظیر کارهای بوکستین[۱] (۱۹۷۹)، سوانسون[۲] (۱۹۸۶)، بورلاند[۳] (۲۰۰۳)، باد[۴] (۲۰۰۴)، یارولین[۵] (۲۰۰۷)، یورلند[۶] (۲۰۱۰)، هوانگ و سوئرگل[۷] (۲۰۱۳)، کیانی (۱۳۹۱)، قبادپور، فدائی، و ثابت‌پور (۱۳۹۳) از دو رویکرد نظام‌گرا (کمی) و کاربرگرا (کیفی) یاد شده است.

ساراسویک[۸] (۲۰۰۷) اظهار می‌کند که پژوهشگران طرفداران رویکرد نظام‌گرا و طرفداران رویکرد کاربرگرا هر دو طرف در نبردشان شکست‌خورده هستند. دروین و نیلان[۹] در اینکه فقط رویکرد کاربرگرا را انتخاب کردند، در اشتباه‌اند و طرفداران نظام‌گرایی اشتباهشان در نادیده‌گرفتن طرف کاربرگرایی است. افزون بر ساراسویک، یورلند (۲۰۱۰) نیز در نقد از دیدگاه نظام‌گرایی می‌افزاید که آزمایش‌های کران‌فیلد را نمی‌توان به‌عنوان رویکردی از ربط تلقی کرد و در ادامه می‌افزاید چگونه رویکرد نظام‌گرایی را نقد کنم که خود کاربرگرایان در تضاد و اختلاف با یکدیگر بوده و وضعیت آشفته‌ای دارند. در واقع، رویکرد

1. Bookstein
2. Swanson
3. Borlund
4. Budd
5. Järvelin
6. Hjørland
7. Huang & Soergel
8. Saracevic
9. Dervin & Nilan

نظام‌گرا و کاربرگرا مخالف هم نیستند و مسئله و مشکل اصلی این است که ما چگونه این دو رویکرد را باهم و در کنار هم به کار بگیریم تا هر دو سودمند باشند (Huang & Soergel, 2013). به بیان دیگر، این پژوهشگران روش پژوهش ترکیبی را برای ارزیابی بازیابی اطلاعات روشی مناسب‌تر از روش پژوهش کمی و کیفی می‌دانند.

هر روش پژوهش از یک مکتب فلسفی نشأت می‌گیرد. روش پژوهش کمی از مکتب فلسفی پوزیتویستی و روش پژوهش کیفی از مکتب فلسفی هرمنوتیکی برخاسته است (احمدی و غفاریان، ۱۳۸۲؛ مبینی دهکردی، ۱۳۹۰). در پژوهش‌های روش ترکیبی، نظیر مبینی دهکردی (۱۳۹۰) و وست[1] (۲۰۱۱) از پراگماتیسم به‌عنوان مکتب فلسفی جامعی یاد شده است که هم مکتب پوزیتویستی و هم مکتب هرمنوتیکی را در خود دارد. به بیانی دیگر، مکتب فلسفی پراگماتیستی به عنوان یک پارادایم پژوهش عنوان شده است که روش پژوهش ترکیبی را ارائه می‌کند.

روش ترکیبی از روش‌های پژوهشی است که در سال‌های اخیر مطرح شده است و کم‌تر پژوهشی در پژوهش‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی از این روش بهره برده است؛ به‌گونه‌ای که مطابق پژوهش فیدل[2] (۲۰۰۸) از ۴۶۵ مقاله رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی فقط ۲۲ مورد از آن‌ها از روش ترکیبی استفاده کرده‌اند. همچنین در پژوهش‌های ارزیابی بازیابی اطلاعات (ربط) پژوهشی به‌دست نیامد که در آن به مفهوم ربط از دیدگاه پراگماتیستی پرداخته شده باشد.

از آنجایی‌که ساراسویک (۲۰۰۷)، یورلند (۲۰۱۰) و هوانگ و سوئرگل (۲۰۱۳) روش پژوهش ترکیبی را در پژوهش‌های ارزیابی بازیابی اطلاعات رویکردی جامع معرفی کرده‌اند و روش پژوهش ترکیبی از فلسفه پراگماتیستی نشأت می‌گیرد (West, 2011؛ مبینی دهکردی، ۱۳۹۰)، لذا جای خالی اثری که به مفهوم ربط از دیدگاه فلسفه پراگماتیستی پرداخته باشد، احساس می‌شد.

بنابراین در مقاله حاضر تلاش شده است تا به آنچه در عمل در فرایند بازیابی اطلاعات و اطلاع‌یابی اتفاق می‌افتد تا فرد نیازمند به اطلاعات بتواند به مدارک مرتبط دست یابد و نیاز اطلاعاتی خود را رفع نماید، پرداخته شود و در انتها پرسش‌هایی جهت تأمل بیش‌تر در مفهوم ربط ارائه خواهد شد.

1. West
2. Fidel

مکتب پراگماتیستی

روش کمی پژوهش برخاسته از فلسفه پوزیتویستی است و در این مکتب اشیا ماهیتی مستقل از افراد دارند و می‌توان گفت که واقعیت مستقل از پژوهشگر است (قهرمانی و عبدالهی، ۱۳۹۲) در مقابل، در مکتب هرمنوتیکی که سرچشمه روش کیفی پژوهش است، واقعیت امری ذهنی و از فردی به فرد دیگر متفاوت است و جهان بدون خودآگاهی بی‌معناست. به بیانی دیگر، واقعیت زمانی به‌وجود می‌آید که خودآگاهی نسبت به اشیا که دربرگیرنده معانی هستند، وجود داشته باشد. جانسون و انوواگبوزی[1] (۲۰۰۷) در مقاله خود اظهار می‌کنند که بیش از یک قرن طرفداران هر دو روش کمی و کیفی، نزاع و مجادله‌های آتشین باهم داشتند. این امر سبب شد تا افراطی‌هایی ظهور کنند که طرفدار روش پژوهش کمی و کیفی محض و بر این باور بودند که ترکیب این دو رویکرد غیرممکن است؛ در حالی که ضعف هر دو رویکرد آشکار بود. درست در این زمان، پراگماتیسم شروع به دفاع از ترکیب روش‌شناسی‌ها کرد. پراگماتیست‌ها استدلال کردند که دوگانگی کاذبی بین دو رویکرد کمی و کیفی وجود دارد و پژوهشگران باید از نقاط قوت هر دو رویکرد استفاده کنند تا درک کامل‌تری از پدیده‌های اجتماعی[2] داشته باشند. پراگماتیست‌ها معتقد بودند که واقعیت عینی ممکن است وجود داشته باشد، اما ذهن انسان ناتوان از عینیت مورد نیاز برای کشف چنین واقعیتی است. پراگماتیست‌ها با تفسیر اندیشه به‌مثابه چیزی که در زمینه‌ای هدفمند، درهم بافتگی تنگاتنگی با عمل دارد، آن‌را به عنوان نشانه پیوستگی ذهن و طبیعت مورد تأکید قرار دادند و اظهار نمودند که ذهن از طریق کنش متقابل فیزیکی با پیرامون خود به شناخت دست می‌یابد (Scheffler, 2013).

پراگماتیسم یکی از مهم‌ترین مکتب‌های فلسفی است که نخست توسط پیرس[3] در سال ۱۸۷۸ مطرح شد (خاتمی، ۱۳۸۱). پیرس به تصویر موروثی کاملاً روشن و دقیقاً تعریف شده و مکانیکی جهان که تابع قوانین جبری و تغییرناپذیر قابل کشف به کمک مشاهده دقیق و برداشت واضح حمله می‌کند. همچنین وی معتقد است که محدودیت‌های شناخت ما در هر زمان معین نه به طبیعت بلکه به خود ما مربوط می‌شوند و نارسائی طرح تشریحی ما حاکی از فقدان اصول تنظیم‌کننده مناسب در طبیعت نیست (Scheffler, 2013). پیرس در مقاله‌ای در باب تنویر افکار اظهار داشت که برای بسط مفهومی ذهنی فقط لازم است مشخص کنیم که این مفهوم برای ایجاد چه نوع رفتاری به کار می‌آید، آنگاه اصل پراگماتیسم مشخص می‌شود (James & Blau, 1963). مکتب پراگماتیستی سپس توسط افرادی چون ویلیام جیمز، جان دیویی، آلتور

1. Johnson, Onwuegbuzie, & Turner
2. social phenomena
3. Pierce

بالفور و فردیناند شیلر[1] ادامه یافت (خاتمی، ۱۳۸۱).

اصطلاح پراگماتیسم از واژه یونانی «Pragma» به معنی عمل[2] مشتق شده است. پراگماتیسم، دیدگاه، روش و فلسفه‌ای است که نتایج عملی اندیشه‌ها و عقاید را به‌عنوان معیار ارزش و صدق آن‌ها به کار می‌برد (خاتمی، ۱۳۸۱). طبق دیدگاه این مکتب، معرفت حقیقی معرفتی است که مفید و سودمند باشد.

ربط موضوع اساسی و بنیانی علم اطلاعات است (Saracevic, 2012) و بسیاری از پژوهشگران علم اطلاعات و دانش‌شناسی به استفاده از مباحث فلسفی گرایش یافته‌اند و پراگماتیسم یکی از مهم‌ترین مکتب‌های فلسفی قرن بیستمی است که طرفداران این مکتب ادعا می‌کنند که در این رویکرد، از هر دو رویکرد کیفی (هرمنوتیکی) و رویکرد کمی (پوزیتویستی) بهره برده شده است و این امر با تأکید بر عمل محقق شده است. از این‌رو در ادامه به مفهوم ربط از دیدگاه پراگماتیستی نگریسته شده است.

ربط

هر حوزه موضوعی یک مفهوم هسته و بنیانی دارد. بازیابی اطلاعات مرتبط و نه هر نوع اطلاعاتی، مفهوم هسته علم اطلاعات است. بازیابی اطلاعات، یک شاخه مهم از علم اطلاعات است که به مقوله اطلاعات مرتبط می‌پردازد. پس ربط، مفهوم بنیانی علم اطلاعات است که فرد به هنگام جستجوی اطلاعات به‌دنبال آن است (Saracevic, 2012).

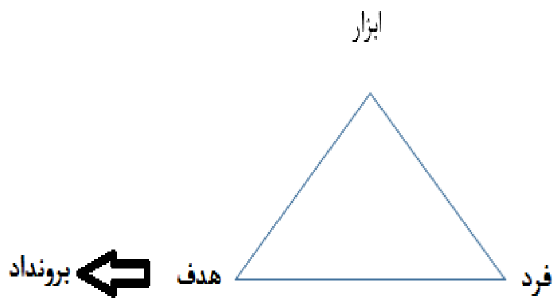
اطلاع‌یابی، تلاش برای پاسخگویی به یک نیاز از طریق جستجوی اطلاعات مرتبط است (داورپناه، ۱۳۸۶). به بیانی دیگر، در فراگرد اطلاع‌یابی، شخص با استفاده از اطلاعات مرتبط به‌دنبال رفع نیاز خویش است. برای درک و تبیین فراگرد اطلاع‌یابی، استفاده از نظریه‌های مختلف ممکن است مفید باشد اما تا اواخر سال ۲۰۰۲، در بسیاری از مطالعات اطلاع‌یابی هیچ ادعای روشنی درباره استفاده از نظریه ارائه نشده است. باوجوداین، نظریه‌های فراوانی در رشته‌های گوناگون وجود دارد که ممکن است در جستجوی اطلاعات به‌کاربرده شود (Case & Given, 2016). برخی از پژوهشگران به‌طور ضمنی از نوعی نظریه استفاده کرده‌اند خواه آن‌ها به نظریه‌ای خاص استناد کنند یا نکنند؛ ازجمله این پژوهشگران کولثاو[3] است که به‌طور مستقیم به نظریه فعالیت اشاره نمی‌کند اما مفهوم حوزه مداخله را به تصویر کشیده است (اسدی، ۱۳۸۹). در نظریه فعالیت به تمام جنبه‌های فعالیت توجه می‌شود. به همین سبب ابتدا نظریه فعالیت تشریح و سپس آنچه در

1. William James & John Dewey & Arthur Balfour & Ferdinand Schiller
2. Action
3. Kuhlthau

عمل رخ می‌دهد تا فرد نیازمند به اطلاعات بتواند نیاز اطلاعاتی خود را برطرف نماید، بحث خواهد شد.

نظریه فعالیت

نظریه فعالیت ریشه در آثار روانشناس روسی ویگوتسکی[1] در نیمه اول قرن بیستم دارد که توسط دانشجویان ویگوتسکی به‌خصوص لئونتیف[2] ادامه یافته است و او چارچوب نظری این نظریه را توسعه داده است (Kaptelinin, 2021). این نظریه پیشینه تثبیت‌شده‌ای دارد و در علوم تربیتی، زبانشناسی، مردم‌شناسی، رایانه و نظام‌های اطلاعاتی به‌کار رفته است. این نظریه از سه مؤلفه اصلی ابزار، هدف و فرد تشکیل شده است که در شکل ۱ ارتباط این سه مؤلفه نشان داده شده است (Allen, Karanasios, & Slavova, 2011).



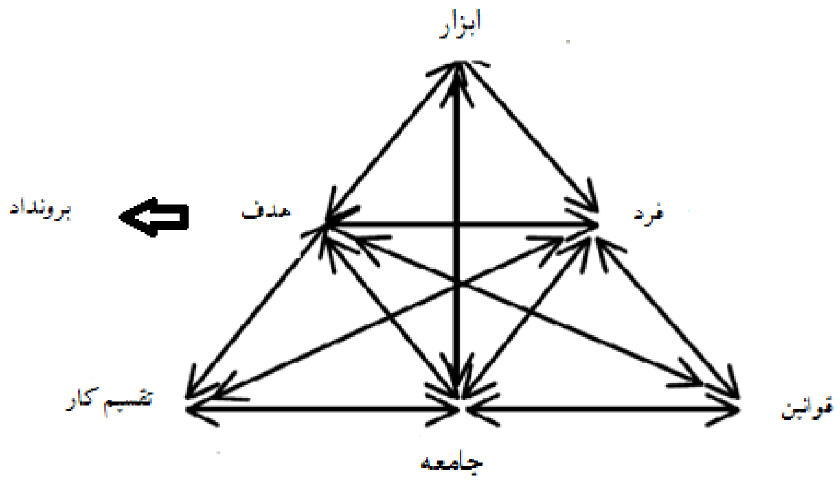
شکل ۱. ابعاد نظریه فعالیت ویگوتسکی (Allen et al., 2011)

ویگوتسکی اعتقاد داشت که فعالیت‌های انسانی هدفمند هستند و این استفاده از ابزار و اهمیت جامعه را نشان می‌دهد؛ وی همچنین باور داشت که ابزار نقش میانجی در همه فعالیت‌های انسانی و فراگردهای ذهنی دارد که فقط می‌توان آن‌ها را با ابزارها و علائم آن درک کرد (Crawford & Hasan, 2006).

انگستروم[3]، به نمودار ویگوتسکی قواعد و هنجارها، جامعه و تقسیم‌کار را اضافه کرد. نگاشت نهایی نظریه فعالیت توسط انگستروم در شکل ۲ ارائه شده است (Hasan & Kazlauskas, 2014; Wilson, 2008). قوانین و هنجارها همان محدودیت‌های رسمی، غیررسمی، قانونی، سنتی و ویژگی‌های خاص آن فعالیت

1. Vygotsky
2. Leontiev
3. Engeström

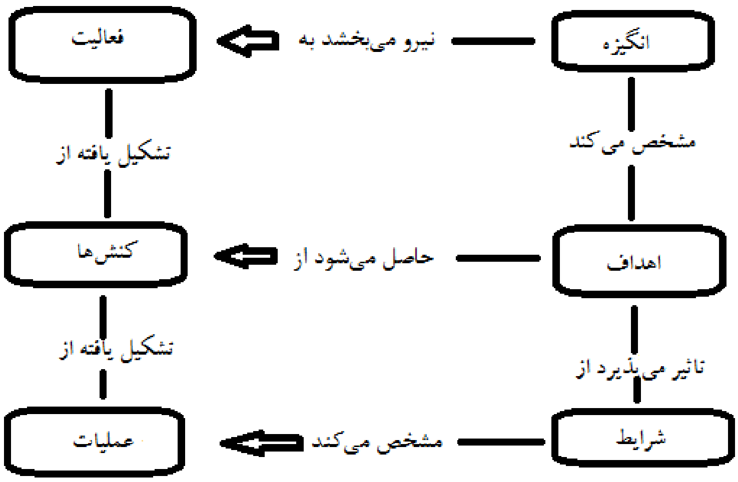
هستند. برای مثال، مددکار اجتماعی در انجام فعالیت خود، در نگهداری از سالمندان، رهنمودها و روندهای پرورشی سازمان را در نظر خواهد گرفت که خود این رهنمودها و روندها از نظامنامه حقوقی گرفته شده است. برای توضیح مفهوم جامعه چندین سطح در نظر گرفته می‌شود. جامعه ممکن است گروه کاری که فرد جزئی از آن است، یا تشکل سازمانی گسترده یا جامعه در معنای وسیع خود باشد. تقسیم‌کار این مفهوم را نشان می‌دهد که انجام یک فعالیت، وظایف مشارکتی و اشتراکی با سایرین را شامل می‌شود (Wilson, 2008).



شکل ۲. نگاشت نهایی نظریه فعالیت (Engeström, 2006)

هسته بنیانی این نظریه، فعالیت است که به مفهوم رابطه بین فرد (شخص کننده کار یا فاعل) و هدف (چیزی که انجام می‌شود) اشاره دارد (Hasan & Kazlauskas, 2014). هر فعالیت شامل مجموعه‌ای از کنش‌ها (که معمولاً با اهداف خاصی بروز می‌کند) و عملیات (عادت‌های شناختی رایج) است (Crawford & Hasan, 2006).

لئونتیف بین فعالیت و کنش‌ها و عملیات تمایز قائل است و آن‌ها را به انگیزه، اهداف و شرایط مرتبط می‌دانند و بر روابط بین آن‌ها تأکید می‌کند (Crawford & Hasan, 2006).



شکل ۳. فعالیت، کنش‌ها، عملیات (Wilson, 2008)

همان‌گونه که در شکل ۳ نشان داده می‌شود، مفهوم فعالیت لزوماً با انگیزه در ارتباط است و فعالیت بدون انگیزه وجود ندارد. فعالیت بدون انگیزه فقط فعالیت بی‌انگیزه صرف نیست، بلکه فعالیتی با انگیزه پنهان به شکل عینی و ذهنی است (اسدی، ۱۳۸۹). وقتی که فعالیتی با توجه به اهداف و انگیزه تعریف شود، کنش‌ها طرح‌هایی با اهداف خاص و مقید به محدوده زمانی هستند. کنش‌ها در ذات خود معنا و مفهومی ندارند و فقط بخشی از فعالیت‌اند (Crawford & Hasan, 2006).

فعالیت انسان فقط به شکل کنش یا مجموعه کنش‌ها وجود دارد. برای مثال، واقعیت کاری در کنش‌های کاری، و فعالیت مدرسه در کنش‌های مدرسه تحقق می‌یابد (اسدی، ۱۳۸۹).

مجموعه کنش‌های جایگزین مشروعی وجود دارند که می‌توانند کارکرد موفقی در فعالیت داشته باشند. برای مثال، چندین راه‌حل در فعالیت نظام‌های اطلاعاتی وجود دارد که یکی از این راه‌حل‌ها برحسب تحلیل هزینه‌ـسودمندی به کار می‌رود. بالاخره وقتی‌که چندین نمونه راه‌حل (مجموعه کنش‌های مختلف) برای یک فعالیت وجود داشته باشد، در شرایط مختلف (در کشورهای مختلف یا درون یک کشور) داشتن درک مشترک از اهداف فعالیت در بالای سلسله‌مراتب اهمیت می‌یابد (Crawford & Hasan, 2006).

در این بخش نظریه فعالیت در حالت عام خود تشریح گردید، اما انگستروم یادآور می‌شود که نظریه فعالیت فنون آماده‌شده‌ای را برای پژوهش‌ها ارائه نمی‌کند و عبارت از ابزاری مفهومی است که باید با ماهیت خاص اهداف مورد نظر مطابقت داده شود (Nardi, 1996). در همین راستا، ضرورت دارد تا نظریه فعالیت

در بافت هدف، یعنی در فرایند اطلاع‌یابی مورد توجه قرار گیرد و عناصر آن شرح داده شود.

نظریه فعالیت و فراگرد اطلاع‌یابی

تا امروز پژوهشگران علم اطلاعات توجه کمی به نظریه فعالیت در آثارشان داشته‌اند به‌گونه‌ای که مقاله اسدی (۱۳۸۹) تنها مقاله‌ای است که در آن به نظریه فعالیت پرداخته شده است و این کم‌توجهی در منابع انگلیسی نیز مشهود است. اما با گذشت زمان توجه به نظریه فعالیت بیش‌تر شده است. نظریه فعالیت تاحدی از طریق آثار انگستروم، جایگاهی در پژوهش‌های تعامل انسان-رایانه و در نظام‌های اطلاعاتی یافته است. رفتار اطلاع‌یابی سطح جزئی‌تر از رفتار اطلاعاتی و رفتار اطلاع جویی است که به رفتار به کار گرفته شده از سوی فرد در تعامل با نظام اطلاع‌رسانی اشاره دارد. رفتار اطلاع‌یابی شامل تمامی تعامل‌ها با نظام، خواه در سطح تعامل انسان با رایانه (مثل استفاده از موشواره) و خواه در سطح انتزاعی است (مثل اتخاذ یک راهبرد جستجوی بولی یا تعیین معیارهایی برای تصمیم‌گیری در مورد اینکه کدام‌یک از دو کتابی که از مکان‌های همجوار از قفسه یک کتابخانه انتخاب شده سودمندتر است) که اعمال ذهنی را نیز شامل می‌شود (نوکاریزی و داورپناه، ۱۳۸۵). حال با توجه به اینکه مفهوم اطلاع‌یابی مشخص گردید، در ادامه عناصر نظریه فعالیت در فراگرد اطلاع‌یابی تشریح می‌شود.

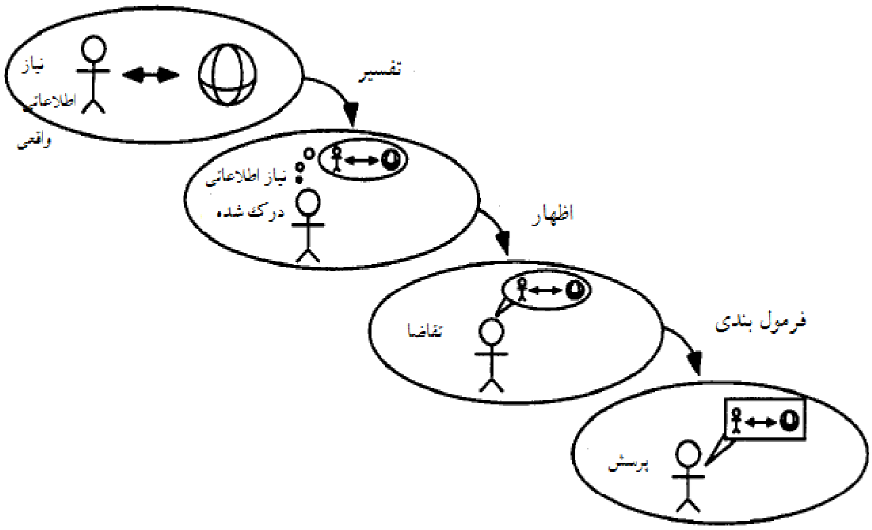
۱. فرد: منظور از فرد یا فاعل، شخص نیازمند به اطلاعات است که برای رفع نیاز اطلاعاتی خود به جستجوی اطلاعات می‌پردازد و با جهان خارج تعامل دارد (Kaptelinin, 2021). در اکثر متون علم اطلاعات، شروع فراگرد اطلاع‌یابی با فرد است (Wilson, 2008).

شروع فراگرد جستجو، تشخیص مسئله‌ای است که برای حل آن، به مجموعه‌ای از اطلاعات نیاز است (داورپناه، ۱۳۸۶). فرد در «وضعیت مسئله‌ای[1]» قرار دارد که برای حل آن به اطلاعاتی نیاز دارد (Mizzaro, 1998). او به اطلاعات نیاز دارد و در حوزه بازیابی اطلاعات به آن، نیاز اطلاعاتی گفته می‌شود البته میزارو[2] (۱۹۹۸) آن‌را نیاز اطلاعاتی واقعی[3] می‌نامد.

کاربر نیاز اطلاعاتی واقعی را درک کرده و نیاز اطلاعاتی درک شده[4] شکل می‌گیرد که بازنمونی ذهنی (آنچه در ذهن فرد است) از وضعیت مسئله‌ای است. به‌هرحال امکان دارد که این نیاز مطابق با نیاز

1. Problematic Situation
2. Mizzaro
3. Real information need
4. Perceived information need

اطلاعاتی واقعی نباشد. سپس کاربر نیاز اطلاعاتی درک شده را در قالب تقاضا مطرح می‌کند که بازنمونی از نیاز اطلاعاتی درک شده در قالب زبان انسان (که معمولاً زبان طبیعی گفته می‌شود) است (Mizzaro, 1998). در نهایت فرد تقاضا را در قالب پرس‌وجو[1] که به زبان نظام اطلاعاتی است، به‌نظام ارائه می‌کند. فراگرد این چهار سطح (نیاز اطلاعاتی واقعی، نیاز اطلاعاتی درک شده، تقاضا و پرسش) و سه عمل (تفسیر، اظهار و تدوین عبارت جستجو) در شکل ۴ ارائه شده است.



شکل ۴. نیاز اطلاعاتی واقعی، نیاز اطلاعاتی درک شده، تقاضا و پرسش (Mizzaro, 1998)

با کمی تفاوت تیلور[2] بر اساس مصاحبه با کتابداران دانشگاهی، چهار سطح شکل‌گیری پرسش (نیاز غریزی، نیاز آگاهانه، نیاز به شکل عبارت جستجو و نیاز سازگار شده) را پیشنهاد می‌کند. بر اساس نظر تیلور، فرد باید سه خط کنش را از مرحله‌ی نیاز غریزی دنبال کند بدین‌صورت که وی می‌تواند با تولید اطلاعات لازم از طریق اندیشیدن، مسئله یا هدف خود را حل کند یا تحقق بخشد و به مرحله‌ی نیاز سازگار شده نرسد؛ و یا ممکن است به این نتیجه برسد که نمی‌تواند مسئله خود را بدون اطلاعات بیرونی حل نماید، در این

1. Query
2. Taylor

صورت در وضعیت عدم قطعیت[1] قرار می‌گیرد، یعنی در مرحله نیاز آگاهانه قرار می‌گیرد؛ بنابراین مسئله خود را با یک شخص یا سامانه اطلاعاتی در میان می‌گذارد، پس از تعامل کاربر با نظام ممکن است با ادراک برخی اطلاعات بالقوه، وضعیت عدم قطعیت وی تغییر یابد (Ingwersen, 1992).

به‌طور خلاصه می‌توان گفت فرد نیازمند اطلاعات باید به‌صورت آگاهانه به نیاز خود پی برده و آن‌را به مفاهیم جداگانه تحلیل کند و سپس مفاهیم را با استفاده از امکانات نظام بازیابی اطلاعات، به‌صورت پرسش درآورده و آن‌را بی‌کم و کاست در اختیار نظام قرار دهد. در همین راستا، لوکاس و تاپی[2] (۲۰۰۲) از مهارت‌های جستجوی و استفاده از اطلاعات به‌منزله عامل تأثیرگذار در فراگرد اطلاع‌یابی یاد می‌کنند؛ پس یک فرد بی‌تجربه یا کم‌تجربه ممکن است ساعت‌های متمادی غرق در جستجوی بی‌فایده از طریق اینترنت شود.

۲. ابزار: بر اساس نظر ویگوتسگی همه فعالیت‌های انسانی هدفمند هستند و برای انجام این فعالیت‌ها از ابزارهایی استفاده می‌شود که این ابزارها در جامعه نقش حیاتی دارند (Crawford & Hasan, 2006)، به بیانی دیگر، فرد با استفاده از ابزارها به هدف خود دست می‌یابد (Engeström, 2006). همچنین ویگوتسگی معتقد بود که این ابزارها در همه فعالیت‌های انسانی و فرایندهای ذهنی که فقط از طریق نشانه‌ها درک می‌شود، نقش میانجی را ایفا می‌کنند (Crawford & Hasan, 2006). وارفوکس[3] (۲۰۱۲) سه سطح نخست (ملموس، خارجی یا فیزیکی)، سطح دوم (درونی، وابسته به علائم، ذهنی) و سطح سوم (طرحواره‌هایی نظیر محیط‌ها و اکوسیستم‌ها که در آن‌ها ذهن و فرهنگ با هم اثرگذارند) را برای این ابزار نامبرده است.

در توضیح ابزار در فرایند اطلاع‌یابی می‌توان سطح نخست را ابزارهای کاوش در نظر گرفت. بیش از ۸۵ درصد مردم از موتورهای کاوش برای رسیدن به اطلاعات مورد نظر استفاده می‌کنند (Kumar & Pavithra, 2010). موتورهای کاوش با توجه به سیاست‌ها و راهبردهایشان مدارک وبی را برای کاربران بازیابی و رتبه‌بندی می‌کنند و هر کدام از این موتورهای کاوش سیاست خاصی دارند (فتاحی، ۱۳۸۳). بنابراین می‌توان مدارک بازیابی شده را سطح دوم نامید که ویژگی‌هایی چون سطح علمی منبع، اعتبار و شهرت نویسنده، شهرت و اعتبار منتشرکننده و توزیع‌کننده، زبان منبع، جذابیت ظاهری و بسیاری از عوامل دیگر در توجه به مدارک نقش دارند (محسنی، ۱۳۸۷). واژگان و نشانه‌های به‌کار رفته در مدارک را می‌توان سطح سوم نامید.

1. Uncertainty
2. Lucas & Topi
3. Wartofsky

۳. هدف: هدف لزوماً مبهم بوده و نیاز به تفسیر و مفهوم‌آفرینی دارد (Engeström, 2006) و در فراگرد اطلاع‌یابی منظور از هدف، رفع نیاز اطلاعاتی است. ازآنجایی‌که نیاز اطلاعاتی مفهومی پیچیده و مبهم است، پس رفع نیاز اطلاعاتی نیز مفهومی پیچیده و مبهم تلقی می‌شود.

به‌طورکلی دو دیدگاه درباره منشأ نیازهای اطلاعاتی وجود دارد. به نظر برخی از دانشمندان با گرایش‌های اگزیستانسیالیستی نیازهای اطلاعاتی از نیازهای اولیه محسوب می‌شوند (Case & Given, 2016) اما به نظر ویلسون، نیاز اطلاعاتی از جمله نیازهای ثانویه است که منبعث از نیازهای اولیه روانی، شناختی و عاطفی است. پیدایش نیازی خاص متأثر از بافتی است که ممکن است این بافت خود شخص، یا نقشی که در کار و زندگی ایفا می‌کند، یا محیط (اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، فناورانه و مانند آن) باشد. عناصر این بافت درهم پیچیده‌اند. ویژگی‌های شخصی بر انتخاب و سلسله‌مراتب نیازهای اطلاعاتی بر قدرت آن‌ها تأثیر می‌گذارد. اما علت بسیاری از نیازهای شناختی در بیرون از ذهن شخص است. آن‌ها به جهت توالی نقش‌هایی که فرد ایفا می‌کند، به‌وجود می‌آیند یا از شرایط محیطی ناشی می‌شوند، اما نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف (مهندسان، پزشکان، داروسازان و مانند آن) با هم متفاوت است (نوکاریزی و داورپناه، ۱۳۸۵). در همین راستا، ویکری و ویکری[1] (۲۰۰۵) معتقدند که هر فرد در زندگی روزمره خود، هر لحظه نیازمند دانستن درباره نحوه دستیابی، کیفیت و قیمت بسیاری چیزها نظیر خدمات بهداشتی، تأمین اجتماعی، تسهیلات آموزشی و امکانات تربیتی است؛ افراد حتی در انجام کارهای خانه، نیز نیازمند اطلاعات عملی نظیر آشپزی، باغبانی و مانند آن هستند. به بیانی دیگر، نیاز اطلاعاتی ممکن است زاییده سائقه‌های انسانی، رشد جسمی و ذهنی، محیطی و تحصیلی باشد. نیاز اطلاعاتی مفهومی ذهنی است که فقط در ذهن فرد تجربه می‌شود. در واقع نیاز اطلاعاتی، درک شکاف آنچه می‌داند و آنچه باید بداند، است (Mizzaro, 1998). نیاز اطلاعاتی با رفع این شکاف برطرف می‌شود و در نهایت فرد با رسیدن به اطلاعات مورد نظر، می‌تواند فعالیت مربوط به زندگی روزمره خود را به سرانجام رساند.

۴. قوانین: قوانین و هنجارها همان محدودیت‌های رسمی، غیررسمی، قانونی، سنتی و ویژگی‌های خاص آن فعالیت هستند (Wilson, 2008). برای مثال، فردی را در نظر بگیرید که برای ارائه سمینار کلاسی به جستجوی منابع اطلاعاتی می‌پردازد. فرد در موضوع مورد نظر خود به مقالاتی دسترسی دارد که دانشگاه او مشترک مجلات آن مقالات است و چه‌بسا اگر دانشگاه اشتراک آن مجله را نداشته باشد، فرد نیازمند به اطلاعات از مقالات مشابه در دسترس استفاده کند. بنابراین در اینجا مشترک بودن یا نبودن مجله، منجر به

1. Vickery & Vickery

استفاده یا عدم استفاده از آن منبع خواهد شد. پس در این مورد چگونگی تأثیر قوانین دانشگاه، بر استفاده از منابع اطلاعاتی به تصویر کشیده شده است.

۵. جامعه: منظور از جامعه همه افرادی هستند که ما در انجام یک فعالیت با آن‌ها سروکار داریم (Wilson, 2008). برای مثال دانشجویان، سخنرانان، مدرسان، کتابداران و کارمندان، جامعه دانشگاهی را تشکیل می‌دهند (Allen et al., 2011).

رفتار، عادات و تصورات ما از دنیایی انتزاعی و مجرد ناشی نشده است، بلکه متأثر از زندگی در اجتماع (خانواده، مدرسه، محیط کوچه و مانند آن) است. به بیان ساده‌تر، افکار و ارزش‌های ما نتیجه زندگی اجتماعی ما و نه مولود یک تفکر مجرد است. بدین ترتیب، موقعی که کاری را انجام می‌دهیم، انتظارات و توقعات دیگران بر چگونگی انجام کار ما تأثیر می‌گذارد.

حوادث اتفاق افتاده در شهر اُتازونی[1] و حادثه مشابه آن‌که در سال ۱۹۰۴ توسط دیویس نقل شد، این نظریه را تائید کرد که شخصیت هر فرد متأثر از زندگی اجتماعی و محیط فرهنگی اوست (محدث اردبیلی، ۱۳۵۵). فرد ارائه‌دهنده سمینار در کلاسی دانشجویی، سطح معلومات و شناخت دانشجویان را در نظر می‌گیرد، مسئله‌ای که برای اساتید و مدرسان کاملاً آشکار است. بر همین اساس ویلسون معادل جامعه را در فراگرد اطلاع‌یابی، همان شناخت و فرهنگ جامعه می‌داند (Wilson, 2008). فرهنگ، ارزش‌هایی است که یک گروه معین دارند و می‌توان آن‌را سازنده هویت یک جامعه پنداشت، هویتی که مبنای اصلی تصمیم‌گیری و شیوه رفتار افراد یک جامعه است (سلیمی‌فر و جمالی مهمویی، ۱۳۹۵).

۶. تقسیم‌کار: کاربر در خلأ زندگی نمی‌کند. وی معمولاً عضوی از یک جامعه یا سازمان است، شغل، مأموریت، یا علائقی دارد و برای تحقق یک هدف با افراد دیگر تعامل می‌کند (Boyce et al., 2017). تقسیم‌کار، ساختار سلسله‌مراتبی از فعالیت، و به بیانی دیگر تقسیم فعالیت بین تمامی شرکت‌کنندگان در نظام را نشان می‌دهد و این نشان می‌دهد که انجام یک فعالیت، شامل وظایف مشارکتی و اشتراکی با سایرین است (Wilson, 2008). فرض کنید دو فرد الف و ب با همکاری همدیگر می‌خواهند، مقاله‌ای را در موضوعی بنویسند که انتقادی از نوعی رویکرد درباره همان موضوع است و فرد الف در زمان گذشته از همان رویکرد در پژوهش خود استفاده کرده است. در تقسیم کاری که در نوشتن این مقاله انجام شده است، قرار است فرد ب نمونه‌ای از پژوهش‌هایی را بیابد که در آن‌ها از این رویکرد استفاده شده تا به عنوان نمونه مصداقی از پژوهش‌های انجام شده از طریق همان رویکرد را ارائه دهند. در این صورت مشخص است که

1. Etazuni

فرد ب مقاله نوشته شده توسط همکارش، فرد الف، را به عنوان مصداقی از پژوهش‌های استفاده‌کننده از همان رویکرد به فرد الف معرفی نخواهد کرد و دسترسی به این مقاله در نوشتن مقاله جدید مفید نخواهد بود و فرد باید پژوهش‌های دیگری را پیدا کند.

تأملی در مفهوم ربط در بازیابی اطلاعات

مکاتب فلسفی و پارادایم‌ها، پیش‌فرض‌هایی را فراهم می‌آورند که شیوه دیدن جهان را برای عالمان یک رشته و پژوهشگران یک حوزه مشخص می‌کند (قهرمانی و عبدالهی، ۱۳۹۲). به بیانی دیگر پارادایم‌ها، تفسیر جهان و روش‌شناسی پژوهش را تعیین می‌کنند. هر مکتب فلسفی را می‌توان به‌مثابه چارچوبی در نظر گرفت که محقق در قالب آن، جهان را تفسیر می‌کند و در چنین چارچوبی پاسخ به پرسش‌هایی در حوزه‌های هستی‌شناسی (ماهیت حقیقت)، معرفت‌شناسی (رابطه میان موضوع شناخت و فاعل شناسا) و روش‌شناسی (چگونگی رسیدن و بیان شناخت) ارائه می‌شود (مبینی‌دهکردی، ۱۳۹۰). این امر موجب می‌شود که افراد با مکاتب فلسفی متفاوت معیارهای متفاوتی را برای ربط و مفهوم آن به کار گیرند.

توجه به واژه پراگماتیسم، معنا و مفهوم رویکرد پراگماتیستی را مشخص می‌کند و فردی را می‌توان پراگماتیست دانست که به نتایج تجربی اعمال توجه می‌کند. بر این اساس مدرک مرتبط، مدرکی است که در عمل، نیاز اطلاعاتی فردی را که در موقعیتی ویژه قرار دارد، برطرف می‌کند. به بیانی دیگر، مدارکی که در عمل مورد استفاده قرار می‌گیرند، مدارک مرتبط هستند.

با توجه به آنچه در پیش ـ بخش فراگرد اطلاع‌یابی ـ گفته شد، عوامل متعددی که در عمل موجب می‌شوند تا یک مدرک، توسط فرد نیازمند به اطلاعات استفاده شود، تشریح گردید و بر آن اساس رویکرد پراگماتیستی مشخص شد و با توجه به آن می‌توان مفهوم ربط را از دیدگاه پراگماتیستی مورد تحلیل و بحث و بررسی قرار داد. در همین راستا، چندین نکته در رابطه با موضوع ربط به ذهن می‌رسد که توجه به آن‌ها حائز اهمیت است. این نکات عبارت‌اند از:

- اگر مدرک مرتبطی به دلیل ضعف مهارت‌های جستجوی کاربران به‌دست نیاید، آیا در این صورت مدرک نامرتبط است؟ (مانع: فرد)
- درصورتی‌که مدرک مرتبطی به‌علت ضعف نظام‌های بازیابی اطلاعات دسترس‌پذیر نباشد، آیا مدرک نامرتبط است؟ (مانع: ابزار)
- درصورتی‌که مدرک به دلیل نوشته شدن به زبان خارجی مورد استفاده قرار نگرفت، آیا مدرک

نامرتبط است؟ (مانع: ابزار)

- درصورتی که عدم دسترسی به مدرک موجب عدم استفاده از آن شود، در این صورت آیا مدرک یاد شده نامرتبط است؟ (مانع: قوانین)
- درصورتی که مدرکی به دلیل عدم پذیرش جامعه مورداستفاده قرار نگرفت، آیا مدرک نامرتبط است؟ (مانع: جامعه)

بحث و نتیجه

گرچه متون مختلفی درباره مفهوم ربط وجود دارد، باز هم ارائه تعریفی از ربط کاری سخت است. پژوهشگران مختلفی تلاش کرده‌اند تا مفهوم ربط را تبیین نمایند. ارائه تعاریف مناسب از ربط با پژوهش ویکری آغاز شد، زمانی که وی بین ربط به موضوع و ربط کاربر تمایز قائل شد (Mizzaro, 1998). بعد از وی پژوهشگران با توجه به مبانی فلسفی خود به پژوهش در رابطه با مفهوم ربط پرداختند تا اینکه دیدگاه سنتی از ربط به‌شدت به چالش کشیده شد.

تغییر پارادایم از رویکرد نظام‌گرا به رویکرد کاربرگرا به‌طور ویژه با نظریه دروین و نیلان صورت پذیرفت (Saracevic, 2007). بعد از گذشت مدتی از زمان ارائه رویکرد کاربرگرا، ساراسویک (۲۰۰۷)، یورلند (۲۰۱۰) و هوانگ و سوئرگل (۲۰۱۳) مدعی شدند که رویکرد نظام‌گرا و رویکرد کاربرگرا در مقابل و در تضاد با همدیگر نیستند، بلکه در پژوهش‌های بازیابی اطلاعات با استفاده از رویکردی که مزیت‌های هر دو رویکرد نظام‌گرا و کاربرگرا را داشته باشد، می‌توان به نتایج غنی‌تری دست یافت. پراگماتیست‌ها ادعا می‌کنند که مکتبشان به دور از افراط‌وتفریط است. جیمز و بلاو[1] (۱۹۶۳) دو نگرش فکری را با عنوان‌های نرم‌اندیش و سخت‌اندیش مطرح می‌کند و می‌افزاید که نگرش سخت‌اندیش، نرم‌اندیش را احساساتی و نازک‌دل می‌داند و نرم‌اندیش، سخت‌اندیش را زمخت یا بی‌رحم تلقی می‌کند. بیایید نوعی وحدت در کثرت و جبر توأم با اختیار را بپذیریم. به‌عبارتی وی ادعا می‌کند که مکتب پراگماتیستی مزیت‌های هر دو رویکرد پوزیتویستی و هرمنوتیکی را در خود دارد که توجه به این نکته حائز اهمیت است.

بر اساس دیدگاه مکتب پراگماتیستی، مدرکی که توسط فرد نیازمند به اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد (استناد شود)، مدرک مرتبط است و این واضح است که عوامل مختلفی وجود دارند که بر برونداد نهایی از ربط تأثیر می‌گذارند.

1. James & Blau

بر طبق نظریه فعالیت، فرد برای حل مسئله‌ای به اطلاعات نیاز دارد که میزارو (۱۹۹۸) آن‌را نیاز اطلاعاتی واقعی می‌نامد. کاربر نیاز اطلاعاتی واقعی را درک کرده و نیاز اطلاعاتی درک شده شکل می‌گیرد که بازنمونی ذهنی (آنچه که در ذهن فرد است) از وضعیت مسئله‌ای است، سپس کاربر نیاز اطلاعاتی درک شده را در قالب تقاضا مطرح می‌کند که بازنمونی از نیاز اطلاعاتی درک شده در قالب زبان انسانی (که معمولاً زبان طبیعی گفته می‌شود) است. درنهایت او تقاضا را در قالب پرسش که به زبان نظام اطلاعاتی است، به نظام ارائه می‌کند.

درک و تشخیص نیاز به اطلاعات، به شناخت فرد بستگی دارد (فتاحی، ۱۳۸۳) و هر فرد دارای محدودیت شناختی است، درنتیجه امکان دارد که این نیاز مطابق با نیاز اطلاعاتی واقعی نباشد؛ از طرفی نظام‌های بازیابی اطلاعات، امکانات و قابلیت‌های جستجویی متفاوتی دارند (داورپناه، ۱۳۸۶)؛ پس فرد با توجه به قابلیت‌های نظام بازیابی اطلاعات و آشنایی او با این قابلیت‌ها، از امکانات نظام بازیابی اطلاعات استفاده خواهد کرد تا تقاضا را به سامانه وارد کند. بعد از اینکه نیاز اطلاعاتی فرد در نظام بازیابی اطلاعات مورد جستجو قرار گرفت، پایگاه نمایه نظام بازیابی اطلاعات بررسی خواهد شد تا مدارک مرتبط به نیاز اطلاعاتی فرد بازیابی شود.

ذخیره‌سازی مدارک در پایگاه نمایه و نیز خلاصه نمایش داده شده از مدارک بازیابی شده به کیفیت نمایه‌سازی نظام بازیابی اطلاعات بستگی دارد و درنهایت فرد نیازمند به اطلاعات با توجه به خلاصه نمایش داده شده، مدارکی را برای رسیدن به هدف خود انتخاب خواهد کرد (فتاحی،۱۳۸۳)که ویژگی‌هایی چون سطح علمی منبع، اعتبار و شهرت نویسنده، شهرت و اعتبار منتشرکننده و توزیع‌کننده، حروف‌چینی، شکل منبع، زبان منبع، جذابیت ظاهری و بسیاری از عوامل دیگر در استفاده یا عدم استفاده از مدارک نقش دارند (محسنی، ۱۳۸۷).

فرهنگ و آداب‌ورسوم جامعه نیز در انتخاب مدرک تأثیرگذار خواهند بود (سلیمی فر و جمالی مهمویی، ۱۳۹۵). بنابراین اگر مدرکی مورد پذیرش جامعه نباشد، همان مدرک توسط فرد نیازمند به اطلاعات استفاده نخواهد شد؛ همچنین چنانچه مدرک شرایط ذکر شده را داشت و برای فرد نیازمند به اطلاعات دسترس‌پذیر بود، توسط فرد استفاده خواهد شد و عدم دسترسی به مدرک موجب عدم استفاده از مدرک خواهد شد (Wilson, 2008).

با توجه به آنچه گفته شد، اتفاقاتی که در عمل رخ می‌دهد تا فرد نیازمند به اطلاعات، نیاز اطلاعاتی خود را رفع کند، مشخص گردید و این همان رویکرد پراگماتیستی از ربط است و بر عهده خوانندگان است

تا کارآمدی رویکرد پراگماتیستی را در رابطه با مفهوم ربط و ارزیابی نظام‌های بازیابی اطلاعات قضاوت کنند؛ به بیانی دیگر، عوامل مؤثر بر استفاده از مدرک مشخص شد و مطابق فلسفه پراگماتیستی می‌توان مدارکی را که مورد استفاده واقع می‌شوند، مدارک مرتبط نامید. اما هر مدرکی به وظیفه خاصی مرتبط خواهد بود اگر بتواند مسئله اطلاعاتی را حل کند و از لحاظ ویژگی‌های ظاهری و باطنی مطابق خواست فرد نیازمند به اطلاعات، همچنین مورد پذیرش فرهنگ جامعه مورد نظر و دسترس‌پذیر نیز باشد.

در انتها باید گفت که درک مفهوم ربط با معرفت‌شناسی گره خورده است (Budd, 2004; Saracevic, 2007) و تأمل درباره فلسفه علم برای درک مفهوم ربط الزامی است. مبنی بر اینکه آیا هدف علم توصیف آن چیزی است که در عمل اتفاق می‌افتد و برای ما به‌آسانی قابل‌مشاهده است، یا علم باید آنچه را به آسانی قابل‌مشاهده نیست، توضیح داده و قضایای پنهان را مشخص نماید، تمایزگذاری بین مفهوم واقعیت و حقیقت و پیوند آن با مفهوم ربط، راهگشا خواهد بود که خود جستار دیگری را می‌طلبد و در اینجا ادعا نمی‌شود که مفهوم ربط به‌صورت کامل مشخص شده است بلکه می‌توان این کار را به‌منزله جرقه‌ای کوچک برای ادامه مباحث فلسفی در حوزه ربط تلقی کرد.

منابع

علی احمدی، علیرضا؛ و غفاریان، وفا (۱۳۸۲). اصول شناخت و روش تحقیق. *فصلنامه علوم انسانی دانشگاه الزهرا*، ۱۳(۴۶)، ۲۶۶-۲۴۱.

محدث اردبیلی، علی (۱۳۵۵). *مسائل مهم روانشناسی اجتماعی*. تبریز: انتشارات دانشگاه آذر آبادگان.

اسدی، مریم (۱۳۸۹). نظریه فعالیت: چارچوبی برای مطالعه رفتار اطلاعاتی. *فصلنامه اطلاع‌شناسی*، ۸(۳)، ۱۰۳-۱۲۲.

خاتمی، محمود (۱۳۸۱). پراگماتیسم و اومانیسم. *فلسفه*، ۴(۵)، ۹۷ - ۱۱۲.

داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۶) .*ارتباط علمی: نیاز اطلاعات و رفتار اطلاع‌یابی*. تهران: دبیزش.

مبینی‌دهکردی، علی (۱۳۹۰). معرفی طرح‌ها و مدل‌ها در روش تحقیق آمیخته. *فصلنامه راهبرد*، ۲۰(۶۰)،۲۳۴-۲۱۷.

فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۸۳). تحلیل عوامل مؤثر بر نسبی بودن ربط در نظام‌های بازیابی اطلاعات. *اطلاع‌شناسی*، ۲(۱)، ۲-۷.

سلیمی فر، ژاله؛ و جمالی مهمویی، حمیدرضا (۱۳۹۵). مروری بر تأثیر فرهنگ به عنوان یک عامل بافتی بر رفتار اطلاعاتی. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶(2)، ۶۰-۴۱.

قبادپور، وفا؛ فدائی، غلامرضا؛ و ثابت پور، افسون (۱۳۹۳). ربط عینی و ربط ذهنی در نظام‌های اطلاعاتی: تحلیلی بر ربط در بازیابی اطلاعات. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۱)، ۲۴۶-۲۶۸.

قهرمانی، محمدامین؛ و عبدالهی، بیژن (۱۳۹۲). بنیان‌های فلسفی و بررسی ارتباط بین هستی‌شناسی و معرفت‌شناسی

پارادایم‌های تفسیری، انتقادی و علمی با روش‌شناسی و روش‌های مورد استفاده در این پارادایم‌ها. *مجله پژوهش*، ۴(۱)، ۵۲-۶۹.

کیانی، محمدرضا (۱۳۹۱). رویکردهای ارزیابی نظام‌های بازیابی اطلاعات: پس‌زمینه و چشم‌انداز روبه‌رو. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۵(۲)، ۲۴۳-۲۵۸.

محسنی، حمید (۱۳۸۷). *مجموعه‌سازی و خدمات تحویل مدرک*. تهران: کتابدار.

نوکاریزی، محسن؛ و داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۵). تحلیلی بر الگوهای رفتار اطلاع‌یابی. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۲)، ۱۱۹-۱۵۲.

Allen, D., Karanasios, S., & Slavova, M. (2011). Working with activity theory: Context, technology, and information behavior. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(4), 776-788.

Bookstein, A. (1979). Relevance. *Journal of the American Society for Information Science*, 30(5), 269-273.

Borlund, P. (2003). The concept of relevance in IR. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54(10), 913-925.

Boyce, B. R., Boyce, B. R., Meadow, C. T., Kraft, D. H., Kraft, D. H., & Meadow, C. T. (2017). *Text information retrieval systems*: Elsevier.

Budd, J. M. (2004). Relevance: Language, semantics, philosophy. *Library Trends*, 52(3), 447-462.

Case, D. O., & Given, L. M. (2016). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Uk: Emerald.

Crawford, K., & Hasan, H. M. (2006). Demonstrations of the Activity Theory framework for Research in IS. *Australasian Journal of Information Systems*, 13(2), 49-68.

Engeström, Y. (2006). Activity theory and expansive design. *Theories and practice of interaction design*, 3-23.

Fidel, R. (2008). Are we there yet?: Mixed methods research in library and information science. *Library & information science research*, 30(4), 265-272.

Fitzgerald, M. A., & Galloway, C. (2001). Relevance judging, evaluation, and decision making in virtual libraries: A descriptive study. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 52*(12), 989-1010.

Hasan, H., & Kazlauskas, A. (2014). Activity theory: Who is doing what, why and how. In H. Hassan (Ed.), *Being Practical with Theory: A Window into Business Research* (pp. 9-14). Wollongong, Australia: THEORI.

Hjørland, B. (2010). The foundation of the concept of relevance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(2), 217-237.

Huang, X., & Soergel, D. (2013). Relevance: An improved framework for explicating the notion. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 64(1), 18-35.

Ingwersen, P. (1992). *Information retrieval interaction* (Vol. 246): Taylor Graham London.

James, W., & Blau, J. L. (1963). *Pragmatism and Other Essays*. USA: Washington Square Press,.

Järvelin, K. (2007). An analysis of two approaches in information retrieval: From frameworks to study designs. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 58(7), 971-986.

Johnson, R. B., Onwuegbuzie, A. J., & Turner, L. A. (2007). Toward a definition of mixed methods research. *Journal of mixed methods research, 1*(2), 112-133.

Kaptelinin, V. (2021). Activity Theory In *The encyclopedia of human computer interaction*.

Kumar, B., & Pavithra, S. (2010). Evaluating the searching capabilities of search engines and metasearch engines: a comparative study. *Annals of Library and Information Studies*, 57(2), 87-97.

Lucas, W., & Topi, H. (2002). Form and function: The impact of query term and operator usage on Web search results. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(2), 95-108.

Mizzaro, S. (1998). How many relevances in information retrieval? *Interacting with computers*, 10(3), 303-320.

Nardi, B. A. (1996). *Context and consciousness: Activity theory and human-computer interaction*: mit Press.

Saracevic, T. (1995). *Evaluation of evaluation in information retrieval.* Paper presented at the Proceedings of the 18th annual international ACM SIGIR conference on Research and development in information retrieval.

Saracevic, T. (2007). Relevance: A review of the literature and a framework for thinking on the notion in information science. Part II: Nature and manifestations of relevance. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 58(13), 1915-1933.

Saracevic, T. (2012). *Research on relevance in information science: A historical perspective.* Paper presented at the Proceedings of the ASIS&T 2012 Pre-Conference on the History of ASIS&T and Information Science and Technology.

Scheffler, I. (2013). *Four pragmatists: A critical introduction to Peirce, James, Mead, and Dewey*. New York: Routledge.

Swanson, D. R. (1986). Subjective versus objective relevance in bibliographic retrieval systems. *The Library Quarterly,* 56(4), 389-398.

Vickery, A., & Vickery, B. C. (2005). *Information science in theory and practice*. Germany: Walter de Gruyter.

Wartofsky, M. W. (2012). *Models: Representation and the scientific understanding* (Vol. 48): Springer Science & Business Media.

West, C. L. (2011). *Teaching Middle School Jazz: An Exploratory Sequential Mixed Methods Study.*

Wilson, T. D. (2008). Activity theory and information seeking. *Annual Review of Information Science and Technology,* 42(1), 119-161.

An Analysis of the Pragmatist Approach to the Concept of Relevance in Information Retrieval

Mahdi Zeynali Tazehkandi*
Mohsen Nowkarizi
Hassan Behzadi
Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

Intruduction: The aim is to briefly describe the pragmatist philosophy and to explore and analyze the pragmatist approach to the concept of relevance in information retrieval.

Methodology: The article is a conceptual analysis that uses the Theory of Activity and literature review to explain what is happening in practice so that a person in need of information can solve his or her information needs. The theory of Activity is a comprehensive theory, by which the pragmatist approach of relevance concept is explained.

Findings: The system-oriented approach and the user-oriented approach have their origins respectively in the positivism and the hermeneutics. Only the studies on the evaluation of information retrieval (relevance) will be successful which have benefited both from the system-oriented approach and user-oriented one in studies in which all aspects of the relevance concept are considered. Pragmatists argued that a false dichotomy exists between two quantitative and qualitative approaches, and one may combine the two approaches so that the combination focuses on action. According to the pragmatic school, a document which is used is relevant. On the one hand, *A* can be considered relevant to task *1*, only if *A* can help a person to achieve his/her goal and answer his/her information needs. On the other hand, that document in terms of its facial and intrinsic features should be in accordance with the need of the person who needs information, accepted by the culture of the intended community and accessible for the individual who needs information. In other words, a document that actually meets information needs is actually relevant.

Conclusion: Relevance is a complex concept and various factors affect its final outcome. Hence, in spite of numerous studies on the concept of relevance, further research is needed on this subject. Finally, one can say that thinking of the philosophy of science is necessary to understand the concept of relevance according to whether the purpose of science is to describe what is actually happening and is easily visible to us, or science should explain what is not readily apparent, and to determine it.

Keywords: Relevance, Pragmatism, Information retrieval, Information seeking, Theory of activity theory

* . ma.zeynali@mail.um.ac.ir

غیوری، زینب؛ آبام، زویا؛ صنعت‌جو، اعظم (۱۳۹۹). تغییر رویکرد مطالعات حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی: یک مطالعه علم‌سنجی در پایگاه وب علوم. *پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی* ، ۱۰ (۲)، ۷۱–۵۰.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23144.0

تغییر رویکرد مطالعات حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی: یک مطالعه علم‌سنجی در پایگاه وب علوم

زینب غیوری[۱]، زویا آبام[۲]، اعظم صنعت‌جو[۳]

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۲۳ تاریخ پذیرش: ۹۹/۲/۱۷ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: ارائه تصویری کلان از وضعیت پژوهش‌های صورت گرفته و چگونگی ارتباط حوزه‌های مختلف و آگاهی از چگونگی رشد و توسعه این حوزه‌ها در طی زمان از اهمیت ویژه‌ای در مطالعات و ترسیم نقشه‌های علمی داشته است. هدف از انجام این پژوهش نیز بررسی تغییر رویکرد مطالعات بازیابی اطلاعات تعاملی از دهه ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۰ و ارائه تصویری جامع از تولیدات علمی و ترسیم نقشه هم‌رخدادی واژگان این حوزه بر اساس مقالات نمایه شده در پایگاه وب علوم است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع کاربردی علم‌سنجی است که با استفاده از شاخص‌های علم‌سنجی و تحلیل شبکه انجام شده است. با مراجعه به پایگاه اطلاعاتی وب علوم و جستجوی حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی تعداد **۱۰.۲۹۴** منبع شناسایی شد و در نهایت تعداد ۱۵۴ مقاله که در دسته علم اطلاعات و کتابخانه بودند پایه تحلیل قرار گرفتند. بازه زمانی خاصی برای جستجو در نظر گرفته نشد و داده‌ها از تاریخ ۱۹۹۰ تا ۲۰۲۰ برگرفته شده‌اند. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و نرم‌افزار تحلیل شبکه VOSviewer استفاده شده است.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد از سال ۲۰۰۱ به بعد تولیدات علمی این حوزه دوران رشد خود را آغاز کرده و در سال ۲۰۱۶ به حداکثر تعداد مقالات رسیده در واقع این روند رشد در سال‌های ۲۰۱۵۲۰۱۶، ۲۰۱۷ و ۲۰۱۸ به حداکثر رسیده است. همچنین پیا بورلاند، آیریس زای و آماندا اسپینک از نویسنده‌های پراستناد در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی هستند. بیشترین تمرکز متون مورد مطالعه بر روی موضوعات رفتار اطلاعاتی، توجه به تفاوت‌های فردی کاربران، فرایند جستجو، استراتژی‌های جستجو، عملکرد جستجو و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی، گسترش پرس‌وجو و ربط است. تغییر پارادایم مطالعات از توجه به کاربر، بازخورد ربط و نتیجه‌گرایی به سمت توجه به فرایند جستجو و مباحث مرتبط با آن مانند توجه به تفاوت‌های فردی کاربران،

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا، z.ghauri1391@gmail.com
۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه الزهرا، zoya.abam@alzahra.ac.ir
۳. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، sanatjoo@um.ac.ir

استراتژی‌های جستجو، عملکرد جستجو، فرایند جستجو و فرمول‌بندی مجدد پرس‌وجو سوق پیدا کرده است. به‌عبارتی رویکرد مطالعات بازیابی اطلاعات تعاملی از توجه به نتیجه و خروجی جستجو به فرایند جستجو و آنچه در جلسه جستجو اتفاق می‌افتد، متمرکز شده است. یافته‌های مربوط به خوشه‌بندی سلسله مراتبی به روش وارد نیز منجر به شکل‌گیری سه خوشه شد که شامل «جستجوی وبی»، «رفتار اطلاع‌یابی»، «تعامل انسان و ماشین» است.

نتیجه: نتایج این پژوهش نشان داد که تحلیل هم‌رخدادی واژگانی به‌خوبی می‌تواند ساختار علمی یک حوزه را نمایش دهد. بررسی محتوای منابع اطلاعاتی تولید شده در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی می‌تواند به شناسایی روند تولیدات علمی و تغییر پارادایم مطالعات در این حوزه کمک کند و نقشه راهی برای تولیدات بعدی در این حوزه باشد.

کلیدواژه‌ها: بازیابی اطلاعات تعاملی، هم‌واژگانی، تغییر پارادایم، پایگاه اطلاعاتی وب علوم

مقدمه

پیدایش تحقیقات نظام‌های بازیابی اطلاعات تعاملی در دهه ۱۹۹۰، در پاسخ به مشکل نظام‌های بازیابی اطلاعات سنتی و توجه صرف این نظام‌ها به سیستم و تلاش برای انطباق نیاز کاربر با بازنمون‌های منابع اطلاعاتی (نمایه) و فرض این نظام‌ها بر ساکن[1] بودن نیاز اطلاعاتی کاربر (Belkin, 1993)، پدید آمد. این تحقیقات نشان داد که به غیر از تکنیک‌های نمایه‌سازی برای بازنمون محتوای اسناد و معرفی تکنیک‌های بازیابی اطلاعات که به مقایسه اسناد اطلاعاتی با پرسش کاربر می‌پردازند باید به عوامل دیگر در فرایند جستجو توجه شود. نتیجه این تحقیقات بر درک کاربر و نقش وی در بازیابی اطلاعات متمرکز شد و در این راستا تحقیقاتی چون نیازهای اطلاعاتی کاربر، عوامل تأثیرگذار بر رفتار اطلاعاتی کاربر، استراتژی‌های جستجو، تاکتیک‌های جستجو، انجام جستجوهای موفق توسط کاربران و تشخیص ربطِ موارد بازیابی شده از سوی کاربر بنیان گرفت و به نقش توأمان کاربر و سیستم در بازیابی اطلاعات تعاملی توجه شد (Croft, 2019). هدف نهایی از درک این پدیده‌ها کمک به کاربر نهایی جهت جستجوی اطلاعات مؤثر (Robins, 2000) و نقطه مشترک تمام پدیده‌های ذکر شده جستجو[2] و تعامل بین کاربر و نظام اطلاعاتی در فرایند جستجو در راستای تکمیل وظایف جستجو[3] بود.

با توجه به شکل‌گیری مفهوم بازیابی اطلاعات تعاملی و شناسایی حوزه‌های پژوهشی فعال این رشته و تحولات موضوعات در سال‌های مختلف، ترسیم ارتباطات میان این حوزه‌ها در قالب یک نقشه موضوعی ضروری شده است. ارائه تصویری کلان از وضعیت پژوهش‌های صورت گرفته و چگونگی ارتباط

1. Static
2. Searching
3. Search Tasks

حوزه‌های مختلف و آگاهی از چگونگی رشد و توسعه این حوزه‌ها در طی زمان از اهداف نقشه‌های علمی است (شکفته و حریری، ۱۳۹۲). تعداد مقالات علمی تولید شده و کیفیت ارتباطات میان آنها در هر حوزه بیان‌کننده مباحث داغ آن حوزه خاص و اهمیت هر یک از موضوعات است. نقشه‌های علم با ترسیم گرافیکی یک رشته علمی، راه را برای شناسایی بهتر و دقیق‌تر، آن شاخه از دانش بشری و تبدیل مفهوم انتزاعی رشته علمی به مفهوم عینی‌تری هموار می‌کنند (اکبری، دلبری راغب، ذوالفقاری، رازی و کلانکی، ۱۳۹۴). از این‌رو ترسیم نقشه علمی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی در جهت دادن به پژوهش‌های آتی و ارتقای کمی و کیفی تولیدات این حوزه مؤثر خواهد بود. البته گرچه با استفاده از تحلیل هم‌واژگانی تحقیقاتی در حوزه‌های مختلف از جمله علم اطلاعات و دانش‌شناسی (Zhang & Ding, Chowdhury & Foo, 2001 (Wang, Liu, Goncalves, Ferreira, Xiao, Hosio & Kostakos, 2014; Wei, 2011; انجام گرفته اما تحقیقات بسیار اندکی برای ترسیم نقشه علمی حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی و نشان دادن ارتباطات میان زیرموضوعات این حوزه شده است. از جمله این تحقیقات می‌توان به تحلیل تاریخی سوگیموتو و مک‌کین[1] (۲۰۱۰) و روریسا و یوآن[2] (۲۰۱۲) در حوزه بازیابی اطلاعات اشاره کرد. با توجه به تحقیقات اندک در این حوزه، ترسیم نقشه علمی می‌تواند روابط محتوایی این حوزه با سایر زیرحوزه‌های موضوعی را شناسایی کرده و تغییر رویکردهای اتفاق افتاده در بازیابی اطلاعات تعاملی را روشن‌تر نماید. بر این اساس این پژوهش درصدد است با استفاده از روش هم‌واژگانی به این مسأله که بازیابی اطلاعات تعاملی از چه زیرحوزه‌های موضوعی تشکیل شده و ارتباط این زیرحوزه‌ها با یکدیگر چگونه است، پاسخ دهد.

سؤال‌های پژوهش

۱) چه نوع مدارک و چه تعدادی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی در پایگاه وب علوم تولید شده است؟
۲) نویسندگان پرکار حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی چه کسانی هستند؟
۳) مجلات هسته در نشر یافته‌های علمی پژوهشگران حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی کدامند؟
۴) در بازه‌های زمانی از (۱۹۹۰ تا ۲۰۲۰) زیرحوزه‌های موضوعی بازیابی اطلاعات تعاملی چه تغییراتی را شاهد بوده است؟

1. Sugimoto & McCain
2. Rorissa & Yuan

۵) ارتباط زیرموضوعات بازیابی اطلاعات تعاملی با یکدیگر چگونه است؟ همچنین نقشه چگالی هم‌رخدادی واژگان به کار رفته کدام است؟
۶) نتایج مربوط به تحلیل خوشه‌ای هم واژگانی منجر به شکل‌گیری چه خوشه‌هایی و با چه موضوع‌هایی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی شده است؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی است که از فنون علم‌سنجی مانند تحلیل هم‌رخدادی واژگان و تحلیل شبکه بهره برده است. جامعه این پژوهش را کلیه مقاله‌هایی تشکیل می‌دهد که در بازه زمانی ۱۹۳۰ تا ۲۰۲۰ را در برمی‌گیرد. باز زمانی پژوهش حاضر به‌علت جامعیت منابع بازیابی شده به دوره خاصی محدود نشد. در همین راستا از راهبرد جستجوی زیر در پایگاه وب علوم استفاده شده است:

TOPIC: ("interactive information retriev*") OR ("interactive retriev*") OR ("interactive IR") OR ("IIR")

با این راهبرد جستجو تعداد ۱۰.۲۹۴ منبع بازیابی شد. در نهایت رکوردهایی که در طبقه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی[1] قرار داشتند به‌عنوان پایه تحلیل انتخاب شدند و مبنای تحلیل نهایی قرار گرفتند. علت انتخاب طبقه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی به این دلیل بود که هدف، پیگیری روند تغییرات و تغییر پارادایم در موضوعات علم اطلاعات و دانش‌شناسی در حوزه بازیابی اطلاعات و تحلیل تولیدات نویسندگان در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی بود نه صرفاً انعکاسی از تولیدات این حوزه در تمامی رشته‌ها. با انتخاب تمامی رشته‌ها، تحلیل‌ها به‌سمت ارائه گزارش صرف می‌رفت و مطالعه حاضر بیشتر رویکرد علم‌سنجی به خود می‌گرفت و یافته‌ها، برای خواننده رشته علم اطلاعات، اطلاعات زیادی دربرنداشت؛ کما اینکه خواننده رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، با شناخت نویسندگان این حوزه، نشریات این حوزه، روند تغییرات و تغییر پارادایم حاکم بر متون حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی به شناخت بیشتر در این حوزه نائل می‌آید.

بعد از انتخاب حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی، در این مرحله تمامی رکوردهای بازیابی شده در قالب متن ساده[2] و محتوای رکوردها شامل تمام رکورد و ارجاعات استنادی[3] را در برگرفت. در مرحله بعدی داده‌ها پیش پردازش و اسامی نویسندگان، دانشگاه‌ها و مؤسسات استخراج شد. همچنین تلاش شد تا حد امکان واژه‌هایی که با املاهای متفاوت ظاهر شده بودند اما معنای یکسانی داشتند، به یک شکل درآیند.

1. Information Science library Science
2. Plain Text
3. Full Record and Cited References

همچنین به‌منظور ترسیم وضعیت پژوهش‌های صورت گرفته و مشخص کردن ارتباط حوزه‌های مختلف و پیگیری روندهای حوزه‌ها در طی زمان، نقشه‌های علمی ترسیم می‌شود که یکی از روش‌های ترسیم نقشه‌های علمی روش هم‌رخدادی واژگان است. در این روش از مهمترین کلمات و مهمترین کلمات مدارک برای مطالعه ساختار مفهومی یک حوزه استفاده می‌شود. هم‌رخدادی واژگان می‌تواند موضوعات علمی را استخراج و ارتباط میان آنها را به‌صورت مستقیم از محتوای موضوعی کشف کند (کالون، لاو و ریپ[1]، ۱۹۸۶ نقل در صدیقی، ۱۳۹۳).

تکنیک تحلیل هم‌واژگان شامل مراحل: جمع‌آوری داده‌ها؛ پیش‌پردازش داده‌ها و بصری سازی داده‌ها است. در مرحله پیش پردازش داده‌ها پالایش واژگان شامل ویرایش، اصلاح، حذف و یکدست‌سازی کلیدواژه‌ها صورت گرفت. به‌عنوان مثال مفرد و جمع واژه‌ها به یک حالت تبدیل شدند و یا عباراتی نظیر information retrieval behaviour و *information* behavior، strargeum و strategia یکسان‌سازی شدند. برای بصری‌سازی نقشه و ترسیم نقشه موضوعی و تجزیه‌وتحلیل هم رخدادی واژگان از نرم‌افزار وی‌اواس ویور استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

پرسش ۱. چه نوع مدارک و چه تعدادی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی در پایگاه وب علوم تولید شده است؟

جدول ۱. نوع منابع اطلاعاتی تولید شده در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی

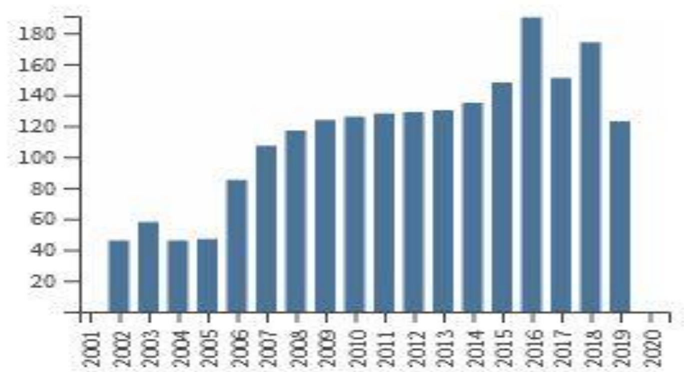
نوع مدرک	تعداد مدرک	درصد
مقالات چاپ شده در مجلات	۱۱۴	۷۴
مقالات کنفرانس	۳۵	۲۲/۷۲
نقد کتاب	۴	۰/۰۰۶

یافته‌های جدول (۱) نشان می‌دهد که تولیدات علمی مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی در پایگاه وب علوم عمدتاً در قالب سه نوع مدرک منتشر شده است که از بین این مدارک، مقالات چاپ شده در مجلات با ۱۱۴ مدرک (۷۴ درصد) از مجموع مدارک، عمده‌ترین شکل تولیدات علمی را تشکیل می‌دهند.

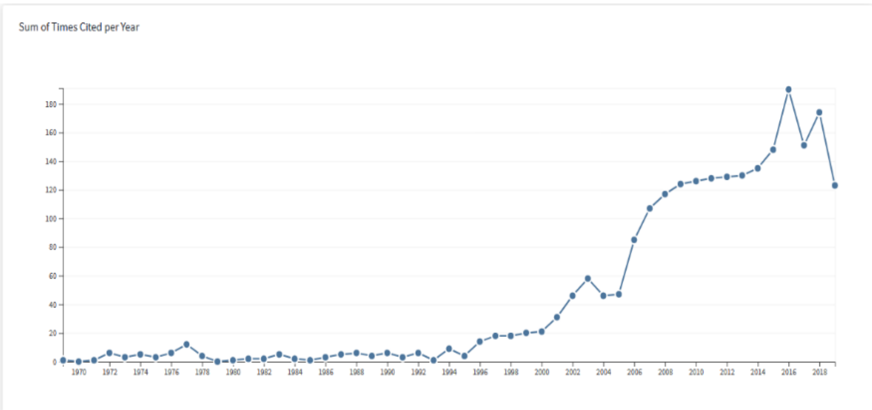
1. Callon, Law & Rip

پس از آن مقالات کنفرانس با ۳۵ مدرک (۲۲/۷۲ درصد) در رتبه دوم و نقد کتاب با تعداد ۴ مدرک (۰/۰۰۶ درصد) در رتبه سوم جای دارد.

بخش دوم سؤال یک، مربوط به تعداد مقالات منتشر شده در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی در هر سال می‌باشد. یافته‌ها نشان می‌دهد که از سال ۲۰۰۱ به بعد تولیدات علمی این حوزه دوران رشد خود را آغاز کرده و در سال ۲۰۱۶ به حداکثر تعداد مقالات رسیده است. در واقع این روند رشد در سال‌های ۲۰۱۶۲۰۱۷، ۲۰۱۷ و ۲۰۱۸ به حداکثر رسیده است.



نمودار ۱. تعداد مقالات منتشر شده در هر سال در حوزه رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی



نمودار ۲. افزایش تعداد مقالات منتشر شده از سال ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۸

پرسش ۲. نویسندگان پرتولید در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی چه کسانی هستند؟

برای پاسخ به این پرسش نام نویسنده‌هایی که بالاترین تعداد استناد را در مقالات مربوط به بازیابی

اطلاعات تعاملی داشتند استخراج و نام نویسنده‌ها، افراد به‌صورت مجزا و به‌همراه املاهای متفاوتی نام افراد اطلاعات معتبر و قابل‌اعتمادتری در خصوص نویسندگان در اختیار قرار داد و این اسامی در پایگاه وب‌آوساینس جستجو شد تا تعداد کل مقالات، تعداد مقالات و تعداد استنادات در مقالات مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی، بیشترین تعداد استناد و شاخص هرش نویسنده استخراج شد. در جدول (۲)، نام نویسنده به‌همراه تمام حالاتی که نام پژوهشگران در تولیدات علمی آنها ثبت شده آورده شده است.

جدول ۲. هفت پژوهشگر دارای بیشترین تعداد تولیدات علمی در حوزه رفتار اطلاع‌یابی تعاملی

رتبه	نام پژوهشگر / شکل‌های مختلف نگارش نام نویسنده	تعداد استنادات در مقالات مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی	تعداد کل مقالات	تعداد کل استنادات	تعداد مقالات در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی	بیشترین تعداد استناد مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی: سال	شاخص هرش	وابستگی سازمانی[1]
۱	Pia borlund P.borlund	۵۷۱	۲۵	۷۰۶	۱۰	(۲۰۰۳) ۲۰۵	۹	Oslo Metropolitan University, NORWAY
۲	Iris H. Xie Hong (Iris) Xie H Xie HI Xie	۲۵۳	۴۳	۳۰۰	۱۲	(۲۰۰۶) ۸۵	۹	University of Wisconsin Milwaukee
۳	Amanda Spink A.Spink	۲۳۵	۱۳۲	۳/۳۰۹	۱۳	(۲۰۰۰) ۶۴۶	۳۰	Queensland University of Technology (QUT)
۴	Nicholas J. Belkin, NJ. Belkin	۲۰۷	۸۲	۳/۴۹۱	۷	(۲۰۰۸) ۱۱۷	۲۵	Rutgers State University New Brunswick
۵	Diane Kelly D. Kelly	۱۱۲	۶۲	۵۹۸	۵	(۲۰۰۱) ۳۹	۱۴	University of Tennessee, USA
۶	Ruthven, Ian	۱۰۹	۷۳	۱/۱۵۵	۵	(۲۰۰۸)	۱۸	University of

1. Affiliation

Strathclyde		۴۵					Ruthven, I	
Queens College, New York	۱۰	(۲۰۰۱) ۳۹	۷	۵۱۸	۲۷	۷۲	Colleen Cool Colleen C.	۷

یافته‌های جدول (۲) نشان می‌دهد که پراستنادترین نویسنده در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی پیا بورلاند، عضو هیأت‌علمی دانشگاه اوسلوی نروژ با مجموع ۵۷۱ استناد در مقالات مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی و شاخص هرش ۹ است. تمرکز عمده تحقیقات بورلاند بر ارزیابی نظام‌های بازیابی اطلاعات تعاملی بوده است، همچنین وی نخستین فردی است که به معرفی مفهوم وظیفه جستجوی شبیه‌سازی شده[1] پرداخت. وظیفه به‌عنوان فعالیتی که کننده کار در راستای رسیدن به هدف انجام می‌دهد، تعریف می‌شود (Vakari, 2003) و در تحقیقات بازیابی اطلاعات تعاملی، وظایف جستجو[2] به‌عنوان عامل اصلی که رفتار جستجوی کاربر را تحت تأثیر قرار می‌دهد، نامبرده می‌شود و تحقیقات متعددی به مطالعه وظیفه جستجو و نقش آن در فرایند جستجو پرداخته‌اند. پژوهش هانگ[3] (۲۰۰۵) (۲۰۰۵)؛ کیم[4] (۲۰۰۶)؛ گویزدکا و اسپنس[5] (۲۰۰۶)، ژانگ[6] (۲۰۱۲)؛ آرگیلو[7] (۲۰۱۴)؛ ساستامینن و یارولین[8] (۲۰۱۷) مرتبط با وظیفه جستجو انجام شده است. همان‌طور که اشاره شد مفهوم وظیفه جستجوی شبیه‌سازی از سوی بورلاند در سال ۲۰۰۰ معرفی شد و بدین معنی است که محقق به‌طور عمده وظایف جستجو را جهت جستجو و تکمیل در اختیار مشارکت‌کنندگان در مطالعه قرار می‌دهد (Kelly, 2009). همچنین بورلاند در راستای وظیفه جستجوی شبیه‌سازی شده، مفهوم سناریو را مطرح کرد؛ در تدوین سناریو[9] برای وظیفه جستجو، زمینه وظیفه جستجو و شرایط خاص برای جستجو باید توصیف شود (Wildemuth & Freund, 2012)؛ بنابراین نیاز اطلاعاتی شبیه‌سازی شده نوعی وضعیت شناختی است که در قالب سناریو، در آزمودنی‌ها نیاز اطلاعاتی ایجاد می‌کند و این امکان را فراهم می‌سازد تا بر اساس وظیفه کاری تعریف شده، نیاز اطلاعاتی ذهنی و فردی ایجاد کنند و به تفسیرهای شخصی از مسأله بپردازند.

بعد از بورلاند، آیریس زای عضو هیأت‌علمی دانشگاه ویسکانسین در میلواکی با مجموع ۲۴۵ استناد

1. Simulated Work Task
2. Search Tasks
3. Hung
4. Kim
5. Gwizdka & Spence
6. Zhang
7. Arguello
8. Saastamoinen & Ja¨rvelin
9. Scenario

در مقالات مربوط به بازیابی اطلاعات تعاملی و شاخص هرش ۹ است. فعالیت‌های تحقیقی آیریس زای بیشتر در حوزه کتابخانه دیجیتال، استراتژی‌ها و تاکتیک‌های جستجو و پشتیبانی نظام اطلاعاتی از رفتار جستجوی کاربر در طی فرایند جستجو بوده است. استراتژی جستجو تنظیم اهداف، تعیین اقدامات برای رسیدن به اهداف و استفاده از منابع برای اجرایی کردن اقدامات تعریف می‌شود. (Savolainen, 2016). در مقابل تاکتیک‌های جستجو، انتخاب‌ها و اقداماتی است که کاربران در راستای رسیدن به اهداف خاص در طی فرایند جستجو به کارمی گیرند. این اقدامات با هدف بهبود یا سرعت بخشیدن به جستجو است که در طی فرایند جستجو از سوی کاربر انتخاب و به کار گرفته می‌شوند. همان‌طور که اشاره شد آیریس زای متون مهمی نیز در حوزه پشتیبانی نظام اطلاعاتی تولید کرده است که منظور از پشتیبانی نظام اطلاعاتی، ویژگی‌های تسهیل‌کننده تعاملات کاربر در نظام اطلاعاتی است تا بتواند در سایه این ویژگی‌ها از فرایند جستجوی اطلاعات پشتیبانی کند.

تحقیقات آماندا اسپینک عمدتاً، بر روی رفتار جستجوی کاربران، الگوی فرمول‌بندی پرسش کاربران، بازیابی اطلاعات تعاملی و مدل جستجوی وبی بوده است. مطالعات وی در راستای این است که چگونه افراد به جستجوی اطلاعات می‌پردازند، رفتار جستجوی مردم در استفاده از موتورهای جستجو چگونه است و پرس‌وجوهایی که افراد به نظام اطلاعاتی ارائه می‌دهند، دارای چه ویژگی‌هایی است.

نیکلاس بلکین جزء محققان شناخته شده در حوزه بازیابی اطلاعات است و مدل اپیزودی تعامل با متن وی جزء ماکرومدل‌های بازیابی اطلاعات تعاملی است. وی در این مدل، بازیابی اطلاعات را فرایند تعامل با متن می‌داند و تعامل کاربر با متن را هسته مرکزی بازیابی اطلاعات قلمداد کرد می‌کند. همچنین بلکین وضعیت دانشی ناشناخته[1] را در سال ۱۹۸۰ معرفی کرد که بدین معنی است که جستجوگر زمانی که از نیاز اطلاعاتی خود آگاه می‌شود، پرسشی را فرمول‌بندی کرده و به سیستم بازیابی ارائه می‌دهد که این فرایند دریافت مجموعه بازیابی شده از نتایج و ارزیابی و قضاوت ربط در خصوص مجموعه بازیابی شده را در پی دارد. همچنین بلکین متونی نیز برای پشتیبانی نظام اطلاعاتی از کاربر در طی فرایند جستجو تولید کرده است.

بیشتر تحقیقات دیانا کِلی بر ارزیابی سیستم‌های بازیابی اطلاعات تعاملی، فرمول‌بندی پرس‌وجو و فرمول‌بندی مجدد پرس‌وجو و عبارت‌های پیشنهادی در طی جستجوی اطلاعات و نقش آنها در بهبود

1. Anomalous State of Knowledge (ASK)

اصطلاحات جستجو[1] و کمک به کاربر در رسیدن به نیاز اطلاعاتی اختصاص‌یافته است. پیشنهاد عبارت‌های پرس‌وجو به کاربر و فرمول‌بندی مجدد عبارت‌های پرس‌وجو، از ویژگی‌های مهم نظام‌های بازیابی اطلاعات تعاملی بوده که به کاربر امکان تعامل با سیستم و تغییر پرس‌وجوی ابتدایی را می‌دهد.

پرسش ۳. مجلات هسته در نشر یافته‌های علمی پژوهشگران حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی کدامند؟

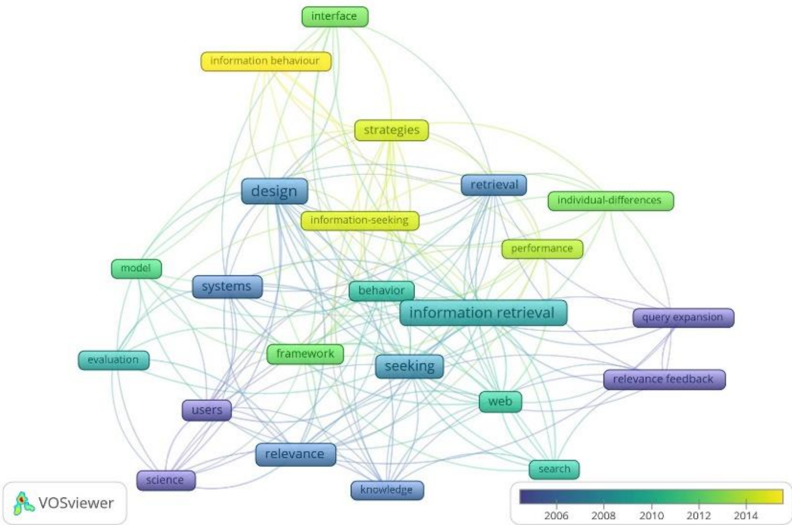
مجلات هسته، مجلاتی هستند که بیشترین استناد به آنها صورت گرفته است و با استفاده از قانون برادفورد محاسبه می‌شود. طبق بررسی‌های انجام گرفته از ۱۵۴ مقاله مورد بررسی در سال‌های مذکور،۱۹۸۳ استناد به ۸ نشریه صورت گرفته است. از این تعداد مجله نشریه پردازش و مدیریت اطلاعات، با ۸۳۸ استناد و مجله جامعه آمریکایی علم اطلاعات و تکنولوژی با ۷۵۲ استناد در رتبه بعدی قرار دارد. طبق جدول (۳)، ۷ نشریه اطلاعاتی هسته در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی را نشان می‌دهد.

جدول ۳. مجلات هسته در نشر یافته‌های علمی پژوهشگران حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی

رتبه	تعداد مقالات بازیابی اطلاعات منتشر شده در مجله	تعداد استناد	نام نشریه
۱	۳۷	۸۳۸	Information processing and management
۲	۲۶	۷۵۲	Journal of the American society for information science and technology
۳	۱۱	۲۷۳	Journal of documentation
۴	۷	۵۷	Journal of information science
۵	۴	۳۳	Information storage and retrieval
۶	۴	۱۱	Lecture notes in computer science
۷	۴	۱۰	Journal of the association for information science and technology

پرسش ۴. در بازه‌ی زمانی از (۱۹۹۰ تا ۲۰۲۰) زیرحوزه‌های موضوعی بازیابی اطلاعات تعاملی چه تغییراتی را شاهد بوده است؟

1. Search Terms

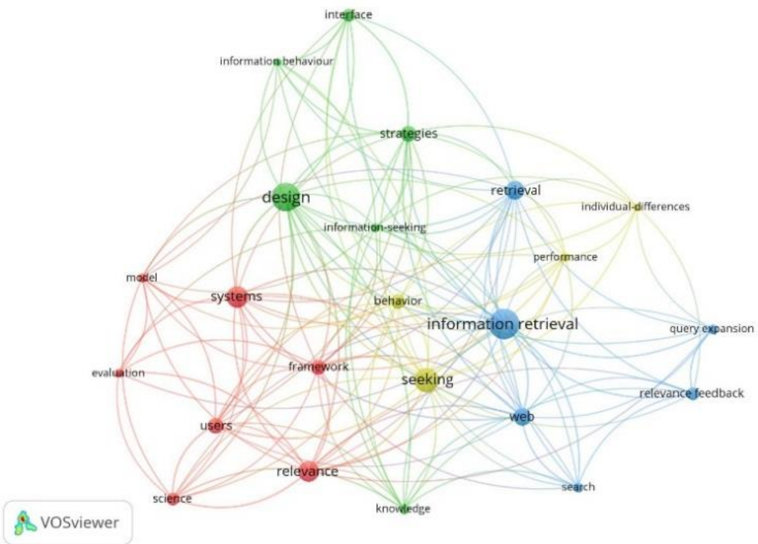


شکل ۱. تغییرات زیر حوزه‌های بازیابی اطلاعات تعاملی

به‌منظور پاسخ‌گویی به این پرسش، یعنی نحوه تغییرات موجود در شبکه هم‌رخدادی واژگان برحسب مقاطع زمانی مختلف، ابتدا رکوردهای استخراج شده از پایگاه وب علوم وارد نرم‌افزار وی.او.اس. ویوور شدند شبکه‌های هم‌رخدادی تشکیل شده در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی نشان داد (شکل ۱) که در مقاطع زمانی مختلف، تغییراتی در واژه‌های مرتبط با حوزه مورد نظر ایجاد شده است. با نگاهی به شکل (۱) درمی‌یابیم که مطالعات صورت گرفته در طی سال‌های قبل از ۲۰۱۰ بیشتر متمرکز بر سیستم اطلاعاتی، بازخورد ربط، طراحی نظام‌های اطلاعاتی، مباحث بازیابی و گسترش پرسش بوده است و از سال ۲۰۱۰ به بعد به‌سمت توجه به تفاوت‌های فردی کاربران، عملکرد جستجو، رابط‌های کاربری، استراتژی‌های جستجو، رفتار اطلاع‌یابی سوق یافته است. با توجه به این تحلیل‌ها می‌توان دوره‌های تاریخی موضوعات را از هم تفکیک کرد. دوره‌های *تاریخی با تمرکز بر* «کاربران»، «بازخورد ربط»، «گسترش پرس‌وجو» آغاز، با موضوعات «طراحی نظام‌های اطلاعاتی»، «مباحث بازیابی»، «ربط» ادامه یافته و در نهایت مباحث «رفتار اطلاع‌یابی»، «توجه به تفاوت‌های فردی» را در برمی‌گیرد. توجه به فرایند جستجو و توجه به تفاوت‌های فردی، وظایف جستجو، استراتژی‌های جستجو نشان از تغییر پارادایم از نتیجه‌گرایی صرف و توجه به منبع بازیابی شده به فرایندگرایی و آنچه در فرایند جستجو با توجه به تفاوت‌های فردی کاربران، تغییر در وظایف جستجو، تغییر تاکتیک‌های استفاده شده از سوی کاربران اتفاق می‌افتد، است.

پرسش ۵. ارتباط زیرموضوعات بازیابی اطلاعات تعاملی با یکدیگر چگونه است؟ همچنین نقشه

چگالی هم‌رخدادی واژگان به کار رفته کدام است؟



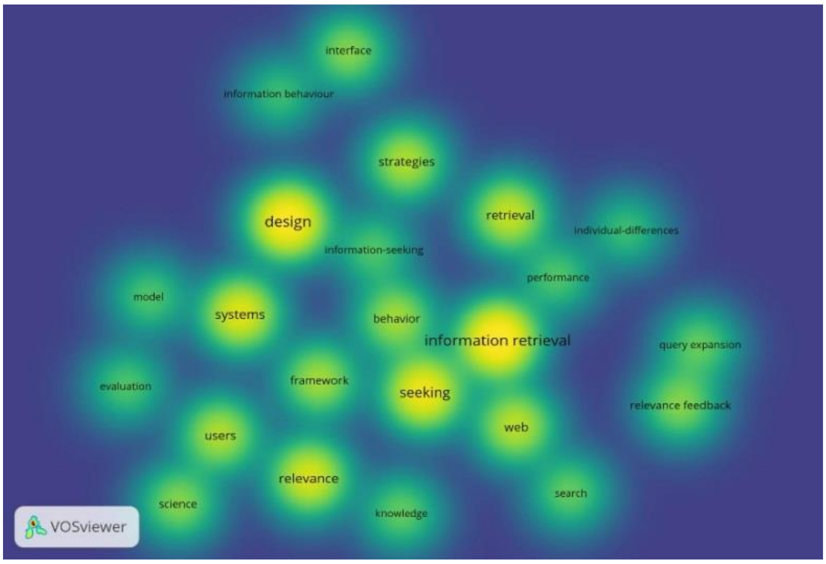
شکل ۲. نقشه هم رخدادی واژگان متون مورد بررسی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی

برای پاسخ به این پرسش، ترسیم نقشه هم رخدادی واژگان این حوزه صورت گرفت. بدین منظور کلیه رکودهای استخراج شده از پایگاه وب علوم به نرم‌افزار وی.او.اس.ویوور وارد شد. در این نرم‌افزار امکان ترسیم نقشه هم‌رخدادی برای کلیدواژه‌ها تعیین می‌شود. در این تحقیق حداقل هم رخدادی برای هر واژه ۵ بار در نظر گرفته شده است. شایان ذکر است در این نقشه ضخامت بیانگر روابط بین مفاهیم است. همچنین بزرگی و کوچکی دایره‌ها نشان‌دهنده میزان دانش موجود در مورد هر مفهوم است. همان‌طور که در شکل (۲) ملاحظه می‌شود بیشترین تمرکز متون مورد مطالعه بر روی موضوعات رفتار اطلاعاتی، توجه به تفاوت‌های فردی کاربران، فرایند جستجو، استراتژی‌های جستجو، عملکرد جستجو و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی، گسترش پرس‌وجو و ربط است، چراکه آنها دایره بزرگتری نسبت به بقیه مفاهیم دارند. نزدیکی و دوری مفاهیم در این نقشه حاکی از میزان پرداختن متون موجود در مورد ارتباط دو مفهوم است (ابراهیم‌زاده، رضایی شریف‌آبادی و کربلایی آقایی کامران، ۱۳۹۸). به‌عنوان مثال اگر مفهوم «رفتار» نزدیک مفهوم «بازیابی اطلاعات» قرار گرفته است، بدین معنا است که در متون موجود به اثرات آنها بر یکدیگر توجه شده است.

همچنین نقشه چگالی شبکه رخدادی واژگان مقالات بازیابی اطلاعات تعاملی با استفاده از نرم‌افزار

وی.او.اس.ویوور تحلیل و ترسیم شد (شکل ۳). در این نقشه واژگانی که بیشتر با یکدیگر در ارتباط هستند در فاصله نزدیک‌تر به هم قرار دارند و برعکس واژگانی که ارتباط کمتری با یکدیگر دارند در فاصله دورتری از هم قرار می‌گیرند. چگالی هر واژه نیز بر اساس تعداد رخداد آن، تعداد گره‌های مجاور و اهمیت گره‌های مجاور تعیین می‌شود. در این نقشه واژگان پراهمیت در مرکز نقشه قرار دارند.

همچنین طیف رنگ‌های زرد پررنگ تا زرد کم‌رنگ نشان‌دهنده وزن چگالی است (ابراهیم‌زاده و دیگران، ۱۳۹۸). از این‌رو واژگان «بازیابی اطلاعات»، «جستجو»، «طراحی»،«سیستم‌های اطلاعاتی» بیشترین چگالی را در شبکه هم‌واژگانی داشته‌اند.



شکل ۳. نقشه چگالی هم رخدادی واژگان

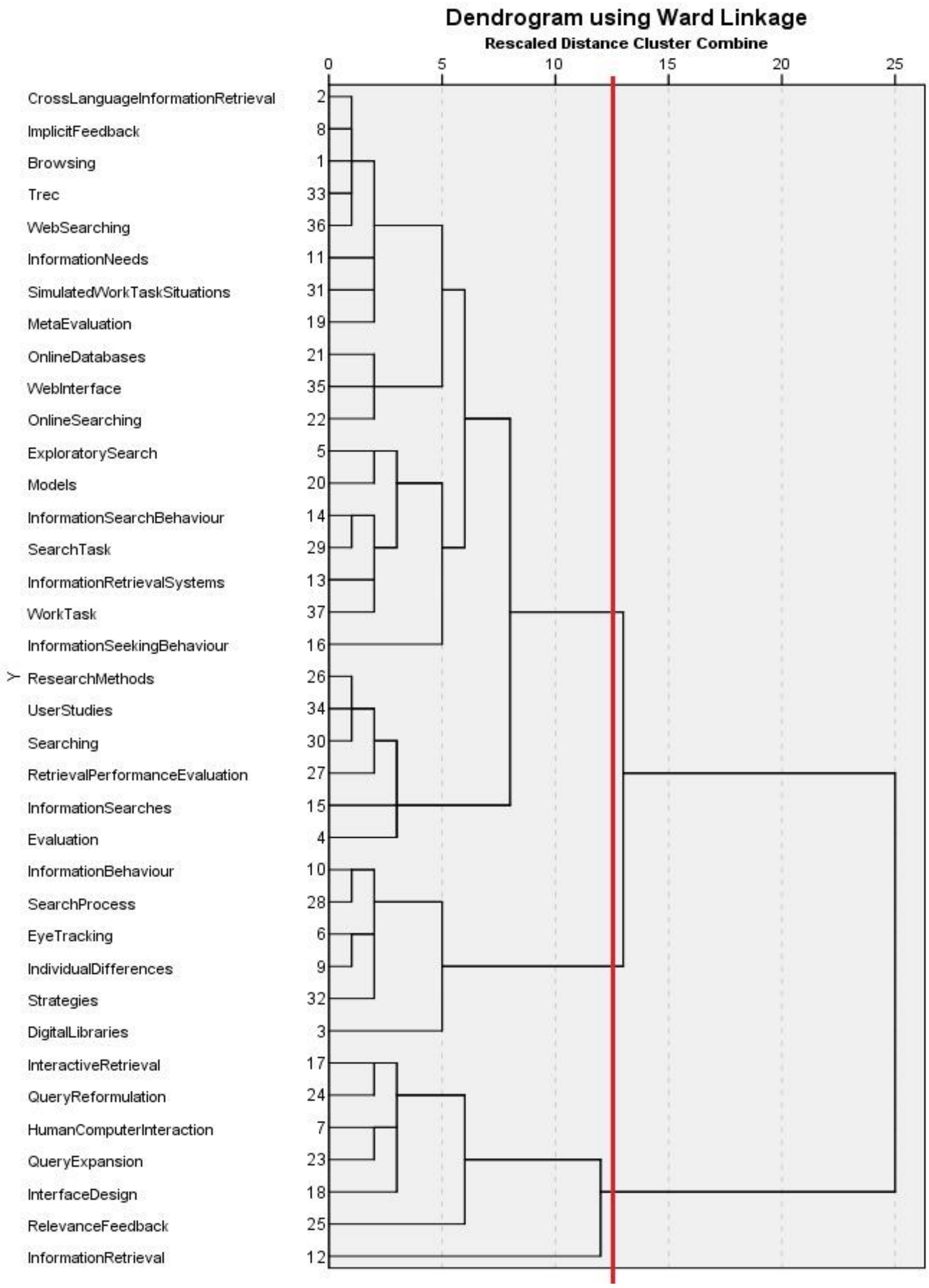
پرسش ۶. نتایج مربوط به تحلیل خوشه‌ای هم‌واژگانی منجر به شکل‌گیری چه خوشه‌هایی و با چه موضوع‌هایی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی شده است؟

قبل از طراحی نمودار دندروگرام برای ترسیم خوشه‌ها، ابتدا کلیه کلیدواژه‌ها استخراج شد، سپس کار یکدست‌سازی روی آنها انجام گرفت و هم رخدادی کلیدواژه‌ای محاسبه شد که نشان داد هم‌رخدادی بین کلیدواژه‌های «جستجو-کاربران»، «بازیابی اطلاعات تعاملی-جستجو» و «طراحی-جستجو» در رتبه‌های اول، دوم و سوم بیشترین فراوانی را دارند. در مرحله بعد ماتریس هم رخدادی و ماتریس همبستگی طراحی شد و در نهایت با نرم‌افزار اس.پی.اس.اس نمودار دندروگرام ترسیم گردید.

جدول ۴. توزیع فراوانی کلیدواژه‌های حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی

فراوانی	رتبه	زوج هم‌واژگانی
۱۱	۱	Seeking* users
۹	۲	Interactive information retrieval* seeking
۷	۳	Design*seeking
۶	۴	Seeking* system
۶	۵	Behavior* Strategies
۵	۶	Interactive Information Retrieval* Strategies
۵	۷	Behavior* Seeking
۵	۸	System* Web
۵	۹	Design* interface
۵	۱۰	Design* Relevance
۵	۱۱	Design* Strategies
۵	۱۲	Relevance* Seeking

از بین روش‌های آماری چند متغیره، ابتدا مراحل خوشه‌بندی سلسله‌مراتبی انجام شد و ماتریس همبستگی که بر اساس فراوانیِ هم‌واژگانی به‌دست آمده بود به نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس انتقال یافت و با استفاده از خوشه‌بندی سلسله مراتبی ـکه با روش وارد و مربع فاصله اقلیدوسی به‌دست می‌آیدـ خوشه‌ها و نمودار دندروگرام هم‌واژگانی ترسیم گردید. لازم به ذکر است که استفاده از روش وارد برای تحلیل خوشه‌بندی سلسله مراتبی در بسیاری از پژوهش‌های هم‌واژگانی به کار رفته است (سهیلی، شعبانی و خاصه، ۱۳۹۴). دندروگرام حاصل از خوشه‌بندی سلسله‌مراتبی برای ۳۷ کلیدواژه و کلیدواژه‌هایی که حداقل دوبار فراوانی داشتند در تحلیل خوشه‌بندی وارد شدند که در شکل زیر نشان داده شده است. تجزیه‌وتحلیل یافته‌های مربوط به هم‌واژگانی منجر به شکل گیری سه خوشه موضوعی اصلی شده است که این خوشه‌ها به قرار زیر است.



شکل ۵. دندروگرام حاصل از خوشه‌بندی سلسله مراتبی به روش هم‌واژگانی

خوشه ۱. جستجوی وبی : این خوشه بزرگترین خوشه بازیابی اطلاعات تعاملی را تشکیل داده است که از بازیابی اطلاعات متقابل[1] شروع و به ارزیابی ختم می‌شود. بازیابی اطلاعات متقابل ویژگی از سیستم اطلاعاتی است که سیستم قابلیت پذیرش پرس‌وجوهایی به زبان‌های دیگر و ارائه پاسخ‌های مناسب به زبان‌های دیگر را دارا است. در این خوشه،کلیدواژه‌های مهمی چون مرور، جستجو، نیازهای اطلاعاتی، مدل‌های بازیابی اطلاعات، رابط‌های کاربری، مطالعات کاربران، وظایف جستجو و ارزیابی سیستم‌های اطلاعاتی جای گرفته است.

خوشه ۲. مؤلفه‌های تأثیرگذار بر فرایند جستجو: در این خوشه به وجود کلیدواژه‌های مهمی چون «رفتار اطلاع‌یابی»، «ردیابی چشم[2]»، «فرایند جستجو»، «توجه به تفاوت‌های فردی»، «استراتژی‌های جستجو» اشاره کرد که کلیدواژه‌های بسیار مهمی در پژوهش‌های حوزه رفتار بازیابی اطلاعات تعاملی هستند. می‌توان از کلیدواژه‌ها به‌عنوان مؤلفه‌های تأثیرگذار بر فرایند جستجو یاد کرد. مؤلفه‌هایی چون تفاوت‌های فردی کاربران، استراتژی‌های جستجو از مؤلفه‌های مهمی هستند که بر فرایند جستجو تأثیرگذار می‌گذارند.

خوشه ۳. تعامل انسان و ماشین: وجود کلیدواژه‌های مهمی چون «بازیابی اطلاعات تعاملی»، «فرمول‌بندی مجدد پرس‌وجو»، «تعامل انسان و ماشین»، «گسترش پرس‌وجو»، «طراحی رابط کاربری»، «بازخورد ربط» و «بازیابی اطلاعات» در این خوشه، مبین آن است که مباحث بازیابی اطلاعات تعاملی به‌نوعی به تعامل انسان و ماشین و یا انسان و سیستم اطلاعاتی مرتبط است. فرمول‌بندی مجدد پرسش،گسترش پرس‌وجو، بازخورد ربط همگی دلیل بر تعاملی بودن جستجو بین انسان و سیستم اطلاعاتی است. نظام اطلاعاتی، اطلاعاتی را فراهم می‌آورد و کاربر بر اساس نتایج بازیابی شده اقدام به تغییر پرسش ابتدایی خود و یا اصلاح پرس‌وجوی ابتدایی می‌کند. یعنی رابطه دوسویه بین نظام اطلاعاتی و کاربر در طی جلسه جستجو[3] حاکم است.

نتیجه

یافته‌ها نشان می‌دهد که از سال ۱۹۹۴ تا ۲۰۲۰ تعداد ۱۵۴ مدرک در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی تولید شده که در پایگاه وب علوم نمایه شده‌اند. در واقع می‌توان گفت از سال ۲۰۰۱ به بعد تولیدات علمی این حوزه دوران رشد خود را آغاز کرده و در سال ۲۰۱۶ به حداکثر تعداد مقالات رسیده است. در واقع این

1. Cross-language Information Retrieval
2. Eye Tracking
3. Search Session

روند رشد در سال‌های ۲۰۱۶، ۲۰۱۷ و ۲۰۱۸ به حداکثر رشد خود رسیده است. همچنین بیشتر تحقیقات این حوزه به‌صورت مقاله در نشریات چاپ شده است.

همچنین نتایج نشان داد ۵ نویسنده پرتولید و پراستناد شامل پیا بورلاند، ایریس زای، آماندا اسپینک، نیکلاس بلکین و دیانا کِلی از پرتولیدترین و پراستنادترین نویسندگان حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی هستند.

از سوی دیگر در این مطالعه سعی شد که با استفاده از تحلیل هم‌واژگانی و مطالعه هم‌رخدادی کلیدواژه‌ها در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی، ساختار مفهومی این حوزه و چگونگی ارتباط بین زیرحوزه‌های موضوعی مشخص شود. نتایج حاصل از تحلیل‌ها نشان داد که روند موضوعی تحقیقات بازیابی اطلاعات تعاملی در طول زمان تغییر یافته و گسترش یافته است. به‌طوری که می‌توان گفت تغییرات در زیرحوزه‌های موضوعی در مقاطع زمانی مختلف با تمرکز بر «کاربران»، «بازخورد ربط»، «گسترش پرس‌وجو» آغاز، با موضوعات «طراحی نظام‌های اطلاعاتی»، «مباحث بازیابی»، «ارزیابی نظام‌های بازیابی» ادامه یافته و در نهایت مباحث «رفتار اطلاع‌یابی»، «جستجوی اطلاعات»، «توجه به تفاوت‌های فردی» را در برمی‌گیرد. روند تغییر زیرحوزه‌های موضوعی بازیابی اطلاعات تعاملی نشان‌دهنده این است که در ابتدای شکل‌گیری مباحث بازیابی اطلاعات تعاملی توجه به نقش کاربران در بازیابی اطلاعات در متون پررنگ بود. طبیعتاً توجه به نقش کاربر، منجر به طراحی نظام‌های اطلاعاتی کاربرپسندتر و در نظر گرفتن مؤلفه‌های مورد نیاز در طراحی نظام‌های اطلاعاتی برای پشتیبانی از جستجوی کاربر و توجه به تفاوت‌های فردی کاربران، عملکرد جستجو، رابط‌های کاربری، استراتژی‌های جستجو، رفتار اطلاع‌یابی شد. در واقع می‌توان اشاره کرد که به مرور توجه به تفاوت‌های فردی کاربران از جمله تفاوت در سن، جنسیت، تحصیلات، دانش موضوعی[1] کاربران، مهارت‌های جستجوی اطلاعات کاربران در طراحی نظام‌های بازیابی اطلاعات اهمیت پیدا کرد. تحقیقات زاجا[2] و همکاران (۲۰۰۱)؛ ویلدماس[3] (۲۰۰۴)؛ چو[4] و لاو (۲۰۰۷)؛ المسکری و سندرسون[5] (۲۰۱۱)؛ مارکویی[6] (۲۰۱۵)؛ دمیراصلان چویک[7] (۲۰۱۵) به نقش کاربر در متون بازیابی اطلاعات تعاملی پرداخته‌اند.

همچنین حرکت متون از توجه صرف به نتیجه جستجو و ربط نتایج بازیابی شده به‌سمت فرایند

1. Domain Knowledge
2. Czaja
3. Wildemuth
4. Chu&Law
5. Al-Maskari& Sanderson
6. Chevalier, Dommes,Marquié
7. Demiraslan Çevik

جستجو و شناخت هرچه بیشتر فرایند جستجو سوق پیدا کرد (Joo, 2013). چنانچه نتایج تحقیق حاضر نیز مؤید این مطلب است که بعد از سال ۲۰۱۰ روند تحقیقات از ربط و تعیین مرتبط بودن نتایج بازیابی شده به‌سمت شناخت بیشتر از فرایند جستجو و عملکرد جستجو تغییر یافته است. همچنین توجه به استراتژی‌های جستجو نیز در راستای توجه به فرایند جستجو بوده است، چراکه شناخت استراتژی‌های جستجوی کاربران و به‌عبارتی راهبردی که کاربر برای جستجوی خود در نظر می‌گیرد جزئی از فرایند جستجو است. تحقیقاتی که با محوریت تاکتیک‌ها انجام شده نشان از اهمیت پرداختن به تاکتیک‌های جستجو در فرایند جستجو بوده است. تحقیقات کولس و شنیدرمن[1] (۲۰۰۸)؛ جو (۲۰۱۳)؛ جو و زای[2] (۲۰۱۲) به این امر پرداخته‌اند.

همچنین استفاده از تحلیل خوشه‌بندی سلسله مراتبی منجر به شکل‌گیری سه خوشه موضوعی اصلی در حوزه بازیابی اطلاعات تعاملی شد که شامل خوشه «جستجو»، «مؤلفه‌های تأثیرگذار بر فرایند جستجو» «تعامل انسان و ماشین» است. در بین سه خوشه شکل‌گرفته به نظر می‌رسد خوشه «جستجو» از جایگاه مرکزی و مهمی برخوردار باشد چراکه اکثر کلیدواژه‌های پرتکرار و رایج در پژوهش‌های بازیابی اطلاعات چون «راهبرد جستجو (مرور یا جستجو)»، «جستجوی وبی»، «وظایف جستجو»، «مدل‌های بازیابی اطلاعات»، «فرایند جستجو» و «ارزیابی نظام‌های بازیابی» در این خوشه جای گرفته‌اند. خوشه دو، مؤلفه‌های تأثیرگذار بر فرایند جستجو را نشان می‌دهد که وجود کلیدواژه‌های مهمی چون «رفتار اطلاع‌یابی»، «فرایند جستجو»، «توجه به تفاوت‌های فردی»، «استراتژی‌های جستجو» اشاره کرد که از مؤلفه‌های تأثیرگذار در فرایند جستجو هستند. خوشه سه با عنوان تعامل انسان و ماشین نیز نشان‌دهنده این مطلب است که بازیابی اطلاعات تعاملی به مانند چتری کلیه تعاملات بین انسان و ماشین و یا به‌عبارتی نظام اطلاعاتی را پوشش می‌دهد. وجود کلیدواژه‌های مهمی چون گسترش پرس‌وجو[3]، فرمول‌بندی مجدد پرسش[4]، بازخورد ربط در این خوشه، نشان‌دهنده تعامل بین انسان و نظام اطلاعاتی است. در گسترش پرس‌وجو، نظام مجموعه‌ای از اصطلاحات بالقوه گسترش پرس‌وجو را شناسایی و به کاربر ارائه می‌دهد و کاربر تصمیم می‌گیرد چه اصطلاح یا اصطلاحاتی برای گسترش پرسش مفید است (حاصلی، فهیم‌نیا، نقشینه، عطاپور و حسینی بهشتی، ۱۳۹۸)، فرمول‌بندی مجدد پرسش نیز فرصتی برای کاربر است تا با مرور نتایج بازیابی شده و یا به کمک عبارت‌های پیشنهاد شده[5] از سوی نظام اطلاعاتی اقدام به اصلاح پرسش ابتدایی خود نماید و این امر حاکی از تعامل مستمر کاربر با نظام اطلاعاتی در فرایند جستجو است.

1. Kules & Shneiderman
2. Xie & Joo
3. Query expansion
4. Query reformulation
5. Query suggestions

منابع

ابراهیم‌زاده، صنم؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید؛ کربلایی آقایی‌کامران، معصومه (۱۳۹۸). بررسی وضعیت علمی و ترسیم نقشه هم‌رخدادی واژگان حوزه رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی بر اساس مقالات نمایه شده در پایگاه وب علوم. *پژوهش‌نامه علم‌سنجی*، ۵(۱). ۱۸۴-۲۰۲. https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=483101

اکبری، مرتضی؛ دلبری راغب، فاطمه؛ ذوالفقاری، عاطفه؛ کلانکی، ابوالفضل؛ رازی، سمیرا (۱۳۹۴). ترسیم نقشه دانش کارآفرینی بر مبنای مقالات علمی و پژوهشی در ایران. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۳(۴). ۱۰۹۱-۱۱۱۲.

حاصلی، داود؛ فهیم‌نیا، فاطمه؛ نقشینه، نادر؛ عطاپور، هاشم؛ حسینی بهشتی، ملوک السادات (۱۳۹۸). مرور نظامند پژوهش‌های حوزه گسترش پرس‌وجو در زبان فارسی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۹(۱)، ۲۰۱-۲۲۰.

سهیلی، فرامرز؛ شعبانی، علی؛ خاصه، علی‌اکبر (۱۳۹۴). ساختار فکری دانش در حوزه رفتار اطلاعاتی: مطالعه هم واژگانی. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۲(۴). ۲۱-۳۶.

شکفته، مریم؛ حریری، نجلا (۱۳۹۲). ترسیم و تحلیل نقشه علمی پزشکی ایران با استفاده از روش هم‌استنادی موضوعی و معیارهای تحلیل شبکه اجتماعی. *مدیریت سلامت*، ۱۶(۵۱). ۴۳-۵۹.

صدیقی، مهری (۱۳۹۳). بررسی کاربرد روش تحلیل هم‌رخدادی واژگان در ترسیم ساختار حوزه‌های علمی (مطالعه موردی: حوزه اطلاع‌سنجی). *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰ (۲). ۳۷۳-۳۹۶.

Al-Maskari, A., Sanderson, M. (2011).The effect of user characteristics on search effectiveness in information retrieval. Information Processing and Management.47.719-729.

Arguello, J. (2014). Predicting Search Task Difficulty. In *Proceedings of the 36th European Conference in Information Retrieval* (ECIR'14).

Borlund, P.(2013). Interactive Information Retrieval: An Introduction. *J. of infosci. theory and practice.* 1(3). 12-32.

Callon,M., Law, J. and Rip, A. (Eds.). 1986. Mapping the dynamics of science and technology: Sociology of sience in the real world. London: The Macmillan Press 1, td.

Chu, S., Law, N.(2007). Development of Information Search Expertise: Postgraduates' Knowledge of Searching Skills. portal: Libraries and the Academy, Vol. 7, No. 3. pp. 295–316.

Chevalier, A, Dommes,A, Marquié, J. (2015). Strategy and accuracy during information search on the Web: Effects of age and complexity of the search questions. *Computers in Human Behavior*. 53. 305–315. journal homepage: www.elsevier.com/locate/comphumbeh.

Croft, B.(2019). The Importance of Interaction in Information Retrieval. *Information Retrieval* (SIGIR 2019). https://doi.org/10.1145/3331184.3331185

Czaja, S. J., Sharit, J., Ownby, R., Roth, L. and Nair, S.(2001). Examining Age Differences in Performance of a Complex Information Search and Retrieval Task. *Psychology and Aging.*16(4).564-579. DOI: 10.1037/0882-7974.16.4.564

Demiraslan Çevik, Y. (2015). Predicting college students' online information searching strategies based on epistemological, motivational, decisionrelated, and demographic variables.*Computers & Education*.90 . 54-63. journal homepage: www.elsevier.com/locate/compedu. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2015.09.002

Ding, Y., Chowdhury, G. G., and Foo, S. (2001). Bibliometric cartography of information retrieval research by using co-word analysis. *Information processing & management*, 37(6), 817-842. https://doi.org/10.1016/S0306-4573(00)00051-0

Gwizdka, J., & Spence, I. (2006). What can searching behavior tell us about the difficulty of information tasks? A study of web navigation. *Proceedings of Annual Meeting of ASIST 2006*, Nov. 3-8, Austin, TX. DOI:10.1002/meet.14504301167

Hung, T. (2005). Search moves and tactics for image retrieval in the field of journalism: A pilot study. *Journal of Educational Media & Library Science*,42(3), 329–346. http://www.fed.cuhk.edu.hk/ceric/jemls/200500420003/0329.htm

Joo, S.(2013). Investigating User Search Tactic Patterns and System Support in Using Digital Libraries. phd thesis. University of Wisconsin Milwaukee. https://dc.uwm.edu/etd/360/

Joo, S., Xie, I.(2012) Exploring Search Tactic Patterns in Searching Digital Libraries. In: Chen HH., Chowdhury G. (eds) The Outreach of Digital Libraries: A Globalized Resource Network. ICADL 2012. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 7634. Springer, Berlin, Heidelberg. https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-642-34752-8_48.

Kelly, D. (2009). Methods for evaluating interactive information retrieval systems with users. *Foundations and Trends in Information Retrieval*, 3(1-2), 1–232. https://dl.acm.org/doi/10.1561/1500000012.

Kim, J. (2006). *Task as a predictable indicator of information Web.* Unpublished dissertation, Rutgers University.

Kules, B., Shneiderman, B.(2008). Users can change their web search tactics: Design guidelines for categorized overviews. *Information Processing and Management.* 44. 463–484. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2007.07.014.

Liu, Y., Goncalves, J., Ferreira, D., Xiao, B., Hosio,S., and Kostakos, V. (2014). CHI 1994-2013:Mapping two decades of intellectual progress through co-word analysis. In Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems (pp. 3553-3562). ACM. https://doi.org/10.1145/2556288.2556969.

Robins, D. (2000). Interactive Information Retrieval: Context and basic notions. *Special Issue on information research*.vol3(2). https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.21.3085&rep=rep1&type=pdf.

Rorissa, A., Yuan, X. (2012).Visualizing and mapping the intellectual structure of information retrieval. *Information Processing and Management* .48 . 120–135. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2011.03.004.

Saastamoinen, M., and Järvelin, K. (2017). Relationships between work task types, complexity and dwelltime of information resources. *Journal of Information Science*,44(2),265–284. https://doi.org/10.1177/0165551516687726.

Savolainen, R.(2016),"Information seeking and searching strategies as plans and patterns of action: a conceptual. analysis", *Journal of Documentation*, Vol. 72 Iss 6. https://doi.org/10.1108/JD-03-2016-0033.

Sugimoto,C., Mccain, K.(2010). Visualizing changes over time: A history of information retrieval through the lens of descriptor tri-occurrence mapping. *Journal of Information Science.* 36(4):481-493. 10.1177/0165551510369992.

Wang, L.Y., Zhang, Z.Q., and Wei, J.Z. (2011). A study on foreign research subjects of library and information science based on the co-word analysis during the last ten years. Journal of intelligence, 30(3), 50-58. https://link.springer.com/article/10.1007/s11192-013-1076-7

Wildemuth, B. M. (2004). The effects of domain knowledge on search tactic formulation. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. 55(3),246–258. https://doi.org/10.1002/asi.10367.

Wildemuth, B.M. and Freund, L. (2012). Assigning search tasks designed to elicit exploratory search behaviors. Paper presented at the Sixth Symposium on Human-Computer Interaction and Information Retrieval (HCIR), October 4-5, 2012, Cambridge, MA. http://dx.doi.org/10.1145/2391224.2391228.

Zhang, Y. (2012). The Impact of task complexity on people's mental models of medlineplus. *Information Processing & Management*,48(1),107-119. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2011.02.007.

Paradigm Shift in the Studies on the Interactive Information Retrieval: A Scientometric Study at the Web of Science

Zeinab Ghayouri
Zoya Abam*
Alzahra University
Azam Sanatjoo
Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

Introduction: The purpose of this study was to investigate the change in the approach of interactive information retrieval studies from the decade 1990 to 2020 and drawing the co-word map based on the articles indexed in the Web of Science.

Methodology: The research has been done by a quantitative method, scientometric indicators and social network analysis. 10.294 sources were identified by searching the interactive information retrieval in the Web of Science database. Finally, 154 articles in the category of library and information science were analyzed. There was no specific timeframe for the search and data were retrieved from 1990 to 2020. SPSS and VOSviewer software package were used for data analysis.

Findings: The research findings indicated that since 2001, the scientific production of this field has started to grow and in 2016 reached the maximum number of articles, In fact, this growth trend peaked in 2015, 2016, 2017 and 2018. Also, Pia Borland, Iris Xie and Amanda Spink are highly-cited authors in the field of interactive information retrieval. Most of the studied literature focused on information behavior issues, attention to individual user differences, search process, search strategies, search function and information system design, query expansion and relevance. The paradigm shift of studies has from user attention, relevance feedback, and consequentialism to attention to the search process and related topics such as attention to individual differences in users, search strategies, search performance, search process, and query reformulation. In other words, focus of interactive information retrieval studies has changed from the outcome of search to search process and what happens in the search session. The findings of Ward's hierarchical clustering also resulted in the formation of three clusters, including "web search", "information seeking behavior" and "human-machine interaction".

Conclusion: Investigating the content of information sources produced in the field of interactive information retrieval helps identify scientific production trends and change paradigm studies in this field.

Keywords: Interactive information retrieval, Co-word analysis, Paradigm shift, Web of Science.

* . zoya.abam@alzahra.ac.ir

نورانی کوتنائی، حسین؛ حریری، نجلا؛ مطلبی، داریوش؛ باب‌الحوائجی، فهیمه (۱۳۹۹). تحلیل نظریه استثمار زیست‌جهان هابرماس در شکل‌گیری مدیریت دانش. *پژوهش‌نامه کتابداری و‌اطلاع‌رسانی*، ۱۰ (۲)، ۹۱-۷۲.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23742.0

تحلیل نظریه استثمار زیست‌جهان هابرماس در شکل‌گیری مدیریت دانش

حسین نورانی کوتنائی[۱]، نجلا حریری[۲]، داریوش مطلبی[۳]، فهیمه باب الحوائجی[۴]

تاریخ دریافت: ۹۷/۷/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۹/۴/۳ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: مقوله قدرت (حکومت، ثروت و دین) می‌تواند هم بسترساز پژوهش حقیقی و هم ویرانگر و منحرف‌کننده دانش باشد. با تأمل در نظریه استثمار زیست‌جهانِ یورگن هابرماس می‌توان نقش و تأثیر قدرت‌های تمامیت‌خواه را بر روند جریان آزاد اطلاعات و امکان تغییر زیست‌جهان دانش و شکل‌گیری رابطه سلطه‌پذیر و سلطه‌گر را دریافت. هدف این پژوهش، تحلیل زیست‌جهان دانش و تأثیر استثمار زیست‌جهان دانش بر مدیریت کلان دانش بود.

روش‌شناسی: رویکرد این پژوهش کیفی و روش آن نظریه زمینه‌ای بوده است. شرکت‌کنندگان در پژوهش ۲۰ نفر از اعضای هیأت‌علمی و متخصصان علوم اجتماعی و علم اطلاعات و دانش‌شناسی بودند که مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند و تجزیه‌وتحلیل اطلاعات بر اساس سه روش کدگذاری مورد استفاده در نظریهٔ زمینه‌ای، شامل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی با استفاده از نرم‌افزار تحلیل‌های داده‌های کیفی MAXQDA10 انجام گردید.

یافته‌ها: قدرت‌های تمامیت‌خواه با حذف، دستکاری و مانع‌تراشی در جریان آزاد اطلاعات و با تحریف، تخریب و دستکاری اطلاعات و همچنین با وابسته‌کردنِ نهادهای اطلاع‌رسانی در پی اثرگذاری بر تولید دانش و روند پژوهش هستند تا با اسطوره‌سازی و اقناع‌گری شهروندان، موجب آن شوند که پدیده استثمار زیست‌جهان دانش به واقعیت تبدیل شود.

نتیجه: با اطلاع‌رسانی هدایت‌شده توسط قدرت‌های تمامیت‌خواه، مراکز اطلاع‌رسانی از ماهیت وجودی‌شان دور می‌گردند؛ به‌تبع مخدوش‌شدن اطلاعات، نشر اطلاعات آلوده و اطلاع‌رسانی هدایت‌شده، شاهد استثمار زیست‌جهان دانش و در نهایت شکل‌گیری مدیریت دانش سوگیرانه و پدیدهٔ توهمِ دانایی در جامعه خواهیم بود.

در این پژوهش انواع مدیریت دانش کلان مانند مدیریت دانش ارزشی؛ مدیریت دانش تخریبی؛ مدیریت دانش انحصاری؛ مدیریت تحمیل دانش آلوده و مدیریت دانش پنهانی مطرح شده است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، قدرت، زیست جهان، استثمار زیست جهان

۱. دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه‌آزاد اسلامی واحد علوم‌وتحقیقات، تهران، noraniho@yahoo.com
۲. استاد دانشکده علوم اجتماعی و انسانی، دانشگاه‌آزاد اسلامی واحد علوم‌وتحقیقات، تهران، nadjlahariri@gmail.com
۳. استادیار دانشکده علوم اجتماعی و انسانی، دانشگاه‌آزاد اسلامی واحد علوم‌وتحقیقات، تهران، dariushmatlabi@yahoo.com
۴. دانشیار دانشکده علوم اجتماعی و انسانی، دانشگاه‌آزاد اسلامی واحد علوم‌وتحقیقات، تهران، f.babalhavaeji@gmail.com

مقدمه

در برداشت عمومی جامعه، داشتن اطلاعات یک ضرورت و کسب علم همواره ارزشمند است. از آنجایی که اطلاعات مصون از آلودگی، تحریف و جعل نیست و رابطه بین قدرت و دانش می‌تواند منفی و ویرانگر یا ایجابی و سازنده باشد؛ باید در نظر گرفت کسب کدام اطلاعات و علم می‌تواند یک فضیلت محسوب شود، «اطلاعات» از آنجایی که زیرشاخه درخت دانش است به‌عنوان یک منبع قدرت محسوب می‌شود، از این‌رو حکومت‌ها همواره نسبت به مراکز تولید، نشر و اشاعه اطلاعات در سطح کلان حساس می‌باشند و رویکرد تحریف و سوگیری اطلاعات را پیشه خویش می‌کنند.

تأمل در قوانین رانگاناتان نشانگر نوعی مخالفت با پدیده سانسور و آلودگی اطلاعات و دانش است؛ چراکه برای رسیدن تمام و کمال به هدف «هر خواننده‌ای کتابش» و «هر کتابی خواننده‌اش» نیازمند به بستری هستیم که با رفع موانع جریان آزاد اطلاعات، امکان «اشاعه اطلاعات درست و معتبر» وجود داشته باشد، «قدرت آگاه» بسترساز پژوهش حقیقی و «قدرت تمامیت‌خواه» به سبب روحیه تمامیت‌خواهانه‌اش، ویرانگر و منحرف‌کننده دانش است (عبدالکریمی و محمدی، ۱۳۸۱)، حکومت‌های تمامیت‌خواه همواره سعی دارند علم و دانش را به‌عنوان یکی از منابع قدرت در دست بگیرند؛ اینگونه حکومت‌ها با ارزش‌گذاری و بسترسازی یا ایجاد موانع می‌توانند در ترویج یا نفیِ علوم تعیین‌کننده باشند.

فلسفه وجودی کتابخانه‌ها، مراکز اطلاع‌رسانی و رسانه‌های عمومی با سلامت اطلاعات و اشاعه اطلاعات درست و معتبر پیوند خورده و با اطلاعات تحریفی و دانش سوگیرانه در تضاد است؛ تمایل قدرت تمامیت‌خواه با اعمال سانسور دانش، سعی دارد مدیریت دانشِ مدنظر خود را در بین سازمان‌ها، نهادهای دانشی و مراکز اطلاع‌رسانی ایجاد کند. این مدیریت اطلاعات و دانش در سطح گستره ملی و حتی بین‌المللی موجب شکل‌گیری مدیریتی به نام «مدیریت کلان دانش[1]» می‌گردد. مدیریت کلان دانش مانند مدیریت دانش، در سطح خرد با فرایند ایجاد، اشتراک، ذخیره و به‌کارگیری دانش در ارتباط است و غایتش هم به‌کارگیری دانش در عرصه تصمیم‌گیری و عمل در سطح گسترده است. مدیریت کلان دانش را نمی‌توان جدا از شرایط و مناسبات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و ... تصور کرد. حکومت‌ها پیوسته عرصه مدیریت کلان دانش را به‌شکل آشکار یا پنهانی با سانسور اطلاعات و مدیریت دانش مدنظر خود تحت تأثیر قرار می‌دهند.

حکومت‌های تمامیت‌خواه در سطح کلان همواره تلاش دارند، بیشترین سانسور و مدیریت

1. The Macro Knowledge Management

اطلاعات را در حوزه‌های اجتماعی، سیاسی، امنیتی و... اعمال کنند. این حکومت‌ها در مواقع مورد نیازشان با تولید دروغ و شایعه ـ اطلاع‌دهیِ وارسی‌نشده ـ موجب افزایش آلودگی اطلاعات و به تبع آن کاهش سلامت اطلاعات می‌گردند (آلپورت و پستمن، ۱۳۷۴). ازاین‌رو نیاز است مراکز کتابخانه‌ای و اطلاع‌رسانی نسبت به سلامت اطلاعات و فقدان آلودگی اطلاعات و نیز نقش ایجابی و سازنده قدرت مطمئن شوند؛ چراکه نقش‌آفرینی این مراکز در پیوند با اطلاعاتی است که از تحریف و سوگیری مصون باشند. از این منظر لازم است، وجوه مختلف مدیریت پنهان اطلاعات و دانش که توسط حکومت‌های تمامیت‌خواه دنبال می‌گردد، مورد کنکاش قرار گیرد تا با زمینه‌سازی برای کاهش سوگیری قدرت، زمینه برای دستیابی به اشاعه اطلاعات درست و معتبر فراهم گردد؛ همچنین از راه کاهش آلودگی اطلاعات و افزایش سلامت اطلاعات در پرتو رهایی از سیطره قدرت، روند اشاعه اطلاعات و نیل به علم رهایی‌بخش ممکن گردد.

بیان مسئله

آرای بسیاری از اندیشمندان علوم اجتماعی و ارتباطات خاصه مکتب فرانکفورت، گویای نقش دخالت‌گرانه از رابطه قدرت و دانش است. تأمل در چیستی نظریه «استثمار زیست‌جهان[۱]» یورگن هابرماس[۲] به وضوح دو عنصر مهم عاملِ «سلطه‌گر» مانند قدرت و معلولِ «سلطه‌پذیر» مانند نهادها و مراکز فرهنگی و اجتماعی را آشکار می‌کند. وجود رابطه سلطه‌گری و سلطه‌پذیری در مراکز اطلاع‌رسانی، نشانگر حساسیت و تأثیرگذاری مقوله قدرت نسبت به آموزش، خلق، ذخیره، مبادله و انتقال دانش، استراتژی دانش و زیرساخت دانش برای نیل به مدیریت کلان دانشی است که مصون از آلودگی اطلاعات نیست؛ ازاین‌رو هر عاملی که موجب انحراف، تحریف و تغییر عناصر دانش (داده، اطلاعات و دانش) گردد در خدمت استثمار زیست‌جهان حوزه‌های دانشی است و می‌تواند دلیلی بر امکان تغییر «زیست‌جهان دانش» و به تبع آن شکل‌گیری «مدیریت کلان دانش سوگیرانه» از آغاز (تولید دانش) تا پایان (توزیع) باشد.

تاریخ کتابخانه‌سوزی و نویسنده‌سوزی و در عصر حاضر ماجرای فرار و پناهندگی جولین آسانژ[۳]، مدیر سایت افشاگرانه ویکی‌لیکس و ادوارد جوزف اسنودن[4] کارمند اف.بی.آی در کنار اقدام به

---

1. The exploitation of life-world
2. Jurgen Haberma
3. Julian Paul Assange
2. Edward Joseph Snowden

کتاب‌سوزی و کتابخانه‌سوزی توسط گروه داعش و گروه بوکوحرام[1] نشانگر آن است که همچنان نسبت به اطلاعات و جریان آزاد اطلاعات، اعمال مدیریت پنهان و ممیزی اطلاعات و مدیریت کلان دانش در حکومت‌ها و نیروهای سیاسی اقتدارگرا حساسیت وجود دارد؛ این حساسیت گویای اهمیت و نقش اطلاعات درست در امر انتخاب‌گری و تصمیم‌سازی است. مقوله قدرت از یک‌طرف با تأثیر بر شرایط فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی موجب تغییر انگیزه‌های اطلاع‌جویی و از سوی دیگر، با تأثیرگذاری بر نظام آموزشی، نوع منابع آموزشی و نیز نظام پژوهش در نهایت بر فرآیند اطلاع‌یابی تأثیر خواهد گذاشت (براتی علویچه، ۱۳۸۳).

مقوله قدرت اعم از سیاست، سرمایه و دین، برانگیزاننده، تسهیل‌کننده، دشوارساز، محدودیت‌ساز و منع و نهی‌کننده است، می‌تواند هم فرآیند ممیزی اطلاعات را و هم مسیر مدیریت دانش را به‌سمت منویات قدرت چرخش دهد (هیل، ۱۳۸۱).

استثمار زیست‌جهان دانش موجب تأثیرات آشکار و پنهان بر علم و دانش خواهد بود این تأثیرات شامل موضوع تحقیق، چگونگی مطالعه، نتایج تحقیق و حتی رعایت اخلاق پژوهش هم می‌شود (محمدپور، ۱۳۸۹: ۴۵۲). مطابق با نظریه استثمار زیست‌جهانِ هابرماس، برای شکل‌گیری استثمار به عامل سلطه‌گر قدرت نیاز است. با توجه به موضوع پژوهش حاضر که تحلیل نظریه استثمار زیست‌جهان در حوزه مدیریت دانش است، لازم بود هم به مقوله قدرت به‌عنوان عامل سلطه‌گر و هم به مدیریت دانش و عناصر تشکیل‌دهنده دانش به‌عنوان سوژه سلطه‌پذیر توجه گردد؛ چراکه هر آنچه موجب انحراف، تحریف و تغییر عناصر دانش، اعم از داده و اطلاعات گردد، درواقع با موضوع پژوهش در ارتباط خواهد بود. شناخت مقوله قدرت از این‌رو اهمیت دارد که عامل سلطه‌گر در پذیرش نظریه استثمار زیست‌جهان است .

از نظر اوکشات[2] «دانش ترکیب اطلاعات و قضاوت است» (هیل، ۱۳۸۱، ص. ۳۱) و قدرت این قابلیت را دارد که هم اطلاعات را مخدوش و تحریف کند و هم قضاوت شهروندان را تغییر دهد، ضرورت این پژوهش، شناخت انواع مدیریت کلان دانش است که به شکل آشکار و غیر آشکار توسط حکومت‌های تمامیت‌خواه در مراکز اطلاع‌رسانی اعمال می‌شود و می‌تواند آثار زیانباری مانند آلودگی اطلاعات، سانسور اطلاعات، استثمار زیست جهانِ دانش و استثمار مراکز اطلاع‌رسانی را موجب گردد .

۳. بوکوحرام یک گروه جهادی در شمال نیجریه و در زبان «هوسه» به‌معنای تحصیل غربی حرام است.

2. Michael Joseph Oakeshott

هدف اصلی تحقیق

هدف کلی این پژوهش تحلیل نظریه استثمار زیست‌جهان هابرماس در شکل‌گیری مدیریت کلان دانش است.

سؤالات تحقیق

۱) استثمار زیست‌جهان دانش چگونه شکل می‌گیرد؟
۲) استثمار زیست‌جهان دانش چه نقشی در فرآیند اطلاع‌یابی دارد؟
۳) استثمار زیست‌جهان دانش چه نقشی در آلودگی اطلاعات دارد؟

رابطه قدرت بر دانش در آرای هوسرل، فوکو و هابرماس

قدرت با اِعمالِ سانسور، کاهش آزادی بیان، ایجاد موانع در دسترسی به اطلاعات و ایجاد اختلال در جریان آزاد اطلاعات می‌تواند سلطه فرهنگی را در حوزه اطلاع‌رسانی موجب گردد. در این راستا اگر مدیریت دانش به‌عنوان سلطه‌پذیر مطرح شود، شناخت نوع رابطه قدرت با اطلاعات و دانش و نیز شناخت زیست‌جهانِ داده، اطلاعات، دانش و خرد، هم اهمیت پیدا خواهد کرد. اینکه چه علم و دانشی از مرحله تولید تا اشاعه، توسط حکومت‌ها حمایت و یا سرکوب می‌گردد، هم به تبیین موضوع و هم به درک نقش قدرت در مدیریت کلان دانش کمک می‌کند.

«سانسور» میوه و نتیجه رابطه سلطه‌گرایانه قدرت با دانش است. سانسور یادآور نوعی محدودیت در دسترسی به منابع اطلاعاتی در اشکال گوناگون است. سانسور در جوامع مختلف مترادف با تفتیش عقاید و تفتیش افکار است. واژه «سانسوری» دربرگیرنده سیاست تحدید بیان افکار و عقاید و نشر و جریان آزاد اطلاعات است. هابرماس راه گریز از استثمار و رهایی از سلطه رسانه و مراکز اطلاع‌رسانی را در استفاده از عقل رهایی‌بخش می‌داند (جعفرزاده، ۱۳۹۵).

ادموند هوسرل[1] اولین کسی بود که رابطه قدرت بر دانش را به‌عنوان رابطه‌ای سلطه‌گرایانه مطرح نمود و علم ماحصل این ارتباط را علمِ بحران‌زده تعریف کرد. از نظر هوسرل علم در عصر حاضر دچار بحران شده و به بیراهه رفته است. از نظر وی کاهش دغدغه دانشمندان به بعضی موضوعات و نیز کاهش نقش‌آفرینی علم در زندگی روزمره، نشانه‌ای از این معنا باختگی علم می‌باشد (سیاوشی، ۱۳۹۲). همچنین

1. Husser Edmund

میشل فوکو[1] (۱۹۸۴-۱۹۲۶) بر پیوستگی قدرت- دانش با این عبارت «هیچ دانشی بیرون از قدرت وجود ندارد و هر قدرتی هم تافته‌ای از دانش را به‌همراه دارد»، تأکید داشت (خالقی، ۱۳۸۲).

یورگن هابرماس از متفکران برجسته علوم اجتماعی و فلسفه و از نظریه‌پردازان انتقادی پسامارکسیست، هم‌نظر با هوسرل، نظریه استثمار زیست‌جهان را مطرح نمود که به تعامل استثماری قدرت با فرهنگ در چارچوب سلطه‌پذیر و سلطه‌گر اشاره داشت. از نظر هابرماس، نظام اجتماعی — شامل اقتصاد و سیاست- در کنش با جهان‌زیست — شامل فرهنگ، شخصیت و دانش- قادر است گاه هویت و معنا را از جهان‌زیست بستاند و آن‌را به سلطه خود درآورد. از نظر هابرماس، نظام‌های اجتماعی، ایدئولوژیک و سیاسی قابلیت آن‌را دارند که زیست‌جهانِ قوم، خانواده یا فرد را تغییر داده و مستعمره خود قرار دهند. از این‌رو امکان تغییر زیست‌جهان مراکز تولید و اشاعه اطلاعات توسط قدرت به شکل محسوس یا نامحسوس را نباید دور از ذهن دانست. هابرماس راه گریز از استثمار و رهایی از سلطه رسانه و مراکز اطلاع‌رسانی را در استفاده از عقل رهایی‌بخش می‌داند (جعفرزاده، ۱۳۹۵).

مطابق با آرای هابرماس ما نیازمند خوانش نوینی از دموکراسی هستیم تا نوع انسان را از سلطه‌ی عقلانیَت ابزاری و قفس آهنین سرمایه‌داری معاصر رها سازیم (حاجی‌زاده، ۱۳۸۸). از نظر هابرماس رسانه‌ها هم در طیف کلی، عامل سلطه فرهنگی و به‌عبارت‌دیگر استثمار زیست‌جهان هستند (نوذری، ۱۳۸۱). از نظر هابرماس قدرت و ثروت در قالب‌ها و عناوین مختلف در نظام اجتماعی علیه زیست‌جهان دخیل هستند و بازسازی و تحلیل رفتن زیست‌جهان به‌واسطه قدرت و نظام اقتصادی حاکم، باعث استعمار آن می‌شود. اقتصاد سرمایه‌داری و فرهنگ نمادین حاکم، نظام اجتماعی را به‌سمت و سوی استثمار زیست‌جهان پیش می‌برد. در چنین نظامی، اذهان فعال و خلاق تبدیل به آلتِ دست و موجودیت‌های وابسته می‌شوند (بشیریه، ۱۳۷۶). استقلال زیست‌جهان مستلزم تعامل نظام با آن و نه تقابل آن است، در غیر این صورت، انحرافِ زیست‌جهان و استیلای فرهنگی نظام حاکم کاملاً عینی و عملی می‌شود.

پیشینه تحقیق

در بررسی پژوهش‌هایی که انجام پذیرفت، علاوه بر نقش قدرت در بسترسازی علم و اطلاعات، نقش ویرانگر و منحرف‌کننده قدرت در فرایند تولید، نشر و اشاعه اطلاعات در طول تاریخ نیز آشکار است. نوروزی (۱۳۸۱) به ارتباط تنگاتنگی بین مقوله انفجار و آلودگی اطلاعات نظر داشت و باقری

1. Michel Foucaul

ایلخچی (۱۳۸۲) معتقد به رابطه بین معرفت‌شناسی، ایدئولوژی و اندیشه سیاسی بود. بلنداختر نشتیفانی (۱۳۸۳) در پژوهش خود بیان داشت که حکومت سلجوقی قرائت رسمی از دین، علم و تفکر رواج می‌داد تا منافع قدرت تأمین گردد. لالمی (۱۳۸۸) در پژوهش خود نیل به روزنامه‌نگاری تحقیقی در ایران را منوط به رفع موانع، مانند فضای بسته سیاسی و فقدان امنیت شغلی روزنامه‌نگاران بیان داشت.

بهروزی (۱۳۹۰) در پژوهش خود بیان داشت، حق دسترسی آزاد به اطلاعات نیازمند سازوکاری است که بر اساس آن شهروندان بتوانند به اطلاعات موجود در مؤسسات عمومی دسترسی داشته باشند. هادیزاده (۱۳۹۰) نیز معتقد است که مسلمانان در مواقعی دست به کتاب‌سوزی و کتابخانه‌سوزی زده‌اند. اسماعیلی (۱۳۹۰) در پژوهشی به موضوع زوال دانش و علوم عقلی پس از تسلط بیگانگان ترک و مغول در دوره میانه اشاره داشت. حیدری (۱۳۹۱) در پژوهش خود اشاره داشت که در دوره صفویه به سبب جهت‌گیری مذهبی تنها دانش‌های با گرایش مذهبی فرصت رشد داشت. مبارکی (۱۳۹۱) هم نقش حکومت آل‌بویه در رشد و گسترش دانش شیعه و وضعیت علما و دانشمندان را در این دوره تاریخی واکاوی نمود. بهزادی (۱۳۹۱) در پژوهش خود بیان داشت که باورهای معرفت‌شناختی بر عوامل انسانی دخیل در امر بازیابی اطلاعات تأثیر می‌گذارند.

آزادبخت (۱۳۹۵) در پژوهش خود معتقد است که رشد و انحطاط علوم، تابع نگاه حکومت به علم است. هاشمی (۱۳۹۵) بر این عقیده است که در دوران خوارزمشاهیان بازار علم و علوم عقلی نسبت به نقلی پیشرفت بیشتری داشته است. قطبی (۱۳۹۶) می‌گوید در حکومت‌های تمامیت‌خواه شکل دادن به اذهان نسل آینده از طریق آموزش‌وپرورش به‌طور اعم و برنامه درسی به طور اخص صورت می‌گیرد. باقری توفیقی (۱۳۹۶) بر آن است که در ایران عصر سلجوقی علومی که از پشتوانه مذهبی و سیاسی برخوردار بودند، از نهادهای آموزشی و قشرهای اجتماعی فعّال و اثرگذار در سطح جامعه و حکومت برخوردار بودند. راوتز (۱۹۷۱) در تحقیق خود نخستین بار «جهل مبتنی بر علم» را مطرح نمود، وی جزمیت و قالبی اندیشیدن موضوعات به واسطه گفتمان علم را نوعی جهل می‌داند که گویا مبتنی بر پایه‌های علمی است.

بررسی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که نشر و اشاعه علم و دانش در ایران و جهان همواره از نقش مثبت و منفی حکومت‌ها متأثر بوده است و پدیده سانسور از گذشته‌های دور به صور و طرق مختلفی در اشکال گوناگون مانند فردی یا گروهی و به دلایل تاریخی، مذهبی، سیاسی و نظامی اعمال شده است. در این بین موضوع اخلاق و امنیت از مهم‌ترین دلایل حکومت‌ها برای ضرورت وجود سانسور قلمداد شده

است. ازآنجایی‌که بین آزادی و امنیت رابطه وجود دارد، دستیابی عملی به ایجاد رابطه‌ای که منجر به آزادی بیان در سایه مقررات منطقی گردد، بسیار دشوار است (Azizuddin&Sani, 2013) و همچنین بین آزادی بیان و عدم تحمل مذهبی هم رابطه وجود دارد؛ به‌عنوان مصداق: دولت هند با این استدلال به سانسور کتاب‌ها، فیلم‌ها و سایر اشکال می‌پردازد تا زمینه رنجش بخش مذهبی هندو نگردد (Singh, 2018). در قرن بیست‌ویکم با سونامی و انفجار اطلاعات و افزایش آلودگی اطلاعات زمینه برای سانسور هوشمندانه حکومت‌های تمامیت‌خواه مهیا شده است، سانسوری که عملاً مخدوش‌کننده اطلاعات و در راستای نقض حق آزادی بیان است (Jansen&Martin, 2004).

روش‌شناسی

در این پژوهش از روش نظریه زمینه‌ای[1] استفاده شده است. جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها همزمان انجام و داده‌ها به روش تحلیل مقایسه‌ای مداوم و مطابق روش استراوس[2] و کوربین[3] (۱۹۹۸) تحلیل گردید؛ کدگذاری داده‌ها طی دو مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی صورت گرفت.

جامعه آماری این پژوهش بیست نفر از اعضای هیئت‌علمی و متخصصان علوم اجتماعی و علم اطلاعات و دانش‌شناسی بودند که حداقل ۵ سال سابقه تدریس در دانشگاه داشتند و همچنین دارای سابقهٔ پژوهشی در زمینه مدیریت دانش بودند. ازآنجاکه شناسایی و دسترسی به مصاحبه‌شوندگان واجد شرایط مشکل بود، از هرکس که با او مصاحبه شد، خواسته می‌شد، شخص واجد شرایط دیگری را معرفی کند، شیوه‌ای که به آن نمونه‌گیری گلوله برفی می‌گویند؛ مصاحبه‌ها آنقدر ادامه یافت که اطلاعات جمع‌آوری شده از مصاحبه‌های جدید نکته تازه‌ای را برملا نکرد و اطلاعات جدیدی به دست نیامد.

تغییر فرایند دانش و مدیریت دانش سوگیرانه

مدیریت دانش با حضور دانش ممکن است و دانش هم برآمده از فرایندی است که از داده شروع و به خرد منتهی می‌گردد؛ از این‌رو هرگونه تغییر در این فرایند دانشی موجب ایجاد مدیریت دانش تحریف‌شده یا سوگیرانه می‌شود؛ در فرایند دانش، داده، اطلاعات، دانش و خرد اموری درهم‌تنیده و وابسته به هم هستند. داده در حالت کلی، ماده اولیه و خام اطلاعات است که هنوز در بستری معین شکل و

1. Grounded Theory
2. Strauss & Corbin
3. Corbin

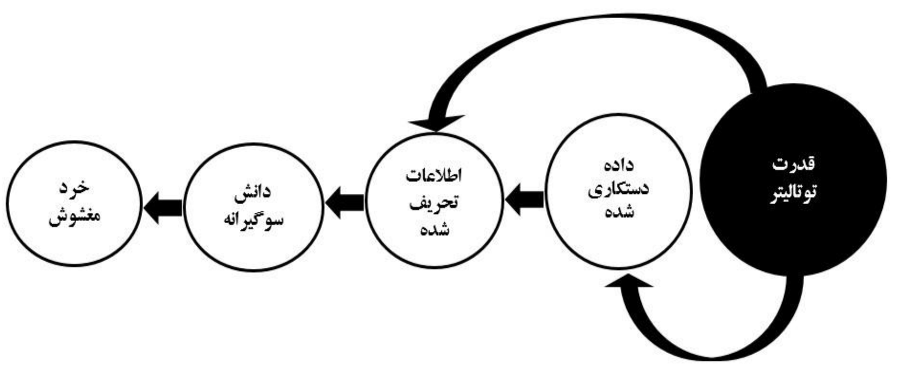
معنا نیافته است. می‌توان چنین گفت که داده‌ها فقره‌ها یا پاره‌های اطلاعاتی بی‌معنا و بی‌سامانی هستند که به‌واسطه یک نظام اطلاع‌رسانی، سامان‌دهی و پردازش و در نهایت به اطلاعات تبدیل می‌شود. پس، وقتی داده‌ها تحت نظام اطلاع‌رسانی معینی قرارگرفته و پردازش شوند، اطلاعات شکل می‌گیرد (داورپناه و آرمیده، ۱۳۹۱) .

اطلاعات عنصری معنادار و زمینه وابسته است. اینجا دیگر معنا و زمینه به داده‌های اولیه جهت داده و اطلاعات را در برمی‌گیرند. همین معناسازی و ایجاد زمینه به‌واسطه پردازش و نظام پردازش‌کننده به‌نوعی زمینه وابستگی اطلاعات را فراهم می‌کند. اینکه داده‌های فارغ از معنا و زمینه چگونه پردازش شده و سازمان‌دهی آنها به چه نحوی انجام شده است، در بسترهای مختلف متفاوت است. همین تفاوت‌ها عامل شکل‌دادن به اطلاعاتی خاص از داده‌های یکسان است. این ابتدای ماجرا است چراکه دانش را اطلاعات ویژه‌ای می‌دانند که در ذهن انسان نهادینه و باورپذیر شده است و اصل و مبنای تصمیمات فعالیت‌های اوست (داورپناه و آرمیده، ۱۳۹۱).

انسان این دانش را از اطلاعات عینی و ذهنی، تجربیات دیروز و امروز و القائات درون و برون گرفته است. دانش ورای اطلاعات است و ساختاری اقناعی دارد که بیشتر از اطلاعات در زندگی و اعمال رفتار انسان حاکمیت دارد. همین حاکمیت دانش در تمامی امور و رشته‌های زندگی آدمی، اصل و منشأ اخذ دانش را که اطلاعات است پراهمیت جلوه می‌دهد. اگر اطلاعات که منشأ یا لااقل بخشی از منشأ دانش است، اطلاعات درست، قطعی و منطقی نباشد یا بخشی از دانش آدمی از اطلاعاتی ناقص، آلوده و دستکاری‌شده برگرفته شده باشد، این دانش واقعی نیست و تلقیات غلطی با خود به‌همراه دارد.

از میان چهار عنصر داده، اطلاعات، دانش و خرد، بالاترین و انتزاعی‌ترین عنصر، خرد است که خود مستلزم پیش‌زمینه‌های فراوان است؛ اما آنچه مهم است، توجه به نقش دانش در شکل‌گیری خرد است. خرد راه زندگی را می‌نمایاند و دانش اساس خرد و حکمت را پی می‌ریزد؛ بر این اساس، دانش ناقص یا تحریف‌شده، عامل زایش خردِ بی‌خرد یا حکمتِ بی‌حکمت است. آن خردی کامل است که ماحصل دانش حقیقی باشد و آن دانشی کامل است که فراورده اطلاعات واقعی باشد و آن اطلاعاتی کامل است که داده‌هایی کامل و همساز آن‌را شکل داده باشند.

این چند نکته ضمن نشان دادن درهم تنیدگی داده، اطلاعات، دانش و خرد، نشان می‌دهد که نقص در یکی از این عناصر یا اخلال در حین ایجادشدن یکی از آنها در دیگری اثری سوء می‌گذارد؛ این‌چنین است که دانشی ناقص شکل می‌گیرد و حاصل آن خردی نه به‌معنای خرد واقعی است (شکل ۱).



شکل ۱. نقش قدرت توتالیتر در ایجاد خرد مغشوش (منبع: نگارنده)

یکی از عواملی که بر داده، اطلاعات، دانش و در پی آن خرد اثر می‌گذارد «قدرت» است. مصاحبه‌شوندگان در پژوهش حاضر به نقش عمدتاً سوگیرانه قدرت‌های تمامیت‌خواه در پردازش اطلاعات و توزیع و نشر دانش اذعان داشتند. البته نقش مخرب قدرت در شکل‌گیری دانش غیرواقعی یا ناقص، با تأثیر بر زیست‌جهان دانش امری قابل پذیرش است.

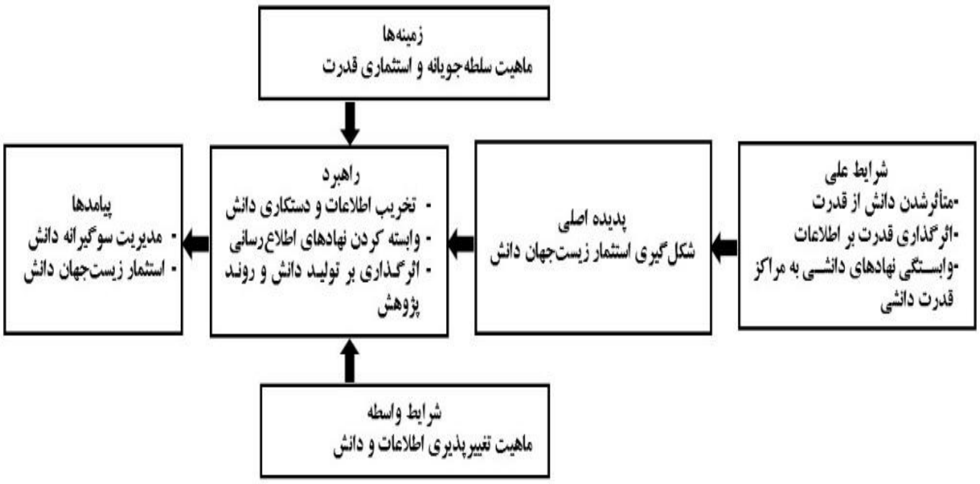
یافته‌های پژوهشی

برای پاسخگویی به سؤالات این پژوهش، ابتدا مصاحبه‌های ضبط‌شده روی کاغذ پیاده‌سازی و بازخوانی شد. سپس، کلمات کلیدی از هر مصاحبه استخراج و مراحل کدگذاری‌های سه‌گانه باز، محوری و انتخابی انجام پذیرفت تا به سؤالات پژوهش پاسخ داده شود. برای هر مصاحبه‌شونده کدی با یک حرف «م» و شمارهٔ اختصاصی در نظر گرفته شده است.

چگونگی شکل‌گیری استثمار زیست‌جهان دانش

در پاسخ به سؤالی در باب چگونگی شکل‌گیری استثمار زیست جهان دانش، طبق اطلاعات مندرج در شکل(۲) عوامل مختلفی در حکم شکل‌دهنده‌های این نوع زیست‌جهان مطرح شد. از مهم‌ترین آنها می‌توان به تداوم قدرت و حاکم‌شدن بیش‌ازپیش قدرت به‌واسطه تغییر در اطلاعات و دانش، تأثیرپذیری اطلاعات و دانش از قدرت به سبب انعطاف‌پذیری اطلاعات و دانش و تجمیع اطلاعات و دانش در مراکز اطلاع‌رسانی و مدیریتی تحت سلطه قدرت، تحریف و دستکاری در اطلاعات و دانش به‌واسطه اِعمال نفوذ قدرت و تغییر ماهیت ذاتی اطلاعات و دانش و نیز سوگیری مدیریت دانش ناشی از

وجود عوامل قدرت در رأس مراکز اطلاع‌رسانی و سامانه‌های دانش نام برد.



شکل ۲. کدگذاری محوری عوامل شکل‌گیری استثمار زیست جهان دانش

این عوامل به‌واسطه ماهیت قابل تغییر دانش و ماهیت سلطه‌جویانه قدرت دست‌به‌دست هم می‌دهند و با اِعمال راهبردهای مختلف، در نهایت عامل انحراف و استثمار زیست جهان دانش می‌شوند که تبعاتی منفی بر شهروندان و کاربران دانش دارد.

جدول ۱. درج مفاهیم و شکل‌گیری مقولات از متن داده‌ها از کدگذاری باز عوامل شکل‌گیری استثمار زیست جهان دانش

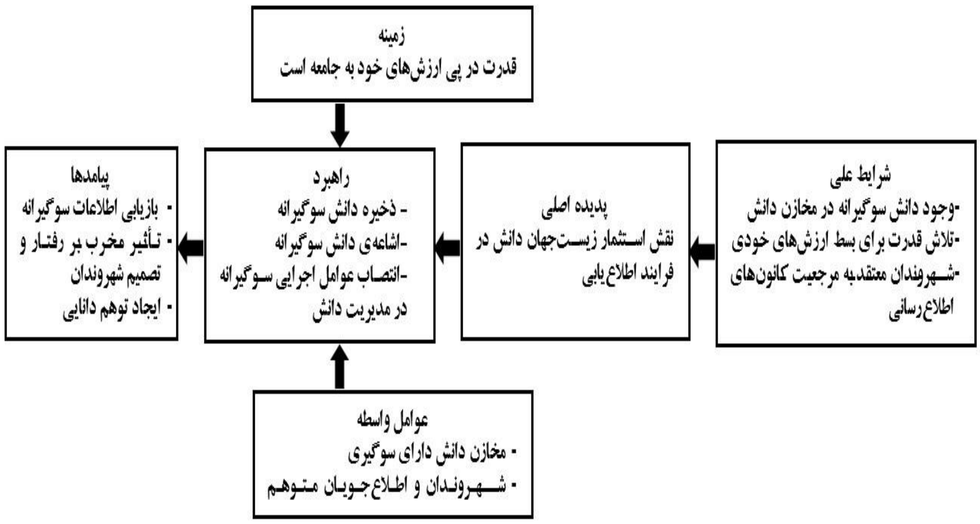
ویژگی‌ها	مقوله‌ها	مفهوم‌سازی	نمونهٔ، جملات (شمارهٔ مصاحبه‌شونده)
تأثیرپذیری از کانون‌های قدرت	تأثیرپذیری دانش و اطلاعات از مراکز قدرت و حکومت	– وابستگی اطلاعات و دانش به قدرت – دستکاری اطلاعات به واسطه قدرت –اطلاعات و دانش تحریف شده، عامل دوام قدرست	چون اطلاعات عمدتاً در دست قدرت و حکومت است، دولت و حکومت هم اطلاعات را طبق خوشایند خودش دستکاری و کم‌وزیاد می‌کند تا بتواند دوام و قوامش را بیشتر کند. (م ۱۷.)
	قدرت و حکومت، عامل تغییر زیست	دور شدن اطلاعات دانش از مسیر اصلی با تحریف آن در اشکال مختلف	قدرت و حکومت و سیاستمداران دولتمردان با دستکاری، جعل، سانسور، حذف و تخریب و برجسته‌سازی برخی اقلام اطلاعاتی، اطلاعات را از مسیر خود دور می‌کند. (م. ۱۳)

	جهان دانش	تحریف اطلاعات، عامل دانش سو گرفته	وقتی اطلاعات تخریب شد، دانش حاصل از آن‌هم سو گرفته و ناقص است؛ چه دانش عینی باشد چه دانش ضمنی باشد (م.۱۱)
	دانش تحریف شده تابع مدیریت دانش سو گرفته	مدیریت بر دانش تحریف شده عامل استشمار زیست جهان دانش	وقتی دانش و اطلاعات تحت استشمار قدرت باشد مدیریت آن‌هم غرض‌مند است منظورم آن است که مدیریت دانش سو گرفته ناشی از دانش دستکاری شده است. (م.۲۰)

نقش استشمار زیست‌جهان دانش در فرآیند اطلاع‌یابی

درباره تأثیر و نقش استشمار زیست‌جهان دانش در فرآیند اطلاع‌یابی، نتایج بر اساس شکل (۳) نشان داد عواملی چون دستکاری اطلاعات، آلودگی اطلاعات، سونامی اطلاعات، انفجار اطلاعات و نیز دسترسی همگانی به پایگاه‌های بازیابی اطلاعاتِ مسیردهی‌شده‌یِ قدرت باعث جستجو و بازیابی اطلاعات از مسیرهای مشخص و سو گرفته می‌شود. وجود اطلاعات تحریف‌شده در کنار مسیرهای هدایت‌شده از سوی قدرت برای دسترسی به اطلاعات، فرآیند اطلاع‌یابی را مختل می‌کند.

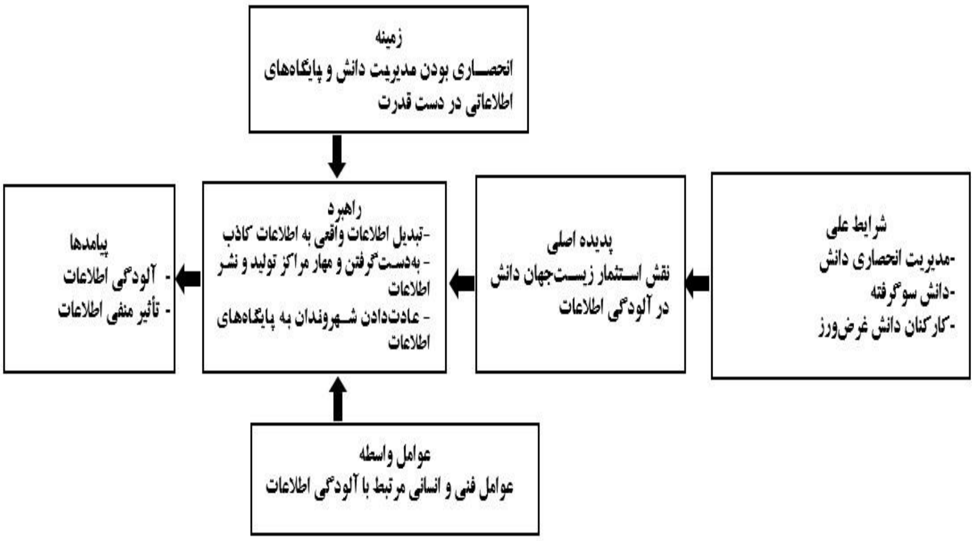
این اختلال در فرآیند بازیابی اطلاعات منجر به شکل‌گیری عواملی ناخواسته چون ظهور کاربران متوهم به دانایی مطلق و نیز بازداشتن آنان از جستجوی اطلاعات واقعی از مسیرهای دیگر می‌کند. مسیرهایی که می‌توانست تا حدی توهم دانایی و استشمار زیست جهان دانش را تقلیل دهند و کاربر را به‌سمت اطلاعات واقعی و دانش غیرسوگرفته هدایت کند.



شکل ۳. کدگذاری محوری نقش استشمار زیست‌جهان دانش در فرآیند اطلاع‌یابی

نقش استثمار زیست‌جهان دانش در آلودگی اطلاعات

در پاسخ به سؤال آخر در باب نقش استثمار زیست‌جهان دانش در آلودگی اطلاعات و نقص در توسعهٔ فرهنگی و بر اساس مندرجات شکل (۴) این نتیجه حاصل شد که استثمار زیست‌جهان دانش باعث آلودگی اطلاعات می‌شود

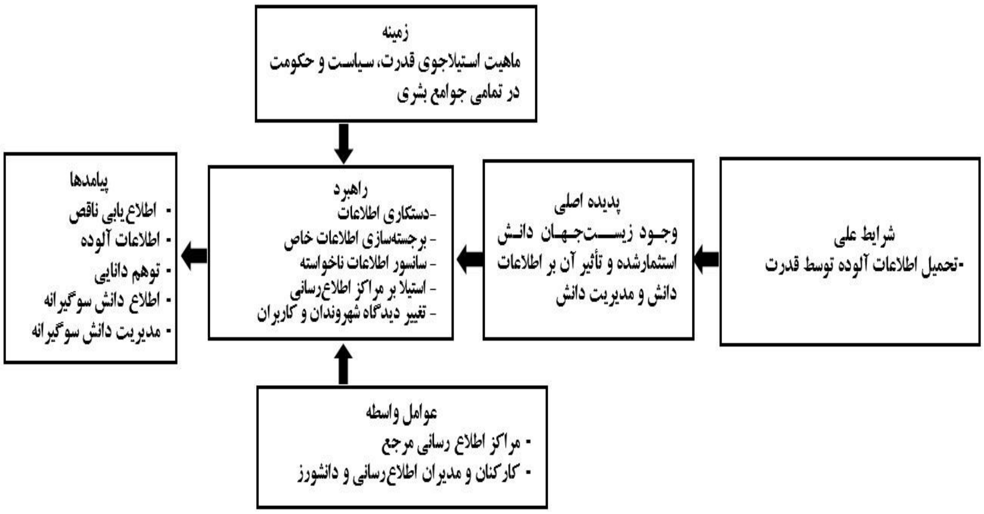


شکل ۴. کدگذاری محوری مربوط به نقش استثمار زیست جهان دانش در آلودگی اطلاعات

این گزاره که «عوامل آلودگی اطلاعات به‌واسطه قدرت در کنار عوامل طبیعی آلوده‌کننده که بیشتر زائیده عصر اطلاعات کنونی است» در مصاحبه‌ها بسیار مورد تأیید مشارکت‌کنندگان بود. تبدیل‌شدن اطلاعات حقیقی به شبه‌اطلاعات که داده‌های خاصی از آن به نفع قدرت و ارزش‌های حاکمیت تحریف شده است، در نهایت در بطن استثمار زیست جهان دانش وجود دارد و همین اطلاعات آلوده عامل خسران‌های بعدی، مانند وجود شهروندان متوهم به دانایی و مراکز اطلاع‌رسانی مرجع غیرموثق است.

کدگذاری نهایی: شکل‌گیری نظری

با کدگذاری نهایی و دقت نظر در تمامی مقوله‌ها و مفاهیم حاصل، نظریه زمینه‌ای دال بر وجود استثمار زیست‌جهان دانش به واسطه قدرت و تأثیر بلامنازع آن بر فرآیندهای مربوط به مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش و توسعهٔ فرهنگی شکل گرفت (شکل ۵). بر این اساس استثمار زیست‌جهان دانش بر اعمال نفوذ و نظر قدرت، واقعیت انکارناپذیری دارد و همین استثمار عامل تغییر ماهیت اطلاعات و دانش به واسطه مدیریت دانش سوگیرانه و در پی آن توسعهٔ فرهنگی نامتوازن است.



شکل۵. کدگذاری محوری و نهایی پدیده اصلی «وجود زیست‌جهان دانشِ استثمارشده و تأثیر آن بر دانش»

نقش قدرت در توهم دانایی

توهم دانایی یک نوع هذیان دانشی است که فرد به‌علت دریافت اطلاعات تحریف شده و کسب اعتمادبه‌نفس کاذب به آن مبتلا می‌شود. قدرت تمامیت‌خواه می‌تواند شهروندان متوهم دانشی را بازتولید کند. «قدرت» در تعریف علوم اجتماعی توانایی است که فرد یا گروه برای پیشبرد اهداف و حصول به منافع خود، از طریق اعمال زور و یا نفوذ نرم و سخت و واداشتن دیگران به انجام کارهای عمدتاً خلاف میل آنها دارد یا کارهایی از این دست که دیگران با اقناع و فریب‌کاری و ترفندهای قدرت راضی به انجام آنها شده‌اند (قاسمی، ۱۳۹۱). البته عادت‌دادن شهروندان به اموری ویژه و در مقابل، تهدید آنان برای منع از انجام اقداماتی خاص از راهبردهای اعمال قدرت، به‌ویژه در جهان سیاست است (قاسمی، ۱۳۹۱). مهندسی اعمال قدرت مبتنی بر وعده و وعید و در غیر این صورت، تهدید و مجازات است؛ البته نگاهی به تفاوت قدرت یک‌جانبه و رابطه‌ای هم در بحث حاضر اهمیت دارد .

در قدرت یک‌جانبه هدف، اعمالِ قدرت مستبدانه و یک سویه بر مردم و کنترل آنهاست و قدرت مسلط در پی حاکمیت بی‌چون‌وچرا، با اعمال زور و کنترل افراد است؛ درصورتی‌که در قدرت رابطه‌ای نوعی مشارکت حاکم است و طرف‌های دخیل، از قدرت هم برای تقویت خود و تصمیم‌گیری بهتر و نفع مشترک استفاده می‌کنند (نظری، ۱۳۹۱: ۳۲). چنین نوع قدرتی در پی اشتراک مساعی و تصمیم دانش برای گسترش و ثبت منافع متقابل است و کمتر در برابر دانش واقعی و اطلاعات اصیل موضع می‌گیرد.

امروزه با جهانی‌شدن اطلاعات، مسئله اطلاعات برای همه مردم یا دموکراتیزه‌شدن اطلاعات شکل گرفته است که این خود زمینه و بستر مناسبی برای شکل‌گیری سونامی اطلاعات گردید. پیامد سونامی اطلاعات کاهش مهارت تحلیل اطلاعات در بین شهروندان شد. سونامی اطلاعات موجب می‌شود، انسان‌ها کمتر فرصت تفکر و تجزیه‌وتحلیل اطلاعات را داشته باشند. آن‌ها برای رفع نیاز اطلاعاتی ناچار می‌شوند به پذیرش مقلدانه اطلاعات از مراکز و مراجع اطلاعاتی معمول و شناخته‌شده روی آورند. این وضعیت، بستر مناسبی است تا مقوله قدرت، مراکز و مراجع اطلاعاتی را مورد استثمار زیست‌جهان قرار دهد. از این‌رو، مقوله قدرت با بهره‌گیری از رسانه‌ها، تبلیغات و اسطوره‌سازی اطلاعات - الگوسازی- به فرهنگ‌سازی اقدام می‌نماید.

تلاش قدرت، ارائه اطلاعات جانبدارنه و سوگیرانه برای شهروندانی است که تمایل به پذیرش مقلدانه اطلاعات دارند. تکرار پذیرش مقلدانه اطلاعات و کاهش مهارت تحلیل اطلاعات موجب می‌گردد، آگاهی شهروندان در حد یک تصورِ آگاهی و یا نوعی توهم دانایی تنزل یابد. با توجه به نظریه استثمار زیست‌جهانِ هابرماس، نظام اجتماعی _ قدت و ثروت_ در کنش با جهان‌زیستِ دانش قادر است گاه هویت و معنا را از آن بستاند و دانش را به سلطه قدرت و ثروت درآورد. این استثمار زیست‌جهان دانش توسط قدرت مراحل تولید اطلاعات، ارزش‌یابی، اشاعه اطلاعات و نیاز اطلاعاتی شهروندان را شامل می‌شود؛ تا آنجا که فرایند اطلاع‌یابی را از ماهیت اصلی خود که همانا کسب معرفت و آگاهی راستین است، خارج ساخته و به‌سوی توهم دانایی همگانی و عیان شدن پدیده نادانی جمعی از نوع نادانی سازمان-یافته هدایت کند. پذیرش نادانی سازمان‌یافته در واقع تأییدی بر نقش قدرت به سبب روحیه استثمار زیست‌جهانِ دانشِ برآمده از مدیریتِ سوگیرانه دانش است.

بحث و نتیجه

بانیان اولیه کتابخانه‌ها - سیاستمداران، شاهزادگان و مبلغین دینی- و اصحاب رسانه‌های جمعی امروز، از طبقه صاحبان قدرت می‌باشند. این نشانه آن است که صاحبان قدرت از دیرباز تاکنون نسبت به گردش اطلاعات و اشاعه دانش توجه و حساسیت داشته‌اند. شواهد تاریخی بسیاری را می‌توان برشمرد که حکایتگر نقش مخرب این صاحبان قدرت بر فرایند جریان آزاد اطلاعات و هم‌داستانی آنان با استثمار زیست‌جهان دانش باشد. مقوله قدرت ازآنجایی‌که اطلاعات را منبعی برای انتخاب و تصمیم‌گیری شهروندان می‌داند، در خصوص تولید اطلاعات و جریان آزاد اطلاعات بی‌طرف نمی‌ماند. تأملی بر حقایق

تاریخی مانند رمزنگاری، جنگ اطلاعات، زنجیر بستن کتاب، کتاب‌سوزی، کتابخانه‌سوزی و ممیزی مصادیقی بر تمایل قدرت به مخدوش‌سازی جریان آزاد اطلاعات است.

از این‌رو می‌توان بیان داشت که با تبیین نقش قدرت بر جریان آزاد اطلاعات و استثمار زیست‌جهان دانش، می‌توان در پی صیانت از سلامت اطلاعات برآمد و با تقویت جریان آزاد اطلاعات به شکل واقعی می‌توان از مراکز اطلاع‌رسانی و رسانه‌های جمعی انتظار داشت در امر اشاعه اطلاعاتِ درست و معتبر گام بردارند و در پی ایجاد مدیریت دانش غیر سوگیرانه باشند.

قدرت از آنجایی که از دانش و مراکز انباشت دانش استفاده ابزاری می‌کند با تحریف دانش و وجود مدیران منعطف در برابر قدرت در مراکز اطلاع‌رسانی در پی مدیریت کلان دانش است. همچنین با دستکاری اطلاعات، آلودگی اطلاعات، سونامی اطلاعات، انفجار اطلاعات و نیز دسترسی همگانی به پایگاه‌های بازیابی اطلاعاتِ مسیردهی شده باعث جستجو و بازیابی اطلاعات از مسیرهای مشخص و سو گرفته می‌شود. وجود اطلاعات تحریف‌شده در کنار مسیرهای هدایت‌شده از سوی قدرت برای دسترسی به اطلاعات، فرآیند اطلاع‌یابی را مختل می‌کند. این اختلال در فرآیند بازیابی اطلاعات منجر به شکل‌گیری عواملی ناخواسته چون ظهور کاربران متوهم به دانایی و نیز بازداشتن آنان از جستجوی اطلاعات واقعی از مسیرهای دیگر می‌گردد. در واقع مسیرهای اطلاع‌دهی که می‌بایست در خدمت رفع توهم آگاهی باشند به ابزاری برای تقویت توهم دانایی و استثمار زیست‌جهان دانش و هدایت کاربران به‌سمت اطلاعات غیرواقعی و دانش سو گرفته می‌گردند.

اطلاع‌یابی اگر بازتاب نیاز واقعی و برآمده از منابع معتبر و درست باشد، اطلاع‌یابی مطلوب است. آنچه که اطلاع‌یابی را از مسیر خود خارج می‌کند، نقش قدرت توتالیتر در استثمار دانش است. برای اینکه در مسیر افزایش سلامت اطلاعات و اطلاع‌یابی راستین قرار گیریم چاره‌ای به جز اجماع جهانی نداریم. در گام اول با ایجاد یک نظام حقوقی و بین‌المللی در قالب «اشاعه اطلاعات پاک برای شهروندان جهانی» به امر حمایت از نویسندگان، پژوهشگران و مراکز اطلاع‌رسانی مستقل بپردازیم؛ در گام بعدی با تأسیس نهادهای بین‌المللی مدنی فارغ از دخالت‌های آشکار و پنهان سیاست، مذهب و قدرت در پی اشاعه اطلاعات درست و معتبر باشیم؛ و در گام آخر با ایجاد مراکز ردیابی بین‌المللیِ اطلاعاتِ آلوده، به اشاعه اطلاعات درست و معتبر همت گماشت و در صورت فقدان اطلاعات موثق و معتبر باید این مراکز بدون جانبداری و قضاوت همه اطلاعات متناقض را جهت رؤیت و داوری شهروندان ارائه دهند.

با تبیین نقش قدرت بر جریان آزاد اطلاعات و استثمار زیست‌جهان دانش، می‌توان ضمن شناسایی آسیب‌های این استثمار، نقش تغییر ماهیت وجودی مراکز اطلاع‌رسانی را برای فعالان و شاغلان حوزه اطلاع‌رسانی واکاوی نمود و به تبع آن در پی صیانت از سلامت اطلاعات برآمد. البته این امر می‌تواند با تأسیس نهادهای مدنی بین‌المللی غیردولتی در آینده عملی گردد. نهادهایی که عالمانه و با رویکرد افشاگرانه در پی حذف بهانه‌های غیرواقعی حکومت‌ها برای سانسور تلاش می‌کنند در تضاد منافع با صاحبان قدرت قرار خواهند گرفت و صاحبان قدرت همواره سد راهی برای شکل‌گیری این نهادها حتی در آینده خواهند بود.

تبیین استثمار دانش و پذیرش امکان سوگیری در مدیریت کلان دانش حداقل این فایده را دارد که تصویر اتوپیایی و معصومانه اطلاع‌رسانی را از رشته‌کتابداری بزداید. تصویری که کارکنان کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را مبدل به اشاعه دهنده دانش و علم سفارشیِ خوشایند دولت‌ها کرده است. با تحقیقی در منابع کتابخانه‌های عمومی کشورهای با نظام تمامیت‌خواه و حضور پررنگ سانسور در آن، می‌توان دریافت که کارکنان این مراکز به جای آنکه حافظ و اشاعه‌دهنده دانش راستین باشند در حکم خادمانِ صاحبانِ قدرت عمل کرده‌اند؛ و به جای نشر آگاهی به ایجاد توهم دانایی کمک می‌کنند. وقتی مفهوم «استثمار» مطرح می‌شود رابطه سلطه‌پذیر و سلطه‌گر و تغییر اصالت و ماهیت و قربانی‌شدن تداعی می‌گردد؛ از این‌رو با تلاش همه‌جانبه برای تقویت جریان آزاد اطلاعات می‌توان از مراکز اطلاع‌رسانی و رسانه‌های جمعی انتظار داشت در امر اشاعه اطلاعات درست و معتبر گام بردارند و با کاهش آلودگی اطلاعات و کاهش سانسور، در پیِ کاهشِ مدیریتِ پنهانِ قدرت در زیست‌جهان دانش بود تا در نهایت امیدوار باشیم که از میزان توهم دانایی عمومی یا نادانی سازمان‌یافته توسط قدرت‌های تمامیت‌خواه کاسته شود.

با بررسی علل و راهبردها و پیامدهای مطرح در این پژوهش مباحث و فرضیه‌های مختلفی شکل گرفت که مهم‌ترین این فرضیه‌ها عبارتند از:

۱) استثمار زیست‌جهان دانش بر اثر دخالت قدرت رخ می‌دهد و قدرت عامل مدیریت سوگیرانه دانش و به تبع آن، استثمار زیست جهان دانش است.

۲) استثمار زیست‌جهان دانش عامل ایجاد توهم دانایی میان شهروندان است و قدرت از روش‌های مختلفی برای «استثمار زیست جهان دانش» استفاده می‌کند.

۳) یکی از علل مهم آلودگی اطلاعات، «استثمار زیست جهان دانش» است و یکی از علل مهم

ایجاد توهم دانایی، بازیابی اطلاعات از مراکز اطلاع‌رسانی مرجع وابسته به قدرت تمامیت‌خواه است.

۴) استثمار زیست‌جهان دانش ریشه‌های تاریخی، مذهبی و سیاسی دارد.
۵) عوامل اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش سوگیرانه نقش دارند.
۶) مراکز پژوهشی و تولید علم به‌نوعی دچار استثمار زیست‌جهان دانش هستند.
۷) مدیریت دانش سوگیرانه ابزار قدرت برای اعمال ارزش‌های مدنظر خود است.
۸) استثمار زیست‌جهان دانش باعث تثبیت و دوام و تسهیل قدرت می‌شود.
۹) استثمار زیست‌جهان دانش به تصمیم‌گیری غلط شهروندان می‌انجامد.
۱۰)زیست‌جهان دانش علاوه بر قدرت از دیگر عوامل هم تأثیر می‌پذیرد.
۱۱)در آلودگی اطلاعات، عواملی مقدم بر نقش قدرت هستند.
۱۲)مذهب به‌عنوان عامل قدرت در مدیریت دانش سوگیرانه نقش دارد.
۱۳)انفجار اطلاعات کنونی بستری برای استثمار زیست‌جهان دانش است.

منابع

آلپورت، گردن و پستمن، لئو (۱۳۷۴). روانشناسی شایعه. تهران: مرکز تحقیقات و مطالعات وسنجش برنامه صدا و سیمای جمهوی اسلامی ایران.ص۹.

اسماعیلی، ابراهیم (۱۳۹۰). بررسی نقش دستگاه قدرت در دوره میانه و تأثیر آن بر انحطاط ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه یزد.

باقری ایلخچی، جهانگیر (۱۳۸۲). سیاست، نقادی و عقلانیت در آرای پوپر و هابرماس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده حقوق و علوم سیاسی. دانشگاه تهران.

باقری توفیقی، ناهید (۱۳۹۶). بررسی وضعیت و زمینه‌های فعالیت علمای علوم دینی در ایران عصر سلجوقی. پایان‌نامه دکترای دانشکده حقوق و علوم اجتماعی. دانشگاه تبریز.

بلنداختر نشتیفانی، نوراحمد (۱۳۸۳). مطالعه‌ای در مناسبات قدرت و مشروعیت در دوره سلجوقیان بزرگ. پایان‌نامه کارشناسی ارشد پژوهشکده تاریخ. پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

بیانی، فرهاد؛ گلابی، فاطمه؛ علی‌پور، پروین (۱۳۹۴). زیست‌جهان و نظام؟ بررسی تلفیق در اندیشه یورگن هابرماس. فصلنامه راهبرد. شماره ۷۷.ص ۱۹۱-۲۱۶.

جعفرزاده، نسرین (۱۳۹۵). آگاهی و جامعه در مکتب فرانکفورت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تبریز.

حیدری، معصومه (۱۳۹۱). بررسی جامعه‌شناختی سازماندهی علم در اصفهان دوره صفویه و نقش آن در توسعه

تشیع. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه اصفهان.

داورپناه، محمّدرضا؛ آرمیده،معصومه (۱۳۹۱). اطلاعات و جامعه. انتشارات دبیزش.

عبدالکریمی، بیژن؛ محمدی، محمدعلی (۱۳۸۱). رهایی‌بخشی یا سلطه: نقدی بر نظام آموزش و پرورش ایران. انتشارات نقد فرهنگ.

قطبی، دیاکو (۱۳۹۶). واکاوی جایگاه و کارکرد برنامه درسی در نظام‌های تمامیت‌خواه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه کردستان.

لالمی، سیده شیده (۱۳۸۸). موانع و چالش‌های شکل‌گیری روزنامه‌نگاری تحقیقی در ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم اجتماعی. دانشگاه علامه طباطبائی.

مبارکی، مریم (۱۳۹۱). دانش‌های شیعه در عصر آل بویه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. مجتمع دانشگاهی ولیعصر.

محمدپور، احمد (۱۳۸۹). روش تحقیق معاصر در علوم انسانی. تهران: ققنوس.

نظری، علی اشرف (۱۳۹۱). سوژه، قدرت و سیاست از ماکیاول تا پس از فوکو؛ تهران: آشیان.

نوروزی، علیرضا (۱۳۸۱). آلودگی اطلاعات. فصلنامهٔ علمی- پژوهشی اطلاع‌رسانی. دوره ۱۵. شمارهٔ ۱و۲.ص۱-۶

هادیزاده، سیدنصرالله (۱۳۹۰). نقش مسلمانان در گسترش کتابخانه‌ها و بررسی شبهه کتاب‌سوزی توسط مسلمانان. پایان‌نامه کارشناسی دانشکده ادبیات و علوم انسانی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

هاشمی، پریسا (۱۳۹۵). وضعیت علوم عقلی و نقلی در عصر خوارزمشاهیان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا.

هیل، مایکل (۱۳۸۱). تأثیر اطلاعات بر جامعه: بررسی ماهیت، ارزش و کاربرد اطلاعات. ترجمهٔ محسن کاریزی. انتشارات چاپار.

Azizuddin, Mohd., Sani , Mohd (2013), Balancing Freedom of Speech and National Security in Malaysia, Asian Politics & Policy 5(4).

Eaves, Y.D. (2001). Asynthesis technique for grounded theory data analysis. Journal of Advanced Nursing Research; 35: 654-663.

Jansen, Curry, Sue ., Martin, Brian (2004), Exposing and opposing censorship: backfire dynamics in freedom-of-speech struggles, Pacific Journalism Review, Vol. 10, No. 1, pp. 29-45.

Ravetz ،J.،(1971), Scientific Knowledge and Its Social Problems ،Oxford: Oxford University Press.

Singh, amit.(2018), Conflict between Freedom of Expression and Religion in India—A Case Study. https://doi.org/10.3390/socsci7070108

An Analysis of Habermas life-World Exploitation Theory in the Knowledge Management

Hosein Noorani Kootenai*
Nadjla Hariri
Dariush Matlabi
Fahimeh Babalhavaeji
Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran

Abstract

Introduction: Reflecting on the change in the world of the world through power domination, along with understanding (the relation of power-knowledge), while pointing out the sensitivity and influence (power category) to knowledge creation, storage, exchange and transfer; (knowledge strategy) and knowledge infrastructure to reach the "macro-knowledge management"; it can be a reason for the possibility change The world of knowledge and consequently (the change in the world of libraries and information centers) in history; therefore, it must "manage the vast array of subjective knowledge" from the beginning (production of knowledge) to the end (distribution) It was not far from the mind .The purpose of this study is to recognize the "macro-knowledge management" of power

Methodology: This qualitative research approach and its methodology have been the underlying theory. Participants in the research included twenty faculty members in related topics of social sciences and information science and science. They were interviewed using a semi-structured questionnaire. Data analysis was performed based on three coding methods used in grounded theory, including open source coding, axial coding and selective coding.

Findings: The results of this study showed that: The underlying theory emphasizes the likelihood of the existence of the exploitation of the world of knowledge of the world, which is shaped by its power and its impact on the processes of information management and knowledge management. Accordingly, the exploitation of the knowledge of the universe is indisputable in favor of the influence and power of the reality of reality, and this factor is a factor in the transformation of information and knowledge through the administration of knowledge .

Conclusion: A bi-directional management in different forms: Value management (Knowledge Management Affected by Science Classification); Cognitive Knowledge Management (Cognitive Knowledge Management); Exclusive Knowledge Management (Knowledge Management Influenced by Geopolitics of Information); Destructive Knowledge Management (Knowledge Management Affected by the Destruction of Information Resources); Infected Knowledge Management (Managing Knowledge Based on Information Pollution) can be applied.

Keyword Knowledge Management, Power, Life world, Colonization of life-world

* . noraniho@yahoo.com

مرجانی، سیدعباس، زارعی، عاطفه، زاهدی نوقابی، مهدی، ریگی، طاهره، اورعی، نرگس (۱۳۹۹). واکاوی عوامل بازدارنده تأثیرگذاردر پیاده‌سازی ... *.پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی* ، ۱۰ (۲)، ۱۱۵-۹۲.
DOI: 10.22067/INFOSCI.2021.23509.0

واکاوی عوامل بازدارنده تأثیرگذار در پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت دانش در سازمان‌های دانش‌مدار (مطالعه موردی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی)

سیدعباس مرجانی[۱]، عاطفه زارعی[۲]، مهدی نوقابی زاهدی[۳]، علی ضرابی[٤]، طاهره ریگی[٥]، نرگس اورعی[٦]

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۲/۹ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱/۱۰ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: دانش به‌عنوان عامل اساسی رقابت و ابزار نوآوری در دنیای اقتصادی مدرن و دانش‌مدار به کالایی ارزشمند تبدیل شده است و نیازمند مدیریت صحیح است. شناسایی عوامل و موانع برای پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش و عدم شکل‌گیری و پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت دانش از اصول اولیه و پیش‌نیاز پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در یک مجموعه است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع اکتشافی است. همچنین این پژوهش با استفاده از رویکرد تفسیری و با روش کیفی از نوع مطالعه موردی انجام شده است. جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی که در مجموع ۳۵۰ نفر می‌باشند. نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند از نوع گلوله برفی از میان متخصصان آشنا به حوزه مدیریت دانش که قبلاً در این رابطه به پژوهش پرداخته‌اند انجام شد. تعداد افراد نمونه با توجه به رسیدن به اشباع نظری داده‌ها ۷ نفر از کارکنان بودند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختار یافته استفاده شد. برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات از تحلیل مضمون یا مبتنی بر تِم[۷] با کمک نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی مکس کیودا (MAXQDA) نسخه ۱۰ استفاده شد.

---

۱ . دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی همدان، marjani54@gmail.com

۲ . استادیار علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی همدان، atefehzarei@gmail.com

۳ . دانش آموخته دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، mehdizahedin@gmail.com

۴ . مدیر فضای مجازی سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ali.zarabi@gmail.com

۵ . دانش آموخته دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، rigi66t@gmail.com

۶ . دانش آموخته دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه فردوسی مشهد، n.oraee88@yahoo.com

7. Thematic Analysis

یافته‌ها: پس از تحلیل داده‌ها و کدگذاری چند مرحله‌ای مصاحبه انجام شده توسط چند پژوهشگر برای رسیدن به بهترین مضامین، دلایل فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در سه مقوله اصلی عوامل سازمانی، عوامل انسانی و عوامل فنی دسته‌بندی شدند. برآیند نظر مصاحبه‌شوندگان نشان داد، دو عامل محوری باعث شکل نگرفتن سامانه مدیریت دانش در سازمان شده است که بقیه عوامل از این دو عامل نشأت گرفته‌اند که عبارتند از (عامل سازمانی) و (عامل انسانی).

نتیجه: برآیند نظر مصاحبه‌شوندگان نشان می‌دهد، عامل سازمانی و پس از آن عامل انسانی، بیشترین فراوانی را از نظر اثرگذاری بر فرایند پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش دارند. همچنین عامل فنی فراوانی کم‌تری را در این بین داشته است. «عدم احساس نیاز» به‌عنوان زیرمجموعه عامل نخست (سازمان) با توجه نظرات کارشناسان، از همه موارد اهمیت بیشتری داشت و همه مصاحبه‌شوندگان روی آن تأکید داشته‌اند. از نظر مصاحبه‌شوندگان، گرچه زیرساخت‌های فناوری همه سامانه مدیریت دانش نیست، ولی جزء جدایی‌ناپذیر آن است. از دید آنها با ابزارهای سنتی نمی‌توان دانش رو به تزاید را مدیریت کرد و باید از ابزارهای نوین و زیرساخت‌های فناوری، اعم از سخت‌افزاری و نرم‌افزاری استفاده کرد. برای رسیدن به مرحله کاربست دانش، نیاز به تغییرات جدی در نگاه و سیاست‌گذاری است که با آموزش کارکنان و مدیران می‌توان به این مهم دست یافت. نقش مشاوران و متخصصان که بدنه علمی و تخصصی سازمان هستند، برای مشاوره، توجیه و اقناع مدیران بسیار حائز اهمیت است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، سامانه مدیریت دانش، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.

مقدمه و بیان مسأله

در سال‌های اخیر با توجه به بهره‌گیری از فناوری‌های نوین اطلاعاتی، سازمان‌های دولتی و خصوصی و محیط فعالیت آنها، شدیداً دچار تغییر در فرایندها و عملکردهایشان شده‌اند. سازمان‌ها باید برای سازگاری با شرایط رقابتی و متغیر، در ساختار خود تجدیدنظر کرده و در مقابل تغییرات محیط، انعطاف‌پذیری متناسب را از خود نشان دهند. لازم به ذکر است که دانش به‌عنوان عامل اساسی رقابت و ابزار نوآوری در دنیای اقتصادی مدرن و دانش‌مدار به کالایی ارزشمند تبدیل شده است و نیازمند مدیریت صحیح می‌باشد (Hegazy & Ghorab, 2014). مدیریت دانش، به معنی به دست آوردن، ذخیره کردن، توزیع و استفاده مؤثر از دانش تعبیر شده است (Downport, 1996)، که به بیانی دیگر آن‌را در سازمان به‌عنوان مدیریت آشکار و نظام‌مند دانش ضروری و فرآیندهای تولید، سازماندهی، انتشار، استفاده و استخراج آن، با هدف دست‌یابی به اهداف تجاری، تعبیر می‌کنند (Skyrm, 2011).

به‌طور کلی، زیرساخت‌های مدیریت اطلاعات و دانش، پایه‌های بلندمدت مدیریت اطلاعات و دانش را بازتاب می‌دهد. در زمینه سازمانی، زیرساخت شامل پنج بخش اصلی است: ۱) فرهنگ سازمان، ۲) ساختار سازمان، ۳) زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان، ۴) دانش مشترک، ۵) محیط فیزیکی (Turban, Sharda & Delane, 2011). رویکردهای مختلف در تعریف زیرساخت‌های مدیریت دانش وجود دارد.

سابهروال، بسرا فرناندز (۲۰۱۰) به‌نقل از (لامب) (۲۰۰۶) خاطرنشان می‌کنند که (زیرساخت دانش و اطلاعات) به معنای همه آن چیزهایی است که برای تسهیل جریان اطلاعات و دانش در حمایت از وظایف بی‌شمار و اقدامات و تصمیماتی که فعالیت‌های سازمانی را تشکیل می‌دهند، متمرکز است. بنابراین زیرساخت‌های اطلاعاتی فقط به این معنی که زیرساخت (فناوری اطلاعات) باشد، نیست، بلکه شامل عناصر انسانی، اجتماعی و سازمانی نیز می‌شود. خاطر نشان می‌شود، هدف سامانه‌های اطلاعاتی مبتنی بر کامپیوتر (از جمله پایگاه داده، سیستم‌های مدیریت سند، هوش مصنوعی و ...) که مدیریت دانش را در سراسر سازمان مدیریت می‌کند؛ شناسایی، نگهداری و تحویل (بازیابی، انتقال و انتشار) دانش مفید است به شکلی که برای همه افراد سازمان در هر مکان و زمانی که به آن نیاز دارند در دسترس باشد (Turban, Sharda & Delane, 2011). با این احتساب، سازمان‌ها برای مدیریت سرمایه‌های دانشی خود به روش‌ها و فنون پیچیده‌ای نیاز دارند.

برای این منظور طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌های دانش‌مدار مانند سامانه‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها امری ضروری است. سامانه‌های مدیریت دانش به سامانه‌هایی اشاره دارند که دانش را ذخیره و بازیابی می‌کنند، همکاری را بهبود می‌بخشند، منابع و مخازن دانش را برای دانش پنهان، ضبط و استفاده از دانش، و یا به نحوی دیگر فرآیند مدیریت دانش را پشتیبانی کرده و تسهیل می‌بخشند. سامانه مدیریت دانش، سامانه‌ای مبتنی بر فناوری اطلاعات است که برای پشتیبانی از فرایند مدیریت دانش در سازمان ایجاد می‌شود. پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات، امکان ذخیره‌سازی، پردازش، بازیابی و انتقال دانش را فراهم ساخته است. به همین سبب، بسیاری از سازمان‌ها به استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش روی آورده‌اند (صمیعی و آقایی، ۱۳۸۴). آنها به‌نقل از (رائو) بیان می‌کنند که سامانه مدیریت دانش به لحاظ ساختار از سه مؤلفه اصلی شامل (دانش‌های فردی کارکنان)، (منابع ذخیره‌سازی و نگهداری دانش) و (نقشه موجودیت‌های دانشی) تشکیل شده است.

با این همه، پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان‌ها، مستلزم آگاهی از عوامل اصلی مؤثر در موفقیت این سامانه‌ها و تطبیق آن با شرایط داخلی هر سازمان است. برونو و لیدکر[1] (۱۹۸۷)، عوامل کلیدی موفقیت را شرایط یا متغیرهایی می‌دانند که اگر درست مدیریت شوند، می‌توانند اثر قابل‌ملاحظه‌ای بر موفقیت سازمان داشته باشند. در خصوص موضوع پیچیده‌ای مانند مدیریت دانش نیز متغیرهای مختلفی وجود دارد که باید به‌درستی مدیریت شود. بسیاری از سازمان‌های دانش‌محور در کشورهای مختلف وجود

1. Bruno & Leidecker

دارند که هنوز برای پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش، اقدامی نکرده‌اند. همین‌طور بسیاری دیگر که در خلال پیاده‌سازی این سامانه با شکست جدی مواجه شده‌اند. دلایل این امر توسط برخی پژوهشگران ارائه شده است. اخوان، جعفری و فتحیان[1] (۲۰۰۵)، عدم‌حمایت مدیران از فرایند مدیریت دانش، نقص در ساختار سازمانی و نبودن جایگاه اداری مناسب برای هماهنگی نیازها، ضعف در فرهنگ‌سازمانی و در نتیجه عدم تمایل کارکنان برای انتقال دانش به دیگران، عدم ارائه آموزش‌های لازم به کارکنان و آشنا نبودن ایشان با سازوکار مدیریت دانش یا کمبود تجهیزات فناوری برای استقرار سامانه‌های مرتبط مانند بانک‌های اطلاعاتی و نرم‌افزارهای تحلیلگر و مدیریتی را زمینه‌ساز شکست مدیریت دانش پس از استقرار آن یا حتی به‌طورکلی عدم پیاده‌سازی آن در سازمان می‌دانند.

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی با پیشینه‌ای هزار ساله، یکی از معروف‌ترین و معتبرترین کتابخانه‌های کشور، منطقه و جهان اسلام است که قرن‌هاست موجودیت خود را حفظ کرده است. داشتن مجموعه‌هایی بی‌نظیر و بی‌همتا از کتب ارزشمند و اسناد تاریخی، با کارشناسان و نیروهای دانشی، ظرفیت لازم را برای تبدیل شدن به سازمانی پیشرو در امور علمی و فرهنگی در سطح ملی و بین‌المللی، فراهم کرده است. کارکنان این سازمان ۳۵۸ نفر بوده که ۷ نفر از آنان دارای مدرک دکتری، ۱۰۱ نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد که از این تعداد ۸ نفر از آنان دانشجوی دکتری هستند. همچنین ۱۹۱ نفر از کارکنان دارای مدرک کارشناسی می‌باشند. به‌عبارتی ۲۹۹ نفر از کارکنان این سازمان، معادل ۸۳/۵ درصد، دارای مدرک بالاتر از کارشناسی هستند (سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۳۹۶). این امر، مبین بالا بودن سطح تحصیلات کارکنان این سازمان است. طبق آمار واحد پژوهش سازمان، یک‌چهارم کارکنان حداقل یک پژوهش در کارنامه پژوهشی خود دارند. دارای تجربه‌های کاری، مهارت‌های حرفه‌ای و دانش‌های فردی هستند که به‌طور نظام‌مند و مشخص ثبت و ضبط نشده‌اند. به‌کارگیری فناوری در سازمان و ابزارهای ارتباطی فناورانه‌ای نظیر سامانه خودکارسازی، پرتال، وب‌سایت، کانال‌های مختلف اطلاع‌رسانی باعث تولید، اشتراک، انتقال و ذخیره غیر نظام‌مند دانش کارکنان شده است، ولی سامانه جامع یکپارچه با معیارها و استانداردهای مطلوب، وجود ندارد.

بنابراین فقدان سامانه مدیریت دانش در چنین سازمانی با این قدمت و وجود نیروهای دانشی، پژوهشگران را بر آن داشت تا مطالعه‌ای مستقل برای بررسی عوامل بازدارنده تحقق پیاده‌سازی چنین سامانه‌ای انجام دهند. هدف از انجام این پژوهش شناسایی عوامل بازدارنده برای پیاده‌سازی سامانه مدیریت

1. Akhavan, Jafari & Fathiyan

دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی می‌باشد. شناسایی عوامل و موانع، افق تازه‌ای را نمایان می‌سازد تا بر اساس آنها، راهکارها و رهنمودهای اجرایی جهت اجرا و پیاده‌سازی پروژه سامانه مدیریت دانش تدوین شود. در پژوهش حاضر تلاش می‌شود تا به این پرسش پاسخ داده شود که دلایل عدم تحقق پروژه سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی چه مواردی هستند؟

پیشینه پژوهش

گزنی (۱۳۸۵)، مقاله‌ای با عنوان به‌کارگیری نظام مدیریت دانش در شرکت بریتیش پترولیوم، به نگارش درآورده است. در این مقاله، نویسنده بیان می‌کند که راهبری شایسته نظام مدیریت دانش، نیازمند جلب حمایت مدیران سطوح بالا و کارکنان است. پژوهشگر به این نتیجه رسیده است که برای جلوگیری از شکست در پیاده‌سازی یک نظام کارآمد، باید مدل‌های موفق، عوامل شکست پروژه‌ها، تغییر فرهنگ سازمانی، استفاده مناسب از فناوری را مدنظر قرار داد.

در همین رابطه، اخوان، دسترنج ممقانی، اولیایی و ثقفی (۱۳۸۹)، در مقاله‌ای به نام توسعه فرآیندهای چرخه مدیریت دانش مبتنی بر عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش، به این نکته اشاره می‌کند که علیرغم تأثیر انکارناپذیر وجود سامانه مدیریت دانش در پیشرفت سازمان‌ها، پیاده‌سازی ناموفق این مبحث نیز می‌توان هزینه‌های هنگفتی به سازمان تحمیل نماید. از میان عوامل بررسی شده، مشوق‌های انگیزشی مناسب، حمایت مدیریت ارشد، یادگیری مداوم و فضای آزاد سازمانی بیشترین درصد تأثیرگذاری را در موفقیت سامانه مدیریت دانش داشته است. مشابه پژوهش قبلی، قربانی‌زاده، نوربخش و منصوریان (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌های عمومی، کلیه کارکنان دانشی یکی از سازمان‌های بخش عمومی کشور به تعداد ۹۶ نفر را مورد مطالعه قرار داده است. نتایج نشان داد، پنج عامل مهم در موفقیت مدیریت دانش وجود داشته که این عوامل به ترتیب اهمیت عبارتند از: حمایت مدیران، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی و فناوری. همین موضوع با جامعه سازمان‌های آموزشی توسط رمضانی و سلیمانی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان شناسایی شاخص‌های مدیریت دانش و وضعیت پیاده‌سازی آن انجام شد. پژوهشگر، دانشگاه کردستان را به‌عنوان جامعه هدف در نظر گرفته است. یافته‌های این پژوهش نشان داد، برای موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و مراکز علمی و پژوهشی باید به فرایندهای مدیریت دانش، توانایی مدیریتی، فناوری اطلاعات، توانمندی ساختار و فرهنگ سازمانی

توجه نمود و سعی کرد که با شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان در هر یک از این ابعاد، سازمان را برای پیاده‌سازی مدیریت دانش آماده نمود.

افجه‌ای و افجه‌ای (۱۳۸۵)، در تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مؤثر برای طراحی الگوی سامانه مدیریت دانش در سازمان‌های انتظامی، پس از بررسی الگوهای موجود و مطالعه سامانه‌های مدیریت دانش در پلیس چند کشور، یک الگوی مدیریت دانش مختص سازمان‌های انتظامی ارائه می‌دهند. نتیجه این پژوهش نشان می‌دهد، مدیریت دانش ضامن افزایش بهره‌وری سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان است. محقق تأکید می‌کند، به دلیل امنیتی بودن محیط، تفاوت در بافت فرهنگی، ساختار سازمانی متفاوت، محدودیت استفاده از فناوری و سلسله مراتبی بودن سطوح دسترسی در این سازمان‌ها، طراحی سامانه مدیریت دانش در ساختارهای انتظامی تفاوت بارزی با سامانه‌های مرسوم خواهد داشت. بدیهی است در نظر نگرفتن این تفاوت‌ها، منجر به شکست قطعی در استقرار سامانه مذکور خواهد شد.

مشاعی و هوشمند (۱۳۹۶)، در مقاله‌ای با عنوان بررسی عوامل مؤثر برای استقرار مدیریت دانش در شرکت‌های ساختمانی استان گیلان، به بیان این مسئله می‌پردازد که اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در سازمان، وابسته به زمینه‌سازی مناسب و آماده‌سازی بستر استقرار سامانه مورد نظر است. در جامعه آماری مورد نظر پژوهشگر، متغیرهای فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، نیروی انسانی، ساختار سازمانی، آموزش و بازآموزی و حمایت مدیریت ارشد مورد بررسی قرار گرفته است. نتیجه این پژوهش نشان داد، جامعه آماری هدف، هرچند تمامی متغیرها تأثیر قابل توجهی داشته‌اند، اما تأثیر فناوری اطلاعات بیشتر بوده است. در مجموع، محقق تقویت تمامی فاکتورهای ذکر شده را در پیاده‌سازی موفق سامانه مدیریت دانش، مهم ارزیابی کرده است.

اخوان، جعفری و فتحیان (۲۰۰۵)، در پژوهش خود با عنوان بررسی عوامل شکست در پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان‌ها، بیان می‌کند، سازمان‌ها می‌دانند که ماشین‌ها، تجهیزات و ساختمان‌ها نمی‌توانند به‌عنوان مهم‌ترین ویژگی‌های سازمان‌ها شمرده شوند. واضح است که مهم‌ترین ویژگی هر سازمان، دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است. محقق در یک مطالعه موردی، عوامل شکست عمده در تحقق سیستم مدیریت دانش در شرکت داروسازی کالیبرو را مورد تجزیه‌وتحلیل قرار داده و به‌عنوان نتیجه‌گیری، عدم تعهد و حمایت مدیریت بالا، انتخاب نامناسب از رهبر و اعضای دانش، برنامه‌ریزی نامناسب، عدم بودجه جداگانه برای پروژه مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، عدم همکاری بین اعضای تیم و کارکنان، و مقاومت در مقابل تغییر را مهم‌ترین عوامل شکست سامانه مدیریت دانش ارزیابی می‌کند.

پژوهش بکتاش، انواری، علیپوریان و مقیمی[1] (۲۰۱۱)، با عنوان تجزیه‌وتحلیل مدیریت دانش در پنج قلمرو اصلی، بر این نکته تأکید می‌کند که مدیریت دانش به‌عنوان یک عامل حیاتی بر عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارد. اما فقدان مطالعات تجربی عموماً قبل از پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش باعث ایجاد چالش‌های متعددی می‌شود، وی به‌عنوان جامعه آماری،۱۰۱ دانشگاه را مورد بررسی قرار داده است. نتیجه بررسی بین پنج قلمرو اصلی شامل: مدیریت عمومی، دیدگاه استراتژیک، مدل رهبری، منابع انسانی و فرایندهای داخلی، ضعف در مدیریت صحیح منابع انسانی را عمده‌ترین چالش استقرار سامانه مدیریت دانش دانستند.

کواکس، عمار و گرانادوس[2] (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان موفقیت یا شکست در سامانه‌های مدیریت دانش یک مسئله جهانی، به بررسی میزان رضایت کارکنان از سامانه مدیریت دانش بین سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۱۱ در ۷۶ کشور جهان می‌پردازد. در این بررسی ۱۰۳۴ سازمان از انواع مختلف شرکت داده شده‌اند. کواک و همکارانش پس از این بررسی جامع به این نتیجه می‌رسند که برای موفقیت کامل یک سامانه مدیریت دانش، شرایط مختلفی باید فراهم شود، از جمله این شرایط، ارتباط مستمر قسمت‌های مختلف سازمان در فرایند مدیریت دانش است. وجود مشوق‌های تأثیرگذار نیز یکی از مهم‌ترین شرایط به‌دست آمده در این پژوهش است. عدم وجود مشوق‌های جدی برای اشتراک دانش، باعث ایجاد احساس ناامنی در کاربران و در نتیجه مقاومت آنها در مقابل این فرایند می‌شود. مشارکت ذینفعان در طراحی سامانه مدیریت دانش نیز باعث همراهی بیشتر مدیران ارشد در رفع موانع اجرای این سامانه‌ها و پاسخگوی بهتر به نیاز آنها خواهد شد.

در همین راستا، ژنگ، جیانگ و پنگ[3] (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان طراحی و پیاده‌سازی یک سامانه مدیریت دانش برای حمایت از آموزش مبتنی بر وب در آموزش عالی، به این نکته اشاره می‌کند که امروزه اکثر کالج‌ها دارای سامانه یادگیری مبتنی بر وب هستند. اما اغلب این سامانه‌ها از نیاز مدیریت دانش کاربران غفلت می‌کنند. در این تحقیق، دانشگاه تسینگو به‌عنوان جامعه مورد مطالعه انتخاب شده و نمونه یک سامانه مدیریت دانش بر پایه سامانه آموزشی تحت وب برای آن طراحی شده است. با سامانه مذکور، معلمان و دانش آموزان می‌توانند دوره‌های آموزشی را در طول دوره یادگیری، مدیریت کنند و برای توسعه دانش خود بر اساس آموخته‌های پیشین، برنامه‌ریزی داشته باشند.

1. Baktash, Anvari, Alipurian & Moghimi
2. Coakes, Amar & Granados
3. Zheng, Jiang & Peng

اغلب پژوهش‌های انجام شده، عوامل مؤثر در استقرار و موفقیت مدیریت دانش را فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، حمایت مدیران، منابع انسانی و فناوری اطلاعات می‌دانند. بنابراین نحوه تعامل با عوامل یاد شده، از مهم‌ترین چالش‌های موجود در پیاده‌سازی مدیریت دانش است. دقت عمل در سنجش وضعیت هر یک از این موارد، پیش از ورود به بحث مدیریت دانش در سازمان‌ها، از اقدامات حیاتی برای موفقیت در استقرار مدیریت دانش است. سازمان‌ها ظرفیت‌های متفاوتی با یکدیگر دارند و ممکن است در موارد متفاوتی دچار ضعف باشند. طبیعتاً شناسایی به‌موقع ضعف‌های موجود و برنامه‌ریزی برای برطرف کردن آنها در حین پیاده‌سازی مدیریت دانش، می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر احتمال موفقیت در استفاده از سامانه مدیریت دانش داشته باشد.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع اکتشافی است. همچنین این پژوهش با استفاده از رویکرد تفسیری و با روش کیفی از نوع مطالعه موردی انجام شده است. رویکرد تفسیری به بررسی تجربه زنده از عامل‌های سازمانی در زمینه و متن عملکرد سازمان به‌منظور فهم بهتر آن توجه نشان می‌دهد (Turner, 1983). جامعه پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی که در مجموع ۳۵۰ نفر می‌باشند. نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند از نوع گلوله برفی از میان متخصصان آشنا به حوزه مدیریت دانش که قبلاً در این موضوع به پژوهش پرداخته‌اند انجام شد. تعداد افراد نمونه با توجه به رسیدن به اشباع نظری داده‌ها، انتخاب شده است به این صورت که نمونه‌گیری نظری تا رسیدن مقوله‌ها به اشباع نظری ادامه داشت، که در آن دیگر داده‌ها و اطلاعات جدیدی در ارتباط با مقوله به‌دست نیامد و در پژوهش حاضر با پاسخگویی ۷ نفر از کارکنان به اشباع نظری رسید.

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختار یافته استفاده شد. زمان هر مصاحبه حدود ۳۰ الی ۶۰ دقیقه بوده است؛ از وسیله ثبت‌کننده صدا و یادداشت‌برداری حین مصاحبه برای ثبت داده استفاده شد. پس از مصاحبه، فایل‌ها پیاده‌سازی شد و برای تأیید روایی، مطالب پیاده‌سازی شده توسط چند پژوهشگر و مصاحبه‌شوندگان بررسی شد تا صحت اطلاعات تأیید شود. برای تجزیه‌وتحلیل اطلاعات از تحلیل مضمون یا مبتنی بر تِم[1] با به‌کارگیری نرم‌افزار تحلیل داده‌های کیفی مکس کیودا[2] نسخه ۱۰ استفاده شد.

1. Thematic Analysis
2. MAXQDA (MAX Qualitative Data Analysis software program)

یافته‌های پژوهش

پس از تحلیل داده‌ها و کدگذاری چند مرحله‌ای (باز، محوری و انتخابی) مصاحبه انجام شده برای رسیدن به بهترین مضامین، دلایل فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه مرکز اسناد آستان قدس رضوی در سه مقوله اصلی عوامل سازمانی، عوامل انسانی و عوامل فنی دسته‌بندی شدند و تم‌ها و مضامین مربوط به هر مقوله در جدول‌های زیر به تفکیک ارائه شد.

یکی از مقوله‌های اساسی در عدم پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان مذکور، عوامل سازمانی است. این مقوله شامل مضامینی است که در زیر به‌صورت فهرست‌وار ذکر شده است و میزان فراوانی هر کدام از مقوله‌ها از دیدگاه مشارکت‌کنندگان مشخص شده است.

جدول ۱. عوامل سازمانی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

	مضامین	نمره
عوامل سازمانی	عدم احساس نیاز به سامانه	۷
	عدم توجه به ذخیره دانش افراد باتجربه و استفاده از آن	۷
	وجود اشکال در ساختار سازمانی	۷
	عدم احساس نیاز به اطلاعات	۷
	ارزیابی کارکنان صرفاً بر اساس ملاک‌های موجود مانند (ارزیابی‌های معمول مانند نداشتن تأخیر، امتیاز آموزشی، امتیاز پژوهشی و ...)	۷
	نبود فرهنگ سازمانی مناسب	۶
	عدم ارزیابی کارکنان بر اساس افزایش دانش فردی	۶
	وجود محدودگرهایی مانند چارچوب شرح وظایف	۶
	عدم درک سودمندی ایجاد سامانه مدیریت دانش	۶
	حاکم بودن مدیریت استراتژیک در سازمان	۶
	محافظه‌کاری مدیران و کمبود مدیر اقتضایی	۶
	عدم کاربرد و استفاده از اطلاعات	۵
	عدم وجود محتوا برای مدیریت	۵
	عدم‌تغییر رویکرد سنتی	۵
	فقدان ساختارهای پویا و دانش‌محور	۵
	ساختارهای سازمانی غیر منعطف	۵
	عدم احساس نیاز به طرح نو	۴

	مضامین	نمره
	عدم اجازه تحرک آزادانه به کارکنان با توجه به ساختار بسته سازمان	۴
	پذیرش اجباری فناوری‌های جدید از سوی کاربران	۳
	نداشتن فرهنگ اطلاعاتی	۳

مضامین شناسایی شده در خصوص دلایل و عوامل سازمانی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در جدول (۱) ارائه گردید. همان‌طور که مشاهده می‌شود مؤلفه‌های عدم احساس نیاز به سامانه، عدم توجه به ذخیره دانش افراد باتجربه و استفاده از آن، وجود اشکال در ساختار سازمانی، ارزیابی کارکنان صرفاً بر اساس ملاک‌های فعلی، و عدم احساس نیاز به اطلاعات بیشترین میزان فراوانی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان را داشتند؛ این وضعیت نشانگر درجه اهمیت این مضامین در عدم تخصیص سامانه مدیریت دانش در سازمان مذکور بوده‌اند. برای مثال یکی از مشارکت‌کنندگان در زمینه مضمون (عدم احساس نیاز به سامانه و عدم نیاز به اطلاعات) نظرشان به‌صورت زیر بوده است:

(مهم‌ترین چیز برای توسعه هر امری، نیاز است. دلایل زیادی وجود دارد که چرا احساس نیاز به چنین سامانه‌ای نمی‌شود؟ کلاً سازمان‌هایی که خیلی توسعه‌نگر هستند، و خیلی رو به پیشرفت هستند و شتاب زیادی دارند، این‌ها دنبال تغییرات ویژه هستند؛ و دنبال اهرم‌هایی هستند که برای توسعه‌شان بکار بگیرند. مثلاً سیستم MIS در راستای مدیریت دانش است. بیش از چند دهه می‌گذرد که این جریان وجود دارد. چرا ما به کار نگرفتیم؟ حتی با وجود افراد متخصص، ولی کار درست پیش نرفت. بحث اینترانت، بستر مناسبی برای سامانه مدیریت دانش هست).

(زمانی که مدیران می‌خواهند برای امور حیاتی و مسائل مهم تصمیم بگیرند، نیازمند اطلاعات هستند. ولی ما برای تصمیم‌گیری چقدر به اطلاعات نیاز داریم؟ معمولاً با اطلاعاتی که خودمان داریم و مشاورانی که دم دست داریم، کار را پیش می‌بریم، با هر وضعیتی که هست).

(همچنین مشارکت‌کننده‌ای در زمینه مضمون (عدم توجه به ذخیره دانش افراد باتجربه و استفاده از آن)، این‌گونه بیان می‌دارد:

(شما شاهد هستید، بهترین نیروهای ما در حال بازنشسته شدن هستند. چقدر به فکر هستیم که اطلاعات این‌ها را ذخیره کنیم و به بهترین وجه استفاده کنیم؟ آیا خلأهای دانشی سازمان ما شناخته شده‌اند که دنبال دانش هستیم؟ این‌ها چیزهایی است که باید درباره‌شان کار کنیم و بر روی آنها کار نشده است).

در زمینه مضمون (وجود اشکال در ساختار سازمانی)، یکی از مصاحبه‌شوندگان این‌گونه بیان کردند:

(گاهی مشکل ساختار است. گاهی ساختار به شما اجازه تحرک نمی‌دهد. مجبور هستی در همان

ساختار و با یک شرح وظایف مشخصی کار خودت را پیش ببری. مثلاً اگر ما اجازه بدهیم به کتابخانه وابسته‌مان، دنبال تغییر و تحولات ویژه باشند. بگوییم برحسب تعداد مراجعان شما، حقوق شما افزایش پیدا می‌کند. بعد شما اجازه دارید تابلو را عوض کنید، رنگ میزهایتان را عوض کنید، خیلی کار در اختیار خودتان است. حتی گرفتن نیرو، در اختیار خودشان باشد. ما بر اساس آن میاییم و به شما پاداش می‌دهیم. آیا چنین اختیاری رو ما می‌دهیم؟)

و دیدگاه مشارکت‌کننده‌ای دیگر در این زمینه این است که (ببینید برخی از کارکنان به همان شکل خو گرفتن و عادت کردن. اصلاً حاضر نیستند یک تغییر ویژه انجام بدن. بنابراین سازوکار انگیزشی و پاداشی باید وجود داشته باشه که احساس نیاز بشه. بنابراین برای احساس نیاز یک راهکار دارم. یکی تغییر ساختار، یکی تغییر بحث‌های انگیزشی).

در زمینه مضمون (ارزیابی کارکنان بر اساس ملاک‌های موجود ارزیابی معمول مانند تأخیر نداشتن و...) نظر مشارکت‌کننده‌ای این است که (وقتی که کارمند به محیط کار وارد می‌شود، به کار به‌عنوان محل کسب درآمد فکر می‌کند، بعد توی کار هم مسائلی مثل عدم تأخیر، ورود و خروج منظم و امتیاز آموزشی و ... ملاک ارزیابی است و برای طرف مهم می‌باشد).

از مقوله‌های اساسی دیگر در عدم پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، عوامل انسانی است. این مقوله شامل مضامینی است که در زیر به‌صورت فهرست‌وار ذکر شده و میزان فراوانی هر کدام از مقوله‌ها از دیدگاه مشارکت‌کنندگان مشخص شده است.

جدول ۲. عوامل انسانی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

مضامین		نمره
ضعیف مدیریت در برخی حوزه‌ها		۶
آشنا نبودن کارکنان با مفهوم دانش		۶
عدم آشنایی کارکنان با کاربرد و کارکرد دانش		۶
عدم‌تشخیص تفاوت دانش و اطلاعات		۶
بسنده کردن افراد به اطلاعات خود و مشاوران دم‌دستی		۵
عدم احساس نیاز مدیران به سامانه		۵
عدم توجه کارکنان و مدیران به بخش ثبت تجارب در پرتال سازمانی	به علت بدیهی بودن تجارب و دانش	۵
	انحصاری بودن تجارب و دانش	۵
	عدم تمایل به اشتراک تجارب و دانش	۵
عدم کارایی پرسنل		۴

مضامین	نمره
عدم نیاز مدیران به اطلاعات در هنگام تصمیم‌گیری	۴
مقاومت مدیران در برابر تغییر	۴
تأثیر آموزش‌های قبلی	۴
تأثیر آموزش‌های سازمانی	۳
احساس عدم نیاز به رقابت	۳
کمبود دوره‌های آموزشی	۳
عدم آزادی عمل در کارکنان	۳
ترس از اشتراک دانش برای از دست دادن موقعیت کاری	۳
عدم استفاده از آموزش‌های دانشگاهی	۲
عدم افزایش دانش پیشین	۲
عدم استفاده از دانش برای خلاقیت و نوآوری و بهره‌وری	۲
هدفمند نبودن مدیران ارشد	۲
عدم پذیرش آموزش رسمی از سوی کارکنان	۱
پذیرش آموزش غیررسمی	۱

مضامین شناسایی شده در خصوص دلایل و عوامل انسانی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به‌صورت جدول (۲) ارائه گردید و همان‌طور که مشاهده می‌شود مؤلفه‌های ضعف مدیریت در برخی حوزه‌ها، آشنا نبودن کارکنان با مفهوم دانش، عدم آشنایی کارکنان با کاربرد و کارکرد دانش، و عدم‌تشخیص تفاوت دانش و اطلاعات بیشترین میزان فراوانی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان را داشته‌اند؛ این امر نشانگر درجه اهمیت این مضامین در عدم تخصیص سامانه مدیریت دانش در سازمان مذکور بوده‌اند. برای مثال یکی از مشارکت‌کنندگان در زمینه مضمون (ضعف مدیریت) نظرشان به‌صورت زیر بوده است:

(مدیریت دانش یک برنامه بلندمدت در سازمان‌ها محسوب می‌شود و چون مدیران نمی‌توانند آن‌را اینو با دغدغه‌های جاری سازمان پیوند بدهند، هر چند که مکانیزمش پیاده‌سازی بشود کاملاً در روند فعالیت‌های روزمره هم تأثیر دارد، ولی علی‌الظاهر چون قابل تطبیق نیست، مغفول واقع می‌شود).

مضمون (آشنا نبودن کارکنان با مفهوم دانش) یکی دیگر از عوامل فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان به‌حساب می‌آید که یکی از مشارکت‌کنندگان در این مورد این‌گونه بیان داشته است:

(سامانه مدیریت دانش برای این اجرا نمی‌شود که کارمند و کاربر نمی‌داند دانش چیست که بخواهد

آن‌را آنجا بگذارد شما فرض کنید، ما در اینترانت و پرتالمان یک قسمت را داریم؛ تجارب کتابداران در کتابخانه‌های مرکزی، تجارب کتابداران در کتابخانه‌های وابسته. آیا اصلاً کسی سراغ آن می‌رود؟ آیا کسی در آن مطلب می‌گذارد؟ شما می‌توانید آن‌را رصد کنید و ببینید دیگر پس ما اصلاً نمی‌دانیم دانش چیست و چه چیزی را در آن قرار بدهیم؟)

دیدگاه یکی از مشارکت‌کنندگان در خصوص (عدم آشنایی کارکنان با کاربرد و کارکرد دانش) به این صورت است که:

(متأسفانه کارکنان به ارزش و اهمیت دانش پی نبرده‌اند و از کارکرد و کاربرد دانش آگاهی ندارند و در نتیجه از مزایای آن بهره‌ای نمی‌برند).

در زمینه مضمون (عدم‌تشخیص تفاوت دانش و اطلاعات) نظر مشارکت‌کننده‌ای این است که (اگرچه رشته تحصیلی بسیاری از افرادی در حوزه مدیریت دانش به کار می‌پردازند کتابداری و علم اطلاعات و دانش‌شناسی است با این وجود آنها متأسفانه به‌دنبال فهم تفاوت مفاهیمی مانند اطلاعات و دانش نیستند تا به این واسطه مفهوم دانش را درک کرده و تجارب دانشی خود را در سیستم مدیریت دانشی ثبت کنند و این یکی از معضلات اساسی به حساب می‌آید).

از مقوله‌های اصلی که در عدم پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی دارای اهمیت است، عوامل فنی می‌باشد. این مقوله شامل مضامینی است که در زیر به‌صورت فهرست‌وار ذکر شده و میزان فراوانی هر کدام از مقوله‌ها از دیدگاه مشارکت‌کنندگان مشخص شده است.

جدول ۳. عوامل فنی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

مضامین	نمره
عدم وجود سامانه پیشرفته و تعریف شده متناسب با شرایط سازمانی	۵
بهره‌وری از پرتال سازمانی به‌عنوان سامانه مدیریت دانش	۵
عدم وجود اطلاعات یکپارچه	۵
عدم وجود مخازن دانشی و اطلاعاتی در سازمان	۴
زیرساخت‌های فناوری پیچیده	۲
زیرساخت‌های فناوری سخت	۲
عدم نیاز به سامانه مدیریت دانش به‌عنوان سامانه‌ای جدا از پرتال سازمانی	۱
عدم بروز رسانی مستمر پرتال سازمانی	۱
عدم تشکیل کمیته تخصصی برای مدیریت نرم‌افزار	۱

مضامین شناسایی شده در خصوص دلایل و عوامل فنی فقدان سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی به‌صورت جدول (۳) ارائه گردید. همان‌طور که مشاهده می‌شود عدم وجود سامانه پیشرفته و تعریف شده متناسب با شرایط سازمانی، و بهره‌وری از پرتال سازمانی به‌عنوان سامانه مدیریت دانش بیشترین میزان فراوانی از دیدگاه مشارکت‌کنندگان را داشته‌اند که نشانگر درجه اهمیت این مضامین در عدم تخصیص سامانه مدیریت دانش در سازمان مذکور بوده‌اند. برای مثال نظر یکی از مشارکت‌کنندگان در زمینه مضمون (عدم وجود سامانه پیشرفته و تعریف شده متناسب با شرایط سازمانی) به‌صورت زیر بوده است:

(سامانه مدیریت پیشرفته و تعریف شده‌ای نداریم که متناسب با شرایط سازمان باشد).

نظر مشارکت‌کننده دیگر در خصوص مضمون (بهره‌وری از پرتال سازمانی به‌عنوان سامانه مدیریت دانش)، این‌گونه است که (یک نکته و آن اینکه این سامانه هست و قرار نیست چیز جدیدی بیاید. ما پرتال را داریم که همان می‌تواند نقش سامانه مدیریت دانش را بازی کند)؛ و نظر دیگری در این زمینه (بودجه نیاز ندارید شما پرتال دارید و از همان می‌توانید استفاده کنید).

تحلیل داده‌ها رهنمودهایی از سوی مصاحبه‌شوندگان ارائه داد که آنها نیز در سه مقوله کلی، عوامل سازمانی، عوامل انسانی و عوامل فنی قرار گرفتند و مضامین مرتبط به هر کدام در جدول (۴) ارائه شده است.

جدول ۴. راهکارهای پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

عوامل سازمانی	توجیه نیاز به سامانه خدمات محور مدیریت دانش در سازمان توسط مدیران ارشد
	به وجود آوردن سازوکارهای سامانه
	شناسایی مدل‌ها و سامانه‌های مدیریت دانش
	شناسایی ارزش‌ها در سازمان جهت راه‌اندازی سامانه
	نیاز به طرح و برنامه
	داشتن چشم‌انداز
	رصد تغییر و تحولات در جامعه
	حرکت بر طبق تغییر و تحولات
	جذب دانش از بیرون از سازمان
	تعریف محتوای سامانه مدیریت دانش
	اختصاص زمان برای ثبت ایده‌ها و نوآوری‌ها و تجارب
	ایجاد فرهنگ سازمانی ثبت ایده‌ها و تجارب
	وجود سامانه ارزش‌گذاری ایده‌ها و تجارب
	ثبت تجارب سازمانی: قرار گرفتن آیین‌نامه‌ها و نتایج نشست‌ها در سامانه

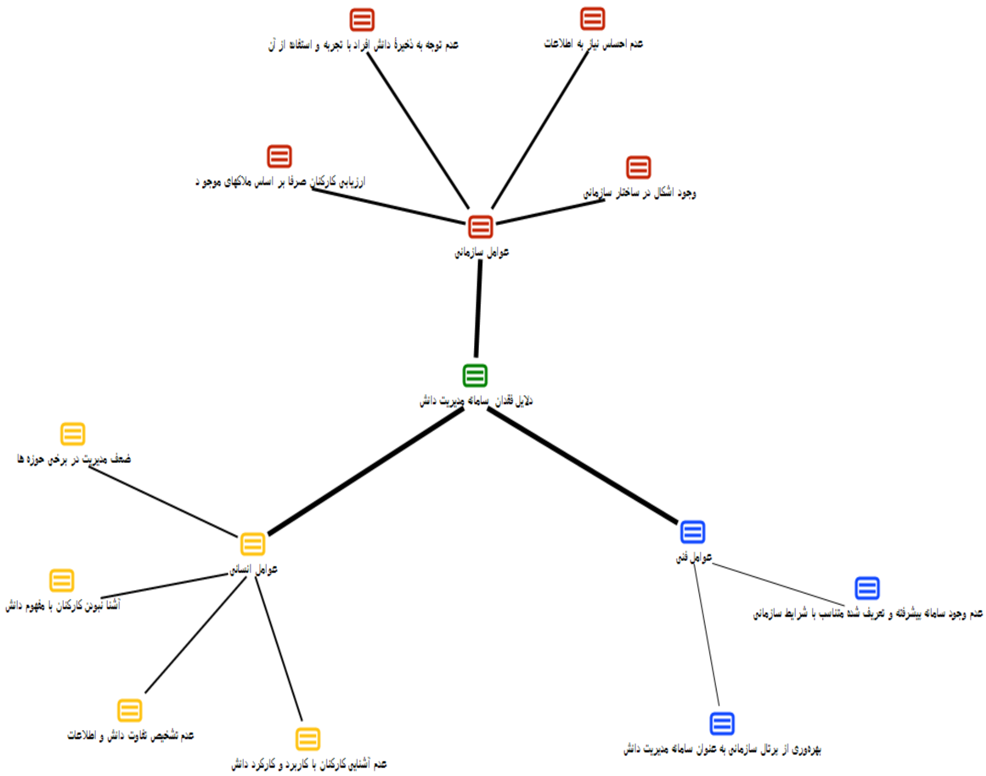
	تعریف بخش‌های مختلف سامانه به‌طور کامل و واضح شکل‌گیری نیاز در بدنه سازمان و مدیریت ارشد تغییر ساختار سازمانی هدف‌گذاری جهت ایجاد سامانه تغییر فرهنگ سازمانی جهت مدیریت دانش از سوی کارکنان اطلاع‌رسانی به کارکنان جهت ثبت ایده‌ها و تجارب و اطلاعات نیاز به بودجه برای راه‌اندازی سامانه جدید مدیریت دانش اقدامات ترویجی و فرهنگ‌سازی
عوامل انسانی	برگزاری جلسات اثربخش مدیران ارشد و ثبت دستور جلسه تغییر در انگیزه کارکنان در به اشتراک گذاشتن دانش ایجاد انگیزه در کارکنان با اصل تشویق و تنبیه جهت اشتراک دانش تعریف قوانین جهت ثبت تجارب فردی و دانش فردی استفاده از شیوه‌های نو و جدید در آموزش ایجاد علاقه به‌واسطه آموزش جهانی اندیشیدن و عمل کردن در سطح ملی آموزش استفاده از دانش در دانشگاه برای محیط‌های کاری ایجاد احساس مفید بودن از انجام کار تشویق کارکنان جهت ثبت ایده‌ها، نوآوری‌ها علاوه بر ثبت تجارب
عوامل فنی	نیاز به زیرساخت‌های فناوری مناسب نیاز به نرم‌افزار جهت پردازش اطلاعات در سامانه مدیریت دانش پردازش تجارب، ایده‌ها و اطلاعات در سامانه مدیریت دانش
عوامل دیگر	همگامی با تغییرات فرهنگی

با توجه به اینکه سه دسته از عوامل سازمانی، انسانی و عوامل فنی موانع پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان محسوب می‌گردند از تحلیل مصاحبه‌های انجام شده راهکارهایی برای هر کدام از عوامل استخراج شده و در قالب جدول (۴) ارائه گردید.

نتیجه

برآیند نظر مصاحبه‌شوندگان نشان می‌دهد، عامل سازمانی و پس از آن عامل انسانی، بیشترین فراوانی را از نظر اثرگذاری بر فرایند پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش دارند. همچنین عامل فنی فراوانی کم‌تری را در این بین داشته است. «عدم احساس نیاز» به‌عنوان زیرمجموعه عامل نخست (سازمان) با توجه نظرات کارشناسان، از

همه موارد اهمیت بیشتری داشت و همه مصاحبه‌شوندگان روی آن تأکید داشته‌اند. منشأ چنین رویکردی به سامانه مدیریت نیاز به واکاوی بیشتری دارد زیرا چنین نگاهی، هرگونه برنامه‌ریزی و تلاش برای توسعه سامانه در سازمان را با تردید مواجه ساخته و در نهایت مانع طرح‌ریزی سامانه می‌شود. در همین رابطه، سایر عناصر سازمانی اثرگذار بر پیاده‌سازی سامانه نیز مورد تأکید بودند که بیشترین آنها عبارت بودند از عدم توجه به ذخیره دانش افراد باتجربه و استفاده از آن، وجود اشکال در ساختار سازمانی، عدم احساس نیاز به اطلاعات، ارزیابی کارکنان صرفاً بر اساس ملاک‌های فعلی. با تحلیل عامل سازمانی، به نظر می‌رسد دو عامل دیگر (انسانی و فنی) به‌طور کامل تحت‌الشعاع آن قرار دارند؛ یعنی در عمل بافت و جو سازمان به‌گونه‌ای است که بر نیروی انسانی و بخش فنی اثر داشته است. چنین وضعیتی در پژوهش‌های دیگر از جمله گزنی (۱۳۸۵)، اخوان و همکاران (۱۳۹۸)، قربانی‌زاده، نوربخش و منصوریان (۱۳۹۰)، رمضانی و سلیمانی (۱۳۹۴)، مشاعی و هوشمند (۱۳۹۶)، اخوان، جعفری و فتحیان (۲۰۰۵) و انواری و همکاران (۲۰۱۱) نیز اشاره شده است. نمودار شماره ۱ دلایل فقدان سامانه مدیریت دانش را در سازمان به نمایش گذاشته و گویای وضعیت سازمان است.



نمودار شماره ۱. دلایل فقدان سامانه مدیریت دانش

ترکیب و برهم‌کنش (مثبت و منفی) دو عامل سازمانی و انسانی فرهنگ سازمانی را شکل می‌دهد. طبق یافته‌های پژوهش، دومین عامل با بیشترین فراوانی اشاره شده در مصاحبه‌ها عامل انسانی است. زیرمجموعه‌های آنکه بیشترین اثرگذاری را می‌توانند در پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش در سازمان داشته باشند عبارت بودند از: ضعیف مدیریت در برخی حوزه‌ها، (آشنا نبودن کارکنان با مفهوم دانش)، (عدم آشنایی کارکنان با کاربرد و کارکرد دانش)، عدم‌تشخیص تفاوت دانش و اطلاعات. این موارد نشان می‌دهد که نیروی انسانی چه در حیطه مدیریت و چه در حیطه اجرا آشنای کافی با مباحث مطرح در حوزه مدیریت دانش ندارند. بنابراین به نظر می‌رسد علیرغم چالش‌های سازمانی چالش‌های نیروی انسانی نیز اضافه می‌شود. به هر حال با توجه به مسائل ساختاری و سازمانی چنین نتیجه‌ای دور از انتظار نیست. پژوهش‌های قربانی‌زاده، نوربخش و منصوریان (۱۳۹۰)، اخوان، جعفری و فتحیان (۲۰۰۵) و کواکس، عمار و گرانادوس (۲۰۱۳) نیز بر این وضعیت تأکید داشتند. این پژوهش‌ها نیز عامل سازمانی و عامل انسانی را دو عنصر مهم و تأثیرگذار در موفقیت استقرار سامانه مدیریت دانش می‌دانند.

از نظر مصاحبه‌شوندگان، گرچه زیرساخت‌های فناوری همه سامانه مدیریت دانش نیست، ولی جزء جدایی‌ناپذیر آن است. از دید آنها با ابزارهای سنتی نمی‌توان دانش رو به تزاید را مدیریت کرد و بین دانش بخش‌های مختلف پیوند برقرار کرد و باید از ابزارهای نوین، اعم از سخت‌افزاری و نرم‌افزاری استفاده کرد. علاوه بر مورد فوق، مصاحبه‌شوندگان دلایلی را ذکر کرده‌اند که به ترتیب اولویت به مهم‌ترین آنها اشاره می‌شود: عواملی از قبیل (عدم وجود سامانه پیشرفته و تعریف شده متناسب با شرایط سازمانی)، بهره‌وری از پرتال سازمانی به‌عنوان سامانه مدیریت دانش، عدم وجود اطلاعات یکپارچه. به‌طور کلی در بخش فنی سه زیرمجموعه حیاتی وجود دارد که عبارتند از زیرساخت، سخت‌افزار، و نرم‌افزار. بنابراین، توجه و ترکیب این سه عامل به‌طور متوازن، تنها بعد فنی پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش را پیش می‌برد. پژوهش‌های دیگر مانند گزنی (۱۳۸۵)، مشاعی و هوشمند (۱۳۹۶) و قربانی‌زاده، نوربخش و منصوریان (۱۳۹۰) اشاره کرده‌اند که زیرساخت‌های فناوری، عاملی مبنایی برای سامانه‌های مدیریت دانش هستند.

عموماً نظام‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری به‌ویژه در حوزه فرهنگ، همچنان سنتی و اغلب با ابزارها و سبک‌های مدیریتی سنتی که بیشتر اطلاعات محور هستند، اداره می‌شوند. بنابراین برای رسیدن به مرحله کاربست دانش، نیاز به تغییرات جدی در نگاه و سیاست‌گذاری است. پژوهش انواری و همکاران (۲۰۱۱) نحوه مدیریت و دیدگاه راهبردی را عمده‌ترین چالش استقرار سامانه مدیریت دانش می‌داند. شایان ذکر است، بیشتر سازمان‌ها چون از مزایا و کارکرد مؤثر دانش، آگاهی عمیقی ندارند، به اطلاعات دم‌دستی و

بانک‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی معمول بسنده می‌کنند و تمایلی به تغییر ندارند، زیرا تغییر به هزینه، کار تیمی و برنامه‌ریزی مبتنی بر شرایط محیطی نیاز دارد.

بدیهی است، سازمان‌ها نیازمند فرهنگ‌سازی و بسترسازی برای جذب و دریافت دانش کارکنان، مشتریان، دانش فرایندها، ذینفعان و پروژه‌ها هستند. دو روش عمده برای اجرایی کردن این ایده وجود دارد، یکی آموزش کارکنان است که می‌توان با دعوت از متخصصان کارآزموده و تشکیل دوره‌های آموزشی به ارتقا سطح بینش و دانش نیروهای سازمان کمک نمود. مشاعی و هوشمند (۱۳۹۶) و پنگ، جیانگ و ژنگ (۲۰۱۳) آموزش و بازآموزی را دو متغیر برای ارتقاء فرهنگ سازمانی جهت استقرار سامانه مدیریت دانش می‌دانند که نتایج آن با پژوهش حاضر مطابقت دارد. دومین روش، اصلاح قوانین نظام ارزشیابی کارکنان است. نظام ارزشیابی عملکردها و خدمات، یکی از بسترهای مناسب برای ترغیب و تشویق کارکنان و نیروهای دانشی سازمان برای ثبت دانش و تجارب شخصی خود در سامانه است که خود نیازمند سازوکار مشخص و دقیقی است. طبق گفته راجرز، همکاری می‌تواند خریداری شود یا اشتراک‌گذاری دانش را می‌توان با پاداش‌های مالی به وجود آورد. نتایج پژوهش کواکس، عمار و گرانادوس (۲۰۱۳) نشان داد، وجود مشوق‌های تأثیرگذار یکی از مهم‌ترین شرایط اکتساب دانش است.

نقش مشاوران و متخصصان در تحولات سازمانی بسیار حائز اهمیت است. شواهد نشان داده است که برخی از مدیران از لحاظ تجربی و دانش آن‌قدر توانمند هستند که به‌راحتی و به‌صورت اقتضایی برخی از تحولات را در سازمان دنبال و اجرایی کنند و آن‌قدر باورمند هستند که می‌توانند مدیران بالادستی و کارکنان را قانع کرده و اهداف خود را اجرایی کنند. اما اگر این‌چنین نبود، و مدیر از هوش و تجربه مدیریتی بالایی برخوردار نبود، و یا به دلیل مشغله و درگیری‌های روزمره اداری، فرصت مطالعه و بررسی نوآوری‌ها و فناوری‌های نوین را نداشت، نقش مشاوران و متخصصان که بدنه علمی و تخصصی سازمان هستند، برای مشاوره، توجیه و اقناع مدیر پررنگ می‌شود.

مدیران سازمان‌هایی که سودآوری برایشان اهمیت دارد برای توسعه و بهبود وضعیت سازمان از مشاوران و متخصصان مطالبه پیشنهاد جدید می‌کنند. اگر مشاوران و متخصصان قادر به ارائه پیشنهاد جدید نباشند، ممکن است آینده شغلی آنها به خطر بیافتد. بنابراین این گروه همواره پویا و هوشیار هستند، پس هدف، انگیزه و جدیت در رسیدن به هدف، موتور محرکه هر سازمان است که نقش مدیران و هنر مدیریت برای تزریق این روحیه در کارکنان حیاتی است.

پیشنهادها

در این پژوهش مشخص شد که سازمان به‌عنوان مهم‌ترین عامل اثرگذار در پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش است. چنین نتیجه‌ای با توجه به شرایط مدیریت در کشور و سازمان‌های ایرانی که عمدتاً متکی به فرد و بدون کار تیمی است، تا حدی بدیهی به نظر می‌رسد. بنابراین توصیه و پیشنهاد برای بهبود این شرایط با توجه به ساختار سازمانی سخت و انعطاف‌ناپذیر و مدیران عالی غیرمتخصص با مشکلات بسیاری همراه است. با این حال به نظر می‌رسد مهم‌ترین پیشنهاد و راه‌حل برای غلبه بر چنین وضعیتی، اتخاذ یک راهبرد دانشی مشخص باشد. در این راهبرد مجموعه‌ای از فرایندها و افراد در یک بازه زمانی مشخص، اهمیت و ارزش سامانه را برای مدیران ارشد تبیین کرده و فضای برنامه‌ریزی برای اجرای سامانه را مهیا می‌کنند. از این‌رو توصیه می‌شود کارگروهی متشکل از کارشناسان زبده و کارآمد سازمان با همکاری متخصصان دانشگاهی و مشاوران علمی طرح توجیهی سامانه مدیریت دانش را برای سازمان تهیه کنند.

با توجه به اینکه عامل انسانی از ساختار سازمانی تأثیر می‌پذیرد و طبق نتایج پژوهش، نقش مهمی در برپایی سامانه مدیریت دانش دارد، به نظر می‌رسد آشنایی کارکنان با این نوع سامانه‌ها نخستین راه‌حل در این راستا باشد. آموزش رسمی برای کارکنان یک راه‌حل کاربردی است؛ برای رفع این مشکل پیشنهاد می‌شود، سازمان دوره‌های تخصصی برای کتابداران و کارکنان سازمان برگزار کند. یکی از اهداف این دوره‌ها باید تربیت مهندس دانش باشد زیرا برای اکتساب دانش نیاز به افراد ماهری است که به آنها، مهندسین دانش گفته می‌شود. بنابراین، پیشنهاد می‌شود سازمان با دعوت از متخصصان و حرفه‌مندان و یا اعزام نیروهای واجد شرایط به دوره‌های آموزشی، نسبت به تربیت نیروهای مذکور اقدام نماید.

دیگر عاملی که نقش کلیدی در برپایی سامانه مدیریت دانش را دارد، مباحث فنی است. با توجه به اینکه ساختار سازمانی به‌طور کلی برنامه‌ای برای توسعه سامانه ندارد و همچنین نیروی انسانی ماهر برای این مهم فراهم نشده است، انتظار داشتن سامانه مدیریت دانش بیهوده است؛ زیرا داشتن چنین سامانه‌ای نیازمند پشتیبانی مدیریت ارشد، تأمین مالی و نیروهای زبردست است که در حال حاضر هیچ گامی در این زمینه برداشته نشده است.

علیرغم این وضعیت پیشنهاد می‌شود تا استقرار کامل و اصولی سامانه مدیریت دانش و به‌منظور حفظ وضعیت موجود دانش سازمان، پرتال سازمان تقویت شود؛ یعنی ماژول‌ها و امکاناتی مانند نقشه‌های دانش مکان‌یاب خبرگان، سامانه مدیریت اسناد، گزارش‌ها (گزارش فعالیت‌ها، جلسات، سمینارها و...)، تفاهم‌نامه‌های همکاری، اطلاعات پرسنلی افراد برای گزینش افراد در پروژه‌های دانشی، قالب نامه‌ها،

اطلاعات مدیریت، تقویت منابع الکترونیکی دانشی، مواد آموزشی، رویدادها، فرم‌ها، تابلوهای اعلانات و نکات قابل توجه (پیشنهادها، توصیه‌ها، نظرات ... که کارکنان مایلند به اطلاعات دیگران برسانند) (اخوان، باقری، ۱۳۸۹)، به امکانات کنونی آن افزوده شود. از این طریق، فرایند تولید و تبادل دانش، پویا و فعال باقی می‌ماند. به هر جهت حائز اهمیت است که پیاده‌سازی این امکانات در سامانه کنونی که برای این کار طرح‌ریزی نشده است، کار و زمان زیادی را مطالبه می‌کند.

منابع

اخوان، پیمان؛ دسترنج ممقانی، نسرین؛ اولیایی، النوش و ثقفی، فاطمه (۱۳۸۹). توسعه فرآیندهای چرخه مدیریت دانش مبتنی بر عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش. *فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست علم و فناوری*، ۳ (۲). بازیابی شده در ۸ مهر ۱۳۹۷ از https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=121312

اخوان، پیمان؛ باقری، روح ا... (۱۳۸۹). *مدیریت دانش، از ایده تا عمل*. تهران: آتی‌نگر.

افجه‌ای، زهرا؛ و افجه‌ای، فاطمه (۱۳۸۵). بررسی عوامل مؤثر برای طراحی الگوی سامانه مدیریت دانش در سازمان‌های انتظامی. *فصلنامه مدیریت و پژوهش‌های دفاعی*، ۱۵ (۸۳). بازیابی شده در ۱۶ مهر ۱۳۹۷ از https://journals.ihu.ac.ir/article_202049.html

آستان قدس رضوی (۱۳۹۵). *واحد آمار روابط عمومی بین‌الملل. آمار سال ۱۳۹۵*. مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.

حریری، نجلا؛ و شاهوار، شبنم (۱۳۸۹). ارتقای رضایت کاربران کتابخانه با استفاده از سامانه مدیریت ارتباط با مشتری: گزارش یک تجربه. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۸۳. بازیابی شده در ۱۷ مهر ۱۳۹۷ از https://www.magiran.com/paper/815213.

رحیم مشاعی، کیارخ؛ و هوشمندآیینی، علی (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر برای استقرار مدیریت دانش در شرکت‌های ساختمانی استان گیلان. *مجله نخبگان علوم و مهندسی*، ۲(۲). بازیابی شده در ۴ شهریور ۱۳۹۷ از https://civilica.com/doc/673668/.

رمضانی، قباد؛ و سلیمی، جمال (۱۳۹۴). شناسایی شاخص‌های مدیریت دانش و وضعیت پیاده‌سازی آنها؛ (مطالعه موردی: دانشگاه کردستان). *مطالعات دانش‌شناسی*، ۲(۵). بازیابی شده در ۴ شهریور ۱۳۹۷ از https://civilica.com/doc/645207/.

صمیعی، یاسر؛ و آقایی، عبداله (۱۳۸۴). ارائه چارچوبی برای ارزیابی عملکرد سیستم های مدیریت دانش. *مطالعات مدیریت صنعتی*، ۳ (۱۰). بازیابی شده در ۱۱ شهریور ۱۳۹۷ از https://jims.atu.ac.ir/article_4385.html.

قربانی‌زاده، وجه الله؛ نوربخش، مهدی؛ و منصوریان، احسان (۱۳۹۰). مدیریت دانش: عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌های عمومی. *فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت انتظامی*، ۶ (۳). بازیابی شده در ۴ شهریور ۱۳۹۷ از http://pmsq.jrl.police.ir/article_92073.html.

قصری، محمد (۱۳۹۱). نظام مدیریت دانش در برنامه چهارم توسعه نیروی انتظامی ج.ا.ایران. *پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی*، ۱۷. بازیابی شده در ۲۹ مهر ۱۳۹۷ از http://osra.jrl.police.ir/article_91265.html.

قماشچی، فردوس (۱۳۹۰). مدیریت دانش پلیسی با رویکرد هستی‌شناسی. *پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی*،۱۳. بازیابی شده در ۲۴ آبان ۱۳۹۷ از https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=177736.

گزنی، علی (۱۳۸۵). صنعت نفت و مدیریت دانش: به‌کارگیری نظام مدیریت دانش در شرکت بریتیش پترولیوم. *بررسی‌های اقتصاد انرژی*، ۲(۴). بازیابی شده در ۱۸ شهریور ۱۳۹۷ از http://oilindustry.ir/(X(1)S(5fqhlwkym0sedb4a3efwhs3i))/Home/showwiki/865.

Akhavan, P., & Pezeshkan, A. (2014). Knowledge management critical failure factors: A multi-case study. *Tehran, Iran: Department of Industrial engineering, University of Science and Technology*. Retrieved September 9, 2018, from DOI:10.1108/VINE-08-2012-0034.

Akhavan, P., Jafari, M., & Fathian, M. (2005). Exploring the Failure Factors of Implementing KnowledgeManagement System in the Organizations. Tehran,, Iran: Exploring failure factors of implementing knowledge management systems in organizations, *Journal of knowledge management practice*. Retrieved September 9, 2018, from https://www.researchgate.net/publication/255859037_Exploring_the_Failure_Factors_of_Implementing_Knowledge_Management_System_in_the_Organizations.

Baktash, L., ANVARI, A., ALIPOURIAN, G.-A., & MOGHIMI, R. (2011). Analysis of Knowledge Management within Five Key Areas. Gachsaran, Iran: *Industrial Management, Gachsaran Branch, I.A.U*. Retrieved September 10, 2018, from https://ideas.repec.org/a/spp/jkmeit/1198.html.

Becerra-Fernandez, I., & Sabherwal, R. (2010). *Knowledge management: systems and processes.* New York: M.E. Sharpe, Inc.

Bruno, A., & Leidecker, j. (1984). Identifying and Using Critical Success Factors. February.*Long Range Planning* 17(1):23–32. Retrieved September 11, 2018, from DOI:10.1016/0024-6301(84)90163-8.

Coakes, E., Amar, A. D., & Granados, M. L. (2013). Success or Failure in Knowledge Management Systems: A Universal Issue. London, UK: *Westminster Business School, University of Westminster*. Retrieved September 9, 2018, from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-642-38862-0_3.

Groher, I., & Weinreich, R. (2016). Software architecture knowledge management approaches and their support for knowledge management activities: A systematic literature review. Linz, Austria: *Information and Software Technology*. Retrieved September 9, 2018, from DOI:10.1016/j.infsof.2016.09.007.

Hegazy, F. M., & Ghorab, K. E. (2014). The Influence of Knowledge Management on Organizational Business Processes and Employees Benefits. *International Journal of*

Business and Social Science. Retrieved September 9, 2018, from DOI:10.5171/2015.928262.

King, W. R., & Marks Jr., P. v. (2008). Motivating knowledge sharing through a knowledge management system. Pittsburgh, USA: *Katz Graduate School of Business*, University of Pittsburgh. Retrieved September 1, 2019, from DOI:10.1016/j.omega.2005.10.006.

Laumer, S., & Wild, U. (2011). Failure of Knowledge Management Systems in the Financial Services Industry. Bamberg, Germany: University of Bamberg.

López-Nicolás, C., & Merono-Cerdán, Á. L. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. Murcia, Spain: *International Journal of Information Management*. Retrieved September 10, 2018, from DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2011.02.003.

Nevo, D., & Chan, Y. E. (2007). A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements. Toronto, Canada: *Operations Management and Information Systems, Schulich School of Business, York University*. Retrieved September 2, 2019, from DOI:.1016/j.im.2007.06.001.

Quaddus, M., & Xu, J. (2005). Adoption and diffusion of knowledge management systems: field studies of factors and variables. Tweed Heads: *Graduate School of Business, Curtin University of Technology*. Retrieved September 6, 2018, from DOI:10.1016/j.knosys.2004.11.001.

Rubenstein-Montano, B., Liebowitz, J., Buchwalter, J., McCaw, D., Newman, B., & Rebeck, K. (2001). A systems thinking framework for knowledge management. Maryland, Columbia, USA: *Department of Information Systems, University of Maryland-Baltimore County*. Retrieved September 8, 2018, from DOI:10.1016/S0167-9236(00)00116-0.

Shin, M. (2004). A framework for evaluating economics of knowledge management systems. Seoul, Republic of Korea: *College of Information and Communications, Hanyang University, Haengdang-Dong, Seongdong-Gu*. Retrieved September 9, 2018, from DOI:10.1016/j.im.2003.06.006.

Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2011). *Decision Support and Business Intelligence Systems* (9). Boston: Pearson.

Turner, B. (1983). The use of grounded theory for the qualitative analysis of organizational behaviour. (20). *Journal of Management Studies*. Retrieved September 2, 2019, from DOI:10.1111/j.1467-6486.1983.tb00211.

Zhang, X., Jiang, D., & Peng, J. (2013). Design and implement a knowledge management system to support web-based learning in higher education. Beijing, China: *Computer and Information Management Center of Tsinghua University*. Retrieved September 9, 2018, from DOI:10.1016/j.procs.2013.09.085.

Examination of Effective Deterrent Factors in the Implementation of Knowledge Management Systems in Knowledge-Based Organizations (A case study of the Organization of Libraries, Museums, and the Documentation Centre of Astan Quds Razavi)

Marjani, Abbas[1]
Atefeh Zarei[2]
Islamic Azad University of Hamadan
Mahdi Zahedi Noghabi
Ferdowsi University of Mashhad
Ali Zarrabi
Cyberspace Manager, AQR Organization
Tahereh Rigi
Narges Oraei
Ferdowsi University of Mashhad

Abstract

Introduction: Knowledge as a fundamental factor of competition and innovation tool in the modern economic world and the scientist has become a valuable commodity and needs proper management. Identifying the factors and obstacles for the implementation of knowledge management system and the lack of formation and implementation of knowledge management systems is one of the basic principles and prerequisites for implementing the knowledge management system in a set.

Methodology: The present study is exploratory in terms of purpose. Also, this research has been done using an interpretive approach and a qualitative method of case study. The population of the present study includes all the employees of The Organization of Libraries, Museums Center of Astan Quds Razavi, which are a total of 350 people. Targeted snowball sampling was performed among experts familiar with the field of knowledge management who have previously conducted research in this regard. The number of sample people according to the theoretical saturation of the data was 7 employees. In this study, in-depth and semi-structured interviews were used to collect data. Thematic or team-based analysis was performed to analyze the data using MAXQDA version 10 qualitative data analysis software.

Findings: After analyzing the data and coding several stages of interviews conducted by several researchers to achieve the best topics, the reasons for the lack of knowledge management system in The Organization of Libraries, Museums Center of Astan Quds Razavi in three main categories: organizational factors, human factors and technical factors were categorized. The results of the interviewees showed that two central factors have not formed the knowledge management system in the organization that the other factors have originated from these two factors, which are:

1 . Marjani54@gmail.com
2 . Atefehzarei@gmail.com

(organizational factor) and (human factor).

Conclusion: The results of the interviewees' opinion show that the organizational factor and then the human factor have the highest frequency in terms of influencing the process of implementing the knowledge management system. It has also had less technical factor in between. "Lack of need for feeling" as a subset of the first factor (organization) was more important than all the cases according to the opinions of experts and all the interviewees emphasized on it. According to the interviewees, although the technology infrastructure is not the entire knowledge management system, it is an integral part of it. In their view, traditional knowledge cannot be used to manage growing knowledge, and new tools and technological infrastructures, including hardware and software, must be used. To reach the stage of applying knowledge, serious changes in attitudes and policies are needed, which can be achieved by training employees and managers. The role of consultants and specialists, who are the scientific and professional body of the organization, is very important for advising, justifying and convincing managers.

Keywords: knowledge management, knowledge management system, The Organization of Libraries, Museums Center of Astan Quds Razavi.

رضایی شریف آبادی، سعید؛ غلامی، شهرزاد؛ کربلا آقایی کامران، معصومه (۱۳۹۹). شناسایی مؤلفه‌های مشترک در مدل‌های رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۲)، ۱۳۹-۱۱۶.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23937.0

شناسایی مؤلفه‌های مشترک در مدل‌های رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی

سعید رضایی شریف آبادی[۱]، شهرزاد غلامی[۲]، معصومه کربلا آقایی کامران[۳]

تاریخ دریافت: ۹۸/۵/۱ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱/۲۹ نوع مقاله : مروری

چکیده

مقدمه: حوزه رفتار اطلاعاتی مشارکتی شامل دو جنبه مهم یعنی اطلاع یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی است که در آن مباحث گوناگونی مانند شناخت، ارزیابی و درک رفتار کاربران با نیاز های اطلاعاتی مشترک و چگونگی تقسیم وظایف، ارتباطات و عملکرد آنها در مواجه با منابع اطلاعاتی ، شیوه بازیابی و دستیابی به اطلاعات به ویژه در محیط وب مورد توجه قرار می گیرد.

هدف: هدف پژوهش حاضر، شناسایی و ارزیابی مدل‌های مطرح در حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی و معرفی عوامل و مؤلفه‌های به کار رفته در هر یک از این مدل‌ها است.

روش‌شناسی: در این مطالعه مروری از روش کتابخانه‌ای برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. چهار مرحله به کار گرفته شده در این پژوهش شامل (اجرای راهبُرد جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی، جمع آوری مقالات مرتبط و بررسی اولیه آنها بر اساس مدل طراحی شده، بررسی نهایی بر مبنای مدل ارزیابی شده در سایر مطالعات، گزینش مطالعات و تحلیل مقالات) می‌باشد. با گردآوری اولیه داده‌ها، جستجو و کاوش منابع و مقالات منتشر شده داخلی و خارجی در دو پایگاه ISI و Scopus انجام شده است. در مجموع ۳۷۴ مقاله از دو پایگاه جستجو و بازیابی شده و همگی مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته ها: شش مطالعه حاوی مدل رفتار اطلاعاتی، اطلاع‌یابی و یا بازیابی اطلاعات مشارکتی یافته و چهار مدل انتخاب شدند.
نتایج حاصل از استخراج مؤلفه‌های هریک از مدل‌ها، حاکی از آن داشت که ۶ عامل و زمینه اصلی مطالعات حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعاتی مشارکتی، شامل آگاهی مشارکتی، تقسیم کار، اشتراک دانش، حفظ دانش و ارزیابی اطلاعات بازیابی شده و کاربرد دانش مشارکتی به‌عنوان مؤلفه‌های اساسی مشترک در اکثر مدل‌ها در نظر گرفته شده‌اند مدل مفهومی حاصل از تعاملات مولفه های شناسایی شده در سایر مدل‌ها منطبق با نتایج این مطالعه ارائه شده است.

نتیجه: علاوه بر تبیین مدل مفهومی رفتار اطلاع یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی، نتایج بیان داشت که عوامل مؤثری دیگری همچون ارتباط،

۱. استاد گروه علم اطلاعات و دانش شناسی. دانشگاه الزهرا، srezaei@alzahra.ac.ir
۲. دانش آموخته دکترای علم اطلاعات و دانش شناسی. دانشگاه الزهرا، (نویسنده مسئول)، gholamish7@gmail.com
۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی. دانشگاه الزهرا، mkamran@alzahra.ac.ir

تصمیم‌گیری تیمی و کاربرد اطلاعات نیز در کنار مؤلفه‌های مورد مطالعه در بسیاری از مطالعات مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته‌اند که حاکی از نیاز به تحقیقات وسیع‌تر به‌منظور کشف و بسط عوامل جدید و مؤثر بر حوزه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی دارند.
کلیدواژه‌ها: بازیابی اطلاعات مشارکتی، اطلاع‌یابی مشارکتی، رفتار اطلاعاتی، مشارکت

مقدمه

رفتار اطلاعاتی یکی از غنی‌ترین زمینه‌های تحقیقاتی در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی است. محققان در مطالعات رفتار اطلاعاتی در دهه‌های گوناگون به شناسایی، جستجو، بازیابی، سازماندهی، تفسیر و استفاده از اطلاعات پرداخته‌اند (Spink & Cole, 2006). این نوع رفتار حوزه‌ای برای توصیف روش‌های مختلفی است که افراد از طریق آن با اطلاعات ارتباط برقرار می‌کنند، و شیوه‌های خاصی را در برمی‌گیرد که افراد درگیر در فرایندهای جستجو و کاربرد اطلاعات به کار می‌برند (Bates, 2010). مطالعات این حوزه می‌تواند شبکه گسترده‌ای را به‌دنبال تعاملات فردی، گروهی و اجتماعی پیچیده با اطلاعات گسترش دهد. و محققان آن چارچوب‌های نظری متفاوتی را برای نمایش و توضیح اطلاعات در مورد رفتارهای فردی و گروهی، در زمینه‌های مختلف (دانشگاه، محیط کار و زندگی روزمره) معرفی نموده‌اند (Liu, 2017). به عقیده ردی و جانسن[1] تمرکز صرف بر رفتار اطلاعات فردی منجر به شکل‌گیری فرایندها و فناوری‌هایی شد که صرفاً از فعالیت‌های اطلاع‌یابی فردی حمایت می‌کنند و بسیاری از مطالعات پیشین هم بر همین جنبه‌های فردی تأکید داشتند، به‌طوری که تمرکز، بر روی الگوی متداول تعامل بین یک کاربر و فناوری بوده است. اما به عقیده ایشان، این امر در محیط‌هایی (چون دانشگاه، مراکز تحقیقاتی و سازمان‌ها) که کار تیمی اهمیت زیادی دارد، مشکل‌ساز بود. در نتیجه، علی‌رغم دیدگاه اولیه متمرکز بر روی رفتار اطلاعاتی فردی، مطالعات بسیاری که به‌دنبال طیف گسترده‌ای از محیط‌های مشارکتی بودند، مورد بررسی قرار گرفتند (Reddy & Jansen, 2008). در حقیقت برای رفع نیازهای اطلاعاتی به صورت گروهی، رفتارهای اطلاعاتی در سطوح جزئی‌تر شامل اطلاع‌یابی مشارکتی و بازیابی اطلاعات مشارکتی به صورت مدل‌هایی مطرح شدند که در آن افراد با مشارکت یکدیگر، در جستجوی اطلاعات بوده‌اند تا یک نیاز اطلاعاتی را به‌طور مشترک مرتفع سازند، که این فرایندها شامل شناسایی مشکل، جستجو، بازیابی و استفاده از اطلاعات به شیوه گروهی و مشارکت برای حل مسئله یا مرتفع نمودن نیاز اطلاعاتی مشترک می‌باشد (Karunakaran & Reddy, 2012a). در واقع این زمینه به درک روند شناسایی مسئله، جستجو و استفاده از اطلاعات توسط دو یا چند

1. Reddy & Jansen

نفر جهت انجام فعالیتی مشخص و با هدفی خاص می‌پردازد (Foster, 2007). مطالعات حوزه رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی به‌عنوان فعالیتی که در آن دو یا چند فرد برای شناسایی اطلاعات، انجام یک کار و یا حل یک مشکل با هم ارتباط برقرار می‌کنند (Talja & Hansen, 2006)، تلاش برای هموار کردن درکی مفهومی از دو حوزه جستجو و بازیابی اطلاعات مشارکتی و بهبود طراحی سیستم‌های منطبق با آنها را آغاز نموده است (Reddy & Jansen, 2008). در واقع آنگونه که ادومیئوا[1] با استفاده از مدل آشیانه‌ای سطوح رفتار اطلاعاتی ویلسون[2] (۲۰۰۰) در خصوص شناسایی زیرمجموعه‌های قابل انطباق در حوزه رفتارهای اطلاعاتی مشارکتی، سطوح مربوطه را معرفی نمود، رفتار اطلاعات مشارکتی در سطح کلان، اطلاع‌یابی مشارکتی در سطح جزئی‌تر آن و حوزه بازیابی اطلاعات مشارکتی نیز به‌عنوان یک سطح جزئی‌تر، در زیرمجموعه رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی قرار گرفته است (Odumuyiwa, 2013). بر این اساس، رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی عبارت است از تمام رفتارهایی که افراد به صورت مشارکتی و به‌منظور تشخیص نیاز اطلاعاتی، جستجو، بازیابی، اشتراک اطلاعات، ارزیابی، تحلیل، معنابخشی به اطلاعات بازیابی شده و استفاده از اطلاعات به‌دست آمده انجام، می‌دهند (Karunakaran, Spence, 2010). صالح و لارج[3] نیز رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی را شامل فرآیندهای شناسایی مسئله پژوهش، تجزیه‌وتحلیل اطلاعات مورد نیاز، طراحی پرس‌وجو، تعامل بازیابی، ارزیابی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و نتایج و استفاده از نتایج برای حل مشکل دانستند. این تعریف شامل جنبه‌های شناختی انسان (تعریف مسئله، شناسایی و تجزیه‌وتحلیل اطلاعات نیاز دارد)، و استفاده از اطلاعات برای حل مشکل) و جنبه‌های فناورانه (استفاده از سیستم‌های بازیابی اطلاعات، پرس‌وجو، و فیلتر نتایج مشترک) است (Saleh & Large, 2011) و بسیاری از محققین این حوزه نیز در خصوص ابعاد در برگیرنده تعریف آنها توافق دارند. با تکیه بر دیدگاه ادوموئیوا، رفتار بازیابی اطلاعات مشارکتی نیز به‌عنوان سطحی جزئی‌تر حوزه اطلاع‌یابی مشارکتی، روند دسترسی به اطلاعات مرتبط در یک فعالیت حل مسئله خاص، به صورت ضمنی و صریح را در بردارد که شامل درک تعاملات مستقیم افراد با یکدیگر و یا غیرمستقیم آنها مانند منابع اطلاعاتی (اسناد، یادداشت‌ها، ارقام و...) در حین فعالیت کاری درگیر با فرایند جستجو و بازیابی اطلاعات است، که می‌تواند در یک محیط کاری خاص و یا در یک جامعه یا محیط بازتر روی دهد (Hansen & Järvelin, 2005). بر اساس نظر فرناندو لونا[4] و همکارانش (۲۰۱۰) به نظر می‌رسد

1. Odumuyiwa
2. Wilson
3. Saleh & Large
4. Fernández-Luna

که پنج حوزه پژوهشی اصلی وجود دارد که بخش قابل توجهی از بازیابی اطلاعات مشارکتی را تشکیل می‌دهند. این زمینه‌های اصلی عبارتند از: تقسیم کار، اشتراک دانش، آگاهی گروهی، حفظ و ارزیابی دانش. در مجموع هنگامی که یک تیم کاری درگیر فعالیت‌های اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی است، افراد آن در چارچوب سازمانی که در آن کار می‌کنند عمل می‌کنند، و دستیابی به درکی عمیق از ویژگی فرایندهای مرتبط با بازیابی اطلاعات گروه آغاز نگاه متخصصان به اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی است (Luna, Huete, Pérez, & Rodríguez, 2010). به هر روی، توجه به رویکردها و مباحث مورد تأکید در حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات، در دهه‌های اخیر در مطالعات بسیاری از محققان قابل مشاهده و ارزیابی می‌باشد و اهمیت آن را می‌توان در مدل‌های ارائه شده و تحقیقات وسیعی که در بسترهای مختلف انجام گرفته است، مشاهده نمود. مقاله حاضر نیز با هدف شناسایی مؤلفه‌های مشترک مورد توجه قرار گرفته در مدل‌های پیشین، اقدام به شناسایی متغیرها، ابعاد و ویژگی‌ها و تحلیل ساختار این مدل‌ها نموده است، تا زمینه‌های شناخت و درک بیشتر محققان در حیطه مباحث اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی و ارائه رویکردهای تحقیقاتی جدیدتر افزایش یابد.

روش تحقیق

این پژوهش یک مطالعه مروری تحلیلی می‌باشد که در آن از روش کتابخانه‌ای به‌منظور گردآوری اطلاعات بهره گرفته شده است. پژوهش با مرور منابع و مقالات منتشر شده و در دسترس داخلی و خارجی در چهار مرحله انجام گردید که این مراحل شامل اجرای راهبُرد جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی، جمع‌آوری مقالات و بررسی اولیه آنها بر اساس مدل ارائه شده، بررسی نهایی بر مبنای مورد ارزیابی قرار گرفتن مدل ارائه شده در سایر مطالعات، گزینش مطالعات و تحلیل مقالات بود. بدین ترتیب با جستجوی کلیدواژه‌های انگلیسی شناخته شده در عنوان و موضوع پایگاه‌ها، درمجموع ۳۷۴ مقاله در حوزه رفتار اطلاعات مشارکتی، رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی نمایه شده در پایگاه‌های Scopus و ISI که در فاصله زمانی بین سال‌های ۱۹۹۷ تا ۲۰۱۸ انتشار یافته بودند، استخراج گردید و متن کامل آنها مطالعه و بر اساس روش تحقیق و یافته‌های ارائه شده و مدل طراحی شده، ارزیابی شدند. مقالاتی که زبان اصلی آنها غیر از زبان انگلیسی بود، از مطالعه خارج گردید. روش تحقیق، متغیرهای مورد بررسی و وجود یا عدم وجود مدل در این مطالعات ارزیابی شد. در نهایت در بین مطالعات بررسی شده، تنها ۶ مدل معتبر در حوزه رفتار اطلاعاتی،

اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی یافته شد که شامل (مدل‌های مشارکتی پرکاپ[۱]، هانسن و یارولین[۲]، ردی و جانسن[۳]، شاه[۴]، کاروناکاران، اسپنس و ردی، یو و هی[۵]) بودند. در گام بعد به‌منظور اعتبار سنجی آنها، به مرور ارجاعات انجام گرفته به این مطالعات و تحقیقاتی که به این مدل‌ها شاره نمودند و یا آن‌ها را به کار گرفته‌اند، پرداخته شد. هر شش مدل در سایر مطالعات دارای استنادات قابل توجهی بوده و از آنها به‌عنوان مدل‌های معتبر یاد شده بود. از بین این ۶ مدل یافته شده، ۲ مدل (ردی و جانسن؛ یو و هی) به رویکرد کلی رفتار اطلاعات مشارکتی و ۴ مدل به‌طور اختصاصی بر حوزه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی تمرکز داشتند، که مدل‌های ارائه شده توسط (پرکاپ، هانسن و یارولین، شاه و نیز کاروناکاران، ردی و جانسن[۶]) را در برمی‌گرفت. در پژوهش حاضر نیز با توجه به هدف اصلی که ارزیابی مدل‌های اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی بود، ۴ مدل نامبرده جهت تحلیل انتخاب شده و مؤلفه‌های اصلی آنها به دقت شناسایی و سپس استخراج گردید. در مرحله بعد، بر اساس زمینه‌های اصلی ذکر شده در تعریف صالح و لارج[۷] در حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی که پیشتر به آن اشاره شد، مؤلفه‌های استخراج شده از ۴ مدل مورد بررسی از لحاظ سنجش و کاربست زمینه‌های اصلی مورد بررسی قرار گرفت. در ادامه به تشریح، بررسی و تحلیل مدل‌های گزینش شده پرداخته می‌شود.

مدل رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی پرکاپ

پرکاپ از اولین محققان اطلاعاتی است که مدل‌های جستجوی اطلاعات را از دیدگاه مشارکتی به چالش کشیده است. وی مدل‌های مختلف اطلاع‌یابی را بیش از حد، فردگرا یافت و قصد داشت ابعاد مشترک جستجوی اطلاعات در بین تیم‌ها را مطالعه کند (Prekop, 2002)؛ چرا که مطالعات در مورد جستجوی اطلاعات مشارکتی قبل از پرکاپ اغلب ابتدایی و اکتشافی بوده و غالباً در محدوده کار مشارکتی مبتنی بر کامپیوتر قرار داشتند. او یک مطالعه کیفی با استفاده از روش گراندد تئوری در حوزه رفتار اطلاعاتی بر روی یک گروه نظامی انجام داد که حدود سه سال به طول انجامید. سه جزء در اطلاع‌یابی مشارکتی که توسط او شناسایی شد، عبارت بودند از: ۱) نقش‌ها در اطلاع‌یابی، ۲) الگوهای اطلاع‌یابی، و ۳) زمینه‌ای که

1. Prekop
2. Hansen & Järvelin
3. Reddy & Jansen
4. Shah
5. Yue & He
6. Karunakaran, Reddy & Spence
7. Saleh & Large

نقش‌ها و الگوهای آنها اجرا می‌شوند (Prekop, 2002). بافت و زمینه اطلاع‌یابی مشارکتی، آنچه که در مجموع شناخته شده، همچنین تاریخچه گروه کاری و هنجارهای گروه، قوانین اجتماعی و ساختار اجتماعی را پوشش می‌دهد. چشم‌انداز نیز هدف و انگیزه‌های اجرای اطلاع‌یابی به شیوه مشارکتی را بیان می‌نماید. از دید او در چارچوب این مدل فعالیت‌ها و فرایندهای اطلاع‌یابی مشارکتی در قالب وظایف و نقش‌ها انجام می‌گیرد و اعضای گروه، نقش‌های متفاوتی را برای جستجوی اطلاعات به کار می‌گیرند و دروازه نیز به‌عنوان راهی برای دسترسی به اطلاعات رسمی و غیررسمی در بستر سازمانی عمل می‌کند. همچنین در حیطه نقش‌ها موارد زیر توسط پرکاپ شناسایی شد (شکل ۱).

۱) **گردآورنده اطلاعات:** وظیفه اصلی جمع‌کننده اطلاعات، یافتن و جمع‌آوری اطلاعات خاص است. گردآورنگان اطلاعات علاقه مند هستند که اطلاعات مورد نیاز را از دروازه‌ها و چشم‌اندازهای اطلاعاتی دریافت و برای کاربست در سایر نقش‌ها هماهنگ نمایند.

۲) **ارجاع‌دهنده اطلاعات:** ارجاع‌دهنده اطلاعات کم‌وبیش، به صورت آگاهانه در همکاری با گردآورنده اطلاعات کار می‌کند. گردآورندگان اطلاعات، آشکارا آنچه را که تهیه نمودند، انتشار می‌دهند و ارجاع‌دهنده اطلاعات دستورالعمل‌های مرتبط با به‌کارگیری این اطلاعات را به آنها می‌دهد.

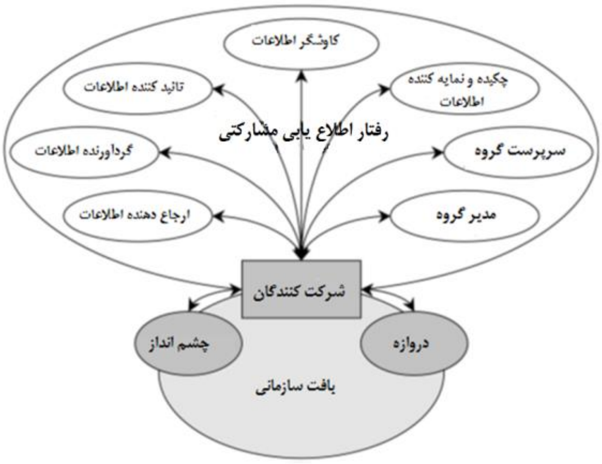
۳) **تأییدکننده اطلاعات:** تأییدکننده، اطلاعات جمع‌آوری شده را تأیید می‌کند. این اغلب یک بخش ضمنی از فرایند اطلاع‌یابی می‌باشد. تأییدکننده بر چندین عامل، مانند دقت و کامل بودن و کیفیت و سودمندی اطلاعات تمرکز دارد.

۴) **عاملان وظیفه اطلاع‌یابی:** این وظیفه با شناسایی نیاز اطلاعاتی شروع و سپس با انجام فعالیت جستجوی اطلاعات برای برآورده ساختن این نیاز ادامه می‌یابد. عاملان فعالیت اطلاع‌یابی را نظارت کرده و به ضرورت اقدامات لازم را انجام می‌دهند.

۵) **چکیده‌نویس و نمایه‌ساز اطلاعات:** نمایه‌ساز با ارائه خلاصه‌ها و ابزارهای اطلاعاتی در حوزه سازمانی خود، مانند کتابدار مرجع عمل می‌کند. این خلاصه‌ها و ابزارهای اطلاعاتی توسط گردآورنده و عاملان اطلاع‌یابی استفاده می‌شود.

۶) **سرپرست گروه:** سرپرست گروه مسئول ارائه پشتیبانی اداری به گروه کاری و مسئول سازماندهی اطلاعاتی که ناشی از جستجوی اطلاعات است را بر عهده دارد. این شخص همچنین مسئول بسیاری از بخش‌های رسمی و غیررسمی کار در گروه کاری است.

۷) **مدیر گروه:** کار گروه را راهبری و نظارت می‌کند؛ مناقشات را حل ومسیر کار را هدایت کرده، نظارت بر پیشرفت را انجام داده و این حس را در افراد ایجاد می‌نماید که آنها به گروه تعلق دارند. پرکاپ در مطالعه خود برخی از الگوهای تعامل بین نقش‌ها را در حوزه‌های مختلف شناسایی کرد و به تحقیقات آتی پیشنهاد نمود که الگوهای بیشتری را مطالعه و تأیید کنند (Prekop, 2002).



شکل ۱. مدل اطلاع‌یابی مشارکتی پرکاپ (۲۰۰۲)

تشریح و تحلیل مدل

مطالعه پرکاپ یک نمونه اولیه از منظر فعالیت‌های مشارکتی است. مطالعه کیفی او رفتار اطلاع‌یابی را از جنبه فرایند گروهی بررسی داشته است. هیلگارد[1] در خصوص مدل پرکاپ بیان می‌کند که او رفتارهای اطلاع‌یابی مشارکتی یک گروه نظامی را که برای بررسی قابلیت فرماندهی و کنترل نیروهای دفاعی استرالیا ایجاد شده بود، مورد بررسی قرار داد و در این پروژه سه ساله، هفت نقش مختلف مرتبط با اطلاع‌یابی مشارکتی را شناسایی کرد که تأثیر مهمی در شناخت ماهیت اطلاع‌یابی به شیوه مشارکتی داشته است (Hyldegard, 2009). مدل اطلاع‌یابی مشارکتی پرکاپ، شامل آنچه که در مجموع از محتوای تاریخچه گروه کاری، هنجارهای گروه، قوانین اجتماعی و ساختار اجتماعی حاکم بر آنها شناخته می‌شود، بود (Foster, 2007). ماهیت نقش‌ها و سهم هریک از افراد در گروه بر اساس میزان تجربیات، تخصص‌ها و توانمندی‌ها تعریف می‌شوند. این مدل به لحاظ تأکید بر نقش‌های گوناگون افراد در گروه که ماهیت

1. Hyldegard

مشارکتی فرایند اطلاع‌یابی را نخستین بار به صورت مدلی منسجم، به تصویر کشیده است، ارزشمند و پراهمیت شناخته می‌شود.

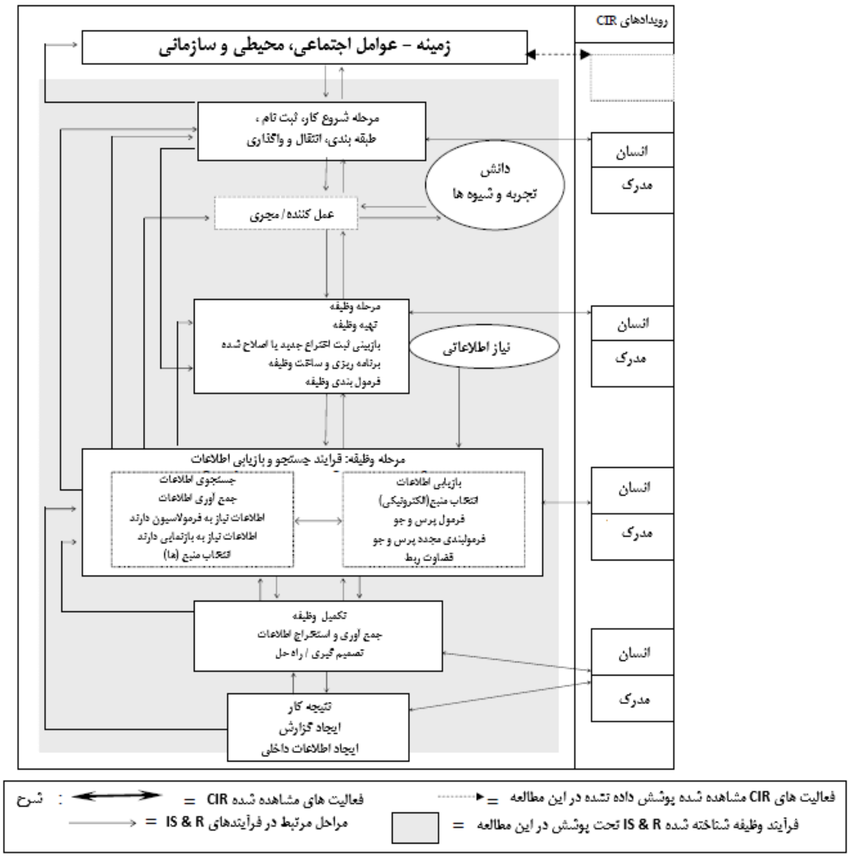
مدل بازیابی اطلاعات مشارکتی هانسن و یارولین[1]

مدل هانسن و یارولین (۲۰۰۵) برای بازیابی اطلاعات مشارکتی در حوزه ثبت اختراعات دفتر ثبت اختراع سوئد مبتنی بر مشاهدات تجربی از روند اجرای ثبت اختراع از مرحله گردآوری اطلاعات تا زمان ثبت و با استفاده از یک مدل کلی جستجو و بازیابی اطلاعات بوده است. این فرآیند کار ثبت اختراع را به سه سطح اصلی تقسیم می‌کند:

۱) سطح وظیفه کار (شامل مراحل شروع، آماده‌سازی و برنامه‌ریزی وظایف و تکمیل کار است)،
۲) سطح وظیفه جستجوی اطلاعات؛
۳) سطح وظیفه بازیابی اطلاعات.

هر سطح یک فرآیند فرعی دارد که در شکل (۲) قابل مشاهده می‌باشد. این چارچوب فرایند جستجو و بازیابی اطلاعات را به‌عنوان فرایندهای پویا و تعاملی تعبیه شده در محیط کاری بزرگ‌تر در نظر می‌گیرد و فعالیت بازیابی اطلاعات مشارکتی را در هر مرحله جستجو و بازیابی اطلاعات نشان می‌دهد.

1. Hansen & Järvelin



شکل ۲. مدل بازیابی اطلاعات مشارکتی در حوزه ثبت اختراع هانسن و یارولین (۲۰۰۵)

این چارچوب می‌تواند به صورت دو فرآیند به‌طور موقت توضیح داده شود: یک فرآیند اولیه و اصلی این است که فرایند جستجوی و بازیابی اطلاعات عمومی و روابط بین مرحله شروع کار ثبت و طبقه‌بندی و مرحله اعطای وظیفه را توصیف می‌کند و علاوه بر این، در سمت راست چارچوب نیز، آنها یک فرآیند ثانویه فعالیت‌های مشترک را توصیف می‌کنند که شامل هر دو رویدادهای مرتبط با مدرک و مرتبط با بازیابی اطلاعات مشارکتی انسان است. فرایند بازیابی اطلاعات مشارکتی ممکن است به سطح جزئی‌تری تبدیل شود. بخش‌های کسب آگاهی و دانش، تقسیم کار و به اشتراک‌گذاری اطلاعات و استراتژی‌ها، مؤلفه‌های مهم در فرآیندهای بازیابی اطلاعات مشارکتی را در این مدل توصیف و تشریح می‌کنند. این مدل جنبه‌های مهم اینکه چه زمانی و چگونه فعالیت‌های مشارکتی در عملکرد وظیفه کاری اتفاق می‌افتد را نشان می‌دهد (Hansen & Järvelin, 2005).

تشریح و تحلیل مدل: بنا بر نظر هرتزوم[1]، هانسن و یارولین (۲۰۰۵)، با بررسی وضعیت اجتماعی و سازمانی اداره ثبت اختراع سوئد، به‌طور تجربی نشان دادند که مشارکت فعال می‌تواند در سراسر مراحل فرایند اطلاع‌یابی شامل: شناسایی مشکل، برنامه‌ریزی، جستجو و تکمیل و مشخص شود (Hertzum, 2008). آنها در جریان بررسی شیوه‌های بازیابی اطلاعات مشارکتی کارکنان اطلاعات در ادارات ثبت اختراعات متوجه شدند که آگاهی کارکنان از فعالیت‌های کاری یکدیگر، نقش مهمی در موفقیت این فعالیت مشارکتی ایفا می‌کند. در واقع مطالعه آنها بازیابی اطلاعات مشارکتی را از دیدگاه وظیفه محور مورد بررسی قرار داده است. هانسن و یارولین نشان دادند که فعالیت‌های بازیابی اطلاعات مشارکتی غالباً به‌طور هم‌زمان انجام می‌پذیرد و در مدل طراحی شده این چارچوب، وظایف زیر در سه سطح اصلی سطح وظیفه کاری، سطح وظیفه جستجوی اطلاعات، سطح وظیفه بازیابی اطلاعات اهمیت دارد که ممکن است بازیابی اطلاعات مشارکتی همیشه در تمام سه مرحله اتفاق نیافتد (Widén & Hansen, 2012).

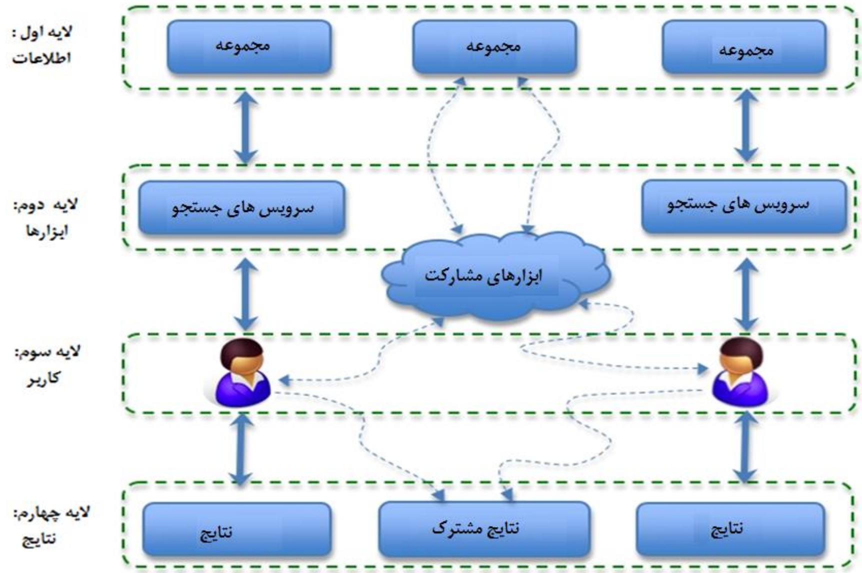
مدل رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی شاه[2]

شاه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات را از چشم‌انداز یک مدل مشارکتی توصیف می‌کند. این مدل بر پنج جنبه اصلی تمرکز دارد: الف) دسترسی به اطلاعات، ب) اطلاع‌یابی مشارکتی، ج) بازیابی اطلاعات مشارکتی، د) سازماندهی و ه) استفاده از اطلاعات. اطلاع‌یابی مشارکتی که عبارت است از جستجو و بازیابی اطلاعات مشارکتی، به‌عنوان یک فرآیند عمدی و تعاملی که کاربران با اطلاعات مورد نیاز مشترک، با استفاده از ابزار سنتی یا همکاری برای دستیابی به اهداف اطلاعات شخصی و مشترک، با هم مشارکت می‌کنند (Shah, 2010). این مدل، رفتارهای جستجو و بازیابی اطلاعات مشارکتی را در یک دیدگاه مشارکتی وسیع‌تر در کنار ارتباطات، همکاری، هماهنگی بررسی می کند (Shah, 2008, 2010). ساختار مدل بر اساس چهار لایه شامل: اطلاعات، ابزار، کاربران و نتایج است. لایه اول از منابع اطلاعات با قالب‌های مختلف تشکیل شده است (شکل ۲). لایه دوم لایه میانی میان منابع اطلاعاتی و کاربران است و شامل ابزارهای اطلاعاتی، رابط، خدمات جستجو و تکنیک‌ها می‌باشد (Shah, 2008). لایه سوم شامل گروهی از کاربران است که برای دسترسی به اطلاعات از ابزار استفاده می‌کنند. لایه چهارم از نتایج جستجو که شامل جستجوهای مرتبط، صفحات وب، بوک مارکینگ، برچسب‌ها یا یادداشت‌ها از وب می‌باشد،

1. Hertzum
2. Shah, chirag

تشکیل شده است و دانش‌هایی است که کاربران از فرایند جستجوی اطلاعات کسب می‌کنند (Shah, 2008). در مورد جستجوی اطلاعات مشارکتی، شاه ۳ مرحله کلی مشارکت‌گری[1] (۱۹۸۹) و ۹ زیر پردازش جستجوی اطلاعات مارچیونینی[2] (۱۹۹۵) را به کار گرفت (Marchionini, 1995). سه مرحله مشارکتی که از گری اتخاذ شده است، پیش مذاکره یا تنظیم مشکل، تنظیم مسیر و پیاده‌سازی است (Gray, 1989). مرحله پیش مذاکره شامل شناخت، مذاکره و ایجاد درک مشترک درباره نیازهای اطلاعاتی است. این همچنین شامل انتخاب سیستم اطلاعاتی یا منابع مورد استفاده و تقسیم وظایف بین اعضا است. مرحله تنظیم جهت، مرحله اصلی در فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی است و شامل اعضای گروهی است که منافع و علایق شخصی خود را شناسایی می‌کنند و آنها را با منافع مشترک هماهنگ می‌کنند تا به اهداف مشترک دست یابند. آخرین مرحله، مرحله اجرایی است که شامل: الف) فرمول جستار جستجو، ب) اجرای جستجو د) بررسی نتایج، الف) استخراج اطلاعات و ایجاد درک مشترک است. در مرحله آخر، اعضای گروه می‌توانند تصمیم بگیرند تا فرآیند فوق را قبل از اینکه تجمیع شوند، منعکس یا تکرار کنند (Shah, 2010). به‌طور خاص، با توجه به این مدل، تمرکز اتصال لایه ۱ و ۲ بر روی بازیابی اطلاعات است، در حالی که ارتباط بین لایه ۲ و ۳ و لایه ۳ و ۴ بر روی تعامل کامپیوتر-انسان و مدیریت اطلاعات شخصی متمرکز است (González-Ibáñez, 2013). شاه[3] در سال ۲۰۱۴ به‌منظور مطالعه کارکرد مدل خود مؤلفه‌های آگاهی اعضا، دسترسی به اطلاعات، سازماندهی، تقسیم کار، حفظ، کاربرد و ارزیابی اطلاعات بازیابی شده به شیوه مشارکتی را نیز مورد بررسی و مطالعه قرار داد.

1. Gray
2. Marchionini
3. Shah

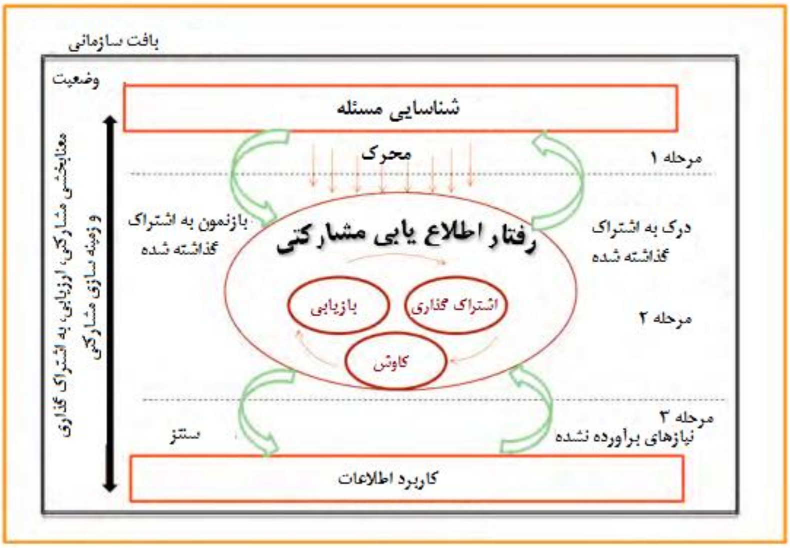


شکل ۳. مدل جستجو و بازیابی اطلاعات مشارکتی (شاه، ۲۰۰۸)

تشریح و تحلیل مدل: مدل شاه (۲۰۰۸) طرح ارزشمند و در خور توجهی در جداسازی اجزای فرایند اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی در لایه‌های مدولار (مقایسه‌ای) ارائه داد؛ به‌طوری که در آن چگونگی اتصال فرایندها و مؤلفه‌های دخیل در این حوزه به خوبی به تصویر کشیده شده است. این مدل به‌رغم گرایش به ماهیت سیستمی رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی، در عمل مستقل از حوزه سیستمی، جنبه‌های مرتبط با عوامل انسانی مانند رفتار، فرآیندهای شناختی، عاطفی و نحوه ارتباط آنها با شیوه‌های مرتبط با اطلاعات را در برگرفته است. او از مجموعه مطالعات خود چارچوب جدیدی را ارائه کرد که در آن ۱۱ بعد از ابعاد فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی شناسایی شدند که عبارتند از ۱. قصد، ۲. فعال بودن، ۳. هم‌زمانی، ۴. محل، ۵. نقش/واسطه سیستم و کاربر، ۶. سطح آگاهی، ۷. سطح تعامل، ۸. نقش‌های کاربر، ۹. قدرت اتصال، ۱۰. تعادل، و ۱۱. استفاده از اطلاعات (Hertzum, 2010). اما از نقاط ضعفی که می‌توان بر این مدل اذعان داشت آن است که شاه آن‌را تنها بر اساس مطالعات و مفاهیم قبلی و با مروری گذشته‌نگر، در زمینه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی پیشنهاد کرد.از این‌رو به‌منظور سنجش کارایی و اعتبار این مدل، نیاز به مطالعات تجربی بیشتری می‌باشد که در آن گروه‌های مختلفی از کاربران، انواع مختلف وظایف مشارکتی را برای دستیابی به نیازها و اهداف اطلاعات شخصی یا مشترک خود به کارگیرند.

مدل رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی مشارکتی کاروناکاران، اسپنس و ردی[1]

این یک مدل رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی است که در بستر سازمان تعبیه شده و هر دو زیر مجموعه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی را در برگرفته است. شکل (۴) سه جنبه اصلی مدل را نشان می‌دهد که عبارتند: شناسایی مشکل، جستجوی اطلاعات مشارکتی و استفاده از اطلاعات. شناسایی مشکل مرحله‌ای است که همکاران مشکل اطلاعات را شناسایی می‌کنند، بازنمون مشترکی ارائه می‌دهند و درک مشترکی از وضعیت وجود خواهند داشت (Karunakaran & Spence, 2010). آگاهی از ارتباطات گروه در این مرحله حائز اهمیت است که در آن، اشکال مختلف ارتباطات از جمله گفتگو، ارتباطات کلامی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات واضح است. این مدل، اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی را به‌عنوان یک فرآیند صریح مشاهده می‌کند.



شکل ۴. مدل رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی مشارکتی در سازمان (کاروناکاران، اسپنس و ردی، ۲۰۱۰)

این فرآیند شامل کسب فعال یا غیرفعال اطلاعات همراه با دیگر فعالیت‌ها مانند جستجو، بازیابی اطلاعات و به اشتراک‌گذاری است. به زعم این محققین رفتار اطلاعاتی مشارکتی شامل مجموعه‌های دیگری از فعالیت‌هایی است که در تمام سه مرحله اتفاق می‌افتد و عبارتند از: ایجاد حس مشترک؛ که شامل بسط مشارکت و درک معنا، به اشتراک‌گذاری و ارزیابی اطلاعات است که شامل ارزیابی شناسایی اطلاعات

1. Karunakaran, Spence & Reddy

مورد جستجو، ارزیابی اطلاعات و بازیابی و آمیختن اطلاعات است (Karunakaran, Spence, 2010). این مدل با نگاهی جامع ، رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی را توصیف کرده و آن‌را شامل شناسایی نیازهای اطلاعاتی، اطلاع‌یابی، بازیابی اطلاعات، ارزیابی، استفاده و به اشتراک‌گذاری اطلاعات در نظر می‌گیرد (Karunakaran, Reddy & Spence, 2013a).

تشریح و تحلیل مدل: کاروناکاران، اسپنس و ردی در مطالعه خود سه عامل اساسی را شناسایی کردند که باعث می‌شود اعضای تیم، فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی را به کار بگیرند. این عوامل عبارتند از: (۱) عدم تخصص (۲) نیاز به اطلاعات پیچیده و (۳) عدم دسترسی راحت به اطلاعات (Karunakaran, Reddy, 2012). بر اساس مدل آنها نحوه رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی در بافت سازمانی در ۳ مرحله قابل توصیف است که عبارتند از: شناسایی مشکل، جستجوی اطلاعات به شیوه مشارکتی و کاربرد اطلاعات. آنها اطلاع‌یابی مشارکتی را به‌عنوان یک فرآیند قابل تکرار برای جستجو، بازیابی و به اشتراک‌گذاری در نظر گرفتند که زمینه‌یابی و معنابخشی مشارکتی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و گزینش و غربالگری آن، فعالیت‌هایی است که از طریق این سه مرحله انجام می‌شود (Yihan & Tombros, 2013). بر مبنای این مدل به‌طور کلی رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی، هنگامی که افراد با هم برای درک و تدوین یک نیاز اطلاعاتی از طریق به اشتراک‌گذاری بازنمون‌های مشترک کار می‌کنند و اطلاعات مورد نیازشان را از طریق یک فرایند چرخه‌ای جستجو، بازیابی و به اشتراک‌گذاری کاوش می‌کنند و سپس این اطلاعات کسب شده را مورد استفاده قرار می‌دهند، مشاهده می‌شود (Aydin, 2017). بر این اساس تعامل بین افراد، ادغام منابع اطلاعاتی تقسیم شده و ارتباطات کاربران اطلاعاتی است که رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی را از رفتار اطلاع‌یابی فردی متمایز می‌کند (Karunakaran, Reddy, & Spence, 2013b).

بحث

مطالعه حاضر با هدف شناسایی و معرفی مدل‌های مطرح در حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی و متعاقب آن ارزیابی عوامل و مؤلفه‌های مورد تحقیق در هر یک از این مدل‌ها تبیین شد. به‌منظور شناسایی مؤلفه‌های مشترک و اصلی در حوزه مطالعات اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی، مؤلفه‌های ارائه شده در مدل‌های این حوزه مورد ارزیابی قرار گرفته و مطابق با (جدول۱) استخراج گردید.

جدول ۱. مؤلفه‌های مورد ارزیابی در مدل‌های بازیابی اطلاعات مشارکتی

ردیف	نام مؤلف مدل	سال	موضوع	مؤلفه‌های مورد مطالعه
۱	پرکاپ[1]	۲۰۰۲	اطلاع‌یابی مشارکتی	نقش (گردآوری، کسب، ارجاع، تائید، کاوش، نمایه‌سازی، مدیریت) بافت (حفظ، تدوین چشم‌انداز، کاربرد)
۲	هانسن و یارولین[2]	۲۰۰۵	بازیابی اطلاعات مشارکتی	آگاهی، تقسیم کار، به اشتراک‌گذاری، حفظ، کاربرد.
۳	شاه[3]	۲۰۰۸	اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی	آگاهی، دسترسی، سازماندهی، تقسیم کار، حفظ، کاربرد و ارزیابی
۴	کاروناکاران، ردی و جانسن[4]	۲۰۱۳	اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی	شناسایی مسئله، جستجو و کسب، به اشتراک‌گذاری، کاربرد، ارزیابی

نتایج حاصل از استخراج مؤلفه‌های هریک از مدل‌ها، حاکی از آن داشت که ۶ عامل و زمینه اصلی مطالعات حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعاتی مشارکتی شامل آگاهی مشارکتی، تقسیم کار، اشتراک دانش، حفظ دانش و ارزیابی اطلاعات بازیابی شده و کاربرد دانش مشارکتی به‌عنوان مؤلفه‌های اساسی مشترک در اکثر مدل‌ها در نظر گرفته شده‌اند. این برونداد مفهومی به مراتب گسترده‌تر از تعریفی است که ردی و جانسن در ۲۰۱۰ در این خصوص بیان داشتند. در تعریف ایشان اطلاع‌یابی مشارکتی فعالیتی است که در آن افرادی با همکاری هم، به‌دنبال اطلاعات هستند و یک نیاز اطلاعاتی را مرتفع می‌سازند و این تعریف شامل: جستجو، بازیابی و استفاده از اطلاعات برای حل یک مسئله بیان شده است (Reddy & Jansen, 2010). اما دقت نظر در مؤلفه‌های مورد سنجش در مدل‌های مورد مطالعه مشخص می‌کند که علاوه بر این مؤلفه‌ها، عوامل دیگری نیز می‌توانند به‌عنوان ابعاد اصلی حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی مورد مطالعه قرار گیرند که شاید در همه مدل‌ها به آن‌ها اشاره نشده است. بررسی ویژگی‌ها و ساختارهای ارائه شده در هریک از مدل‌های مورد مطالعه در این پژوهش حاکی از گستره عوامل مؤثر بر روند اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی داشته و همین امر موجب گردیده است تا پژوهش در آن از منظرهای مختلفی مورد توجه محققان قرار گیرد. اگرچه وجود مؤلفه‌های بنیادی و اساسی مشترک در بسیاری از این مدل‌ها ماهیت ساختاری آن‌را نمایان می‌سازد، اما مطالعات انجام گرفته بر روی کاربران

1. Prekop
2. Hansen & Järvelin
3. Shah
4. Karunakaran, Spence and Reddy (2013a)

گوناگون اطلاعاتی همراه با رویکردهای ویژه، مؤلفه‌های متنوع و جدیدی در هر یک از مدل‌های ارائه نموده است که خود پیچیدگی ساختاری و عدم شناخت کامل از ماهیت عملکردی این زمینه تحقیقاتی را افزون‌تر می‌سازد. در این راستا تحلیل مدل‌های معرفی شده در مطالعه حاضر، ابعاد تحقیقاتی هریک از آنها را به‌منظور به‌کارگیری در پژوهش‌های آتی، تبیین نموده و نقاط قوت و ضعف هریک را در نظر محققین نمایان می‌کند.

فوستر[1] در ۲۰۰۶ مدل پرکاپ را مورد ارزیابی قرار داد و بر ویژگی تبیین نقش‌ها در این مدل تأکید داشت (Foster, 2007). از مهمترین نقاط قوت مدل پرکاپ به‌عنوان نخستین مدل ارائه شده در حوزه اطلاع‌یابی مشارکتی، توجه ویژه وی به تعریف و شناسایی نقش‌های کاربران در این فرایند می‌باشد که شناخت مسئولیت‌ها و تقسیم کار بین کاربران را در فرایند کار تیمی و مشارکتی تسهیل می‌بخشد (Lee, 2013). اما برخلاف اهمیت ویژه‌ای که به این بخش داده شده است، بر جنبه‌های دیگری چون نگهداشت اطلاعات و دانش مشارکتی، ارزیابی آن‌ها و نحوه به اشتراک‌گذاری این اطلاعات توجه عمیق و دقیقی صورت نگرفته است. همین مسئله درک روند انجام این فرایند را در بستر یک فعالیت مشارکتی مشکل نموده است، چرا که در مورد چگونگی روند آنچه که کاربران در هنگام مشارکت انجام می‌دهند به‌طور عملیاتی و مشخص اطلاعاتی ارائه نمی‌کند و چگونگی نحوه تغییر رفتار آنها در جریان اطلاع‌یابی مشارکتی در زمان‌ها و مراحل مختلف کار را مدنظر قرار نمی‌دهد.

در مدل هانسن و یارولین (۲۰۰۵) نیز که در سال ۲۰۰۷ توسط فولی و همکارانش[2] و در سال ۲۰۰۸ توسط گلوچینسکی[3] مورد ارزیابی قرار گرفت، تأکید بر «وظایف» و «فعالیت‌ها» به‌عنوان واحد اساسی در بازیابی اطلاعات مشارکتی موجب شد تا این روند به‌عنوان یک فعالیت دسترسی به اطلاعات مربوط به یک فعالیت خاص حل مسئله مورد توجه قرار گیرد و عواملی چون میزان درک کاربران، ارزیابی روند تعاملات مشارکتی کمتر مورد توجه واقع شود. بر مبنای یافته‌های آنها، آگاهی افراد از فعالیت‌های کاری یکدیگر، نقش بسیار مهمی را در فعالیت‌های اطلاع‌یابی مشارکتی بر عهده دارد، به‌طوری که در مطالعات ایشان آگاهی از مسئولیت‌های کاری همکاران تیم و فعالیت‌های اطلاعاتی در حمایت و تسهیل به اشتراک‌گذاری و بازیابی اطلاعات و مشارکت در محل کار، به رسمیت شناخته شده است.

از سوی دیگر مطالعات شاه مسیر جدیدی برای تفکر در مورد جستجوی اطلاعات متمرکز بر محتوا ایجاد نمود و سهم برجسته‌ای را در شناخت آگاهی ما در زمینه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی

1. Foster
2. Foley, Smeaton, & Jones
3 .Golovchinsky

به‌وجود آورد. اما وی مدل خود را بر اساس مطالعات و مفاهیم قبلی و به روش تحلیل گذشته‌نگر در این زمینه پیشنهاد کرد و اظهار داشت که این مدل می‌تواند در ارزیابی سیستم‌های مشارکتی اطلاعات مورد استفاده قرار گیرد. بر اساس دیدگاه نامبارو[1] که در سال ۲۰۱۶ به ارزیابی و کاربست الگوی شاه پرداخته بود، این مدل بر اساس مراحل و فرایند جستجوی اطلاعات مرتبط با عواملی چون: شناسایی نیاز اطلاعاتی، تعریف یا باز تعریف آن، شناخت، مذاکره و ایجاد درک مشترک، جستجوی اطلاعات و ارزیابی نتایج اطلاعات است (Ndumbaro, 2016). اما نکته قابل توجه در مدل شاه که در سال ۲۰۱۱ با همکاری گنزالس ایبنز[2] به بسط و ارزیابی آن بر اساس مدل «فرایند جستجوی اطلاعات» کولثاو[3] پرداخت، این است که برخلاف مدل کاروتاکاران و همکارانش، از دیدگاه شاه مراحلی مانند اکتشاف و شناسایی، فرمول‌بندی و گردآوری و ارزیابی اطلاعات از فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی متمایز نبوده و به‌عنوان مؤلفه‌ها و ساختار اصلی آن در نظر گرفته می‌شوند. این در حالی است که در مدل کاروناکاران، ردی و اسپنس اطلاع‌یابی مشارکتی به‌عنوان یک فرآیند تکراری برای جستجو، بازیابی و به اشتراک‌گذاری در نظر گرفته شده است و زمینه‌یابی و معنابخشی مشارکتی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و ارزیابی و غربالگری، فعالیت‌هایی است که از طریق این سه مرحله انجام می‌شود؛ اگرچه مدل آنها در حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی تعبیه شده در بستر سازمان است و شامل سه مجموعه وسیع از فعالیت‌های رفتاری حاوی شناسایی مشکل، جستجوی اطلاعات مشارکتی و بازیابی اطلاعات می‌شود (Ndumbaro, 2016)، اما نکته قابل توجه در این مدل آن است که مؤلفه‌های فرمول‌بندی مسئله، ارزیابی اطلاعات و نحوه بازخورد و تداوم فرایند در صورتی که عدم برآورده شدن نیاز اطلاعاتی ناشی از نقص مرحله جستجو نباشد، از محدوده فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی حذف شده و یا به‌عنوان فعالیت‌های جنبی آن مورد توجه قرار گرفته‌اند و صرفاً "جستجو، بازیابی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات" به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی در این حوزه در نظر گرفته شدند.

مقایسه مدل‌ها

در مقایسه میان مدل‌های بررسی شده که در جدول ۲ به آن‌ها اشاره شده است، می‌توان دریافت جنبه‌های گوناگونی که هریک از آنها ارائه نموده‌اند، منطبق با نگرش و دیدگاه‌های محققان آن، ابعاد جدیدی را در حوزه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی ارائه می‌کنند. مدل پرکاپ با تأکید ویژه بر

1. Ndumbaro
2. González-Ibáñez
3. Kuhlthau

نقش‌های اختصاصی اگرچه رویکردی وظیفه محور بر فرایند اطلاع‌یابی مشارکتی داشت اما توجه به بافت، اهداف و زمینه‌های اجرای این فرایند، آن‌را ارزشمند و در خور توجه نمود. در مقایسه با مدل پرکاپ، مدل ارائه شده توسط هانسن و یارولین با دیدگاهی تخصصی‌تر بر مسائل بازیابی اطلاعات مشارکتی، سه مؤلفه اثرگذار شامل (آگاهی، به اشتراک‌گذاری اطلاعات و تقسیم کار) شناخته شده و بنیادین را معرفی نمود. اما این مدل نیز همانند پرکاپ با تأکید بر نقش‌ها سه سطح وظیفه را در روند اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی تعریف نموده است. حال این نکته قابل توجه است که آیا همه فعالیت‌های مشارکتی از سطوح تعریف شده تبعیت می‌نمایند؟چراکه اغلب افراد یک گروه برحسب توانمندی‌ها، دانش و مهارت‌های اطلاع‌یابی می‌توانند در زمان مورد نیاز و در مراحل گوناگون فرایند اطلاع‌یابی مشارکت داشته و ایفای نقش کنند. در مقایسه با مدل هانسن، مدل شاه اما با در نظر گرفتن مؤلفه‌های دیگری مانند دسترسی به اطلاعات، سازماندهی و کاربرد این اطلاعات ابعاد تازه‌تری را در باب ماهیت رفتار اطلاع‌یابی مشارکتی مطرح ساخت. از دیگر ویژگی‌های مدل وی توجه به رویکردهای سیستمی و لایه‌های تعامل کاربر و سیستم در جریان اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات به شیوه مشارکتی است؛ که از این لحاظ، امکان بهره‌برداری از ساختار مدل را در زمینه طراحی و تولید سیستم‌های تعاملی و مشارکتی فراهم می‌نماید. مدل کاروناکاران و همکارانش نیز از حیث توجه به مفاهیم جدید و بسیار مهمی چون معنابخشی مشارکتی، ارزیابی اطلاعات، درک و بازنمون به اشتراک‌گذاری شده بسیار مورد توجه محققان قرار گرفته است. همچنین مشابه با مدل پرکاپ، در نظر گرفتن بافت و زمینه اجرای فرایند اطلاع‌یابی، اهمیت توجه به بستر و محیط اطلاع‌یابی را مورد تأکید قرار می‌دهد. از دیگر ویژگی‌های مهم این توجه به فرایند چرخه‌ای بودن مراحل اجرای آن می‌باشد. اگرچه فرایند بازخورد و تکرار فعالیت‌ها در مدل هانسن و یارولین هم قابل مشاهده است، اما در این مدل، بازگشت و یا تکرار فرایند می‌تواند در هر مرحله روی دهد و محدود به سطوح و یا مراحل خاصی نمی‌باشد.

در نگاهی جاع قابل درک است که جنبه‌های اجتماعی و جمعی دانش و تجربه‌های انسانی رفتار اطلاعاتی؛ شامل فرآیندهای اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی، رابطه بین افراد و به اشتراک‌گذاری دانش و تجارب با دیگران است و این فرایندها جستجو، گردآوری و تبادل اطلاعات و دانش را در برمی‌گیرند. مشارکت در اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات ممکن است شامل تقسیم یک نیاز اطلاعاتی و استراتژی‌های جستجو، نتایج و پردازش بیشتر اطلاعات بازیابی شده، تفسیر، فیلتر کردن، ترکیب یا آرشیو بالقوه اطلاعات مفید افراد در مخازن گروه باشد (Hansen & Klas, 2007) و به اشتراک‌گذاری اطلاعات نیز به‌عنوان یک فرآیند که مشارکت‌کنندگان را قادر به خلق دانش و حفظ آگاهی در میان همکاران و ایجاد

درک مشترک می‌سازد (Hertzum, 2010)، در این فرایند به‌عنوان عامل مؤثر دیگری شناخته شود.

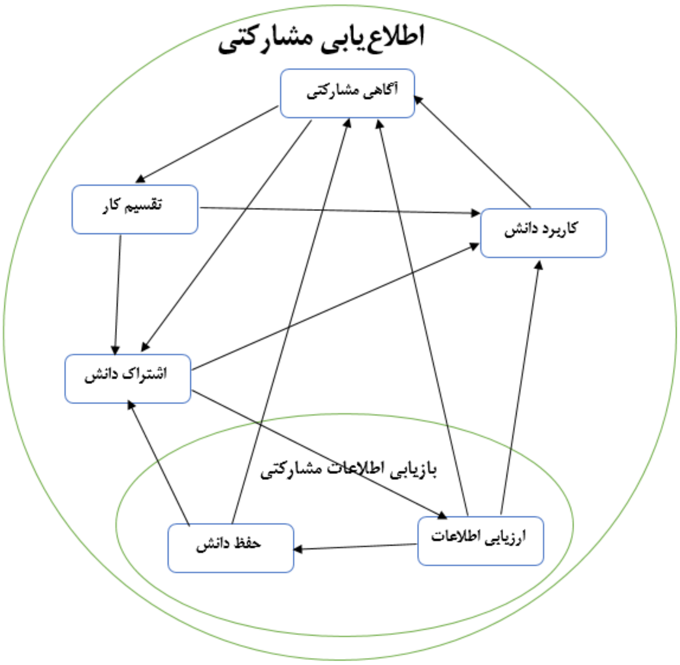
جدول ۲. مقایسه مدل‌ها و مؤلفه‌های ارائه شده آنها در حوزه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی

ردیف	مؤلف مدل	سال	موضوع	مؤلفه‌های مورد مطالعه	ویژگی مدل	مزایا
۱	پرکاپ[1]	۲۰۰۲	اطلاع‌یابی مشارکتی	نقش (گردآوری، کسب، ارجاع، تائید، کاوش، نمایه‌سازی، مدیریت اطلاعات) بافت (حفظ، چشم‌انداز، کاربرد اطلاعات)	تأکید ویژه بر نقش‌های اختصاصی، بافت و مخازن دانشی تیم	رویکرد وظیفه محور، توجه به هدف و انگیزه‌های اطلاع‌یابی
۲	هانسن و یارولین[2]	۲۰۰۵	بازیابی اطلاعات مشارکتی	آگاهی، تقسیم کار، به اشتراک‌گذاری، حفظ، کاربرد.	تأکید بر نقش‌ها و مسائل بازیابی اطلاعات مشارکتی	توجه به نقش‌های سازمانی، عوامل اجتماعی، تعامل کاربر و رویکرد چرخه‌ای
۳	شاه[3]	۲۰۰۸	اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی	آگاهی، دسترسی، سازماندهی، تقسیم کار، حفظ، کاربرد و ارزیابی	توجه به رویکردهای سیستمی و لایه‌های تعاملی کاربران	معرفی پنج جنبه اصلی اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی و معرفی ۱۱ بعد در اطلاع‌یابی مشارکتی
۴	کارونا کاران، ردی و جانسن[4]	۲۰۱۳	اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی	شناسایی مسئله، جستجو و کسب، به اشتراک‌گذاری، کاربرد، ارزیابی	توجه به معنابخشی مشارکت، ارزیابی، درک و بازنمون اطلاعات اشتراک‌گذاری	چرخه‌ای بودن مدل، توجه به بافت سازمانی و شناسایی عوامل سه‌گانه به‌کارگیری اطلاع‌یابی مشارکتی

بر این اساس با توجه به یافته‌های حاصل از تحلیل و ارزیابی ساختار مدل‌ها و پژوهش‌های پیشین، در شکل (۵) مدل مفهومی حاصل از تعاملات مؤلفه‌های شناسایی شده در سایر مدل‌ها منطبق با نتایج این مطالعه ارائه شده است. با توجه به مدل با شروع فرایند اطلاع‌یابی، آگاهی مشارکتی افراد منجر به تقسیم وظایف در بی اعضای تیم‌ها می‌گردد و بر اساس تقسیم کار تعریف شده میان آنها، دانش به اشتراک گذاشته می‌شود. اطلاعات بازیابی شده از طریق به اشتراک‌گذاری میان سایرین، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و در صورت دارا

1. Prekop
2. Hansen & Järvelin
3. Shah
4. Karunakaran, Spence and Reddy

بودن کیفیت و اعتبار مناسب، در جریان فعالیت‌های اطلاعاتی تیم کاربرد می‌یابد و یا در صورت نیاز در مخازن دانشی تیم ذخیره می‌شود تا در مراحل بعدی استفاده شود. دانشی که توسط افراد مورد استفاده قرار گرفته است، مجدداً منجر به ایجاد تغییر در آگاهی ایشان در جریان فعالیت‌های اطلاع‌یابی مشارکتی می‌گردد و این فرایند می‌تواند تا حل مسئله اطلاعاتی و برطرف شدن نیاز اطلاعاتی مشترک افراد ادامه یاد.



شکل ۵. مدل مفهومی روابط بین مؤلفه‌های شناسایی شده رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی

نتیجه

در بسیاری از متون حوزه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی، از آگاهی و تقسیم کار، حفظ، اشتراک دانش و ارزیابی کار مشارکتی به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی در فعالیت‌های مشارکتی یاد شده است (Hansen & Järvelin, 2005; Shah, 2010). اما عوامل مؤثری دیگری همچون ارتباط، تصمیم‌گیری تیمی و کاربرد اطلاعات نیز در کنار مؤلفه‌های مورد مطالعه در بسیاری از مطالعات مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته‌اند که حاکی از نیاز به تحقیقات وسیع‌تر به‌منظور کشف و بسط عوامل جدید و مؤثر بر حوزه اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات مشارکتی دارند. براساس نتایج حاصل از تحلیل مدل‌های و بر پایه مدل مفهومی این پژوهش، عامل آگاهی، امکان برقراری ارتباطات هدفمند رسمی یا غیررسمی را بیش‌ازپیش موجب

گردیده و شناسایی جریان فعالیت‌ها به‌ویژه در شبکه‌های همکاری علمی را به‌منظور بهره‌برداری از ابزارهای اطلاعاتی و یا تداوم مشارکت به شیوه‌های هم‌زمان یا غیر هم‌زمان را ایجاد می‌نماید. از سوی دیگر، امکان شناسایی وظایف و تقسیم کار را بین مشارکت‌کنندگان بر اساس دامنه، تخصص و نوع فعالیت‌های مشارکتی طراحی و شناخته شده، ارائه می‌کند. در این روند تقسیم کار بر اساس خط‌مشی‌های سازماندهی شده، وظایف اعضای تیم همانند فعالیت‌های مرتبط با کاوش، بازیابی و کاربرد اطلاعات را بازمی‌نمایاند. عموماً در همین مرحله است که ابزارهای لازم به‌منظور اجرا و تکمیل هر یک از وظایف تیمی مشخص و محرز می‌گردند. بدیهی است نتایج و برونداد حاصل از اجرای هریک از این وظایف در قالب فعالیت‌های گوناگون در مراحل به اشتراک‌گذاری اطلاعات در بستر مشارکت افراد انتقال می‌یابد و با تسهیم این دانش کسب شده، اعضای تیم قادر به ارزیابی محتوای اطلاعاتی به‌دست آمده جهت کاربرد و بهره‌برداری از آن در روند انجام فعالیت‌ها و دستیابی به هدف پیش‌بینی شده خواهند بود. ارزیابی اطلاعات و دانش به کار گرفته شده، بینش افراد در خصوص اخذ تصمیمات توسط اعضا، کاربرد و یا حذف اطلاعات را ارتقا و بهبود خواهد داد. اما به هر روی می‌بایست بیان داشت هنوز هم محققان بسیاری در پی کشف و شناسایی مؤلفه‌های تأثیرگذار نوینی در عرصه رفتار اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعاتی مشارکتی مشغول به تحقیق می‌باشند و برای روشن شدن این ابعاد پژوهشی جدید، از زمینه های گوناگون علم اطلاعات در حوزه رفتار اطلاعاتی کاربران و فناوری‌های وابسته، همانند نرم‌افزارهای مشارکتی محور یاری می‌جویند. همین امر زمینه‌های تحقیقاتی بسیاری را در اختیار محققان داخل کشور قرار می‌دهد تا با بهره‌برداری از پتانسیل‌های پژوهشی موجود در مسیر شناخت و معرفی مؤلفه‌های نوین این حوزه گام بردارند.

منابع

Aydin, A. M. (2017). Cognition to Collaboration: User-Centric Approach and Information Behaviour Theories/Models. *Informing Science*, *20*(1), 1–17. DOI:10.28945/3615

Bates, M. (2010). Information Behavior. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (Vol. 3, pp. 2381–2391). https://doi.org/10.1007/978-3-642-11497-7

Fernández-Luna, J. M., Huete, J. F., Pérez-Vázquez, R., & Rodríguez-Cano, J. C. (2010). CIRLab: A groupware framework for collaborative information retrieval research. *Information Processing and Management*. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2009.10.009

Foley, C., Smeaton, A. F., & Jones, G. J. F. (2007). Combining Relevance Information in a Synchronous Collaborative Information Retrieval Environment. In *Collaborative and social information retrieval and access : techniques for improved user modeling* (pp. 140–164). https://doi.org/10.4018/978-1-60566-306-7.ch007

Foster, J. (2007). Collaborative information seeking and retrieval. *Annual Review of Information Science and Technology*, *40*(1), 329–356.

https://doi.org/10.1002/aris.1440400115
Golovchinsky, G., & Morris, M. R. (2008). Report on the 1st Collaborative Information Retrieval Workshop. *D-Lib Magazine*, *14*(7/8), 1. https://www.researchgate.net/profile/Pernilla-Qvarfordt/publication/220478691_Collaborative_Information_Seeking/links/56f9922708ae95e8b6d401ba/Collaborative-Information-Seeking.pdf#page=46
González-Ibáñez, R. I. (2013). *A study of positive and negative affective states in collaborative information seeking*. Rutgers University-Graduate School-New Brunswick. https://doi.org/doi:10.7282/T30863BV
González-Ibáñez, R., & Shah, C. (2012). Investigating positive and negative affects in collaborative information seeking: A pilot study report. *Proceedings of the ASIST Annual Meeting*. https://doi.org/10.1002/meet.14504901378
Hansen, P., & Järvelin, K. (2005). Collaborative Information Retrieval in an information-intensive domain. *Information Processing and Management*, *41*(5), 1101–1119. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2004.04.016
Hansen, P., & Klas, C. (2007). Knowledge Sharing in Information Seeking and Retrieval Situations. *Social Information Retrieval for Technology-Enhanced Learning*, (journey 14), 67–68. http://ftp.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-307/paper09.pdf
Hertzum, M. (2008). Collaborative information seeking: The combined activity of information seeking and collaborative grounding. *Information Processing and Management*. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2007.03.007
Hertzum, M. (2010). Breakdowns in collaborative information seeking: A study of the medication process. *Information Processing and Management*. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2009.10.005
Hyldegard, J. (2009). Beyond the search process - Exploring group members' information behavior in context. *Information Processing and Management*. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2008.05.007
Karunakaran, A., & Reddy, M. (2012). The role of narratives in collaborative information seeking. *International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work, GROUP*, 273–276. Sanibel Island. https://doi.org/10.1145/2389176.2389217
Karunakaran, A., Spence, P., & Reddy, M. (2010). Towards a model of collaborative information behavior. *ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*. Savannah, GA. New York. https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.513.32&rep=rep1&type=pdf
Karunakaran, A., Reddy, M. C., & Spence, P. R. (2013a). Toward a model of collaborative information behavior in organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. https://doi.org/10.1002/asi.22943
Karunakaran, A., Reddy, M. C., & Spence, P. R. (2013b). Toward a model of collaborative information behavior in organizations. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. https://doi.org/10.1002/asi.22943
Kramer, R. (2011). Collaborating: Finding Common Ground for Multiparty Problems. In *Academy of Management Review* (Vol. 15, pp. 545–547). https://doi.org/10.5465/amr.1990.4309133
Lee, J. (2013). A Comparative Analysis of Collaborative Information Behavior Models in Information Behavior Research. *Journal of the Korean Society for Information*

Management. https://doi.org/10.3743/kosim.2013.30.3.183

Liu, J. (2017). Toward a unified model of human information behavior: an equilibrium perspective. *Journal of Documentation, 73*(4), 666–688. https://doi.org/10.1108/JD-06-2016-0080

Ndumbaro, F. (2016). *Collaborative information behaviour (CIB) of undergraduates in selected universities in Tanzania.* of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg, South Africa. http://hdl.handle.net/10413/12964

Odumuyiwa, V. (2013). Collaborative Information Seeking in the Competitive Intelligence Process. In *Competitive Intelligence and Decision Problem* (pp. 69–91). Wiley. https://ir.unilag.edu.ng/handle/123456789/5013

Prekop, P. (2002). A qualitative study of collaborative information seeking. *Journal of Documentation*, *58*(5), 533–547. https://doi.org/10.1108/00220410210441000

Reddy, M. C., & Jansen, B. J. (2008). A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams. *Information Processing and Management*, *44*(1), 256–273. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2006.12.010

Reddy, M., Jansen, B. J., & Spence, P. R. (2010). Collaborative Information Behavior: User Engagement and Communication Sharing. *New Review of Information Behaviour Research: Studies of Information Seeking in Context*. https://doi.org/10.4018/978-1-61520-797-8.ch005

Saleh, N., & Large, A. (2011). Collaborative information behaviour in undergraduate group projects: A study of engineering students. *Proceedings of the ASIST Annual Meeting*, *48*. https://doi.org/10.1002/meet.2011.14504801035

Shah, C. (2008). Toward collaborative information seeking (CIS). *Proceedings of 1st International Workshop on Collaborative Information Seeking*. https://arxiv.org/pdf/0908.0709.pdf

Shah, C. (2010). Collaborative Information Seeking: A Literature Review. In *Advances in Librarianship* (Vol. 32). https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2010)0000032004

Shah, C. (2014). Evaluating collaborative information seeking - Synthesis, suggestions, and structure. *Journal of Information Science*. https://doi.org/10.1177/0165551514530651

Spink, A., & Cole, C. (2006). New Directions in Human Information Behavior. In *New Directions in Human Information Behavior* (Vol. 8). https://doi.org/10.1007/1-4020-3670-1

Talja, S., & Hansen, P. (2006). Information sharing. In *New directions in human information behavior* (pp. 113–134). Springer, Dordrecht. https://www.springer.com/gp/book/9781402036675

Widén, G., & Hansen, P. (2012). Managing collaborative information sharing: Bridging research on information culture and collaborative information behaviour. *Information Research*. http://informationr.net/ir/17-4/paper538.html

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, *3*(2), 49–55. https://doi.org/10.1186/1472-6963-7-190

Yihan, T., & Tombros, A. (2013). An exploratory study of sensemaking in collaborative information seeking. *European Conference on Information Retrieval*, 26–37. Berlin, Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-36973-5_3

Yue, Z., & He, D. (2009). A Model for Understanding Collaborative Information Behavior in E-Discovery. *TREC*. Retrieved from https://trec.nist.gov/pubs/trec18/papers/pitt_sis.legal.pdf

Introducing Common Components Explained in Collaborative Information Seeking and Retrieval Models

Saeed Rezaei Sharifabadi[1]
Alzahra University, Tehran, Iran
Shahrzad Gholami[2*]
Alzahra University, Tehran, Iran
Masumeh Karbala Aghaei Kamran
Alzahra University, Tehran, Iran

Abstract

Introduction: The field of CIB includes two important aspects, namely CIS&R, in which various topics are considerable such as recognizing, evaluating and understanding the behavior of users with common information needs and how to divide their tasks, communication, and performance in the face of different information sources. The method of retrieving and accessing the required information is especially important in the web environment. The purpose of this research is to identify and introduce important models in the field of collaborative information seeking and retrieval and to evaluate the factors and components in each of these models.

Methodology: This research is a review study in which a library method has been used to collect information. The research is conducted by reviewing the published articles and available internal and external sources in four stages (implementation of search strategy in databases, collection of articles and their initial review based on the presented model, final evaluation based on the evaluation model of the presentation model in other studies, and selection of studies and analysis of articles). In total, 374 articles were retrieved from the ISI and Scopus databases and all were reviewed. Finally, four studies containing collaborative information seeking and retrieval models were selected.

Findings: Four selected models in the present study indicate that awareness, division of labor, information use, knowledge sharing, collaboration and evaluation have been identified as the six key components in the collaborative information seeking and retrieval behavior in most studies. The conceptual model resulting from the interactions of the identified components in other models presented in accordance with the findings of this study.

Conclusion: In addition to explaining the conceptual model of information seeking and information retrieval behavior, the results indicated other influential factors such as communication, team decision making and knowledge storage that are also very important

Keywords: Collaborative information seeking, Collaborative information retrieval. Collaboration, Information behavior

1. srezaei@alzahra.ac.ir
2. gholamish7@gmai.com

رفوآ، شبنم؛ ریاحی‌نیا، نصرت؛ فرج پهلو، عبدالحسین؛ محمودی توپکانلو، حسن؛ آخشیک، سمیه سادات (۱۳۹۹). ارائه مدل مفهومی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا.
پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی ، ۱۰ (۲)، ۱۶۰-۱۴۰.
DOI: 10.22067/infosci.2021.24201.0

ارائه مدل مفهومی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا

شبنم رفوآ[1]، نصرت ریاحی‌نیا[2]، عبدالحسین فرج پهلو[3]، حسن محمودی توپکانلو[4]، سمیه سادات آخشیک[5]

تاریخ دریافت: ۹۹/۵/۵ تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۹ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: مدیریت دانش یکی از راهبردهای مؤثر برای کسب مزیت رقابتی است. شرکت‌های بیمه از جمله سازمان‌های متکی بر سرمایه دانشی هستند که می‌توانند با پیاده‌سازی مدیریت دانش فرصت پیشرفت هر چه بیشتر را کسب نمایند. مدل‌های مدیریت دانش به‌عنوان الگو و نقشه راهی برای پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در سازمان‌ها محسوب می‌گردند. از این‌رو هدف اصلی پژوهش حاضر، ارائه مدل مفهومی مدیریت دانش برای سازمان‌های بیمه با مورد مطالعه شرکت بیمه دانا به‌عنوان یکی از شرکت‌های فعال در صنعت بیمه ایران است.

روش شناسی: روش پژوهش کیفی و مبتنی بر رویکرد نظریه داده‌بنیاد است. ابزار جمع‌آوری داده‌های کیفی مصاحبه و روش نمونه‌گیری از نوع هدفمند با رویکرد نظری بود. در این پژوهش مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۲ نفر از مدیران شرکت بیمه دانا انجام شد. معیار تجزیه‌وتحلیل داده‌های کیفی مبتنی بر طرح سیستماتیک نظریه داده‌بنیاد بود. از این‌رو متن مصاحبه‌ها پس از پیاده‌سازی در سه مرحله و به‌روش کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: در کدگذاری باز ۳۳۱ کد شناسایی گردید. سپس کدگذاری محوری بر اساس الگوی پارادایمی صورت گرفت. بر این اساس، مدیریت دانش به‌عنوان مقوله‌ی محوری انتخاب شد. در نهایت کدگذاری انتخابی انجام شد که منجر به ۶۱ کد محوری و ۲۶ کد انتخابی گردید.

نتیجه: مدل مفهومی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا ترسیم گردید. در این مدل فرایندی، عوامل و شرایط مؤثر از جمله شرایط علّی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها شناسایی گردید. مدل ارائه شده می‌تواند به‌عنوان نقشه راهی

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، shabrefoua@yahoo.com
۲. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، (نویسنده مسئول)، riahinia@khu.ac.ir
۳. استاد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، farajpahlou@gmail.com
۴. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه سمنان، hmahmoudi965@gmail.com
۵. استادیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، akhshik@khu.ac.ir

برای پیاده‌سازی دانش مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا مورد استفاده قرار گیرد و بر اساس آن به تجزیه‌وتحلیل نقاط ضعف و قوت خود بپردازد.

کلیدواژه‌ها: مدل مفهومی مدیریت دانش، سازمان‌های بیمه، شرکت بیمه دانا، نظریه داده‌بنیاد.

مقدمه و بیان مسئله

امروزه صنعت بیمه یکی از ارکان مهم اقتصادی و بازار سرمایه محسوب می‌شود. بیمه صنعتی است که دانش در دستیابی به اهداف تجاری آن نقش اساسی دارد. اگرچه ارزش ایجاد شده توسط دارایی‌های نامشهود اغلب در صورت‌های مالی شرکت‌های بیمه نشان داده نمی‌شود، اما درک آن برای ایجاد ارزش در شرکت‌های بیمه اهمیت دارد.

افزون بر این، متخصصان و کارکنان شرکت‌های بیمه جزو سرمایه‌های اصلی شرکت به‌شمار می‌آیند. از این جهت که هر نیروی انسانی گنجینه‌ای از دانش و تجارب ارزشمندی در زمینه فعالیت‌ها و فرآیندهای بیمه‌گری از جمله بازاریابی و فروش، محاسبات فنی (ارزیابی ریسک و تعیین حق بیمه)، ارزیابی خسارت و جنبه‌های حقوقی انواع بیمه‌های بازرگانی است که در طول سال‌ها فعالیت در حین کار در بخش‌های مختلف سازمان کسب کرده‌اند. در واقع بخشی از ارزش سازمان بیمه به کارکنان دانشگر آن وابسته است و دانش کارکنان، منبعی مهم و راهبردی برای بقای شرکت و کسب مزیت رقابتی می‌باشد. کارفرمایان بیمه به این واقعیت پی برده‌اند که جایگزینی کارکنان می‌تواند هزینه‌ای به ارزش بیش از ۵۰ درصد از حقوق و دستمزد کارمند داشته باشد. به‌طوری‌که هزینه‌های تجاری و تأثیر گردش کارکنان در شرکت‌های بیمه را می‌توان در چهار دسته اصلی هزینه‌های ناشی از ترک یک فرد، هزینه‌های استخدام، هزینه‌های آموزش و هزینه‌های بهره‌وری از دست رفته طبقه‌بندی کرد (Plescan & Gavriletea, 2008).

با توجه به اهمیت دانش کارکنان، دو چالش اساسی که شرکت‌های بیمه با آن روبرو هستند، عبارتند از: تلاش برای حفظ دارایی‌های موجود و لزوم جلوگیری از عزیمت کارکنان به شرکت‌های رقیب (Joshi, Farooquie & Chawla, 2016). به‌طوری که زمانی یک کارمند سازمان را ترک می‌کند، تمامی دانش، تجربیات، مشتریان، روابط و بینش‌های وی نیز در صورت عدم تلاش برای کسب، ضبط و به اشتراک‌گذاری این دانش در داخل شرکت از دست خواهد رفت و شرکت با مشکلات زیادی موجه خواهد شد (اخوان و عباسی، ۱۳۹۷).

بنابراین، اتخاذ یک استراتژی مؤثر از جمله مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در ثبت، ضبط و حفظ سرمایه‌های دانشی شرکت بیمه داشته باشد. مدیریت دانش مزایای فراوانی را برای یک شرکت بیمه به‌دنبال دارد

(Lazarevic, 2019). وانگ[1] (۲۰۰۵) بیان می‌کند که شرکت‌های بیمه در صورت اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش، در زمینه کیفیت و عملکرد خدمات خود می‌توانند مزیت رقابتی کسب نمایند. بر این اساس می‌توان گفت، یکی از عوامل موفقیت شرکت‌های بیمه به مدیریت دانش وابسته است.

به‌رغم اهمیت و ضرورت این موضوع، نتایج طرح پژوهشی تجربیات موردی در صنعت بیمه ایران که توسط احمدزاده (۱۳۹۶) انجام شد، حاکی از آن است که یکی از چالش‌هایی که صنعت بیمه با آن روبرو است، مدیریت دانش است. به‌طوری‌که در مقایسه با دیگر صنایع، مدیریت دانش در صنعت بیمه، نوپا است و در این شرکت‌ها توجه چندانی به آن نشده است.

با توجه به مسائل بیان شده به نظر می‌رسد برای ایجاد بستر مناسب برای کسب، مستندسازی تجربیات کارکنان و تبادل و اشتراک تجربیات درون شرکت‌های بیمه، وظیفه هر شرکت بیمه زمینه‌سازی اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش است. در این زمینه مدل‌های مدیریت دانش به‌عنوان راهنمایی برای اجرا و پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش در سازمان محسوب می‌شوند.

تاکنون چارچوب‌ها و مدل‌های زیادی در زمینه مدیریت دانش ارائه شده است؛ به‌طور مثال افرازه (۱۳۸۹) در کتاب خود، بیست‌وهفت مدل را به‌عنوان مدل‌های اصلی مدیریت دانش معرفی نموده است. هدف از این مدل‌ها کمک به سازمان‌ها برای درک بهتر دانش و به‌کارگیری آن در فرآیندهای سازمانی است. البته مدل مدیریت دانشی که مورد توافق همگان باشد موجود نیست (همان) و همان‌طور که الوسن[2] (۲۰۰۴) و کنپکین، کاکلاسکاس و زاوادسکاس[3] (۲۰۱۰)، بیان می‌کنند از آنجایی که هر سازمانی در یک زمینه خاص فعالیت می‌کند و کارکنان، مجموعه مشتریان، بازار و رقبای مختص به خود را دارد از این‌رو، هر سازمان منحصربه‌فرد است و هنگامی که مدیران سازمان می‌خواهند مفهوم مدیریت دانش را در سازمان پیاده کنند، باید تمام زمینه‌های خاص خود را از منظر مدیریت دانش مدنظر قرار دهند تا به مدل مناسب دست یابند. در غیر این صورت یک اتلاف هزینه برای سازمان در بر خواهد داشت. به‌بیان دیگر، هر سازمان باید در جستجوی مدل مدیریت دانش مناسب خود باشد تا از سودمندی‌های آن بهره‌مند شود.

با بررسی‌های صورت گرفته و مرور پیشینه مشخص شد تا زمان اجرای این پژوهش، مطالعه‌ای که یک مدل مربوط به ویژگی‌های ساختاری و محتوایی شرکت‌های بیمه را با شیوه نظریه داده‌بنیاد ارائه کند، انجام نشده است. از این‌رو، پژوهشگران بر آن شدند تا در این راستا یک شرکت بیمه‌ای (بیمه دانا) را

1. Wang
2. Alvesson
3. Kanapeckiene, Kaklauskas & Zavadskas

به‌صورت کیفی و با مطالعه موردی بررسی نمایند. با توجه به مذاکره با سه شرکت بیمه با سابقه در بخش خصوصی (بیمه دانا، آسیا، البرز)، شرکت بیمه دانا با ۴۴ سال سابقه فعالیت در صنعت بیمه ایران آمادگی خود را جهت همکاری با این پروژه پژوهشی اعلام داشت. برای این منظور، پژوهشگران حاضر شرکت بیمه دانا را انتخاب کردند تا مدلی مناسب برای پیاده‌سازی مدیریت دانش برای این شرکت معرفی نمایند.

مطالعه مقدماتی این پژوهش نشان داد شرکت بیمه دانا تاکنون اقدامات مشخصی در زمینه مدیریت دانش انجام نداده است. هم‌اکنون بازنشستگی تعداد قابل‌توجهی از کارکنان فنی سازمان تا سال ۱۴۰۴ و نیز فقدان سازوکاری مناسب برای کسب، سازماندهی تجربیات مفید و درس‌های عملی و کاربردی در هر یک از رشته‌های بیمه زندگی و غیرزندگی (آتش‌سوزی، باربری، حوادث، بدنه اتومبیل، شخص ثالث، اتکایی، درمان، کشتی، هواپیما، مهندسی، پول، مسئولیت، اعتبار، نفت و انرژی و مانند آن) در زمینه صدور، خسارت و دعواهای حقوقی از جمله مسائل اصلی در سازمان بیمه دانا است که پیاده‌سازی مدیریت دانش را ضروری می‌سازد. از این‌رو طراحی و تدوین مدل مناسب مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا در این پژوهش مدنظر قرار گرفت و این پرسش مطرح شد: مدل مناسب برای مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا کدام است؟

پیشینه‌های پژوهش

در این زمینه مدیریت دانش پژوهش‌های زیادی انجام شدند. در این بخش به تعدادی از پژوهش‌هایی که در سازمان‌های بیمه‌ای انجام شدند و ارتباط بیشتری با پژوهش حاضر دارند اشاره می‌شود.

هوانگ، کوادوس، روی و لای[1] (۲۰۱۱) در پژوهشی کیفی عوامل مؤثر بر پذیرش و به‌کارگیری مدیریت دانش را در شرکت‌های بیمه‌ای بررسی نمودند. داده‌های این پژوهش از طریق مصاحبه با مدیران ۲۹ شرکت بیمه‌ای کشور تایوان به‌دست آمد. یافته‌های پژوهش نشان داد، عوامل محیطی و صنعتی، ویژگی‌های فردی، پشتیبانی فناوری اطلاعات، ترویج مدیریت دانش، ویژگی‌های سازمانی، عوامل فرهنگی، درک مفید بودن، پیچیدگی، هنجار ذهنی، نگرش نسبت به پذیرش مدیریت دانش، اجرای مدیریت دانش و عملکرد درک شده مهمترین عوامل مؤثر بر پذیرش و به‌کارگیری مدیریت دانش در شرکت‌های مورد بررسی هستند. در پژوهشی دیگر، مارارو[2] (۲۰۱۳) رابطه میان مدیریت دانش و مزیت

1. Huang, Quaddus, Rowe, & Lai
2. Mararo

رقابتی را در شرکت‌های بیمه‌ای کشور کنیا بررسی کرد. برای گردآوری داده‌های این پژوهش از روش پیمایش و ابزار پرسشنامه استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد، درک کارکنان از مدیریت دانش شامل استراتژی و فراهم‌آوری کسب‌وکار جدید، جمع‌آوری و انتشار اطلاعات، حفظ کارکنان متخصص و باتجربه، بازسازی فرآیندهای کسب‌وکار و شناسایی شکاف دانش، افزایش ارتباط شبکه بین افراد داخلی و خارجی بود. همچنین از دیدگاه کارکنان شرکت‌های مورد بررسی، کاربرد مدیریت دانش عبارت است از مدیریت محیط کسب‌وکار و اجازه به کارمندان برای کسب بینش و ایده‌های جدید مربوط به کار خود، و افزایش دسترسی به محتوای دانشی برای توسعه و ارائه محصولات و خدمات. در مطالعه‌ای دیگر، هوانگ و لای[1] (۲۰۱۴) فاکتورهای کلیدی موفقیت برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه زندگی در تایوان را بررسی نمودند. داده‌های این پژوهش با استفاده از پرسشنامه گردآوری شدند. نتایج پژوهش نشان داد، ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های مدیریت دانش و ویژگی‌های سازمانی تأثیر مستقیمی بر اجرای مدیریت دانش دارند. در میان ویژگی‌های فردی، نوآوری کارکنان، نگرش کاری و شخصیت بیشترین تأثیر را در فعالیت‌های مدیریت دانش دارند. همچنین در میان ویژگی‌های سازمانی، اندازه، ساختار، استراتژی و سیاست سازمان بیشترین تأثیر را بر اجرای مدیریت دانش دارد. در این راستا، در پژوهشی مشابه کرباسی‌یزدی و حدادی[2] (۲۰۱۸) فاکتورهای کلیدی موفقیت مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه ایران بررسی کردند. جامعه این پژوهش ۱۹ شرکت بیمه‌ای فعال در ۳۱ استان کشور بودند و داده‌های پژوهش با کمک پرسشنامه محقق‌ساخته جمع‌آوری شدند. مطابق با یافته‌های پژوهش پنج فاکتور اصلی همراه با ۲۸ شاخص فرعی شناسایی شدند. این فاکتورها عبارت بودند از عوامل مدیریتی (تفکر مدیریت دانش، رویکرد ذینفعان، سلسله مراتب سازمان، شیوه‌های ارتباطی، حمایت مدیران ارشد، مشارکت مدیران، پذیرش استراتژی در سازمان، سنجش دستیابی به هدف)؛ عوامل سازمانی (خصوصی‌سازی، تعداد جلسات برگزار شده مدیریت دانش، گروه‌های غیررسمی، روابط اعضا و تعداد همراهان)؛ زیرساخت فناوری اطلاعات (استفاده از موتورهای جستجو مناسب، سیستم‌های خبره، برنامه‌ریزی منابع سازمانی) عوامل فرآیندی (شناسایی زنجیره ارزش، فرآیند ذخیره‌سازی و انتشار اطلاعات، شناسایی تعداد فرآیند مدیریت دانش، حفاظت از سرمایه‌های فکری و مدیریت فرآیند)؛ و مسائل مربوط به منابع انسانی (سیستم تشویقی، ارتباطات، نوع مهارت‌های موجود در سازمان، دانش

1. Huang & Lai
2. Karbassi Yazdi & Haddadi

کارکنان در حوزه مدیریت دانش).

اما در داخل کشور نیز تعدادی پژوهش درباره مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه‌ای انجام شدند. به‌عنوان مثال، رفوآ، تاجداران و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای مؤلفه‌های مورد نیاز پیاده‌سازی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران را شناسایی کردند. داده‌های این پژوهش با روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه گردآوری شدند. مطابق با یافته‌های پژوهش ۶۸ عامل شناسایی شد که در ذیل ۸ عامل اصلی دسته‌بندی شدند. این ۸ عامل عبارتند از ویژگی‌های نیروی انسانی، نگرش و حمایت مدیران، راهبرد اشتراک‌گذاری دانش، ساختار و روابط سازمانی، فرهنگ و جو سازمانی، پاداش‌های سازمانی و ارزیابی، راهبرد سازمانی و کاربرد فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی. در مطالعه‌ای دیگر، نسیمی و کرمپور (۱۳۹۶) عوامل کلیدی موفقیت در استقرار مدیریت دانش در شرکت بیمه ایران را بررسی نمودند. جامعه پژوهش حاضر کارکنان و مدیران شرکت بیمه ایران بودند و برای گردآوری داده‌های از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مذکور مطابق با مدل هوانگ و لای[1] (۲۰۱۲) شامل ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های حوزه مدیریت دانش، خصوصیات و ویژگی‌های سازمانی، زیرساختار فناوری اطلاعات، عوامل محیطی، عوامل فرهنگی تدوین شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد، به جزء دو دسته عوامل محیطی و فرهنگی سایر عوامل تأثیر مثبت و معناداری بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه ایران دارند. نورعلیزاده و سبزواری (۱۳۹۷) نیز پژوهش را با هدف یافتن انگیزه‌ها و موانع انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش در صنعت بیمه انجام دادند. در این پژوهش ابتدا با مطالعه کتابخانه‌ای عوامل و موانع اشتراک دانش شناسایی شدند. سپس مدل پژوهش ارائه شده است. مطابق با یافته‌های این پژوهش، انگیزه‌های اصلی اشتراک دانش شامل دو دسته انگیزه‌های اقتصادی و انگیزه‌های اجتماعی-روان‌شناختی می‌شوند. همچنین از دیدگاه آن‌ها مهمترین موانع اشتراک دانش در شرکت بیمه در دو دسته موانع سازمانی و موانع روان‌شناختی قرار می‌گیرند. در پژوهشی دیگر، مهدی‌زاده، دوپیکر، قائد، اکبری و کوهستانی (۱۳۹۸) عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های بیمه‌ای را مورد بررسی قرار دادند. جامعه آماری این پژوهش سازمان تأمین اجتماعی بود. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد فرهنگ سازمانی، کارکنان، فناوری اطلاعات، ساختار سازمانی، استراتژی و رهبری بر استقرار مدیریت دانش تأثیر دارند. همچنین یافته‌ها نشان داد هر چند کارکنان تمایل دارند بیشتر مهارت‌های خود را ارتقا دهند و همچنین تمایل مناسبی جهت استفاده از تجربیات کاریشان توسط دیگران وجود دارد ولی به نظر می‌رسد با توجه به عدم وجود اعتماد کافی، عدم تمایل کافی به

1. Hung & Lai

تشریک مساعی در بین آنان و نیز عدم تشویق برای همکاری و تسهیم دانش، شرایط فرهنگی مناسبی در سازمان وجود ندارد.

مرور پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد، پژوهش‌های متعددی در زمینه مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه‌ای انجام شده است که نشان‌دهنده اهمیت این موضوع نزد شرکت‌های بیمه‌ای است. عمده این پژوهش‌ها با روش‌های کمی و پیمایش انجام شدند و عوامل موفقیت مدیریت دانش را بررسی نمودند. در حقیقت، تفاوت پژوهش حاضر با پژوهشی‌های پیشین این است که با استفاده از روش کیفی و تحلیل دقیق داده‌ها، مدل جامعی را که شامل همه عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی و به‌کارگیری مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه‌ای است پیشنهاد می‌دهد.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر با توجه به هدف، کاربردی و از نوع کیفی و مبتنی بر روش نظریه داده بنیاد است. نظریه داده‌بنیاد، یک روش پژوهش کیفی است که برای ایجاد چارچوب‌ها و نظریه‌های مفهومی بر تحلیل استقرایی از داده‌ها متمرکز است (Charmaz, 2006). مدیران سازمان بیمه دانا به‌عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شدند که به‌طور مشخص این افراد در سطوح مختلف مدیریتی شامل مدیریت‌های فنی و ستادی، سرپرستان مناطق، و رؤسای شعب هستند. روش نمونه‌گیری از نوع هدفمند بود. نمونه‌ها بر اساس معیارهای از پیش تعیین شده از جمله داشتن سابقه کار در بخش‌ها و سطوح مختلف سازمان و انگیزه مناسب و رضایت برای مشارکت در مصاحبه انتخاب شدند. مصاحبه از نوع نیمه‌ساختاریافته بود و ملاک تعداد مصاحبه‌ها و نمونه‌گیری، رسیدن به حد اشباع نظری بود. از این‌رو، با توجه به اینکه از مصاحبه هشتم داده‌ها روند تکراری پیدا کردند، ولی برای اطمینان بیشتر ۴ مصاحبه تکمیلی نیز انجام شد. به این ترتیب، در مجموع با ۱۲ نفر از مدیران بیمه دانا مصاحبه انجام شد. انجام هر مصاحبه به‌طور میانگین بین ۶۰ تا ۱۲۰ دقیقه به طول انجامید. فایل هر مصاحبه، پس از اتمام بلافاصله به‌صورت متن پیاده‌سازی سپس به کمک نرم‌افزار کیفی مکس کیودا مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت.

در پژوهش‌های کیفی از روش‌های مختلفی برای سنجش اعتبار استفاده می‌شود. برای رسیدن به اعتبار در پژوهش حاضر، پژوهشگران در تمام مراحل مختلف بخش کیفی سعی در رعایت نکات مهم برای جمع‌آوری و تحلیل داده‌های باکیفیت و معتبر نمودند. به‌طوری که در مرحله گردآوری داده‌ها، پیش از انجام هر مصاحبه توضیحاتی در خصوص موضوع و اهداف پژوهش به افراد داده شد. همچنین سعی شد

مصاحبه‌ها با رعایت نکات صحیح و اصولی انجام شود. جهت استخراج کدها، متن هر مصاحبه چندین بار بازبینی شدند و پژوهشگران تلاش نمودند تا با حساسیت لازم نسبت به کدگذاری اقدام نمایند. همچنین از بازخورد مشارکت‌کنندگان برای رسیدن به قابلیت اعتماد یافته‌ها استفاده گردید. به این صورت که پس از ثبت و ضبط مصاحبه‌ها و انجام کدگذاری، نتایج در اختیار چند تن از مصاحبه‌شوندگان نیز قرار گرفت تا نظر خود را اعلام نمایند. از سوی دیگر، تیم پژوهش نیز کدها را بررسی کرده و بر مراحل کدگذاری نظارت داشتند. در نهایت، کدها توسط سه نفر متخصص که با شرکت بیمه و مدیریت دانش آشنا بودند، بازنگری شد و مواردی اصلاح شدند و بدین ترتیب در مجموع اجماع نظر حاصل گردید.

یافته‌های پژوهش

در پاسخ به پرسش پژوهش، داده‌های کیفی کسب شده از مصاحبه‌ها، بر اساس طرح سیستماتیک استراوس و کوربین[۱] شامل سه مرحله کدگذاری باز[۲]، کدگذاری محوری[۳] و کدگذاری انتخابی[۴] تحلیل شدند. برای کشف و استخراج کدهای اولیه، هر مصاحبه پس از پیاده‌سازی متن آن‌ها چندین بار بازخوانی و بررسی شدند. متن هر مصاحبه پس از پیاده شدن به‌دقت و به‌صورت جمله به جمله بررسی شد و مفاهیم اصلی مشخص گشته و به‌صورت کد درآمدند. در بعضی از جملات، از اصطلاحاتی که مصاحبه‌شوندگان بیان کرده بودند به‌عنوان کد استفاده شد و در سایر موارد، مفهومی که در آن جمله مستتر بود استخراج شد و به‌صورت کد درآمد. در مرحله بعد، به‌علت تعداد فراوان کدها و نیز امکان تکراری بودن و مشابه بودن برخی از آن‌ها، پالایشی صورت گرفت که در نتیجه آن ۳۳۱ کد باز باقی ماند. سپس در کدگذاری محوری چگونگی ارتباط مقوله‌ها به زیرمقوله‌ها با یکدیگر بر اساس الگوی پارادایمی صورت گرفت. در الگوی پارادایمی عوامل مؤثر عبارتند از: شرایط علّی[۵]، مقوله محوری، شرایط مداخله[۶]، شرایط زمینه‌ای[۷]، راهبردها[۸] و پیامدها[۹]. مقوله محوری در این پژوهش، مدیریت دانش است.

1. Strauss and Corbin
2. Open Coding
3. Axial Coding
4. Selective Coding
5. Causal Conditions
6. Intervening Conditions
7. Contextual Conditions
8. Strategies
9. Consequences

شرایط علّی

به شرایطی گفته می‌شود که بر مقوله اصلی تأثیر می‌گذارند (Creswell, 2005). در واقع منظور، علل و مسائلی است که باعث ایجاد و توسعه آن می‌شوند. در پژوهش حاضر منظور از شرایط علّی، مسائل و شرایطی است که باعث هدایت شرکت بیمه دانا به‌سمت پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌شود. به‌عبارتی دیگر عواملی که موجب شکل‌گیری این فرایند می‌شوند. بر پایه مصاحبه‌های صورت گرفته با مدیران سازمان بیمه دانا و تحلیل مصاحبه‌ها، برای شرایط علّی، تعداد ۳۴ کد باز شناسایی گردید. سپس فرایند کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. جدول ۱ نتیجه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط علّی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط علّی

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۵	پیشگیری از خروج دانش ضمنی کارکنان	اهمیت سرمایه فکری
۳	بهره‌برداری از نیروی انسانی	
۶	جلوگیری از دوباره‌کاری	مستندسازی دانش سازمانی
۴	حفظ و نگهداری دانش سازمانی	
۴	فضای رقابتی	فضای صنعت بیمه
۷	ویژگی‌های فنی و ساختاری شرکت	ویژگی‌های شرکت بیمه
۵	دانش‌مدار بودن عملیات بیمه‌گری	

شرایط زمینه‌ای

شرایط خاصی هستند که راهبردها را تحت تأثیر قرار می‌دهند (همان). در واقع منظور، مجموعه عوامل ویژه‌ای که بر راهبردها تأثیرگذارند. منظور از شرایط زمینه‌ای در پژوهش حاضر ملاحظاتی است که می‌بایست برای موفقیت بهتر در اجرای فرایند مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا مورد توجه قرار گیرند. با تحلیل مصاحبه‌ها با مدیران سازمان، تعداد ۱۰۸ کد باز شناسایی شد. سپس فرایند کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. جدول ۲ نتیجه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط زمینه‌ای را نشان می‌دهد.

جدول ۲. کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط زمینه‌ای

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۹	بهبود روابط و تعاملات سازمانی	تغییرات دانش‌مدار سازمان
۶	بهبود فضای سازمانی	

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۷	فرهنگ‌سازی و ترویج فرهنگ دانشی	
۴	بازطراحی ساختار سازمانی	
۷	توسعه رفتارهای دانشی سازمان	
۵	بانک‌های اطلاعاتی	توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات
۴	زیرساخت نرم‌افزاری و سخت‌افزاری پشتیبان مدیریت دانش	
۱۶	صلاحیت عمومی نیروی انسانی	گزینش و توسعه نیروی انسانی
۲	صلاحیت تخصصی و حرفه‌ای	
۴	شایسته‌گزینی و حفظ نیروی انسانی	
۲	تناسب شغل و شاغل	
۸	سیاست‌های انگیزشی و تشویقی	محرک‌های انگیزه آفرین
۴	نگرش مدیریت به مدیریت دانش	مدیریت و رهبری
۵	پشتیبانی مدیریت از اجرای مدیریت دانش	
۵	آموزش‌های ضمن خدمت بر اساس نیاز شغلی	توسعه و بهسازی نیروی انسانی
۶	توسعه آموزش‌های اثربخش	
۳	آموزش‌های به‌روزرسانی	
۳	ارزشیابی دانشی	نظام ارزیابی عملکرد و ارتقا مبتنی بر دانش
۳	پیشرفت شغلی	
۵	ارکان صنعت بیمه	نهادهای عالی و نظارتی

شرایط مداخله‌گر

شرایط زمینه‌ای عمومی که بر راهبردها مؤثر واقع می‌شوند (همان). منظور از شرایط مداخله‌گر در پژوهش حاضر شرایط حاکم، چالش‌ها و موانعی هستند که بر سر راه مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا است. با تجزیه‌وتحلیل مصاحبه‌ها با مدیران سازمان، تعداد ۴۷ کد باز شناسایی شد. سپس فرایند کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. جدول ۳ نتیجه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط مداخله‌گر را نشان می‌دهد.

جدول ۳. کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به شرایط مداخله‌گر

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۱۲	ویژگی‌های فردی کارکنان	عوامل انسانی

۵	ویژگی‌های شغلی کارکنان	
۹	عوامل مرتبط با دانش	
۶	فقدان مدیریت بلندمدت	عوامل درون سازمانی
۷	عوامل انتصاباتی	
۲	عوامل نهادی	عوامل برون سازمانی
۳	عوامل سیاسی	
۳	عوامل اقتصادی	

راهبردها

راهبردها اقدامات خاص یا تعاملات ناشی از پدیده اصلی است (همان). در پژوهش حاضر منظور، راهبردها و اقدامات مرتبط با پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا است. با تجزیه‌وتحلیل مصاحبه‌ها با مدیران سازمان، تعداد ۹۱ کد باز در این رابطه شناسایی شد. سپس فرایند کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. جدول ۴ نتیجه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به راهبردها را نشان می‌دهد.

جدول ۴. کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به راهبردها

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۶	آموزش و آگاهی‌رسانی	آماده‌سازی زیرساخت مدیریت دانش
۱۱	تدوین برنامه راهبردی مدیریت دانش	
۴	واحدسازی	
۷	شناسایی دانش داخلی سازمان	کشف و گردآوری دانش
۵	شناسایی دانش بازار و رقبا	
۷	کسب دانش داخل سازمان	
۳	کسب دانش مورد نیاز مشتریان	
۷	کسب دانش درباره مشتریان	
۳	کسب دانش از مشتریان	
۱۰	کسب دانش از ارگان‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات به بیمه	
۴	کسب دانش از ارکان تخصصی صنعت بیمه	
۳	کسب دانش از نهادهای نظارتی	
۷	ثبت و سازماندهی دانش	مستندسازی دانش

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۲	ارزیابی دانش	اعتبارسنجی دانش
۳	ذخیره دانش	
۲	دسترسی به دانش	اشتراک دانش
۷	تسهیم دانش	

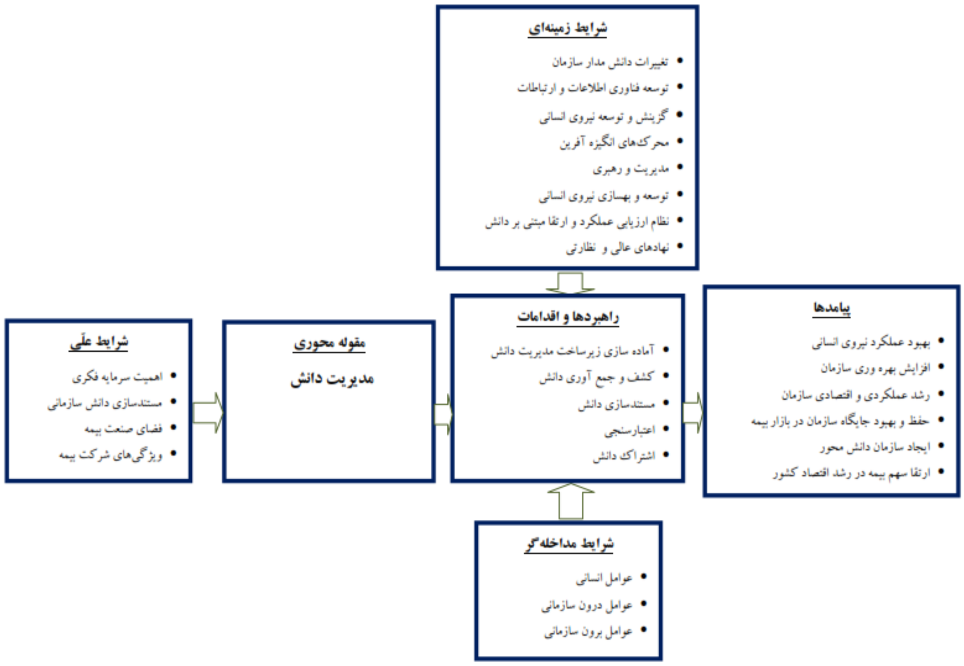
پیامدها

پیامدها عبارتند از نتایجی که از به‌کارگیری راهبردها حاصل می‌شوند (همان). در پژوهش حاضر منظور نتایج، دستاوردها و پیامدهای حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا است. با تجزیه‌وتحلیل مصاحبه‌ها با مدیران سازمان، تعداد ۵۱ کد باز شناسایی شد. سپس فرایند کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام شد. جدول ۵ نتیجه کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به پیامدها را نشان می‌دهد.

جدول ۵. کدگذاری باز، محوری و انتخابی مربوط به پیامدها

فراوانی کدهای باز	کدگذاری محوری	کدگذاری انتخابی
۴	توانمندسازی و دانش‌افزایی	بهبود عملکرد نیروی انسانی
۶	ارتقا کیفیت فرایندهای کاری	افزایش بهره‌وری سازمان
۵	بهینه‌سازی فرایندهای کاری	
۸	ارتقای توانمندی داخلی سازمان	رشد عملکردی و اقتصادی سازمان
۶	ارتقای توانمندی مالی سازمان	
۴	بهبود کیفیت خدمات بیمه‌ای	حفظ و بهبود جایگاه سازمان در بازار بیمه
۶	ارتقای سطح مشتری‌مداری	
۶	بهره‌برداری از دانش سازمانی	ایجاد سازمان دانش‌محور
۶	توسعه صنعت بیمه	ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد کشور

نتایج به‌دست آمده از کدگذاری‌ها در قالب مدل پارادایمی ترسیم گردید. این مدل دارای شش بُعد شرایط علّی، مقوله محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدها است. به این ترتیب که مقوله مدیریت دانش به‌عنوان مقوله محوری انتخاب شد و سپس سایر ارکان الگوی پارادایمی حول آن مقوله محوری قرار داده شدند و ارتباط بین مقوله‌ها برقرار شد. شکل ۱ مدل پارادایمی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا را نمایش می‌دهد.



شکل ۱. مدل پارادایمی مدیریت دانش در سازمان بیمه دانا بر پایه داده‌های کیفی

بحث و نتیجه

مدیریت دانش یکی از راهبردهای مؤثر برای کسب مزیت رقابتی است. شرکت‌های بیمه از جمله سازمان‌های متکی بر سرمایه دانشی هستند که می‌توانند با پیاده‌سازی مدیریت دانش فرصت پیشرفت هر چه بیشتر را کسب نمایند. پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی مناسب برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا به‌عنوان یکی از شرکت‌های بیمه مطرح در صنعت بیمه ایران شکل گرفت. در راستای تحقق این هدف، از روش کیفی مبتنی بر نظریه داده بنیاد استفاده شد. داده‌های کیفی جمع‌آوری شده با استفاده از ابزار مصاحبه، بر اساس طرح سیستماتیک استراوس و کوربین مشتمل بر سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی مورد تجزیه‌وتحلیل قرار گرفت. کدگذاری محوری مبتنی بر الگوی پارادایمی انجام گرفت. بر این اساس، مدیریت دانش به‌عنوان مقوله‌ی محوری انتخاب شد. همان‌گونه که در شکل مشاهده می‌شود این مدل فرایندی علاوه بر مقوله محوری مشتمل بر شرایط علّی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها، اقدامات و پیامدهای پیاده‌سازی مدیریت دانش است. به‌گونه‌ای که هر یک از ابعاد، دارای شاخص‌های متناسب به خود هستند.

در این پژوهش مشخص شد که شرایط و دلایلی که باعث هدایت یک شرکت بیمه به‌سمت پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌شود، طبق یافته‌های پژوهش حاضر، در چهار دسته، دسته‌بندی می‌شوند که عبارتند از «اهمیت سرمایه فکری»، «لزوم مستندسازی دانش سازمانی»، «فضای صنعت بیمه» و «ویژگی‌های شرکت بیمه». اهمیت سرمایه فکری در شرکت بیمه گویای این مطلب است که سازمان بایستی به‌دنبال کاهش اثرات منفی خروج دانش ضمنی کارکنان از سازمان (به دلایل مختلف مانند قطع همکاری با شرکت، مهاجرت به شرکت رقیب، بازنشستگی و یا بازخرید) باشد. همچنین، نقش کلیدی دانش و تخصص کارکنان در شرکت بیمه، لزوم بهره‌برداری از نیروی انسانی را نشان می‌دهد. علاوه بر این، مستندسازی دانش سازمانی نیز نقش مهمی دارد. چراکه با هدف جلوگیری از وقوع دوباره‌کاری‌ها و حفظ و نگهداری دانش سازمانی انجام می‌شود. نکته مهم دیگر، بستر رقابتی صنعت بیمه است که شرکت در آن فعالیت می‌کند. لازم به ذکر است که در حال حاضر ۳۰ شرکت بیمه‌ای در صنعت بیمه ایران فعالیت می‌کنند. از این‌رو اجرای مدیریت دانش می‌تواند به‌عنوان مزیت رقابتی پایدار برای شرکت بیمه محسوب گردد. هوانگ و همکاران (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود میزان رقابت در صنعت را به‌عنوان عاملی اثرگذار شناسایی کردند. ویژگی‌های شرکت بیمه از بُعد فنی و ساختاری و نیز عملیات بیمه‌گری از دیگر دلایل و ضرورت‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش شناسایی گردید. عملیات بیمه‌گری شامل ارزیابی ریسک و خسارت و نرخ‌دهی حق بیمه و انعقاد قراردادهای بزرگ که مبتنی بر دانش افراد است.

پیاده‌سازی مدیریت دانش وابسته به مهیا نمودن عواملی مانند تغییرات دانش‌مدار سازمان، توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، گزینش و توسعه نیروی انسانی، محرک‌های انگیزه آفرین، مدیریت و رهبری، توسعه و بهسازی نیروی انسانی، نظام ارزیابی عملکرد و ارتقا مبتنی بر دانش، و نیز نهادهای عالی و نظارتی است که این عوامل شرایط زمینه‌ای نامیده می‌شوند. همچنین برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان بایستی تغییراتی حول محور دانش در سازمان اتفاق بیفتد که به بهبود روابط و تعاملات سازمانی، بهبود فضای سازمانی، فرهنگ‌سازی و ترویج فرهنگ دانشی، بازطراحی ساختار سازمانی و توسعه رفتارهای دانشی بیانجامد. در حقیقت سازمان باید به‌دنبال بهبود فضای سازمانی و افزایش تعاملات اجتماعی و حرفه‌ای بین نیروی انسانی باشد. همچنین فرهنگ‌سازی نقش مهمی در موفقیت برنامه‌های دانشی سازمان دارد؛ بنابراین توجه به آن و ترویج و توسعه فرهنگ حمایت‌کننده مدیریت دانش در سازمان الزامی است.

از سوی دیگر، سازمان به جهت پشتیبانی از اجرای مدیریت دانش نیازمند تغییر و بازطراحی ساختار

سازمانی و توسعه رفتارهای دانشی است. به‌علاوه، سازمان برای دستیابی به مدیریت دانش نیازمند توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در بخش بانک‌های اطلاعاتی و بسترهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری است. در واقع فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش ابزاری ولی مهمی در پشتیبانی از برنامه‌های دانشی سازمان و تسهیل اجرای آن ایفا می‌کند. همچنین، نکته دیگری که از بررسی‌ها و نظرات صاحب‌نظران شرکت‌کننده در این پژوهش مطرح می‌شود این است که هم گزینش و توسعه نیروی انسانی در سازمان بایستی مبتنی بر بررسی صلاحیت عمومی و تخصصی افراد و شایسته‌گزینی انجام شود و هم تناسب شغل و شاغل نیز می‌بایست مدنظر قرار گیرد؛ زیرا کارکنان سازمان جهت مشارکت در پیاده‌سازی مدیریت دانش بایستی از صلاحیت‌های ویژه‌ای همچون باور به تفکر سیستمی برخوردار باشند. از این‌رو شناخت و ارزیابی نیروی انسانی در جذب و گزینش آن دارای اهمیت است. از سوی دیگر، استفاده از سیاست‌های انگیزشی و تشویقی در این خصوص محرکی انگیزه‌آفرین محسوب می‌شود که می‌تواند موجب افزایش انگیزه و تمایل کارکنان در همکاری و مشارکت در پروژه پیاده‌سازی مدیریت دانش شود. به‌طور خلاصه، یافتن سازوکارهای مناسب برای انگیزش و تشویق آنان یکی از عوامل اثرگذار برای پیاده‌سازی مدیریت دانش است که لازم است در برنامه‌ریزی‌ها و اجرای مدیریت دانش مدنظر مدیران بالادستی باشد.

همچنین، نگرش مثبت مدیر ارشد و سایر مدیران رده بالای سازمان به مدیریت دانش همراه با پشتیبانی از آن برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا ضروری است. در حقیقت اجرا و پیاده‌سازی هر طرح و برنامه‌ای در سازمان بستگی به نوع نگرش و حمایت مدیران دارد. بدیهی است تا زمانی که کارکنان جدیت این موضوع را از سوی مدیران رده بالا احساس نکنند، ممکن است تمایلی به مشارکت در فعالیت‌ها و برنامه‌های دانشی سازمان نداشته باشند.

این پژوهش نشان داد نکته‌های مهم دیگری که می‌بایست در پیاده‌سازی مدیریت دانش در یک سازمان مورد توجه باشند عبارتند از؛ لزوم آموزش‌های ضمن خدمت بر اساس نیاز شغلی افراد، توسعه آموزش‌های اثربخش و آموزش‌های مربوط به به‌روزرسانی برنامه‌های توسعه و بهسازی نیروی انسانی سازمان. مارارو (۲۰۱۳) نیز در این خصوص به این نتیجه رسید که آموزش و یادگیری در محل کار نقش مهمی در کسب و انتقال دانش دارد. علاوه بر این، ارزیابی عملکرد و ارتقاء سازمان باید مبتنی بر دانش باشد. با توجه به اینکه معمولاً هر کار و فعالیتی ممکن است بدون نظارت و پیگیری متوقف شود، از این‌رو موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش نیز در گرو رصد و ارزشیابی مستمر فعالیت‌های هر واحد در جهت

بررسی عملکرد آن‌ها در ثبت، تسهیم و به‌کارگیری دانش است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مدیران سازمان بیمه دانا برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش توجه به همه این موارد ذکر شده ضروری است و نادیده گرفتن آن‌ها می‌تواند منجر به عدم موفقیت در اجرای مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا شود. نتایج بُعد شرایط زمینه‌ای با نتایج تحقیقات هوانگ و همکاران (۲۰۱۱)؛ مارارو (۲۰۱۳)؛ رفوآ، تاجداران و رضایی شریف‌آبادی (۱۳۹۲)؛ نسیمی و کرمپور (۱۳۹۶)؛ مهدی‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) هم‌راستا است.

از سوی دیگر، مانند هر فعالیت اجتماعی دیگری، مدیریت دانش نیز همواره تحت تأثیر عوامل بیرونی که مداخله‌گر نامیده می‌شوند قرار دارد. در این پژوهش، به اقتضای شرایط موجود، این عوامل در سه دسته عوامل انسانی، عوامل درون سازمانی و عوامل برون سازمانی طبقه‌بندی شدند. به‌طوری‌که جمع کدهای محوری ویژگی‌های فردی و شغلی کارکنان و عوامل مرتبط به دانش، در دسته عوامل انسانی قرار گرفتند. در این چارچوب، مواردی همچون فقدان مدیریت بلندمدت و ضعف در انتصابات سازمانی در دسته عوامل درون سازمانی قرار گرفتند. بررسی‌ها نشان داد که تغییرات مدیریتی در سطوح خرد و کلان در شرکت‌های بیمه‌ای قابل توجه است. بدیهی است که این امر سبب بی‌ثباتی در شرکت می‌شود. این بی‌ثباتی از یک‌سو باعث می‌شود که مدیران پروژه‌های جدید را شروع نکنند و از سوی دیگر، پروژه‌ها به‌صورت ناتمام رها شوند. بنابراین، این شرایط می‌تواند برنامه‌ریزی و اجرای مدیریت دانش را که برنامه بلندمدتی است با مشکل مواجه کند. بر پایه نظر مدیران، یکی دیگر از دشواری‌های پیش روی شرکت بیمه دانا، استخدام، انتصاب و ارتقاء نیرو بدون ارائه ضوابط و معیارهای مشخص است. افزون بر این، در دسته عوامل مداخله‌گر، عوامل نهادی، سیاسی و اقتصادی نیز شناسایی شدند. هوانگ و همکاران (۲۰۱۱) نیز در پژوهش خود به نقش جو سیاسی در موفقیت مدیریت دانش در سازمان اشاره کردند. برخی از این نتایج با نتیجه پژوهش نورعلیزاده و سبزواری (۱۳۹۷) همخوانی دارد. در مجموع این عوامل تأثیرگذار می‌توانند استقرار مدیریت دانش در شرکت بیمه را با چالش روبرو کنند.

از یافته‌های این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت برای اجرای موفقیت‌آمیز و کامل مدیریت دانش در سازمان لازم است گام‌هایی برداشته شود؛ نخستین گام، آماده‌سازی زیرساخت‌های لازم است که با آموزش و آگاهی کارکنان شروع می‌شود. نیروی انسانی و کارکنان در تمام سطوح بایستی با مفهوم مدیریت دانش، اهمیت و مزایای حاصل از آن و فرایندهای مدیریت دانش و جایگاه و مسئولیت خود در آن رابطه آشنا شوند. سپس نیاز به تدوین برنامه راهبردی مدیریت دانش است و نیز ایجاد واحدی به‌عنوان متولی مدیریت دانش در

سازمان. در واقع بایستی واحد مدیریت دانش در چارت سازمانی تعریف گردد. در این خصوص هوانگ و همکاران (۲۰۱۱) نیز تأکید کردند که قبل از اجرای مدیریت دانش، باید برنامه‌ریزی همراه با تهیه دستورالعمل‌ها و آموزش صورت گیرد. مرحله بعدی کشف و گردآوری دانش سازمانی است.

در این مرحله شناسایی دانش داخلی سازمان، شناسایی دانش بازار و رقبا و به‌دنبال آن کسب دانش داخل سازمان، کسب دانش مورد نیاز مشتریان، کسب دانش درباره مشتریان، کسب دانش از مشتریان، کسب دانش از ارگان‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات به بیمه، ارکان‌های تخصصی صنعت بیمه و نیز کسب دانش از نهادهای نظارتی صورت می‌گیرد.

مستندسازی گام بعدی را تشکیل می‌دهد که در فرایند آن، بایستی دانش موجود در سازمان ثبت و سازماندهی گردد. پس از این گام، مستندسازی و اعتبارسنجی دانش‌های کسب شده است. در این مرحله دانش‌ها باید پالایش شده، موارد تکراری و یا بااهمیت کمتر حذف گردد. در نتیجه، دانش‌هایی که ارزشمند تلقی می‌شوند به‌صورت الکترونیکی یا فیزیکی به‌منظور استفاده ذخیره گردند. این نتیجه با نتیجه پژوهش مارارو (۲۰۱۳) همسو است.

در واقع، ذخیره‌سازی دانش منجر به ایجاد یک حافظه سازمانی از دانش‌های فنی سازمان به‌صورت یکپارچه می‌شود. مرحله آخر مربوط به دسترسی و تسهیم دانش در درون سازمان است. دسترسی به دانش ثبت شده می‌تواند در دو قالب تعریف شود؛ دسته اول دانش‌هایی که باید برای آن‌ها سطح دسترسی تعریف کرد زیرا به خاطر ملاحظاتی مانند حفظ امنیت داده‌ها و یا امنیت شبکه، صرفاً کارکنان واحد و مدیریت خاصی می‌بایست به آن‌ها دسترسی داشته باشند. دسته دوم، شامل دانش‌هایی است که همه افراد سازمان به‌طور یکسان می‌توانند امکان دسترسی به آن‌ها را داشته باشند.

تحقق مدیریت دانش می‌تواند پیامدهای مثبتی را برای شرکت بیمه دانا به‌همراه داشته باشد. از جمله می‌تواند موجب بهبود عملکرد نیروی انسانی شود. مدیریت دانش در سازمان از طریق ارتقا کیفیت و بهینه‌سازی فرایندهای کاری فرصت مناسبی برای افزایش بهره‌وری سازمان فراهم می‌نماید. زمانی که مدیریت دانش در سازمان نهادینه شود، با ارتقای توانمندی داخلی و توانمندی مالی سازمان، رشد عملکردی و اقتصادی سازمانی حاصل می‌گردد. همچنین، پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا پیامدهای اساسی دیگری از جمله حفظ و بهبود جایگاه سازمان در بازار بیمه، ایجاد سازمان دانش‌محور و ارتقاء سهم بیمه در رشد اقتصادی کشور را نیز در پی خواهد داشت.

پیشنهادهای کاربردی و پژوهشی

- بر اساس نتایج به‌دست آمده از پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود مدیرعامل و مدیران ارشد شرکت بیمه دانا با توجه به علل و ضرورت‌های مشخص شده پیاده‌سازی مدیریت دانش را در برنامه‌های عملیاتی خود قرار دهند و نسبت به اجرای آن اقدام نمایند. برای کسب موفقیت در این راستا لازم است بر اساس شرایط زمینه‌ای شناسایی شده در این پژوهش، بسترهای لازم فراهم شود تا تأثیر عوامل مداخله‌گر به کمترین میزان برسد. سپس لازم است اقدامات شناسایی شده، مرحله‌به‌مرحله انجام گیرد تا در نهایت به نتایج و پیامدهای مطلوب در سطوح فردی، سازمانی و فراسازمانی دست یابند.
- به‌عنوان پیشنهادی برای پژوهش‌های آینده، توصیه می‌گردد دیدگاه کارکنان و سایر ذینفعان شرکت بیمه دانا نیز کسب شده و با این مدل تجمیع گردد. آنچه حاصل خواهد شد، مدل توسعه‌یافته‌ای برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا خواهد بود.
- علاوه بر این، توصیه می‌شود برای انجام پژوهش‌های آتی، مدل مدیریت دانش در سطح کلان ملی برای صنعت بیمه طراحی گردد. این مدل موجب خواهد شد که سازوکارهای ویژه‌ای برای استفاده شرکت‌های بیمه طراحی و از مزایای مدیریت دانش یکپارچه در این سازمان‌ها استفاده کرد.

منابع

احمدزاده، عزیز (۱۳۹۶). *تجربیات موردی در صنعت بیمه ایران*. (طرح پژوهشی). گروه پژوهشی مطالعات اسلامی بیمه، پژوهشکده بیمه.

اخوان، پیمان؛ عباسی، لیلا (۱۳۹۷). *مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی*. تهران: دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

افرازه، عباس (۱۳۸۹). *مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری، پیاده‌سازی)*. تهران: افرازه.

رفوآ، شبنم؛ تاجداران، منصور؛ رضایی شریف‌آبادی، سعید (۱۳۹۲). وضعیت‌یابی مؤلفه‌های زیرساختی پیاده‌سازی اشتراک دانش در صنعت بیمه. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۷ (۳)، ۳۲۵-۳۴۶. Doi: 10.22059/jlib.2013.51129

مهدی‌زاده، پریسا؛ دوپیکر، نورالدین؛ قائد، مهدی؛ اکبری، محسن؛ کوهستانی، صدیقه (۱۳۹۸). بررسی عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های بیمه‌گر: مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی. *مجله طب نظامی*، ۲۱ (۴)، ۳۵۳-۳۶۱. بازیابی شده در ۱۲ فروردین ۱۳۹۹ از https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?id=498810

نسیمی، معصومه؛ کرمپور، عبدالحسین (۱۳۹۶). *مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه ایران بر اساس*

عوامل محیطی و سازمانی. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی صالحان. بازیابی شده در ۱۵ فروردین ۱۳۹۹ از https://civilica.com/doc/643153

نورعلیزاده، حمیدرضا؛ سبزواری، سینا (۱۳۹۷). *انگیزه‌ها و موانع انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش در صنعت بیمه*. دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و کسب‌وکار. بازیابی شده در ۲۲ اسفند ۱۳۹۸ از https://civilica.com/doc/828438

Alvesson, M. (2004). *Knowledge Work and Knowledge Intensive Firms*. New York: Oxford University Press.

Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Los Angeles, CA: Sage Publications.

Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education.

Huang, L. & Lai, C. (2012). An investigation on critical success factors for knowledge management using structural equation modeling. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 24-30. Doi: 10.1016/j.sbspro.2012.03.156

Huang, L., & Lai, C. (2014). Critical Success Factors for Knowledge Management Implemention in Life Insurance Enterprises. *International Journal of Management and Marketing Research*.*7* (2), 79-89. Retrieved January 11, 2020, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2655823

Huang, L., Quaddus, M., Rowe, A., & Lai, C. (2011). An Investigation In to the Factors Affecting Knowledge Management Adoption and Practice in the Life Insurance Business. *Knowledge Management Research & Practice*, 9, 58–72. Doi: 10.1057/kmrp.2011.2

Joshi, H., Farooquie, J.,& Chawla, D. (2016). Use of Knowledge Management for Competitive Advantage: The Case Study of Max Life Insurance. *Global Business Review*, *17*(2), 1-20. Doi: 10.1177/0972150915619830

Kanapeckiene, L., Kaklauskas, A., & Zavadskas, E.K. (2010). Integrated Knowledge Management Model and System for Construction Projects. *Engineering Applications of Artificial Intelligence*, ۷(۲۳) , 1200 – 1215. Doi: 10.1016/j.engappai.2010.01.030

Karbassi Yazdi, A., & Haddadi, M. (2018). Prioritising critical successful factors of knowledge management in insurance companies. *International Journal of Operational Research*, *31*(3), 281-299. Retrieved January 11, 2020, from https://www.researchgate.net/profile/Amir-Karbassi-Yazdi/publication/322385445_Prioritising_critical_successful_factors_of_knowledge_management_in_insurance_companies/links/5d19adad458515c11c06be61/Prioritising-critical-successful-factors-of-knowledge-management-in-insurance-companies.pdf

Lazarevic, A. (۲۰۱۹). Knowledge management in Insurance Companies. *Tokovi osiguranja*, *35* (3), 35-71. Doi: 10.29302/oeconomica.2008.10.2.44

Mararo, E. (2013). *Knowledge Management Practices As A Competitive Tool In Insurance Companies In Kenya*. Master Thesis. Unpublished MBA project, University Of Nairobi. Retrieved February 27, 2020, from

http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/59806
Plescan, M., & Gavriletea, M. (2008). Managing Knowledge in Insurance Companies. *Annales Universttatis Apulensis Series Oeconomica*, *2*(10), 1-44. Retrieved January 20, 2020, from https://ideas.repec.org/a/alu/journl/v2y2008i10p44.html
Strauss, A. L. and Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. London: Sage Publications.
Strauss, A. L. and Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. London: Sage Publications.
Wang, T. U. (2005). *Promoting knowledge management to enhance business competitiveness - Discussing the case of knowledge management in Metropolitan Insurance & Annuity Co. Taiwan Branch*. Retrieved April 23, 2020, from http://proj.moeaidb.gov.tw/nqpp/q2002/Q2001/com07/com07_2.htm

Presenting a Conceptual Model of Knowledge Management for the Dana Insurance Company

Shabnam Refoua*
Nosrat Riahinia
Kharazmi University
Abdolhossein Farajpahlou
Shahid Chamran University of Ahvaz
Hasan Mahmoudi
Semnan University
Somaye Sadat Akhshik
Kharazmi University

Abstract

Introduction: Knowledge management models are considered as models and roadmaps for successful implementation of knowledge management in organizations. Therefore, the main purpose of this study is to present a conceptual model of knowledge management for insurance organizations with the case study of Dana Insurance Company as one of active companies in Iran insurance industry.

Methodology: The research method is qualitative and based on the grounded theory approach. The tool for collecting qualitative data is an interview and the sampling method is a purposeful sampling method with a theoretical approach. The semi-structured interviews were conducted to 12 executive managers of Dana Insurance Company. The criterion for analysing qualitative data is based on a systematic approach of the grounded theory. Therefore, the interviews were analysed in three stages after implementation through open, axial and selective coding methods.

Findings: In open coding, 331 codes were identified. Then the axial coding was done based on the paradigmatic approach and finally the selective coding was done, which led to 61 axial codes and 26 selective codes.

Conclusion: A conceptual model of knowledge management was presented for Dana Insurance Company. In this process model, effective factors and conditions such as causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies and consequences were identified. The proposed model can be used as a roadmap for the implementation of knowledge management in Dana Insurance Company and based on it, its strengths and weaknesses can be depicted.

Keywords: Conceptual model of knowledge management, Insurance organizations, Dana Insurance Company, Grounded theory

* . shabrefoua@yahoo.com

مرادی، شیما؛ دوخانی، فیروزه (۱۳۹۹). مطالعه وضعیت تولیدات علمی در حوزه موضوعی «علم باز».
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی ، ۱۰ (۲)، ۱۸۳–۱۶۱.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23982.0

مطالعه وضعیت تولیدات علمی در حوزه موضوعی «علم باز»

شیما مرادی[1]، فیروزه دوخانی[2]

تاریخ دریافت: **۹۸/۷/۲۳** تاریخ پذیرش: **۹۸/۱۲/۴** نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

مقدمه: علم باز یکی از مفاهیم کلیدی جامعه علمی است و هر نوع تغییر در ارتباط با آینده دانش علمی و انتشار آن را شامل می‌شود. به‌منظور ارائه نقشه جامع علمی حوزه موضوعی علم باز در دنیا، پژوهش حاضر درصدد است روند تکامل موضوعی و تاریخی این حوزه علمی، شبکه هم‌تألیفی و هم‌رخدادی واژگانی آن‌را بررسی نماید.

روش‌شناسی: پژوهش از نوع کاربردی علم‌سنجی است که با رویکردی کمّی، با روش کتابخانه‌ای و بهره‌گیری از شاخص‌های علم‌سنجی، به بررسی وضعیت تولیدات علمی علم باز از ابتدا تا پایان سال ۲۰۱۹ پرداخته است. برای مصورسازی از نرم‌افزار وی.او. اس.ویور و گفی استفاده شده است.

یافته‌ها: تنوع حوزه‌های موضوعی در علم باز بسیار بود و اغلب مدارک علمی علم باز در حوزه علوم کامپیوتر و علوم اجتماعی نمایه شده‌اند. بررسی تاریخی موضوعی علم بازنشان داد دسترسی باز و داده‌های باز که جزء سه موضوع مورد توجه پژوهشگران این حوزه تا سال ۲۰۱۹ است، بر اساس شبکه هم‌واژگانی علم باز دارای رخدادهای بالاتری نسبت به سایر مفاهیم بودند. آمریکا و انگلستان تأثیرگذارترین کشورها در حوزه علم باز بودند، در حالی که هیچ مدرکی از کشور ایران در اسکوپوس در حوزه علم باز نمایه نشده است. به‌علاوه، تحلیل شبکه هم‌نویسندگی پژوهشگران نشان داد نویسندگانی که دارای شبکه هم‌نویسندگی قوی‌تری هستند بر اساس تحلیل پایگاه اسکوپوس جزء نویسندگان پر تولید حوزه هم بودند.

نتیجه: این حوزه میان‌رشته‌ای و تولیدات آن در طول سال‌های مورد بررسی روندی صعودی داشته است.

کلیدواژه‌ها: علم همگانی، علم آزاد، دسترسی آزاد، دسترسی باز، تولیدات علمی، مصورسازی، علم‌سنجی

۱. استادیار ، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور، (نویسنده مسئول)، moradi@nrisp.ac.ir

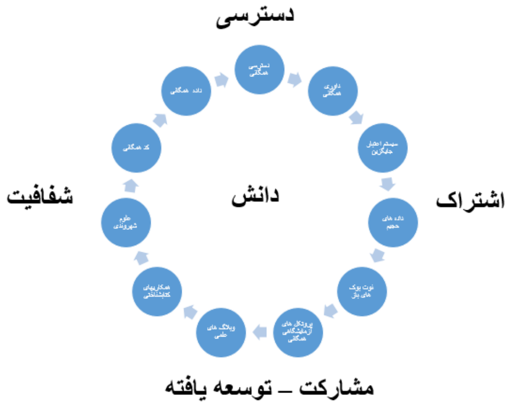
۲. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی، پژوهشگر حوزه علم‌سنجی در زمینه آلتمتریکس، fdokhani@yahoo.com

مقدمه و طرح مسأله

در سیاست‌های کلی نظام و اسناد بالادستی بر علم و ارتقاء کمیت و کیفیت علم و افزایش عملکرد پژوهشی تأکید فراوان شده است و به موضوع «بهینه‌سازی ساختار آموزشی و تحقیقاتی کشور با هدف ارتقاء بهره‌وری» (مجمع‌تشخیص‌مصلحت‌نظام، ۱۳۸۳ الف) و «ارتقاء کیفیت در تولید» (مجمع‌تشخیص‌مصلحت‌نظام، ۱۳۸۳ب) اشاره شده است. همچنین در سیاست‌ها و اولویت‌های پژوهش و فناوری کشور در بازه زمانی ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۰ خصوصاً در علوم انسانی، بر تقویت و ارتقای پژوهش به‌همراه گسترش زیرساخت‌های ارتباطات علمی تأکید شده است (دبیرخانه‌شورای‌عالی‌عتف، ۱۳۸۶). از سوی دیگر، علم برای همه است و تلاش بر این است تا دستاوردهای علمی بسیار، عملکرد علمی مثبت، و نتایج علم برای تمامی افراد جامعه باشد. تداوم و توسعه این امر نیازمند لوازم و مقدماتی در حوزه‌های مختلف است. این مفهوم، در علوم اقتصاد، جامعه‌شناسی و سیاست در قالب مفاهیمی چون بازار باز، علم باز و سیاست باز کاربرد پیدا کرده است؛ به‌طوری‌که مفهوم باز بودن امروزه در قالب اصطلاحاتی چون دسترسی باز، منبع باز، نرم‌افزار باز، جامعه باز، آرشیوهای باز، آدرس‌های اینترنتی باز، یادگیری باز، آموزش باز خودنمایی می‌کند (زره‌ساز، ۱۳۹۰). به‌عبارتی، می‌توان گفت علم باز اصطلاحی است که شامل بسیاری از مفروضات در مورد خلق و انتشار دانش آتی می‌باشد (Fecher & Friesike, 2014)؛ و می‌تواند در کل فرایند حل مسئله (که ایده‌ها را نیز در برمی‌گیرد) مورد استفاده قرار گیرد؛ به‌طوری‌که «شتاب‌دهنده پژوهش» لقب گرفته است (Woelfle, Olliaro & Todd, 2011).

علم باز

برخی علم باز را کاملاً مترادف با دسترسی باز (دسترسی آزاد) یا ترویج علم می‌گیرند، لیکن این مفهومی گسترده‌تر از ترویج علم است و مؤلفه‌های مختلفی نظیر داده پژوهشی باز، ارتباطات علمی باز و دسترسی باز را در برمی‌گیرد. به‌طوری‌که، بر اساس نمودار ۱ روندهای نوظهور در علم باز شامل دسترسی آزاد، داده‌های همگانی، نوت‌بوک‌های همگانی، پروتکل‌های آزمایشگاهی همگانی، وبلاگ‌های علمی، همکاری‌های کتابشناختی، علوم شهروندی، کد همگانی، داده‌های حجیم، سیستم اعتبار جایگزین و داوری همگانی می‌شود (Vicente-Sáez & Martínez-Fuentes, 2018).



نمودار ۱. تعریف علم باز (Vicente-Sáez & Martínez-Fuentes, 2018)

این روندها هر کدام بر بُعد خاصی از این مفهوم اذعان دارند که به درک مشترک و روشنی نسبت به علم باز میان جامعه علمی، دنیای تجارت، سیاستگزاران و عموم می‌انجامد. این دیدگاه در جامعه علمی، منجر به توسعه چهارچوب‌های نظری علم باز از چهار دیدگاه دانش شفاف، دانش در دسترس، دانش مشترک، و دانش مشارکتی-توسعه‌یافته می‌شود. از سوی دیگر، از نگاه سیاستگزاران به طراحی و توسعه کارآمد، قابل اعتماد، و مفید توصیه‌های سیاستی در ارتباط با بودجه یا مواردی که باعث تسریع در استقرار دانش باز و تقویت سیستم‌های پژوهش و نوآوری می‌شوند منجر می‌شود. علم باز از دیدگاه تجارت و شهروندی فرصت‌ها و چالش‌های بسیاری را در مدیریت پژوهش و نوآوری شامل حق چاپ، سازوکارهای ترفیع و ارتقاء، مدل‌های تجاری، مکانیسم‌های انتقال دانش، مشارکت شهروندان، زیرساخت‌های دیجیتال، تضمین کیفیت، به اشتراک‌گذاری عادلانه داده‌ها، مدل‌های انتشار، بودجه پژوهش و نوآوری یا ارزیابی نتایج پژوهش به‌همراه دارد. این نگاه می‌تواند محرکی برای پژوهش‌ها و نوآوری‌های مسئولانه، پایدار و انسان‌گرایانه باشد. بنابراین، علم باز تمامی عناصر در چرخه پژوهش را به‌همراه شفافیت، دسترسی به نتایج، محتوا و فرایند پژوهش در برمی‌گیرد (Cook, Lloyd, Mellor, Nosek, & Therrien, 2018).

علم باز راهی برای کمک به اصلاح بی‌اعتمادی در تحقیقات علمی فراهم می‌کند و تسریع پیشرفت‌های علمی، اکتشافات و تبدیل آنها به نفع عموم جامعه در سایه آن حاصل می‌شود (Masuzzo & Martens, 2017). اگر انتشارات، داده‌ها و مطالب، آزادانه در دسترس همگی باشد، منابع مالی و انسانی کمتری برای اجرای پژوهش نیاز است که باعث فراگیری روش‌ها و چه‌بسا تسریع فرایند پژوهش شود، و نیز تولیدات پژوهشی بیشتری در دسترس افراد قرار گیرد (Smith & Makel, 2019).

بر اساس پیش‌بینی کمیسیون اروپا[1] (۲۰۱۶) علم باز در سال ۲۰۳۰ به یک واقعیت بدل می‌شود که طیف وسیعی از فرصت‌های نوین پژوهشی و اکتشافات را در سراسر جهان ارائه می‌دهد. در این وضعیت دانشمندان، شهروندان، ناشران، مؤسسات تحقیقاتی، سرمایه‌گذاران پژوهشی، دولتی و خصوصی، دانشجویان و متخصصان آموزش و همچنین شرکت‌هایی از سراسر جهان در حال به اشتراک‌گذاری منابع خود در یک فضای مجازی و همگانی به نام آزمایشگاه[2] خواهند بود. پیش‌بینی شده است در سال ۲۰۳۰ بسیاری از کشورهای آفریقایی، آسیایی و آمریکای لاتین بسیاری از قوانین جدید در این مبحث را اتخاذ و بستر مشترکی را برای تبادل دانش در مقیاس جهانی فراهم کنند.

به نظر می‌رسد اولین منابع مرتبط با تمرکز بر علم باز به دهه ۷۰ میلادی برمی‌گردد که آن‌را به‌مثابه پلی بین علم و جامعه دانستند (Chedd, 1973). پس از آن، مطالعات متعددی توسط پژوهشگران با محوریتِ علم باز و شاخص‌ها مرتبط با آن نظیر منابع باز، دسترسی آزاد، هم‌ترازخوانی باز و غیره انجام شده است که در ادامه به اهمِ آنها به‌صورت مختصر اشاره می‌شود. برخی پژوهش‌ها به چگونگی استفاده از شیوه‌های علم همگانی، ارزش‌های آن، فواید و اهداف مطلوب در اجرای علم باز در آموزش‌وپرورش پرداخته‌اند، و برخی دیگر از آن به‌عنوان بستری برای همکاری‌های علمی آنلاین و مشارکت داده‌های علم باز یاد کرده‌اند (Karmanovskiy, Mouromtsev, Navrotskiy, Pavlov, & Radchenko, 2016). از سوی دیگر، گروهی از پژوهش‌ها (Kraker, Leony, Reinhardt, & Beham, 2011) به نقش پررنگ ابزارهای علم همگانی، همچون کتابخانه‌ها (Chigwada, 2020)، و یا اینترنت و وب، در آموزش الکترونیکی اشاره داشتند و تأثیر آن‌را در انتقال بهتر، بازتولید یافته‌ها و روش‌های پژوهش پررنگ دیدند. در این راستا، به اهمیت وب ۲ و نوآوری آزاد[3] در ایجاد ایده‌های تازه اشاره نیز پرداخته شده است، و کاربستِ چنین رویکردی در علم را متضمن پیشرفت آموزش و پژوهش و ارتقاءِ فهم جامعه از مقالات و سمینارهای علمی دانسته‌اند (Tacke, 2010). همچنین، در برخی مطالعات (Nosek, Alter, Banks, Borsboom, Bowman, Breckler, Buck, Chambers, Chin, & Christensen , 2015) با تأکید بر اینکه دلیل عمده عدم‌حمایت از علم همگانی، کم‌اهمیتی جامعه علمی بر جنبه روایی دستاوردهای علمی است، به عدم دسترسی عموم به تمام داده‌های پژوهش اشاره، و هشت استاندارد برای عمومی‌شدن فرایند تولید علم تعیین شده است.

مطالعات برانگیزه‌های باز شدن علم از مباحث دیگری است که بر آن تأکید شده است و دلیل عدم

1. The European Commission (EC)
2. The Lab
3. Open Innovation

تشویق جامعه علمی به باز کردن علم را فقدان آگاهی از مزایا و تأثیرات آن دانسته‌اند (McKiernan, Bourne, Brown, Buck, Kenall, Lin, McDougall, Nosek, Ram, & Soderberg, 2016). در این محور، در مطالعه لوین، لئونلی، وکوسکا، کاسِل، و دوپری[1] (۲۰۱۶) بر سنجش سیاستگذاری دولت در مورد علم باز متمرکز و ۹ فاکتور شکل‌دهنده علم باز پایگاه اطلاعاتی مناسب، رقابت‌پذیری رشته‌های علمی، ماهیت دیجیتالی پژوهش، نظام اعتبارگذاری بر پژوهش، ساختار حرفه‌ای در پژوهش، همکاری با صنعت و تبلیغات، مدل‌ها و راهنماها برای مالکیت معنوی، دیدگاه دولتی بر وضعیت و نقش دانشگاه، و وجود سیاست‌گذاری‌های دولت بر علم همگانی تعیین شده است (Levin, Leonelli, Weckowska, Castle, & Dupré, 2016).

موضوع «آموزش علم باز» و تشویق به همگانی کردن مفاهیم علمی، محور دیگری در مطالعاتی چون پری[2] (۲۰۱۸) بوده است که نیازمند توجه پژوهشگران در تمامی مقاطع علمی، رشته‌ها، و محیط دانشگاهی و غیردانشگاهی است، تغییرات عمیق در فرهنگ و دیدگاه پژوهشگران، و سرمایه‌گذاران علمی را می‌طلبد، و از همین جهات ضرورت به‌کارگیری سیاست‌ها و روش‌های جدید در تغییر نگرش پژوهشگران احساس می‌شود (Perry, 2018). در این راستا، آلپرین، موراسل، و مک‌کیرنان[3] (۲۰۱۹) پژوهشی را با هدف بررسی اسناد و فرایند ارتقاء و جذب هیئت‌علمی با تکیه بر حمایت از دسترسی باز توسط ایشان، در دانشگاه‌های ایالات‌متحده و کانادا انجام دادند و یافته‌ها حاکی از حمایت اعضای هیئت‌علمی از این رویکرد بودند، در حالی‌که، تنها ۵ درصد از دانشگاه‌ها در سیاست‌های خود به دسترسی باز اشاره کرده بودند. لذا، دانشگاه‌هایی که می‌خواهند رسالت عمومی خود را در همگانی کردن علم تحقق بخشند باید در جهت تغییر نحوه ارزیابی و ایجاد انگیزه اعضای هیئت‌علمی خود تلاش کنند (Alperin, Morales, & McKiernan, 2019).

رصد پیشینه‌ها در بانک‌های اطلاعاتی ایران تاکنون پژوهشی که به‌صورت جامع و با در نظرگرفتن تمامی شاخص‌های علم باز به این موضوع پرداخته باشد، صورت نگرفته است و در ایران، علم باز به‌صورت تک شاخصی و با تکیه بر موضوعاتی چون دسترسی باز یا دگرسنجی بررسی شده است. از سویی، مطالعه پیشینه‌ها نشان می‌دهد مطالعات در زمینه علم باز از یک‌سو به بسترها، مفاهیم، فواید و اهداف علم باز و شیوه‌های استفاده از آن در جوامع علمی مختلف، سیاست‌های انتشار باز و تأثیر آن بر رویکرد سنتی اشاره دارند و از سوی دیگر نقش دولت‌ها و رویکرد جامعه علمی نسبت به این حوزه مورد توجه قرار گرفته است. از سوی دیگر، به‌نظر می‌رسد در این موضوع بیشتر مبحث دسترسی باز مورد توجه قرار گرفته است و به

1. Levin, Leonelli, Weckowska, Castle, & Dupré,
2. Perry
3. Alperin, Morales, & McKiernan

موضوع علم باز به‌صورت مفهومی جامع که بر مباحث متعدد (از تولید داده، تا انتشار و ذخیره یافته‌های پژوهش) دلالت دارد، توجه زیادی نشده است. همچنین، ادبیات پژوهش نشان می‌دهد بررسی این حوزه علمی با رویکرد علم‌سنجی مغفول مانده است و تاکنون مطالعه‌ای به‌منظور بررسی ساختار دانشی و اجتماعی این حوزه موضوعی انجام نشده است.

با بررسی آمار و داده‌های گذشته‌نگر می‌توان فعالیت‌های آتی را پیش‌بینی کرد، بر این اساس با آگاهی از وضعیت مطالعاتِ علمی و پیشرفت‌های صورت‌گرفته در موضوع علم باز می‌توان تصویر جامعی از وضعیت رشد علم، فناوری و نوآوری را در این حوزه نمایش داد و از آنجا که تا به‌حال در این موضوع پژوهشی انجام نشده است ضرورت انجام آن احساس می‌شد. پژوهشگران در این موضوع، بدون داشتن شناخت کافی از نقشه جامع علمی این حوزه و در نتیجه، عدم شناسایی بازیگران آن، ممکن است از مسیر اصلی پژوهش خود، منحرف یا در این راه دچار دوباره‌کاری شوند. لذا، آشنایی و آگاهی کافی از وضعیت موضوع، نشریات معتبر و مرتبط، متخصصان و سازمان‌های برجسته و پیشرو، برای علاقه‌مندان و پژوهشگران این حوزه ضروری است. پژوهش حاضر بر آن است تا روند تکامل موضوعی و تاریخی این حوزه علمی، تحلیل شبکه هم‌واژگانی، و نیز هم‌نویسندگی علم باز را بررسی نماید. با توجه به اهمیت علم باز در دنیای کنونی، مسأله این پژوهش آن است تا تصویری جامع از وضعیت تولیدات علمی حوزه پژوهشی علم باز ارائه دهد. بر این اساس، سه پرسش پژوهش شامل روند تاریخی موضوعی علم باز از ابتدا تاکنون چگونه بوده است؟ تحلیل شبکه هم تألیفی مؤلفان حوزه علم باز چگونه است؟ تحلیل شبکه هم رخدادی واژگان حوزه علم باز چگونه است؟ طراحی شدند.

روش شناسی

این پژوهش از نوع کاربردی علم‌سنجی است که با رویکردی کمی، با روش کتابخانه‌ای و بهره-گیری از شاخص‌های علم‌سنجی، به بررسی وضعیت تولیدات علمی علم باز از ابتدا تا پایان سال **۲۰۱۹** پرداخته است. برای گردآوری داده‌ها، از استراتژی جستجوی TITLE-ABS-KEY ("open science") در پایگاه استنادی اسکوپوس استفاده شد. در پژوهش‌های کتابسنجی گزینش داده‌های اولیهٔ پژوهش از اهمیت والایی برخوردار بوده و این داده‌ها تأثیر مستقیم بر یافته‌ها و نتایج می‌گذارند به همین دلیل بهتر است رکوردهای اولیه از جامعیت مناسبی برخوردار باشند (حسن‌زاده،اسفندیاری‌مقدم، سهیلی، و موسوی‌چلک، 1396). از سوی دیگر، به جهت پوشش وسیع‌تر پایگاه استنادی اسکوپوس نسبت به پایگاه کلاریویت

آنلاتکیس، جامعهٔ آماری این پژوهش شامل تمامی بروندادهای علمی در موضوع علم باز است که در اسکوپوس نمایه شده‌اند. از آنجائی که نخستین مدارک حوزه موضوعی علم باز در سال ۱۹۷۹ در پایگاه استنادی اسکوپوس نمایه شده است، مدارک از سال ۱۹۷۹ تا زمان انجام پژوهش، ماه ژوئن ۲۰۱۹ در نظر گرفته شد. تعداد مقاله‌های به‌دست آمده پس از پاکسازی داده[1] ۱۸۷۸ مقاله بود. با استفاده از نرم‌افزارهای وی.او. اس.ویور و گفی[2] مصورسازی شامل ترسیم نمای نقشه موضوعی حوزه علم باز، تحلیل شبکه هم‌–واژگانی و هم*نویسندگی* انجام شد.

یافته‌ها

پرسش اول. روند تاریخی موضوعی علم باز از ابتدا تاکنون چگونه بوده است؟

در طول سال‌های ۱۹۷۹ تا ۲۰۱۹ تعداد ۱۸۷۸ مقاله در پایگاه اسکوپوس نمایه شده است. بیشترین تعداد مقالات تولید شده مربوط به سال ۲۰۱۹ با ۱۰۸ مقاله و کمترین تعداد مقالات مربوط به سال ۱۹۷۹، ۱۹۸۵، ۱۹۹۷،۱۹۹۸ و ۲۰۰۳ با یک مقاله بود. به این ترتیب روند پژوهش و رشد تولیدات علمی در حوزه علم باز دارای سیر صعودی چشمگیری است.

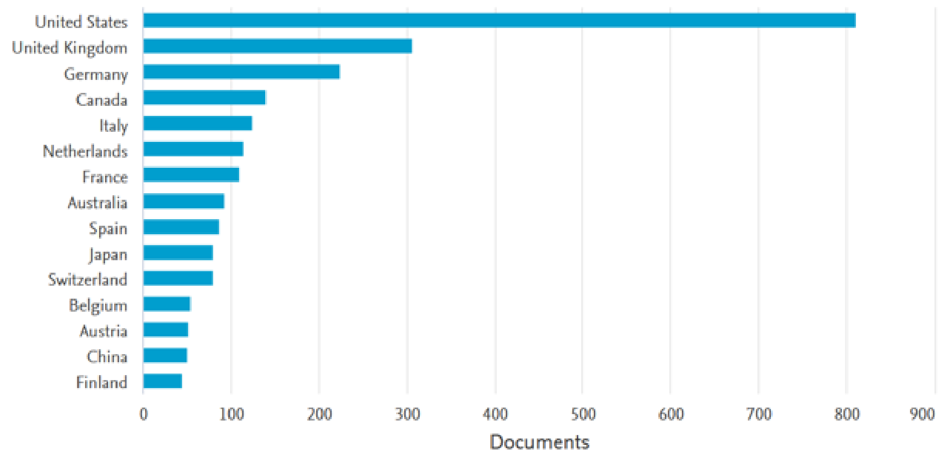
برای تحلیل روند تاریخی موضوعات اصلی حوزه علم باز از نرم‌افزار گِفی استفاده شده است. در جدول زیر تنها به سه موضوعی که در هر سال بیشتر در مقاله‌ها مطرح شده‌اند اشاره شده است. داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهند از سال ۲۰۰۴ بیشتر به موضوعات اصلی علم باز پرداخته شده است. اولین موضوع بیشتر مقالات از سال ۲۰۰۶ تاکنون Open Science است.

موضوع Open Access به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی علم باز، دومین موضوع پربسامد در این سال‌ها است. از سال ۲۰۱۶ تاکنون موضوع Open Data که یکی دیگر از مؤلفه‌های اصلی علم باز است، جزء سه موضوع مورد توجه پژوهش‌های این حوزه است. Scholarly Communication تنها در سال ۲۰۱۱ جزء سه موضوع مورد توجه بوده است. این در حالی است که این موضوع یکی از مؤلفه‌های اصلی علم باز است.

1. Data cleaning
2. VOS Vaiewer and Gephi

جدول ۱. روند موضوعی پژوهش‌های علم همگانی

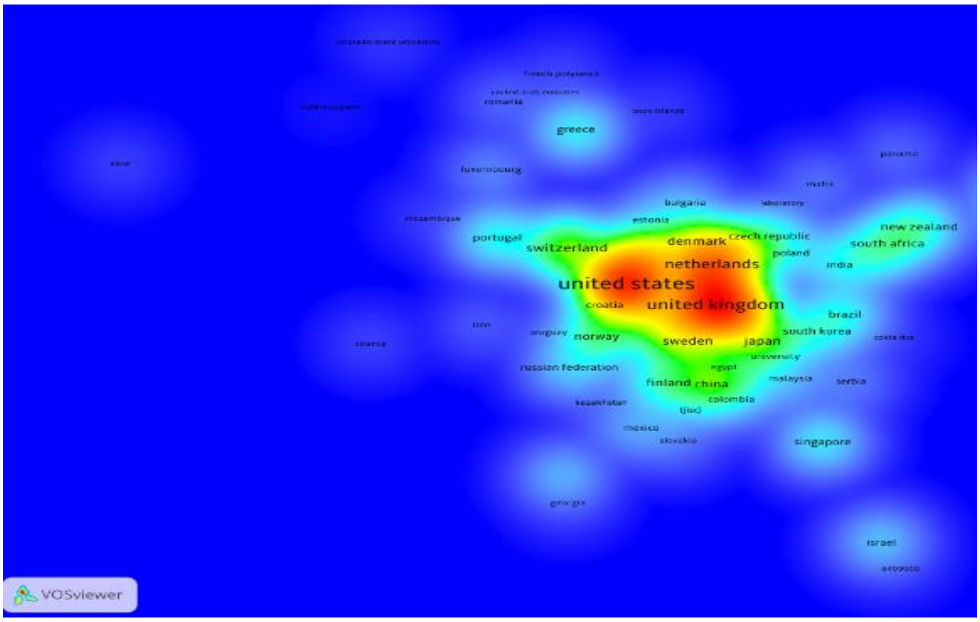
سال	موضوع	سال	موضوع
۲۰۰۴	Patents, open science, social networks	۲۰۱۲	open science, data sharing, open access
۲۰۰۵	Authorization, account management, attitudes	۲۰۱۳	open science, cloud computing, reproducible research
۲۰۰۶	open science, grid computing, science policy	۲۰۱۴	open science, collaboration, methodology
۲۰۰۷	open science, open source, grid computing	۲۰۱۵	open science, open access, data sharing
۲۰۰۸	open science, data sharing, bioinformatics	۲۰۱۶	open science, open access, open data
۲۰۰۹	open science, open access, open science grid	۲۰۱۷	open science, open data, open access
۲۰۱۰	open science, semantic web, web2	۲۰۱۸	open science, open access, reproducibility
۲۰۱۱	open science, grid computing, scholarly communication	۲۰۱۹	open science, open data, reproducibility



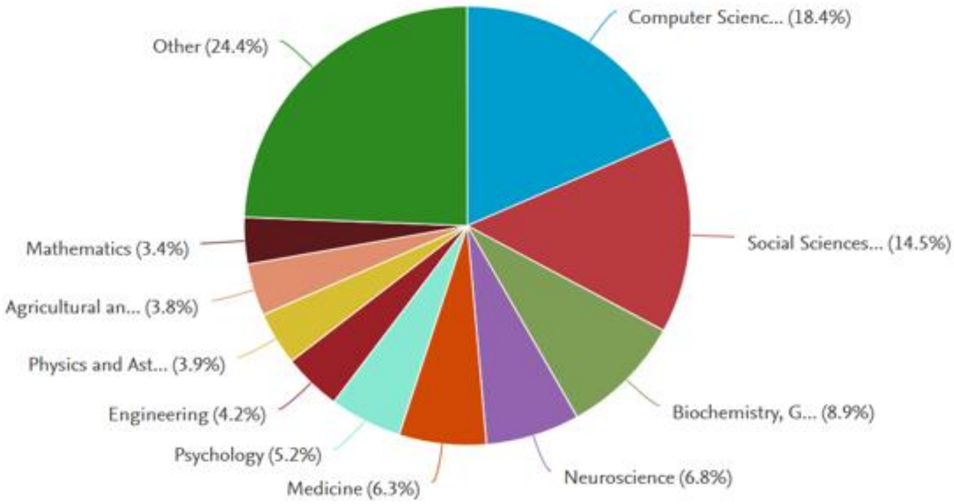
نمودار ۲. میزان تولید علم باز بر اساس کشورها

بر اساس نمودار ۲ کشورهایی که بیشترین حوزه‌های موضوعی اشاره شده در جدول ۱ را تولید کرده‌اند آمریکا و انگلستان هستند. تحلیل موضوعی (نمودار ۳) نشان از میان رشته‌ایی بودن این حوزه مطالعاتی دارد که بیشترین تولیدات علم باز در حوزه علوم کامپیوتر و علوم اجتماعی است. در نقشه چگالی کشورهای فعال در

این حوزه موضوعی نیز آمریکا و انگلستان در مرکز نقشه با طیف رنگ قرمز مورد توجه هستند (شکل ۱).



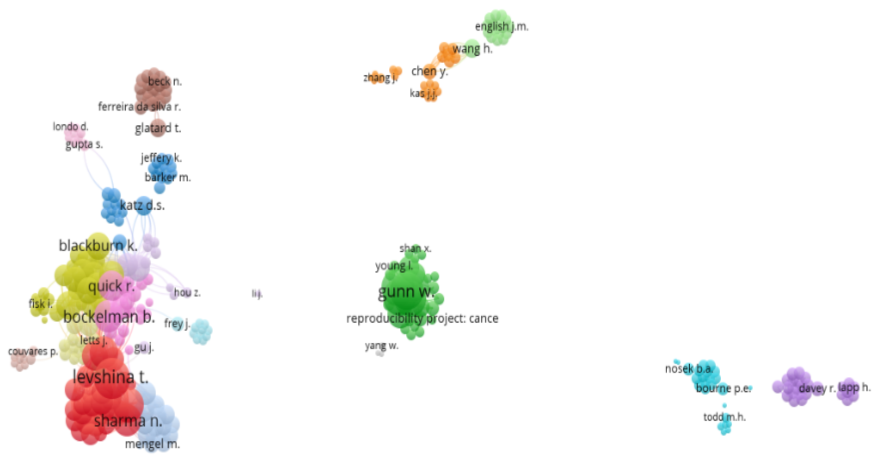
شکل ۱. نقشه چگالی کشورهای تولیدکننده منابع علم باز



نمودار ۳. تحلیل موضوعی علم باز

پرسش دوم. تحلیل شبکه هم تألیفی مؤلفان حوزه علم باز چگونه است؟

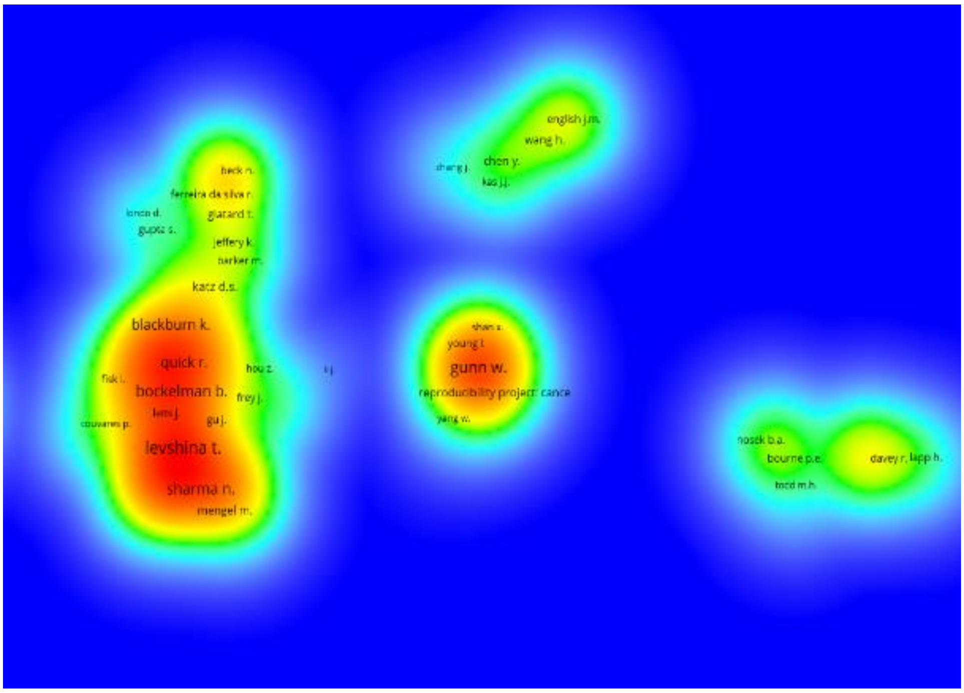
هم تألیفی از ملموس‌ترین و مستندترین شکل‌های همکاری علمی است و رسمی‌ترین جلوه همکاری فکری میان نویسندگان در تولید پژوهش‌های علمی است که بر مشارکت دو یا چند نویسنده در تولید یک اثر که منجر به تولید بروندادی علمی با کمیت و کیفیت بالاتری در مقایسه با زمانی که یک فرد به‌تنهایی اثری را تولید و منتشر نماید، دلالت دارد (عصاره و بابائی، 1393). ازآنجاکه، لازمه هرگونه تولید علم، برقراری نوعی پیوند فکری و اجتماعی میان افراد است، می‌توان از این روش برای بررسی ارتباطات علمی میان پژوهشگران نیز بهره گرفت. شکل ۲ شبکه هم نویسندگی پژوهشگران علم باز را بر اساس نویسندگان مشارکت‌کننده نشان می‌دهد. در این شبکه هر گره نشان‌دهنده یک نویسنده و پیوندهای موجود میان دو گره نشان‌دهنده هم تألیفی آن دو نویسنده با یکدیگر است. همچنین سایز گره‌ها نشان‌دهنده تعداد مقالاتی که هر نویسنده با سایر نویسندگان هم تألیفی دارد می‌باشد. شبکه هم تألیفی پژوهشگران مورد نظر از ۱۰۰۰ نویسنده (گره) و ۱۹۳۵۲ هم تألیفی (پیوند) تشکیل شده است. اندازه هرگره نشان‌دهنده درجه مرکزیت یا تعداد هم تألیفی آن گره است (شکل ۲).



شکل ۲. نقشه برچسب دار شبکه هم نویسندگی علم باز

نقشه چگالی شبکه هم تألیفی نویسندگان با استفاده از نرم‌افزار وی او اس ویور نشان می‌دهد نویسندگانی که با هم ارتباط علمی بیشتری دارند در فاصله نزدیک‌تر و آنهایی که ارتباط علمی کمتری دارند در فاصله دورتری قرار دارند. در این نقشه چگالی هر نویسنده بر اساس تعداد مقالات وی، تعداد

نویسندگان مجاور و اهمیت آنها مشخص می‌گردد. همچنین قرار گرفتن یک نویسنده در مرکز نقشه چگالی نشان‌دهنده اهمیت آن نویسنده در شبکه هم نویسندگی است. به این ترتیب Gunn W., Lewis C. Bockelmzan B., از بیشترین اهمیت در نقشه چگالی برخوردارند (شکل ۳).

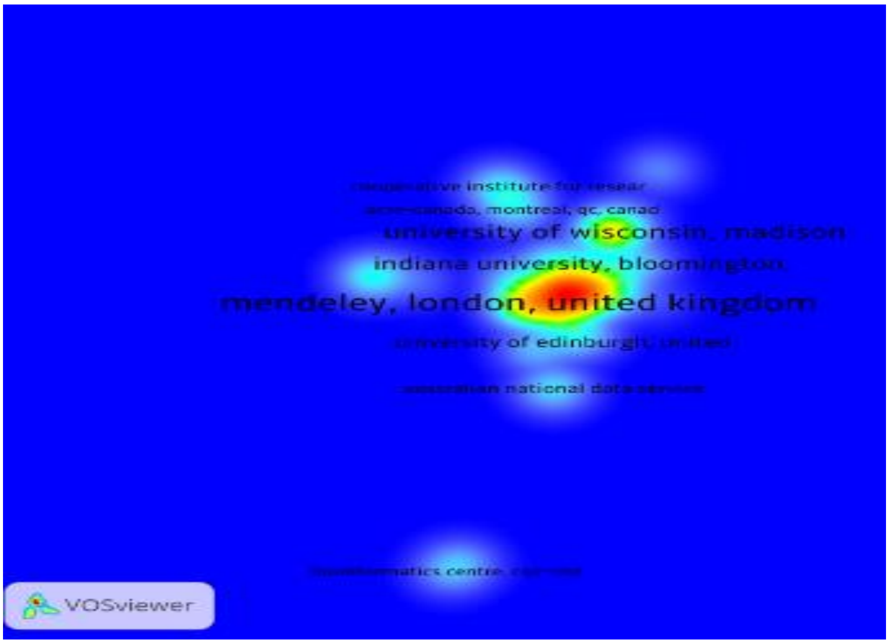


شکل ۳. نقشه چگالی شبکه هم تألیفی نویسندگان علم باز

شبکه هم تألیفی نویسندگان از ۱۹ خوشه تشکیل شده که شامل ۱۳ خوشه بزرگ و ۶ خوشه کوچک‌تر بود. بزرگترین خوشه این شبکه ۳۰ نویسنده داشت که بیشترین تعداد مقالات هم تألیفی را داشته‌اند و با سایر نویسندگان مشارکت علمی داشتند. طیف رنگ‌های قرمز تا آبی نشان‌دهنده وزن چگالی بیشتر تا کمتر نویسندگان تشکیل‌دهنده شبکه است. در بخش‌هایی از نقشه که افراد قدرتمند و مرکزی‌تر حضور دارند، چگالی آن قسمت نیز بیشتر است. بر این اساس Gunn W., Bockelmzan B., Lewis C. و Sharma N. بیشترین میزان چگالی را در شبکه هم تألیفی داشتند.

به‌منظور بررسی ساختار شبکه هم نویسندگی دانشگاه‌ها و مؤسسات، نقشه چگالی شبکه ترسیم شده است (شکل ۴). همان‌گونه که در شکل ۴ مشخص است مؤسساتی که با هم ارتباط علمی بیشتری دارند در فاصله نزدیک‌تر و آنهایی که ارتباط علمی کمتری دارند در فاصله دورتری نمایش داده شده‌اند. در این نقشه

شبکه هم تألیفی مؤسسات همکار با پژوهشگران علم باز دارای ۲۵ مقاله نشان داده شده است. بر این اساس از ۴۶۶۹ سازمان ۳۱۸۸ مرکز قابلیت همکاری داشتند که از این تعداد ۱۰۰۰ مرکز دارای روابط بیشتری نسبت به سایرین بودند. Mendeley, London, United Kingdom در انگلستان و University of Wisconsin در آمریکا در مرکز نقشه قرار گرفته است که نشان‌دهنده اهمیت این سازمان‌ها در شبکه هم تألیفی مؤسسات است. همچنین طیف رنگ‌های قرمز تا آبی نمایانگر وزن چگالی بیشتر تا وزن چگالی کمتر مؤسسات تشکیل‌دهنده شبکه است.



شکل ۴. نقشه چگالی شبکه هم تألیفی دانشگاه‌ها و مؤسسات همکار در حوزه علم باز

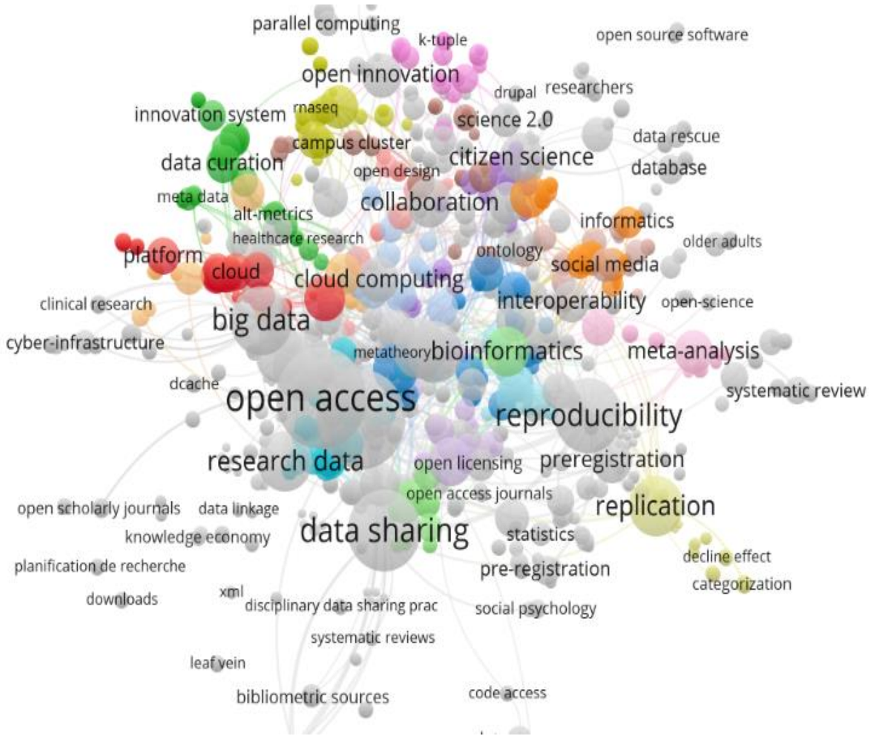
پرسش سوم. تحلیل شبکه هم رخدادی واژگان حوزه علم باز چگونه است؟

از مطالعات هم‌رخدادی کلیدواژه‌ها برای مطالعهٔ ســاختار مفهومی یک حوزه تحقیقاتی اســتفاده می‌شود. هدف اصلی این تکنیک نشان دادن روند توسعهٔ زمینه‌های علمی، توسط نمایش بصری هم رخدادیِ کلمات در مجموعه اسـت (حاضری، مکی‌زاده، و بیک‌خورمیزی، 1395). شکل ۵ نقشه هم‌واژگانی حوزه علم باز را نشان می‌دهد.

نرم‌افزار وی او اس. ویور مجهز به امکان تحلیل هم رخدادی واژگانی است. در این نرم‌افزار امکان

ترسیم نقشه هم رخدادی واژگانی بر مبنای کلیدواژه‌های عنوان و چکیده متون وجود دارد. در تحلیل هم واژگانی آستانه هم رخدادی برای کلیدواژه‌ها تعیین می‌شود. در این تحقیق حداقل هم رخدادی برای هر واژه ۱ در نظر گرفته شده است (به جهت کاهش نادیده گرفتن برخی کلیدواژه‌ها). با در نظرگرفتن آستانه هم رخدادی فوق برای واژه‌های مورد بررسی، نرم‌افزار تعداد ۴۴۴۵ واژه را در عناوین مدارک مورد مطالعه، شناسایی نمود. پس از نرمال‌سازی واژه‌ها و حذف واژه‌های نامرتب نقشه هم واژگانی ۹۶۹ واژه به کمک نرم‌افزار وی او اس ویور ترسیم شد (شکل ۵) شایان ذکر است که در نقشه‌های بر اساس فاصله، برخلاف نقشه‌های بر اساس گراف ـ‌که در آنها فاصله بین مفاهیم، اطلاعاتی به‌دست نمی‌دهد و ضخامت خطوط است که میزان روابط بین مفاهیم را نشان می‌دهدـ خطی رسم نمی‌شود و فاصله بین مفاهیم در سطح نقشه است که نشان‌دهنده ارتباط بین مفاهیم است. همچنین، بزرگی و کوچکی دایره‌ها، نشان‌دهنده میزان دانش موجود در مورد هر مفهوم است. همانگونه که در شکل ۵ ملاحظه می‌شود، بیشترین تمرکز متونِ مورد مطالعه به ترتیب بر روی موضوعات open access، data sharing، big data و reproducibility می‌باشد. این بدان جهت است که آنها دارای دایره بزرگتری نسبت به بقیه مفاهیم هستند. همچنین کوچکی دایره‌های مفاهیمی همچون open source software، open scholarly journal و open processes نشان از فقر مقالات علمی در این حوزه‌ها دارد. مفاهیم در سطح نقشه از پراکندگی نسبتاً خوبی برخوردارند. این مسئله بیانگر آن است که مؤلفان حوزه علم باز در تألیف مقالات این حوزه به موضوعات متنوع و مختلفی پرداخته‌اند.

بر اساس شکل ۵، مؤلفه‌های اصلی علم باز که open access، scholarly communication و open data هستند (EuropeanCommission, 2016) به ترتیب با ۱۰۷، ۳۰ و ۸۶ رخداد هم‌واژگانی، در نقشه حضور دارند. گفتنی است، در تحلیل این نقشه‌ها فاصله نسبی هر مفهوم تا سایر مفاهیم، رابطه بین مفاهیم را نمایان می‌کند، همچنین نزدیکی و دوری مفاهیم نشانگر تأثیر و میزان ارتباط بین دو مفهوم است. در نقشه نمای برچسب دار هم‌واژگانی مؤلفان علم باز اگر مفهوم Open Access نزدیک به مفهوم Reproducibility است، به این معنا است که در متون موجود، به اثرات آنها بر یکدیگر توجه شده است اما بین Open Access با Collaboration فاصله بیشتری است که نشان می‌دهد در ادبیات موجود به اثرات این مفاهیم بر یکدیگر کمتر توجه شده است.



شکل ۵. نقشه هم‌واژگانی مؤلفان علم باز بر اساس نمای برچسب دار

در این نقشه هر یک از رنگ‌های به کار رفته معرف یک خوشه می‌باشد. نقشه هم رخدادی واژگان در حوزه علم باز ۶۲ خوشه را مشخص می‌نماید. بزرگترین خوشه شامل ۳۱ واژه است. در این خوشه کلیدواژه‌ایی که دارای بیشترین تکرار بود open access است. در ایـن خوشـه مفـاهیمی همچـون open access network، open education، open governance، open dataset و open knowledge ارتباط نزدیکتری با هم دارند و ایـن نشان‌دهنده نزدیکی مباحث آنها به یکدیگراست.

نتیجه

بررسی حوزه‌های موضوعی و آگاهی از چگونگی انتشار مدارک علمی در زمینه موضوعی علم باز نشان داد اکثر حوزه‌های موضوعی پایگاه اسکوپوس، علم باز را در خود جای داده است زیرا آن حوزه‌ای میان‌رشته‌ای است. از سویی، اغلب مدارک علمی علم باز در حوزه علوم کامپیوتر و علوم اجتماعی نمایه شده است که بخشی از آنها همانند پژوهش‌های دیگر (Kraker et al., 2011; Levin et al., 2016; Tacke,

2010) به دسترس‌پذیری اطلاعات علمی در وب و شبکه‌های اینترنتی مربوط می‌شود. از سوی دیگر مدارک علمی بسیاری هم به اهمیت علم باز در توسعه و بهبود سیاست‌گذاری‌های علمی، و روند اقتصادی اشاره کردند، و نیز بخش گسترده‌ای از فعالیت‌های پژوهشگران در این حیطه مربوط به آموزش آزاد و دسترس‌-پذیری متون آموزشی می‌شود (Perry, 2018).

بررسی جزئیات روند موضوعی نشان داد از مجموع ۲۷ حوزه موضوعی و بیش از ۳۰۰ زیر حوزه موضوعی که اسکوپوس برای تقسیم‌بندی مدارک در نظر گرفته است، این موضوع در حوزه‌های علمی متفاوتی مطرح شده است، لیکن زیرحوزه موضوعی علوم کامپیوتر (۱۸ درصد) علوم اجتماعی (۱۴ درصد) بیشترین درصد مدارک علمی این حوزه را در خود جای داده است. حوزه‌های علمی دیگر همچون بیوشیمی (۸ درصد) و علوم اعصاب (۶ درصد) در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. همچنان که پیشتر اشاره شد، علم باز سه مؤلفه دسترسی باز به انتشارات، ارتباطات علمی باز و داده‌های باز را در برمی‌گیرد. بررسی تاریخی موضوعی علم باز نشان داد دسترسی باز و داده‌های باز جزء سه موضوع مورد توجه پژوهشگران این حوزه تا سال ۲۰۱۹ است. دسترسی باز بر اساس شبکه هم‌واژگانی علم باز دارای رخدادهای بالاتری نسبت به سایر مفاهیم بود. دسترسی باز به انتشارات شامل شش مؤلفه انتشارات با دسترسی آزاد، پیش انتشارها، بسترهای انتشار جایگزین، سیاست‌های حامیان پژوهشی برای دسترسی آزاد، سیاست‌های نشریات برای دسترسی باز و رویکرد پژوهشگران در قبال دسترسی باز است. بر اساس نقشه هم رخدادی واژگان این مفهوم (دسترسی آزاد) بیش از سایر مؤلفه‌ها مورد توجه قرار گرفته است. داده باز در خوشه دسترسی باز ارتباط نزدیکی با این مفهوم داشت. داده‌های با، داده‌هایی هستند که به‌صورت آنلاین، بدون هزینه، در دسترس هستند و چنانچه منبع داده ذکر و به اشتراک گذاشته شده باشد می‌توانند مورد استفاده، استفاده مجدد و توزیع مجدد قرار گیرند. برخی از این داده‌ها مربوط به دولت‌ها[1] هستند، که طبق شرایطی بدون هزینه در اختیار قرار می‌گیرند. در این میان کلان داده‌های همگانی[2] مجموعه‌ای از داده‌های عظیم هستند که پردازش آنها بسیار دشوار است (Galaxy, 2018). موضوع داده‌های باز که بر اساس تحلیل داده‌های این پژوهش جزء سه موضوع مورد توجه پژوهش‌های علم باز تاکنون بوده است دارای سه مؤلفه واسپارگاه‌های داده‌های پژوهشی، سیاست‌های حامیان پژوهشی برای اشتراک داده و رویکرد پژوهشگران در قبال اشتراک داده است. اگر داده‌های خام در دسترس قرار گیرند، دیگران این فرصت را دارند که یافته‌های قبلی را تکثیر یا تصحیح کنند و بر سرعت و کارایی اقدامات تحقیقاتی آینده تأثیر بگذارند. با وجودی که به اشتراک‌گذاری داده‌های پژوهش برای اطمینان

1. Open Government Data
2. Open Big Data

از شفافیت و تکرارپذیری علم ضروری است و ناشران می‌توانند نقش مهمی در تسهیل و اجرای اشتراک اطلاعات داشته باشند. با این حال، بسیاری از نشریات هنوز سیاست‌های اشتراک داده‌ها را اجرا نکرده‌اند و رویکردهای متفاوتی در نشریات وجود دارد. همچنین بیشتر خط‌مشی‌های اشتراک داده‌ها راهنمای خاصی در مورد روش‌هایی که اطمینان حاصل شود حداکثر داده در دسترس و قابل استفاده مجدد است، ارائه نمی‌دهند. در حال حاضر، نشریات شیوه فعلی و اصلی اشتراک پژوهش‌های علمی هستند، که نقشی کلیدی در فرایند پژوهش و ارتباط پژوهشگران را ایفا می‌کنند. بسیاری از نشریات و ناشران بزرگ و تأثیرگذار الزامات به اشتراک‌گذاری داده‌ها را دارند و از آن جمله ساینس[1]، نیچر[2]، کتابخانه ملی علوم[3] و انجمن سلطنتی[4] (Vasilevsky, Minnier, Haendel, & Champieux, 2017) هستند. مزایایی که در بالا گفته شد به بسیاری از حامیان پژوهش انگیزه داده است که داده‌ها را در دسترس عموم قرار دهند. از سال ۲۰۱۱، بنیاد ملی علوم[5] (۲۰۱۶) موظف شده است برنامه مدیریت داده‌ای را طراحی و ارائه دهد و چگونگی به اشتراک‌گذاری داده‌های اصلی و منابع پژوهش با سایر پژوهشگران را مستند سازد (NSF, 2016). در سال ۲۰۱۳ دفتر علوم و فناوری کاخ سفید تفاهم‌نامه‌ای را صادر کرد که انجمن‌های مربوطه را در تهیه برنامه‌هایی برای اطمینان از دسترسی باز به نتایج پژوهش‌ها با بودجه فدرال یاری رساند (House, 2013). علاوه بر این، دستورالعمل‌های دسترسی باز شورای تحقیقات اروپا دسترسی عمومی به داده‌های پژوهش را پشتیبانی می‌کند، و پیش‌فرض برنامه هوریزون[6] ۲۰۲۰ این است که کلیه داده‌های تولید شده باز باشند (EuropeanCommission, 2016).

در این میان نتایج نشان داد موضوع ارتباطات علمی باز به‌عنوان یکی دیگر از مؤلفه‌های اصلی علم باز تنها در سال ۲۰۱۱ جزء سه موضوع اول بوده است و کمتر مورد توجه قرار گرفته است و در شبکه هم واژگانی نیز رخداد کمتری را نسبت به دسترسی باز و داده‌های باز دارا است و مؤلفه‌های آن شامل هم‌ترازخوانی، سیاست‌های نشریات برای هم‌ترازخوانی آزاد، استفاده از بستر دگرسنجی، اصلاحات و سلب اعتبار مقالات نیز فاصله بیشتری با این دو واژه دارد. لذا با توجه به نقشه هم‌واژگانی نیز نتایج دور از انتظار نیست. ارتباطات علمی را می‌توان «انتقال اطلاعات و نتایج فعالیت‌های علمی از طریق شبکه متخصصان و از سوی دیگر، نظام بازبینی و ارزیابی این یافته‌ها و فعالیت‌های پژوهشی پژوهشگران از سوی همکاران علمی

1. Science
2. Nature
3. PLOS
4. The Royal Society
5. The National Science Foundation (NSF)
6. Horizon

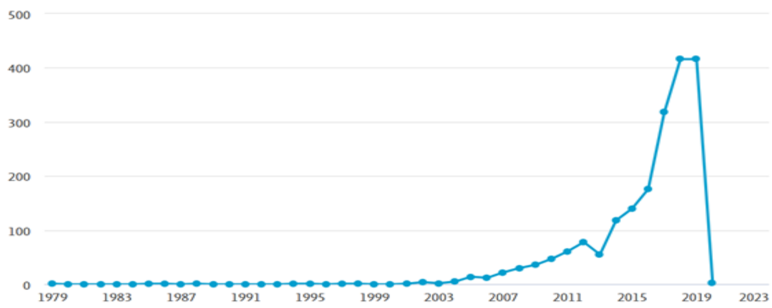
دانست» (ابراهیمی، ۱۳۷۲). آگاهی از عملکرد دانشمندان، نحوه تعامل با همتایان خود و عموم مردم، نه‌تنها برای مردم‌شناسان، جامعه‌شناسان و سایر افراد جالب توجه است، بلکه در توسعه منابع اطلاعاتی علمی و سیستم‌های پشتیبانی اطلاعات نیز تأثیرگذار است (Cronin, 2003). دسترسی باز به اطلاعات در وب نتایج مهمی را برای ارتباطات علمی در برداشته است: حذف موانع فیزیکی، مکانی و زمانی از سر راه ارتباطات علمی، تسهیل برقراری ارتباط علمی برای پژوهشگران و پژوهشگران با استفاده از شبکه اینترنت و با استفاده از منابع دسترسی آزاد، افزایش گستره آگاهی پژوهشگران از سایر پژوهش‌ها و آثار مشابه، افزایش سرعت ارتباطات علمی با توجه به توضیحات پیشین، و حرکت به‌سمت و سوی تحقق خرد جمعی با ایجاد ارتباطات پایدار و مستحکم میان دانشمندان، پژوهشگران، و شناسایی افراد متخصص در هر حوزه تخصصی (زره‌ساز، ۱۳۹۰).

ابداع روش‌های جدید انتشار منابع علمی ایجاد ارتباطات رسمی و غیررسمی میان دانشمندان را بیشتر کرد. در همین راستا الگوهای جدید نشر الکترونیکی نیز که بر پایه خود آرشیوی اطلاعات هستند، قابلیت تحول در ارتباطات علمی را پدید آورده‌اند. بر این اساس گستره ارتباطات علمی وسیع‌تر از پیش گردیده است. با این وجود در عرصه پژوهش علم باز جامعه مورد بررسی غیر از سال ۲۰۱۱ در سال‌های ۲۰۱۶ و ۲۰۱۸ بسیار محدود به این مهم پرداخته‌اند. فراندسن[1] (۲۰۰۹) ضمن بررسی منابع موجود در حوزه دسترسی باز و ارتباط علمی به این نتیجه رسید که با وجود تمام مزیت‌ها به نظر نمی‌رسد جنبش دسترسی باز سبب تغییر در کارکرد ارتباط علمی شده است، بلکه فرایند مختلف آن‌را آشکارتر می‌کند. با این حال، به‌زعم وی دسترسی باز به‌عنوان ابزاری برای برقراری ارتباط، در برخی رشته‌ها، تخصص‌ها، و پژوهش‌ها بیشتر مورد علاقه است. همچنین مطالعات نشان می‌دهد نفوذ نشریات دسترسی باز در سیستم ارتباط علمی در حال رشد است. هر چند این رشد در همه رشته‌ها یکسان نیست و مقدار و عمق آن در حوزه‌های مختلف علمی و پژوهشی متفاوت است. در حوزه‌هایی همچون زیست پزشکی، ژن‌شناسی، علوم رایانه و فیزیک کاربردی فرآیند پردازش، ذخیره‌سازی و انتشار داده‌ها اهمیت یافته است. برخی از حوزه‌های موضوعی بر همان نظام سنتی نشر خود از جمله نظام انتشارات داوری شده بیش از سایر نظام‌ها اعتماد دارند که این امر به عواملی همچون ماهیت تصدیق جامعه علمی، کثرت‌گرایی محتوایی و میزان قطعیت و شفافیت در روش‌ها و بروندادها بستگی دارد. برخی از حوزه‌ها مانند فیزیک کاربردی، بیشتر به فناوری رایانه‌ای اعتماد کرده و به انتشار داده‌های پژوهشی خود با استفاده از قالب‌های جدید فناورانه اقدام کرده‌اند. تعداد کمّی از حوزه‌های موضوعی به‌ویژه در علوم زیست پزشکی، جنبش دسترسی باز را تبلیغ کرده و در این راستا، طرح‌های مختلفی

1. Frandsen

همچون آرشیوها و نشریات دسترسی باز را راه‌اندازی کرده‌اند (زره‌ساز، ۱۳۹۰). نهایت اینکه دسترسی باز فرصت‌های جدیدی را برای مطالعات علمی فراهم می‌کند و امکان تحلیل مراحل مختلف عملکرد پژوهشگران را میسر می‌سازد، بنابراین توجه به این مهم در ارتباطات علمی الزامی است.

بررسی روند تاریخی علم باز نشان داد تولید منابع علم باز همواره روند صعودی داشته و با رشد همراه بوده است، البته در سال ۲۰۱۳ تعداد مقالات با افتی ناگهانی مواجه شد، ولی بعد از آن روند صعودی خود را از سر گرفت، تا سال ۲۰۱۹ که با بیش از ۴۰۰ مدرک به اوج خود رسید. انتظار می‌رود در پایان این سال روند صعودی مقالات در این حوزه همچنان ادامه یابد (نمودار ۴). آمریکا با ۸۰۰ مدرک، ۴۰ درصد از منابع را تهیه کرده است. بعد از این کشور، انگلستان (۳۰۱ مدرک) و آلمان (۲۰۲ مدرک) در رتبه‌های دوم و سوم قرار دارند. کانادا و ایتالیا به ترتیب ۷ و ۶ درصد در تولید منابع نقش داشته‌اند. ۵ کشور مذکور در مجموع بیش از نیمی از مدارک در حوزه علم باز را تهیه کرده‌اند و باقی کشورها نقش به مراتب کمتری داشتند. لازم به ذکر است که ده کشور اول پرکار در حوزه علم باز غیر از استرالیا با ۹۳ مدرک و ژاپن با ۸۰ مدرک همگی از قاره امریکا و اروپا بودند و به‌طور کلی کشورهای این دو قاره در این موضوع پرکارتر بودند. از ایران هیچ مدرکی در پایگاه اسکوپوس در این موضوع به ثبت نرسیده است. پیشرفت‌ها نشان می‌دهد علم باز در سطح پویایی بالایی قرار دارد. به نظر می‌رسد زیست‌بوم جدیدی در حال ظهور است که به شدت تحت تأثیر رویکردهای مشارکتی یا اقتصاد مشترک است که درگیر ارتباطات علمی هستند، مفهوم دسترسی باز در نشریات می‌تواند زمینه‌ساز پیوند مطالب منتشر شده از طریق روش‌های کاملاً جدید باشد (Kunst & Degkwitz, 2019).



نمودار ۴. روند تاریخی منابع علمی تولید شده در حوزه علم باز از ابتدا تا ۲۰۱۹

همان‌طور که بیان شد بعد از یک فرود موقت در سال ۲۰۱۳، به نظر می‌آید در سال‌های بعد فعالیت در این حوزه پیشرفت چشم‌گیری داشته است، که تأسیس مؤسسات متمرکز بر علم باز چون مرکز علم باز[1]

1. Center for Open Science

در ۲۰۱۳، مرکز داده باز انگلستان[1] در ۲۰۱۲، که اغلب در سال‌های ۲۰۱۲ و ۲۰۱۳ فعالیت خود را آغاز کردند، می‌تواند دلیل عمدهٔ رشد ناگهانی مقالات در این سال‌ها باشد. به نظر می‌آید تأسیس این مؤسسات فعال در تشویق و هدایت نویسندگان به گام نهادن در این راه، افزایش فعالیت پژوهشگران (David, 2004)، و انتشار مقالاتشان در این حوزه نقش بسزایی داشته باشد.

همچنین کشورهای تأثیرگذار در نگارش مدارک علمی حوزه پژوهشی علم باز نیز بررسی شد و مشخص شد که آمریکا و انگلستان تأثیرگذارترین کشورها در این حوزه علم باز بودند. اولین سازمان‌هایی که به‌طور جدی فعالیت در حوزه علم باز را آغاز کردند نیز از این دو کشور و افراد تأثیرگذار و پرکار در این حوزه نیز اغلب از دانشگاه‌های امریکا بودند. از همین جهت حضور غالب مقالات با زبان انگلیسی در پایگاه اسکوپوس نیز دور از انتظار نبوده است. با توجه به اینکه هیچ مدرکی از کشور ایران در اسکوپوس در حوزه علم باز نمایه نشده است، به نظر می‌آید نویسندگان ایرانی توجهی به این حوزه مهم نداشته‌اند و از آنجا که تأسیس مراکز و سازمان‌های متمرکز بر فعالیت‌های علم باز در کشورهایی مثل امریکا و انگلستان همگام با رشد انتشار مقالات در این حوزه توسط نویسندگانشان داشته است، و اینکه تشویق و ترویج فعالیت در حیطه علم باز می‌تواند باعث افزایش فعالیت و توجه پژوهشگران در این حوزه شود (McKiernan et al., 2016; Perry, 2018)، پیشنهاد می‌شود چنین مراکزی در ایران نیز تأسیس شود و سیاست‌گذاری‌های دولت نیز به همین سمت سوق داده (Levin et al., 2016)؛ و طی آن به اهمیت فعالیت پژوهشگران در حوزه علم باز اشاره شود.

در همین راستا تحلیل شبکه هم‌نویسندگی پژوهشگران نشان داد نویسندگانی که دارای شبکه هم-نویسندگی قوی‌تری هستند بر اساس تحلیل پایگاه اسکوپوس جزء ۱۰ نویسنده پر تولید حوزه هم بودند. در این میان Gunn W. ۱/۱۲ درصد، Bockelman B. ۱/۰۲ درصد و Levshina ۰/۱۹ درصد از منابع این حوزه را تولید کرده‌اند. در همین زمینه نتیجه پژوهش کوژابکو[2] نشان داد راه بردهای هم نویسندگی تأثیرات متفاوتی بر روی بهره‌وری علمی داشته‌اند و پژوهشگری که به‌عنوان یک واسطه میان سایر محققان عمل می‌کند اغلب همان محقق پرتولید در حوزه مورد بررسی است (علی‌نژادچمازکی و میرحق‌جولنگرودی، ۱۳۹۷)

برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌ای مشابه، ساختار دانش حوزه موضوعی علم باز با فنون علم‌سنجی تحلیل هم‌استنادی مؤلفان، هم‌استنادی مدارک، تحلیل هم‌واژگانی، هم‌نویسندگی، بر اساس مدل نفوذ علمی بررسی شود تا سیاست‌گذاران و مدیران علمی کشور بتوانند بر اساس نتایج آن به پژوهشگران

1. UK Open Data Institut
2. Kuzhabekova

پرنفوذ این حوزه توجه ویژه نمایند.

همچنین پیشنهاد می‌شود پژوهشگران ایرانی علاقمند به این موضوع، آثار پژوهشگران برتر این حوزه را رصد و مطالعه نمایند. از سوی دیگر، نیاز است تا مباحث مربوط به علم باز در سرفصل رشته‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی، و علوم کامپیوتر گنجانده شوند.

منابع

ابراهیمی، قربانعلی (۱۳۷۲). اجتماع علمی و ساختارهای آن. رهیافت, ۳(۵), ۳۰-۴۰. بازیابی شده در ۲۳ اسفند ۱۳۹۹ از: http://rahyaft.nrisp.ac.ir/article_13077.html

حاضری، افسانه ، مکی‌زاده،، فاطمه ، بیک‌خورمیزی، فرزانه (۱۳۹۵). تحلیل هم واژگانی مقالات مستخرج از پایان نامه های کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش شناسی. نشریه پژوهشنامه علم‌سنجی, ۲(۴), ۴۹-۶۲ . https://doi.org/10.22070/rsci.2016.492

حسن‌زاده، پریسا، اسفندیاری‌مقدم، علیرضا، سهیلی، فرامرز، موسوی‌چلک، افشین (۱۳۹۶). پژوهش‌های جهانی «نارسایی مزمن قلب». مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان, ۲۶(۱۰۳), ۷۲-۸۲. بازیابی شده در ۲۳ اسفند ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=310729

دبیرخانه‌شورای‌عالی‌عتف (۱۳۸۶). سیاست‌ها و الویت‌های پژوهش و فناوری کشور (در بازه زمانی ۱۳۹۶ تا ۱۴۰۰). شورای عالی عتف. بازیابی شده در ۳ دی ۱۳۹۶ از: https://www.atf.gov.ir/Content/media/filepool3/2019/7/245.pdf?t=636988871642436250

زره‌ساز، محمد (۱۳۹۰). ارتباطات علمی به منزله یک نظام اطلاعاتی: جنبش دسترسی آزاد و تغییرات پارادایمی. شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه ها، موزه ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی, ۳(۱۲۱۳۱۳۹۰), ۱-۱۷. بازیابی شده در ۲۳ اسفند ۱۳۹۹ از: http://shamseh.aqr-libjournal.ir/article_50369.html

عصاره، فریده، بابائی، کبری (۱۳۹۳). شبکۀ هم نویسندگی مقالات منتشرشده در فصلنامه روانشناسی افراد استثنایی دانشگاه علامه طباطبائی و فصلنامه کودکان استثنایی پژوهشکده استثنایی. فصلنامه مطالعات دانش شناسی, ۱(۱), ۱-۱۷. بازیابی شده در ۲۳ اسفند ۱۳۹۹ از: https://jks.atu.ac.ir/article_244.html

علی‌نژادچمازکی، فاطمه، میرحق‌جولنگرودی، سعیده (۱۳۹۷). مصورسازی شبکه همکاری علمی پژوهشگران فصلنامه مدیریت سلامت با رویکرد علم‌سنجی: ۱۳۹۲ تا ۱۳۹۶. مدیریت سلامت, ۲۱(۷۴), ۳۵-۵۰ . https://doi.org/10.29252/jha.21.74.35

مجمع‌تشخیص‌مصلحت‌نظام (۱۳۸۳الف). سیاست کلی نظام برای رشد و توسعه علمی تحقیقاتی کشور در بخش آموزش عالی و مراکز تحقیقاتی (مصوب ۱۳۸۳/۱۲/۰۵) .بازیابی شده در ۳ دی ۱۳۹۶ از: http://1404.ir/download?f=2015/05/10/0/207.pdf

مجمع تشخیص مصلحت نظام (۱۳۸۳ب). سیاست کلی نظام برای رشد و توسعه فناوری (مصوب ۱۳۸۳/۰۱/۲۲) .
بازیابی شده در بازیابی شده در ۳ دی ۱۳۹۶ از:
http://maslahat.ir/DocLib2/Approved%20Policies/Offered%20General%20Policies.aspx

Alperin, Juan Paolo, Morales, Esteban, & McKiernan, Erin (2019). Academic review promotion and tnure documents promote a view of open access that is at odds with the wider academic community. *LSE Impact Blog*. Accessed Mar. 15, 2021 from https://blogs.lse.ac.uk/impactofsocialsciences/2019/07/17/academic-review-promotion-and-tenure-documents-promote-a-view-of-open-access-that-is-at-odds-with-the-wider-academic-community/

Chedd, Graham (1973). Science and Society: Open Science. *New Scientist, 58*(848), 570. Accessed Mar. 15, 2021 from https://repository.library.georgetown.edu/handle/10822/765555

Chigwada, Josilin (2020). Open Science and Its Impact on Libraries, Publishers, and Authors. In *Handbook of Research on Emerging Trends and Technologies in Library and Information Science* (pp. 97-108). IGI Global. from https://www.igi-global.com/book/handbook-research-emerging-trends-technologies/223984

Cook, Bryan, Lloyd, John, Mellor, David, Nosek, Birian, & Therrien, William (2018). Promoting open science to increase the trustworthiness of evidence in special education. *Exceptional Children, 85*(1), 104-118. from https://doi.org/doi:10.1177/0014402918793138

Cronin, Blaise (2003). Scholarly communication and epistemic cultures. Keynote address. Scholarly tribes and tribulations: How tradition and technology are driving disciplinary change. ARL. Washington, DC. . Accessed Mar. 15, 2021 from https://arl.nonprofitsoapbox.com/storage/documents/publications/scholarly-tribes-cronin-17oct03.pdf

David, Paul (2004). Understanding the emergence of ‘open science’institutions: functionalist economics in historical context. *Industrial and corporate change, 13*(4), 571-589. from https://doi.org/10.1093/icc/dth023

EuropeanCommission. (2016). *Open innovation, Open Science, open to the world. A vision for Europe.* European Commission, Directorate-General for Research and Innovation. Accessed Mar. 15, 2021 from https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3213b335-1cbc-11e6-ba9a-01aa75ed71a1

Fecher, Benedikt, & Friesike, Sascha (2014). Open science: one term, five schools of thought. *Opening science*, 17-47. Springer, Cham. Accessed Mar. 15, 2021 from https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28008/1001989.pdf?sequence=1#page=24

Frandsen, Tove faber (2009). The integration of open access journals in the scholarly communication system: Three science fields. *Information Processing & Management, 45*(1), 131-141. from https://doi.org/10.1016/j.ipm.2008.06.001

Galaxy. (2018). *Galaxy Project.* Accessed Mar. 15, 2021 from https://www.fosteropenscience.eu/node/2133

House, White (2013). *Increasing Access to the Results of Federally Funded Scientific*

Research. The white house. Accessed Mar. 15, 2021 from http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/microsites/ostp/ostp_public_access_memo_2013.pdf

Karmanovskiy, Nikolay, Mouromtsev, Dmitry, Navrotskiy, Mikhail, Pavlov, Dmitry, & Radchenko, Irina (2016). A case study of open science concept: linked open data in university. International Conference on Digital Transformation and Global Society, from https://doi.org/10.1007/978-3-319-49700-6_39

Kraker, Peter, Leony, David, Reinhardt, Wolfgang, & Beham, Guter (2011). The case for an open science in technology enhanced learning. *International Journal of Technology Enhanced Learning, 3*(6), 643-654. Accessed Mar. 15, 2021 from https://pdfs.semanticscholar.org/773d/c03085f19a5b861d0efcda5baabf25ed869a.pdf

Kunst, Sabine, & Degkwitz, Andearas (2019). Open Science-the new paradigm for research and education? *Information Services and Use, 38*(4), 203-205. from https://doi.org/10.3233/ISU-180014

Levin, Nadine, Leonelli, Sabira, Weckowska, Dagmara, Castle, David, & Dupré, John (2016). How do scientists define openness? Exploring the relationship between open science policies and research practice. *Bulletin of science, technology & society, 36*(2), 128-141. from https://doi.org/10.1177/0270467616668760

Masuzzo, Paolo, & Martens, Lenart (2017). *Do you speak open science? Resources and tips to learn the language* (2167-9843). from https://peerj.com/preprints/2689.pdf

McKiernan, Erin, Bourne, P. E., Brown, C. T., Buck, S., Kenall, A., Lin, J., McDougall, D., Nosek, Birian, Ram, K., & Soderberg, C. K. (2016). Point of view: How open science helps researchers succeed. *elife, 5*, e16800. Accessed Mar. 15, 2021 from https://elifesciences.org/articles/16800

Nosek, Brian, Alter, George, Banks, George, Borsboom, Denny, Bowman, Sara, Breckler, Steven, Buck, Stuart, Chambers, C. D., Chin, G., & Christensen, G. (2015). Promoting an open research culture. *Science, 348*(6242), 1422-1425. https://doi.org/10.1126/science.aab2374 a

NSF. (2016). *Dissemination and sharing of research results — NSF—National Science Foundation. NSF*. Accessed Mar. 15, 2021 from http://www.nsf.gov/bfa/dias/policy/dmp.jsp

Perry, Laura (2018). Assessing the performance of educational research in Australian universities: an alternative perspective. *Higher Education Research & Development, 37*(2), 343-358. Accessed Mar. 15, 2021 from https://doi.org/10.1080/07294360.2017.1355893

Smith, Kendal , & Makel, Matthew (2019). Open Science: A Candid Conversation. *Journal of Advanced Academics, 30*(2), 111-123. https://doi.org/doi: 10.1177/1932202X19829750

Tacke, Oliver (2010). Open Science 2.0: how research and education can benefit from open innovation and Web 2.0. In *On collective intelligence* (pp. 37-48). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-14481-3_4

Vasilevsky, N. A., Minnier, J., Haendel, M. A., & Champieux, R. E. (2017). Reproducible and reusable research: are journal data sharing policies meeting the mark? *PeerJ, 5*, e3208. Accessed Sept. 11, 2019 from https://doi.org/10.7717/peerj.3208

Vicente-Sáez, Ruben, & Martínez-Fuentes, Clara (2018). Open Science now: A systematic literature review for an integrated definition. *Journal of business research, 88*, 428-

436. from https://doi.org/Doi: 10.1016/j.jbusres.2017.12.043
Woelfle, Micheal, Olliaro, Pierro, & Todd, Matthew (2011). Open science is a research accelerator. *Nature chemistry, 3*(10), 745-748. . Accessed Mar. 15, 2021 from https://www.nature.com/articles/nchem.1149

Study the Status of Scientific Products in "Open Science"

Shima Moradi*
National Research Institute for Science Policy (NRISP)
Firoozeh Dokhani
Scientometric Researcher In the Field of Altmetrics Studies

Abstract:
Introduction: Open science is one of the principals of the scientific community which includes any changes to the future of knowledge and dissemination. In order to provide a comprehensive scientific overview of the subject area of open science in the world, the present study aims at mapping the process of historical and thematic trends of this subject, the intellectual structure derived from the analysis of co-citation, and co-occurrence network analyses as well as the social structure of co-authorship.
Methodology: The research is an applied type with using scientometrics and a quantitative approach which had investigated the status of scientific products of open science index in Scopus from the beginning until the end of 2019. For visualizing data, VOSviewer and Gephi were used.
Findings: The US and UK were the most influential countries amongst others, while no records of Iran was indexed in this subject. In addition, there was a great variety of subject areas in open science; while, both computer and social sciences were indexed the most papers with this subject.
Conclusion: This subject was multidisciplinary and in terms of historical trends, the growth of research in open science has increased over the years. Co-authorship network demonstrated that authors with a stronger co-authorship network were among the most prolific authors in the field, too.
Keywords: Open Science, Scientific output, Visualization, Scientometrics

* . moradi@nrisp.ac.ir

صفایی، زهرا؛ خسروی، عبدالرسول؛ رجبعلی‌بگلو، رضا (۱۳۹۹). پیشنهاد مدل مفهومی برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی، ۱۰ (۲)، ۲۰۷-۱۸۴.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23984.0

پیشنهاد مدل مفهومی برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

زهرا صفایی[۱]، عبدالرسول خسروی[۲]، رضا رجبعلی‌بگلو[۳]

تاریخ دریافت: ۹۸/۷/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۲۰ نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

مقدمه: برندسازی به ایجاد ساختار ذهنی کاربر اشاره دارد که سبب می‌شود تا تصویر ذهنی متمایزی از کتابخانه در ذهن کاربر ایجاد شود. کتابخانه‌ها نیز می‌توانند با اتخاذ این رویکرد جایگاه خود را ارتقاء ببخشند. از این‌رو، هدف از این پژوهش ارائه مدل پیشنهادی برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نوع کاربردی است و با رویکرد کیفی با استفاده از روش تحلیل اسنادی انجام شده است. است. بدین منظور به‌صورت هدفمند با جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی که پوشش موضوعی بالایی در حوزه برندسازی و کتابخانه‌ها را داشتند، تعداد ۳۳ پژوهش منتشر شده در حوزه برندسازی کتابخانه‌ها بازیابی و با استفاده از روش تحلیل اسنادی، بر اساس حوزه‌های فعالیت برندسازی آنها دسته‌بندی و مؤلفه‌های مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها شناسایی گردید و در نهایت بر اساس مدل مرسوم ارزش ویژه برند آکر مفهوم‌سازی شده است.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که کتابداران، ساختمان و تجهیزات، فناوری، و خدمات به‌عنوان مؤلفه‌های تعیین‌کننده و مهم برندسازی در کتابخانه‌ها به‌شمار می‌آیند

نتیجه: : یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشتر مدل‌های به‌کار گرفته شده در حوزه برندسازی تحت تأثیر مدل ارزش ویژه برند «آکر» است. از این‌رو، الگوی مفهومی پژوهش حاضر نیز بر پایه این مدل ارائه می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌ها، برندسازی در کتابخانه‌ها، مدل برندسازی، مدل ارزش ویژه برند آکر، مدل مفهومی برندسازی در کتابخانه‌ها

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی؛ تهران، zsafaei48@gmail.com
۲. دانشیار دانشگاه علوم پزشکی بوشهر، (نویسنده مسئول)، khosravi2422@gmail.com
۳. استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)، reza.beglou@gmail.com

مقدمه و بیان مسأله

امروزه ارتقای کیفیت خدمات اطلاعات به یکی از مهم‌ترین و چالش برانگیزترین هدف‌های نظام‌های اطلاعات در سرتاسر دنیا تبدیل شده است. هدف‌هایی که برای رسیدن به آنها کلیه عناصر تشکیل‌دهنده یک نظام اطلاع‌رسانی اعم از مدیران، کتابداران، استادان و کاربران اهمیت و نقش مهم و تأثیرگذاری دارند و در این خصوص باید نقش‌آفرینی داشته باشند در واقع، افزایش کیفیت ارائه خدمات بر اساس نیاز کاربران یک رویکرد راهبردی است که نظام‌های اطلاع‌رسانی را به‌سوی حفظ، ارتقاء و پویاسازی و در نهایت رضایت کاربران سوق می‌دهد. مسأله رضایت کاربران کتابخانه‌ها به‌طور کلی و نظام‌های اطلاع‌رسانی به‌طور خاص از ارائه خدمات و بسته‌های اطلاعات دارای اهمیت خاصی است که می‌تواند به ادامه حیات آنها کمک کند. کتابخانه یک نظام ارتباطی است؛ نظامی که اطلاعات و دانش را ذخیره و به‌موقع بازیابی می‌کند. لازمه پویایی و عملکرد صحیح کتابخانه مانند هر نظام ارتباطی دیگر، وجود کانالی است که قادر باشد میان فرستنده پیام (مجموعه دانش و اطلاعات ذخیره شده) و گیرنده پیام (مراجعه‌کننده)، ارتباط درست و کامل برقرار نماید (هدهدی‌نژاد، اشرفی‌ریزی، شهرزادی، و سلیمانی، ۱۳۹۵). در دنیای کنونی، بین همه سازمان‌ها از جمله کتابخانه‌ها، نوعی رقابت در جریان است و هر سازمانی در تلاش است تا با تأکید بر مزیت رقابتی، درآمد خود را بیش از هزینه‌های صرف شده افزایش دهد. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای رسیدن به هدف اصلی خود که همانا ارائه خدمت به بیشتر جامعه است، باید علاوه بر اینکه از روش‌های نوین مدیریتی استفاده کنند، باید بیش‌ازپیش کاربرمحور بوده و با افزایش تقاضا، خدماتی ارائه کنند که بر اساس نیازهای کاربران ویژه خود طراحی شده باشند.

در روش‌های نوین مدیریت، بازاریابی، یکی از اساسی‌ترین ارکان برنامه‌های بازرگانی سازمان‌ها محسوب می‌شود. امروزه بازاریابی در کتابخانه‌ها به دلیل رشد فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات، تغییر در وضعیت بودجه کتابخانه‌ها، رشد سریع دانش و استفاده از آن، و تنوع کاربران با نیازهای متفاوت، به‌عنوان عاملی مهم تلقی می‌شود و مسئولیت کتابداران را برای پرداختن به آن‌را بیشتر کرده است؛ زیرا بازاریابی ابزاری برای بهبود رضایت کاربر و ارتقای استفاده از خدمات کتابخانه می‌شود. بر این اساس، با افزایش رقابت در جهان اطلاعاتی، بازاریابی عاملی مهم برای ادامه حیات کتابخانه‌ها خواهد بود (اشرفی‌ریزی و کاظم‌پور،۱۳۸۷). یکی از اهداف عمده بازاریابی محصولات و خدمات، ارائه یک نشان تجاری یا برند است که در آن یک سازمان از نام، عبارت طرح نشانه‌ها یا تلفیقی از همه آن‌ها جهت تعیین محصولات خود و همچنین متمایز ساختن آن‌ها از محصولات سایر رقبا بهره می‌برد. دو مفهوم عمده در زمینه طراحی نشان

تجاری یا برند، «هویت سازمانی» و «تصویر سازمانی» است که نقش مهمی در شناساندن یک کتابخانه به جامعه مخاطب خود بر عهده دارد (بصیریان‌جهرمی، ۱۳۸۸). برندهای موجود ممکن است با طیف متفاوتی از محصولات مورد استفاده قرار گیرند. حدود ۳۰ سال است که برندسازی در کانون توجه کتابخانه‌ها قرار گرفته است (Kenneway, 2006; Walton, 2008; Wynne, Dixon, Donohue & Rowlands, 2016). رویکردی که به‌واسطه آن کتابخانه‌ها یک هویت منحصربه‌فرد از خدمات و محصولات خود ایجاد و آن‌را به کاربران منتقل می‌کنند (Walton, 2008)، تا در محیط رقابتی امروزی موفق عمل کنند.

برندسازی در کتابخانه‌ها کمک چشم‌گیری به بهبود تصویر کتابخانه و روحیه کارکنان می‌کند و افزایش کاربران و حفظ موقعیت و جایگاه کتابخانه را به‌دنبال دارد (همان منبع) بدون شک، برند قدرتمند، رقابت پویا و مثبتی را میان کتابخانه‌ها ایجاد می‌کند و ارتقای کیفیت خدمات و در نتیجه بهبود فعالیت‌های آموزشی و تجاری دانشگاه‌ها را به‌دنبال دارد (Brantz & Sadowski 2010; Hepburn & Lewis 2008; Holt 2003; Singh & Ovsak 2013; Singh & Trinchetta 2019; Wynne et al., 2016). بسیاری از تکنیک‌های برندسازی برای نظم و انضباط کتابخانه‌ها و اطلاعات مفید هستند، زیرا کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در حال تحول اساسی هستند (Shaffer, 2003). برندسازی کتابخانه باعث درک بهتر کاربران از نقش و کارکرد کتابخانه می‌شود (Singh & Ovsak, 2013).

اهمیت برندسازی و دلیل اینکه چرا برندسازی باید به اولویت‌های اصلی کتابخانه‌ها تبدیل شود در گزارشی که در سال ۲۰۰۴ از سوی «اوسی‌اِل‌سی[1]» منتشر شده به‌خوبی بیان شده است (De Rosa, Joanne Cantrell, Peggy Gallagher, Janet Hawk, Irene Hoffman, & Renee Page, 2014). در این گزارش که دیدگاه بیش از ۳۳۰۰ مصرف‌کننده اطلاعات از سراسر جهان را ارائه می‌دهد، حکایت از آن دارد که ساختمان کتابخانه‌ها، مجموعه کتاب‌ها و منابع آنها و کارکنانشان کمتر در معرض دید افرادی که به‌دنبال اطلاعات هستند، قرار دارند. تنها موردی که مردم در خصوص کتابخانه از آن یاد می‌کردند، این بود که آن‌ها تنها «کتاب» را به‌عنوان برند کتابخانه می‌دیدند. هر چند به ظاهر این نوع نگاه به برند، تصویری مثبت، مفهومی و کارکردی از کتابخانه را منعکس می‌کند چراکه «کتاب» هسته اصلی خدمات کتابخانه است، اما می‌تواند نگرانی‌هایی را برای کتابخانه‌ها به‌دنبال داشته باشد، زیرا این نوع نگاه باعث می‌شود منابع گسترده‌تر اطلاعات (به‌ویژه از نوع الکترونیک) را که اتفاقاً رشد زیادی هم داشته‌اند، نادیده گرفته و یا به حاشیه برانند. برای این‌که کتابخانه‌ها مطمئن شوند که برند آنها در ذهن کاربران فراتر از یک مکان برای امانت کتاب

1. OCLC

است، بایستی در راستای ایجاد و توسعه برند کتابخانه تلاش کنند (Hood & Henderson, 2005; Singh & Ovsak, 2013).

به‌هرحال این‌گونه می‌توان نتیجه گرفت که به‌دلیل اهمیت موضوع برندسازی در کتابخانه‌ها، این موضوع در مرکز توجه پژوهش‌های متعددی در داخل و خارج از کشور بوده و همان‌گونه که در ادامه می‌آید، این دست از پژوهش‌ها مؤلفه‌ها و روش‌های متعددی را برای برندسازی ارائه کرده‌اند. با این وجود، به‌نظر می‌رسد تاکنون الگوی منسجم و جامعی از این مؤلفه‌ها و روش‌ها که بتواند به‌عنوان منبعی کاربردی برای ایده‌برداری و پیاده‌سازی برندسازی در کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گیرد، ارائه نشده است. در این مقاله تلاش شده است تا الگوی پیشنهادی مناسب برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی ارائه شود. به‌طور مشخص، اهداف پژوهش با بررسی متون پژوهش‌های مرتبط با برندسازی در کتابخانه‌ها شامل موارد زیر است:

- مشخص کردن سازه‌ها و مؤلفه‌های برندسازی در کتابخانه‌ها (منظور از سازه، حوزه یا زمینه‌ای است که کتابخانه‌ها برای برندسازی کتابخانه روی آن فعالیت کرده‌اند. این سازه‌ها در بخش بعد معرفی شده‌اند).
- ارائه مدل مفهومی پیشنهادی برای برندسازی در کتابخانه‌ها بر اساس مرور متون.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای حفظ پویایی خود نیازمند تغییرات و استفاده از رویکردهای نوین برای بقاء و توسعه خود هستند. یکی از رویکردهای جاری استفاده از ایجاد برند و برندسازی می‌باشد. بررسی متون نشان می‌دهد که برندسازی به‌عنوان ابزاری برای تشخیص کالاها از یکدیگر قرن‌هاست که مورد توجه بوده و در اوایل قرن بیستم برندسازی تجاری به‌عنوان کلید اصلی بازاریابی مورد توجه قرار گرفته است (اخلاصی،۱۳۹۱) از نظر «والتون»، برندسازی به‌عنوان یک مشکل راهبردی اصلی برای کتابخانه‌های سراسر جهان تبدیل شده است (Walton, 2005). بر پایه آنچه اشاره شد، اهمیت برندسازی برای کتابخانه‌ها را می‌توان جدی تلقی کرد به‌گونه‌ای که پژوهش‌های گوناگونی در این حوزه موضوعی انجام شده است. در ادامه به برخی از این پژوهش‌ها اشاره می‌شود. یادآوری این نکته ضروری است که این پژوهش‌ها برای همه انواع کتابخانه‌ها مطرح شده و تأکید ویژه‌ای بر نوع خاصی از کتابخانه‌ها و خدمات آنها نیست. بنابراین در این مقاله، اینکه برندسازی چگونه و برای کدامیک از انواع کتابخانه‌ها انجام می‌شود اهمیت خاصی ندارد و برای همه کتابخانه‌ها به‌نوعی می‌تواند به‌کار گرفته شود.

برخی از نوشته‌های منتشر شده به برنامه‌های برندسازی یا اهمیت این برنامه‌ها برای کتابخانه‌ها اختصاص دارد. برای نمونه، گلین در پژوهشی به ارائه تجربه در اداره کتابخانه‌های «آمریکای شمالی[1]» می‌پردازد که کتابخانه‌ها نیاز به ارائه خدمات و برنامه‌های خاص و متفاوت برای برندسازی خود دارند. اگر یک کتابخانه فعالیت‌های بازاریابی آشکارتر (مثلاً تبلیغ بیشتر، پست مستقیم، بروشورها، نشانه‌گذاری کتاب، کارت‌های اتوبوس، بیلبوردهای محلی، تبلیغات رادیویی و یا تبلیغات عمومی خدمات تلویزیونی) را انجام دهد، بازدیدکنندگان، گردش کار مرجع و استفاده مجازی آن افزایش پیدا خواهد کرد و برند کتابخانه به‌صورت خاص دیده می‌شود (Holt, 2003). «هود و هندرسون» درباره اینکه چگونه برندسازی در بهبود تصویر خدمات کتابخانه کمک می‌کند، بر این باورند که برندسازی می‌تواند یک شیوه مناسب برای خدمات کتابخانه‌های عمومی برای افزایش اعتبار و امکان دادن به کارکنان برای گرفتن مالکیت خدمات آنها باشد (Hood & Henderson, 2005). در مطالعه دیگری «چاندراتری اس. و چاندراتری ام.» با مرور کتاب‌ها و نشریات مرتبط با حوزه مدیریت بازاریابی کتابداری و اطلاع‌رسانی با تمرکز بر نقش برندسازی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی، به بررسی رویکردهای بازاریابی و برندسازی در کتابخانه‌ها پرداخته است. بر اساس این مطالعه مروری، او به این نتیجه دست یافت که فرهنگ برندسازی هنوز در سازمان‌های خدمات اطلاعاتی نهادینه نشده است (Chandratre & Chandratre, 2015).

برخی از پژوهش‌ها هم درباره کاربرد و کارکرد برندسازی و شیوه پیاده‌سازی آن تأکید دارند. برای نمونه، در خصوص رؤیت‌پذیری کتابخانه نتایج مطالعه «والتون» که با هدف اهمیت برندسازی برای کتابخانه‌ها و بر اساس مرور پژوهش‌های پیشین انجام شد، نشان داد که کتابخانه‌ها به‌سرعت در حال تغییر هستند و این بدان معنی است که آن‌ها می‌توانند از برند مؤثر سود ببرند. کارکنان کتابخانه در ایجاد، توسعه و ارائه برند کتابخانه نقشی کلیدی ایفا می‌کنند. مدیران و رهبران کتابخانه در توسعه برند نقشی کلیدی دارند. آن‌ها باید نسبت به کتابخانه و خدمات آن بهترین دانش را داشته باشند (Walton, 2008). در پژوهشی دیگر «گرانت» با بررسی تجربه‌ها و نمونه‌های معتبر برندسازی در سایر حرفه‌ها و کاربرد آن در کتابخانه‌ها اشاره می‌کند که کتابداران باید در مورد، برندسازی کتابخانه به این نکته توجه کنند که کاربران چه نظری در مورد کتابخانه دارند و مفهوم کتابخانه از منظر آنها چیست؟ و چه نوعی از کاربران، تجربه استفاده از کتابخانه‌ها را دارند. کتابداران می‌توانند با بررسی برندسازی سایر حرفه‌ها برای یادگیری از تجربیات دیگران بهره‌مند شوند (Grant, 2015). همچنین در راستای مسائل مربوط به کتابخانه و تعامل با جامعه، «سینگ» و

1. North American library

«اوساک» بیان می‌کنند که اندیشه‌ها و دیدگاه‌های کتابداران در بهبود تجربه جامعه از کتابخانه مؤثر است. یافته‌های این پژوهش مروری اهمیت برند و تصویر کتابخانه، ایجاد محیط جذاب و یک طرح برندسازی استراتژیک، نقش مهمی در تغییر دیدگاه جامعه از کتابخانه خواهد داشت (Singh & Ovsak, 2013).

در خصوص عوامل مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها، تعدادی از پژوهش‌ها به نقش کتابداران و رابطه آن با اعتماد و وفاداری کاربران اشاره کرده‌اند، «گال[1]» بیان می‌دارد که کتابدار با برقراری ارتباط مؤثر با کاربران و «آموزش از راه دور[2]» می‌تواند در بالا بردن آگاهی کاربران از قابلیت‌های حرفه‌ای کتابدار و بالا بردن اعتماد کاربران و وفاداری آنها به کتابخانه تلاش کند (Gall, 2012). نتایج پژوهش «آلبرت» در خصوص خدمات کتابخانه و استفاده از ارزیابی برای ایجاد حمایت از کتابخانه در جامعه آموزشی دانشگاه، نشان داد که به‌منظور ایجاد حامی برای کتابخانه‌ها، کتابداران باید از دیوارهای کتابخانه فراتر بروند، ارزش خود را به اشتراک بگذارند و خود را به‌عنوان یک برند ارزشمند معرفی کنند و برای این کار از برنامه‌های آنلاین برای برندسازی در دانشگاه استفاده کنند. همچنین با استفاده ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای از طریق یک مرکز همکاری دانشگاهی برای ایجاد کتابخانه‌های آموزشی از راه دور، برای برندسازی کتابخانه و به‌دست آوردن حامی، در جامعه آموزش دانشگاهی تلاش کند (Albert, 2017). یافته‌های پژوهش «کالبنده» نشان داد که برندسازی شخصی کتابداران و مدیریت و حضور در دنیای دیجیتال، می‌تواند در ایجاد یک تصویر و بالا رفتن جایگاه حرفه کتابداری کمک کند (Kalbande, 2019).

در همین راستا، برخی مطالعات عوامل محیطی و ساختمان کتابخانه را از عوامل دیگر، معرفی کرده‌اند، همانند «تامیک» که با هدف برندسازی در کتابخانه، به‌مرور ادبیات مرتبط در حوزه برندسازی و بازاریابی کتابخانه و نظرسنجی از کاربران کتابخانه «بوسول[3]» در دانشکده «ویتون[4] آمریکا» پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد محیطی آرام، منابع زیاد، محیطی که همه‌جوره به کاربران کمک کند، از عوامل مؤثر در ایجاد برند کتابخانه است (Tomcik, 2015). در خصوص تأثیر ساختمان و فضا در برندسازی کتابخانه پژوهشی در قاره آفریقا توسط «اموانزو» و «وندو» انجام شد، نتایج نشان داد که ساختمان کتابخانه به‌عنوان فضایی راحت و زیبا بر اساس استانداردهای جهانی یکی از عوامل برندسازی در کتابخانه‌ها محسوب می‌شوند (Mwanzu & Wendo, 2017).

1. Gall
2. Distance Education librarians
3. Buswell Library
4. Wheaton College

برخی دیگر از مطالعات به معرفی برخی خدمات متفاوت و خاص در کتابخانه به‌عنوان عوامل مؤثر در آگاهی و تصویر برند کتابخانه اشاره کرده‌اند، مانند نتایج پژوهش اقدام‌پژوهی «ونگلر» در خصوص مسائل مربوط به برندسازی خدمات کتابخانه نشان داد که برگزاری جلسات پژوهشی با دانشجویان، اساتید، کتابداران و مسئولان در محیط کتابخانه، باعث بالا بردن آگاهی کاربران و تغییر تصویر کتابخانه در ذهن آنها خواهد شد (Wengler, 2018). برندز و سادوسکی پژوهشی در یکی از کتابخانه‌های دانشکده محلی «آرپائو»[1] انجام دادند که به‌عنوان یک استراتژی برای برندسازی در کتابخانه دانشکده، با همکاری گروه‌های آموزشی، اقدام به برگزاری کلاس‌های بازآموزی ریاضی برای دانشجویان در محل کتابخانه نمودند، این امر علاوه بر بالا بردن میزان آگاهی کاربران از کتابخانه، نسبت به برندسازی کتابخانه به‌عنوان یک مرکز ریاضی مؤثر بوده است (Brantz & Sadowski, 2010). در پژوهشی دیگر در خصوص عوامل مؤثر در برندسازی کتابخانه، کریمی و خسروی با پژوهشی که بر اساس دیدگاه کارکنان و کاربران کتابخانه ملی انجام دادند، بیان می‌کند که از عوامل تأثیرگذار بر نمانام (برند) کتابخانه، توجه بیشتر به بهتر کردن خدمات است (کریمی و خسروی، ۱۳۹۵).

تعدادی از مطالعات نیز در پی چگونگی آشنایی کاربران از کتابخانه، بیان می‌کنند که «تبلیغات دهان‌به‌دهان» یکی از ابزارهای مهم در معرفی برند کتابخانه است، همان‌طور که «سینگ» و «ترینچیتا» بیان می‌دارند، زمانی که کاربران تجربه خوب و مفیدی از کتابخانه به‌دست بیاورند از طریق صحبت کردن با دوستان خود در این خصوص می‌توانند مبلغان خوبی برای آگاهی دیگران از کتابخانه باشند (Singh & Trinchetta, 2019).

همان‌طور که در بررسی نوشتارها نشان داده شد، هر یک از این پژوهش‌ها به بررسی ابعاد و مؤلفه‌هایی از برندسازی در کتابخانه‌ها پرداخته‌اند، لیکن هیچ پژوهش مروری منسجمی به بررسی چگونگی برندسازی در کتابخانه‌ها و عوامل و روش‌های اثربخش در این زمینه نپرداخته است. این در حالی است که بدنه دانشی نسبتاً غنی‌ای درباره چگونگی برندسازی در کتابخانه‌ها وجود دارد و مطالعات میدانی متعددی در این زمینه در بافت کتابخانه‌های گوناگون انجام شده‌اند. بنابراین، آنچه اشاره شد، در ادامه و پس از تبیین چارچوب نظری پژوهش می‌آید، به چگونگی انجام این دست از پژوهش‌ها و یافته‌های به‌دست آمده توجه دارد.

1. Arapahoe

روش پژوهش

این پژوهش کاربردی و با استفاده از رویکرد کیفی و با روش تحلیل اسنادی انجام شد. برای گردآوری داده‌ها، مقایسه و تفسیر داده‌ها در راستای ارائه الگوی مفهومی، ضمن مرور ادبیات پژوهش بر اساس روش تحلیلی‌ـاسنادی از مطالعات موجود و تحلیل داده‌های آنها استفاده و متغیرهای مورد نظر استخراج گردید و ضمن شناسایی سازه‌های مورد نیاز (مفروضات و الزامات طراحی الگو) و مطابقت آنها با مؤلفه‌های برندسازی (مؤلفه‌های الگوی مفهومی) در نهایت مدل پیشنهادی استخراج گردید. روش اسنادی، یک نوع روش کیفی است که پژوهشگر تلاش می‌کند با استفاده نظام‌مند و منظم از داده‌های اسنادی، به کشف، استخراج، طبقه‌بندی و ارزیابی مطالب مرتبط با موضوع پژوهش خود اقدام کنند (محمدی، ۱۳۸۷). همان‌گونه که در جدول ۱ آمده، برای شناسایی پژوهش‌های مرتبط در حوزه الگوهای برندسازی و سازه‌های برندسازی در کتابخانه‌ها در داخل و خارج از کشور در منابع و پایگاه‌های اطلاعات متنوعی، با کلیدواژه‌های مختلفی جستجو انجام شد که خلاصه روش جستجو و گردآوری پژوهش‌های مرتبط در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱. روش شناسایی پژوهش‌های مرتبط در حوزه برندسازی و برندسازی کتابخانه‌ها

کلیدواژه‌های جستجو	منابع و پایگاه‌های مورد جستجو
برند، برندسازی، مدل‌های برندسازی، نمانام، برندسازی کتابخانه‌ها، برند کتابخانه، تصویر برند کتابخانه، وفاداری به برند کتابخانه، تداعی برند کتابخانه، تداعی برند در کتابخانه	ایرانداک، مگیران، SID، نورمگز، جستجوی کلیدواژه‌ای فارسی در گوگل
Branding, Brand, Branding models, brand and library, branding in library, library and Branding, Library Image, Library Awareness, Library Loyalty, Library Brand Association, library Advertising	Scopus, ProQuest, Emerald, google scholar, google, science Direct

نوع اول پژوهش‌ها مربوط به مؤلفه‌های مورد انتظار در برندسازی کتابخانه بود که تلاش شد، از مطالعاتی که در حوزه گوناگون اما نزدیک به کتابخانه‌ها و حوزه خدماتی انجام شده بود، استخراج شود. بنابراین از مقالاتی استفاده شد که در حوزه‌هایی از قبیل صنعت هتل‌داری (Foroudi, 2019; Lahap, Ramli, Radzi, & Zain, 2016 Said)، شرکت‌ها و سازمان‌های تجاری و خدماتی(Odoom & Mensah, 2019) ، برندسازی فرودگاه (Figueiredo & Castro, 2019)، برند مقصد(Tasci, 2018) ، خدمات مالی (Raja Ambedkar, Murugesan, & Thamaraiselvan, 2018)، ایجاد برند شخصیت علمی (Hotez, 2018)، مقاصد بین‌المللی (Kotsi, Pike & Gottlieb 2018; Bose, Roy, Alwi, & Nguyen, 2020) و همچنین برندسازی در ورزش (Lobpries, 2014; جوانی، ۱۳۹۳)؛ دانشگاه (حسین‌نژاد، ناظمی و رحیم‌نیا، ۱۳۹۷؛ رحیمیان، ۱۳۹۷؛

شکاری، ۱۳۹۶)، برندسازی در صنایع کارآفرینانه (فشارکی، صحت و موسوی، ۱۳۹۶)، بانک‌ها (اسماعیل‌پور و آرام، ۱۳۹۶؛ گریوانی، ۱۳۹۵) و خیلی از صنایع و سازمان‌هایی که خدمات و محصولاتی برای ارائه به مشتریان دارند و از طریق برندسازی قصد بر جذب و حفظ مشتریان خود دارند. همچنین پژوهش‌ها و اثرهایی که در حوزه برند، برندسازی و مدل‌های برندسازی به‌عنوان منبع مورد توجه بیشتر پژوهش‌ها در این حوزه قرار گرفته‌اند (Aaker, 1996; Keller, 2013) مورد مطالعه قرار گرفت، تا بر اساس آنها مؤلفه‌های مشابه و مرتبط با انجام خدمات کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی استخراج و استفاده شود.

نوع دوم نوشتار استفاده شده به‌منظور استخراج سازه‌های برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بود. یادآوری این نکته اهمیت دارد که این مطالعه‌ها بیشتر با مطالعه اهداف و نتایج پژوهش‌ها، مواردی که هدف اصلی آنها ایجاد برند کتابخانه و یا بررسی یکی از سازه‌های چهارگانه برندسازی بود، گزینش و در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند. از این‌رو، به‌دلیل تعداد محدود پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه برندسازی کتابخانه‌ها، جستجو بدون محدودیت زمانی صورت گرفت. بر اساس کلیدواژه‌های ارائه شده در جدول ۱، پژوهش‌های زیادی بازیابی شدند که با مطالعه اهداف و نتایج پژوهش‌ها، مواردی که هدف اصلی آنها ایجاد برند کتابخانه و یا بررسی یکی از سازه‌های چهارگانه برندسازی بود، گزینش و در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفتند. در مجموع ۳۳ پژوهش مرتبط با برندسازی در کتابخانه‌ها شناسایی شدند که از این تعداد سه پژوهش فارسی و ۳۰ پژوهش به زبان انگلیسی بودند. اغلب این پژوهش‌ها در کشورهای انگلستان (Rowley, 1997; Rowley, 2004)، آمریکا (Singh & Ovsak 2013; Okamoto & Polger, 2012 Hepburn & Lewis, 2008; Holt, 2003; Tomcik, 2015)، مالزی و فیلیپین (Baharuddin & Kassim, 2014; Cristobal, 2018)، هند (Kalbande, 2019)، و در بافت کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی انجام شده‌اند. لازم به یادآوری است که اولین مقاله بازیابی شده در خصوص برندسازی در کتابخانه‌ها از سال ۱۹۹۷ شروع شده است. همچنین نظر به اینکه برندسازی یکی از ابزارهای بازاریابی و در حوزه رشته مدیریت بوده و بررسی متون این حوزه لازمه پیشبرد این پژوهش است، مدل برندسازی «آکر» به‌عنوان یکی از پُرکاربردترین مدل‌های این حوزه شناسایی و متعاقباً مؤلفه‌های مؤثر برندسازی در کتابخانه‌ها، بر اساس سازه‌های این مدل (آگاهی، تداعی، وفاداری و اعتماد) به‌عنوان مدل مفهومی پژوهش طراحی گردید.

مؤلفه‌های برندسازی مورد توجه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

مدل برندسازی در هر کسب‌وکاری بسته به نوع فعالیت و هدف غایی سازمان تدوین می‌شود. بررسی‌های انجام شده نشان داد که مدل‌های برندسازی بسیار زیادی در حوزه‌های مختلف سازمانی و

کسب‌وکار وجود دارند، حال با توجه به گستردگی منابع تعداد محدودی از پژوهش‌ها با تأکید بر مؤلفه‌های برندسازی که بیشتر در آن‌ها کاربرد دارند، مورد مطالعه قرار گرفتند.

بررسی پژوهش‌ها نشان داد که برندسازی تحت تأثیر عملکرد برند قرار دارد و از طریقی عملکرد برند بر وفاداری مشتریان تأثیر مثبت می‌گذارد و موجب تغییر تصویر برند در ذهن مشتری خواهد شد. ابعاد و مؤلفه‌هایی که به‌طور وسیعی در پژوهش‌های مورد مطالعه استفاده شده، ابعاد مدل «ارزش ویژه آکر» است. مدل ارزش برند «آکر» اول‌بار در سال **۱۹۹۱** به‌عنوان مجموعه‌ای از دارایی‌ها و تعهداتی که با اسم و لوگوی برند ارتباط دارد، مطرح شد. بر اساس این مدل، دارایی‌ها و تعهدات برند، بر اساس ماهیت و عملکرد سازمان و ارائه خدماتش شکل می‌گیرند. مدل آکر از چهار عنصر اصلی یعنی کیفیت ادراک شده، وفاداری به برند، آگاهی از برند و تداعی برند (تصویر ذهنی) تشکیل شده است، به‌طوری‌که استفاده از مدل چهاربُعدی آن به‌طور وسیعی مورد تأیید و استفاده پژوهشگران بوده است (Keller 1993, 2013; Kim & Hyum, 2011; Sharma, 2017; حسینی، ابوالفضلی و رحیمی‌هلری، ۱۳۸۸). از آنجا که این مدل بیشتر از سایر مدل‌های برندسازی مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، در ادامه مؤلفه‌های این مدل معرفی می‌شود:

آگاهی از برند[1]: آگاهی از برند به خاطر آوردن ویژگی‌های خاص محصول یا برند در بین محصولات مشابه توسط کاربر است، که در قالب ایجاد ارتباط بین برند و تداعی‌های آن در حافظه نظیر اسم، لوگو و علامت به‌وجود می‌آید (رحیم‌نیا، فاطمی و هرندی،**۱۳۹۲**). که در این مطالعه منظور یادآوری کتابخانه و متمایز شدن آن در ذهن کاربر است که دلیلش می‌تواند عملکرد خوب و خلاقیت کتابخانه در هر یک از سازه‌های چهارگانه برندسازی کتابخانه باشد.

ایجاد تصویر ذهنی از برند[2]: هنگامی‌که سطح کافی از آگاهی از برند ایجاد شد، بازاریابان می‌توانند تأکید بیشتری بر ایجاد تصویر از برند داشته باشند (Keller, 2013) تصویر برند برداشت و تصوری است که مشتری از کلیت یک برند (کیفیت، قیمت، نقاط مثبت و منفی) بعد از خرید و استفاده از محصول یا خدمات به‌دست می‌آورد، طوری که با شنیدن نام برند و یا دیدن لوگو و یا علامتی از برند، همه خصوصیات محصول و خدمات برند را به یاد می‌آورد (اصانلو و خدامی، **۱۳۹۴**). طرز تفکر کاربر در خصوص برند که در اینجا منظور تصویر کتابخانه است و به این مورد اشاره دارد که کاربر چه تجربه‌ای از کتابخانه در ذهن خود دارد که این تجربه ناشی از نوع برخورد کارکنان، کیفیت خدمات و دیگر سازه‌های برندسازی کتابخانه‌هاست

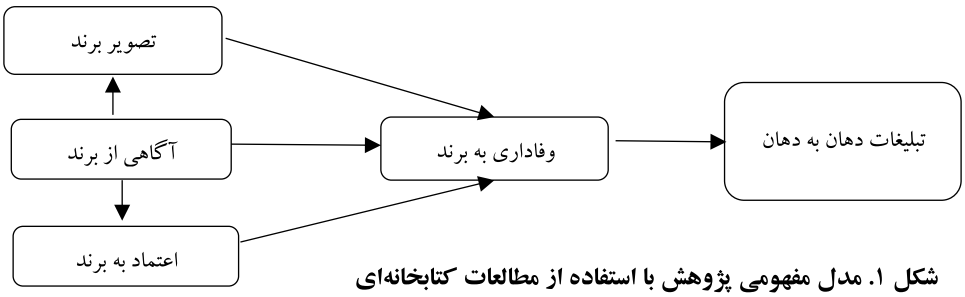
1. Brand awareness
2. Brand image

که می‌تواند تصویر تجربه خوب یا بدی باشد که در ذهن کاربر متصور شده است.

وفاداری و اعتماد به برند[1]: وفاداری مشتریان به محصولات کلید موفقیت هر تجارتی می‌باشد. وفاداری به برند محصول به‌طور مستقیم تحت تأثیر رضایت یا عدم رضایت از برند محصول و کیفیت برند در درازمدت خواهد بود (Kim, Gon Kim, & An, 2003; فهیم‌نیا و زیبایی، ۱۳۹۳). تعداد زیادی از پژوهشگران بر این باور هستند که اعتماد به برند در ایجاد و حفظ یک رابطه طولانی‌مدت بین مشتری و برند و حفظ مزیت رقابتی حائز اهمیت است (کردنائیج، نجات، و شاهی، ۱۳۹۷) در اینجا وفاداری کاربر در بافت کتابخانه یعنی کاربر به دلیل رضایت و اعتماد به کتابخانه، مجدداً به کتابخانه برمی‌گردد.

تبلیغات[2]: شامل اطلاع‌رسانی درباره‌ی کاربرد، عملکرد و ویژگی‌های محصولات و خدمات است، طوری که مشتری از وجود و مزایای این محصولات و خدمات مطلع شود (Coelho, Rita, & Santos, 2018). در این مطالعه منظور روش‌ها و ابزارهایی است که کتابخانه‌ها برای اطلاع‌رسانی و تبلیغ محصولات و خدمات خود به‌کار می‌برند تا کاربر از وجود و مزایای آنها مطلع گردد (تبلیغات به‌عنوان ابزار برندسازی محسوب می‌شود ولیکن با توجه به اینکه هدف اصلی مقاله معرفی سازه‌های مهم در برندسازی کتابخانه‌ها است، تبلیغات به‌عنوان یکی از سازه‌های مؤثر در معرفی برند کتابخانه بر اساس مطالعه متون اشاره شده است).

همان‌طور که گفته شد، مدل «آکر» از پراستفاده‌ترین مدل‌های برندسازی در حوزه‌های مختلف از جمله مدیریت، بازاریابی بانک‌ها، هتل‌ها، سازمان‌ها و...است (Sharma, 2017). به همین دلیل، در این مطالعه از این مدل به‌عنوان مبنای نظری برای تبیین مفهومی برندسازی در کتابخانه‌ها استفاده گردید. مدلی که با استفاده از تحقیقات و مطالعات کتابخانه‌ای در این پژوهش به‌دست آمده است در شکل ۱ و به‌صورت زیر است که مربوط به مؤلفه‌های اصلی برندسازی است. در ادامه به معرفی مؤلفه‌های مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها بر اساس مطالعات کتابخانه‌ای پرداخته می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای

1. Brand Loyalty
2. Advertising

حوزه‌های برندسازی در کتابخانه‌ها

برند کتابخانه یعنی «همه چیزهایی که به ذهن متبادر می‌شوند، تمام انتظاراتی که کاربران هنگام شنیدن کلمه کتابخانه از کتابخانه دارند و اینکه کتابخانه می‌خواهد کاربر او را چگونه درک و تجسم کند». بر اساس مطالعات حوزه برندسازی کتابخانه‌ها، طیف متنوعی از روش‌ها برای برندسازی کتابخانه‌ها استفاده یا پیشنهاد شده‌اند که در چهار حوزه اصلی قابل دسته‌بندی هستند:

حوزه اول: نقش کارکنان کتابخانه (شامل کتابدار و مدیر کتابخانه) در برندسازی کتابخانه

حوزه دوم: نقش ساختمان و تجهیزات کتابخانه در برندسازی کتابخانه

حوزه سوم: نقش خدمات کتابخانه در برندسازی کتابخانه

حوزه چهارم: نقش فناوری و چگونگی استفاده از آن در برندسازی کتابخانه

حوزه اول؛ کارکنان کتابخانه: که دربرگیرنده کتابداران و مدیران کتابخانه است و برجسته‌کننده نقش کلیدی است که در توسعه و ارائه برند ایفا می‌کنند. بر این اساس، وقتی خدمات جدید در کتابخانه ایجاد می‌شوند، کارکنان باید نسبت به کانونی بودن پیام‌های کلیدی برند در توسعه‌ی خدمات خود اطمینان حاصل کنند (Baharuddin & Kassim, 2014; Gall, 2012; Kalbande, 2019; Shaffer, 2003; Walton, 2008; Singh & Ovsak, 2013). درواقع، برندسازی در کتابخانه‌ها حاصل تلاشی است که مدیران و کتابداران کتابخانه برای شناسایی و ارائه خدمات خود به کاربران صرف می‌کنند.

حوزه دوم؛ ساختمان و تجهیزات کتابخانه: بر اساس قانون پنجم از قوانین پنج‌گانه رانگاناتان[1] کتابخانه یک ارگانیسم رو به رشد است و ماهیت عملکردی کتابخانه‌ها در عصر حاضر به‌دلیل پیشرفت تکنولوژی و فناوری‌های نوظهور در ارائه اطلاعات تغییر کرده است، بنابراین فضا و ساختمان کتابخانه نیاز به گسترش و تغییر در کاربری محیط جهت ارائه خدمات و جذب کاربر دارد، تا بتوانند پویایی خود را حفظ نموده و از رکود و ایستایی خارج شوند. بدین معنی که کتابخانه‌ها باید فضا را به‌عنوان عامل حیاتی در طراحی مورد توجه قرار دهند از جمله تغییر در محیط ساختمان کتابخانه‌ها، فضای باز، فضایی برای استفاده از منابع الکترونیکی، فضاهای متنوع و بازتاب‌های زیبایی جهت جذب کاربر که کاربران حضور فیزیکی در کتابخانه را به دسترسی آنلاین ترجیح دهند (Bhatt, 2011; Stimson, 2007). بررسی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ظاهر و مکان ساختمان کتابخانه، تجهیزات و امکانات رفاهی کتابخانه از جمله موارد کلیدی هستند که توجه به آنها نقش مؤثری در برندسازی کتابخانه‌ها ایفا می‌کنند (Mwanzu & Wendo, 2017; Rajesh, 2011; Tomcik, 2015).

1. Ranganathan (1988)

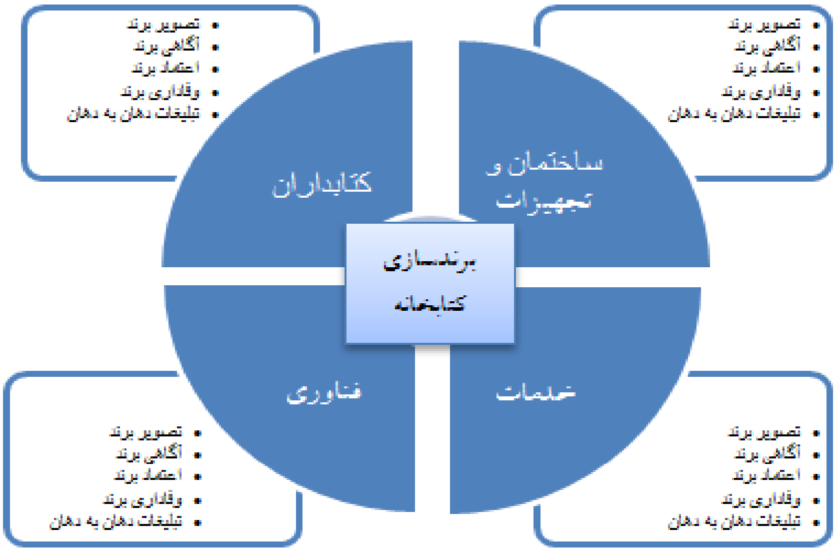
حوزه سوم؛ خدمات کتابخانه: تصویر برند متأثر از ادراک مشتریان از کیفیت محصولات و خدمات است و تصویر برند در ذهن مشتریان، به‌صورت مستقیم از طریق تجربه و یا غیرمستقیم از طریق تبلیغات یا سایر منابع اطلاعاتی نظیر تبلیغات دهان‌به‌دهان، ایجاد می‌شود (کلر، ۱۳۹۶، ص.۱۰۳). و تغییر تصویر ذهنی کاربر نسبت به کتابخانه با تمرکز بر ارائه خدمات و برنامه‌های خاص و متفاوت از جمله مواردی است که نیاز به آن در مطالعات برندسازی کتابخانه‌ها بسیار برجسته شده و موضوع پژوهش‌های زیادی بوده است (Holt, 2003). کتابخانه‌ها برای تغییر ذهنیت کاربران نیازمند تغییر در هویت کارکردی خود هستند و برندسازی به‌عنوان ابزار مهم بازاریابی و جذب کاربران می‌تواند در برجسته کردن خدمات و تغییر تصویر و هویت کتابخانه‌ها تأثیر داشته باشد (Rowley, 1997; 2004). بات[1] (۲۰۱۱) اضافه می‌کند که کتابخانه باید خدمات خود را نیز تغییر دهد و با تغییرات دیگر در جهان، جایگاه خود را حفظ کند. تغییر در ارائه خدمات منطبق با فناوری‌های جدید، ایجاد محیط‌های پویا و چندسطحی برای یادگیری و سرگرمی، تغییر نحوه یادگیری و لذت بردن از کتاب‌ها در عصر دیجیتال و ارائه کتاب‌ها در هر شکل و قالب ممکن و ارائه خدمات آنلاین، از جمله مواردی است که کتابخانه‌ها برای تغییر تصویر خود در ذهن کاربران انجام داده‌اند.

حوزه چهارم؛ فناوری در کتابخانه‌ها: استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها از دیگر مواردی است که پرداختن به آن تأثیر چشمگیری در برندسازی کتابخانه‌ها دارد، چراکه نوآوری و برندسازی دو جزء جداناپذیر هستند و فناوری مسیر خلق نوآوری‌ها را هموار می‌کند و به‌طور بنیادین پتانسیل کتابخانه را در بازار اطلاعات تغییر می‌دهد (Walton, 2008). به‌زعم مدهازدان[2] (۲۰۰۸) کتابخانه‌ها تغییرات سریعی را تجربه می‌کنند و فناوری اطلاعات دروازه جدیدی برای خدمات اطلاعات ایجاد کرده است. محصولات و خدمات اطلاعاتی در بسیاری از قالب‌ها، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را رقابتی‌تر و هوشیارتر کرده است.

همان‌طور که در مباحث قبل گفته شد همه موارد تنها به‌عنوان عوامل تأثیرگذار در برندسازی کتابخانه معرفی شده‌اند و هنوز پژوهشی که همه عوامل را به‌صورت کیفی و به‌طور خاص در بافت کتابخانه‌ها انجام داده باشد، انجام نشده است. این پژوهش با استفاده از روش کتابخانه‌ای و بررسی متون و مدل‌های برندسازی، مدل برندسازی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را پیشنهاد کرده است. ابعاد این مدل چهار مؤلفه مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها (کتابداران، فناوری، ساختمان و تجهیزات، و خدمات) است که با بررسی و تحلیل مطالعات در حوزه برندسازی کتابخانه‌ها استخراج شده است و دیگر سازه‌های مؤثر در برندسازی

1. Bhatt
2. Madhusudhan

است که با بررسی و مطالعه متون مرتبط در حوزه برندسازی، سازه‌های اصلی برندسازی (آگاهی به برند، تصویر (تداعی) برند، وفاداری به برند، اعتماد به برند) و تبلیغات دهان‌به‌دهان که به‌دنبال اعتماد و وفاداری به برند صورت می‌گیرد، معرفی شده‌اند. بنابراین، با توجه به استدلال بالا و همچنین، بر اساس مبانی نظری پژوهش مدل مفهومی پژوهش به‌صورت شکل ۲ طراحی و تدوین شده است. این مدل با ترکیب و تحلیل داده‌های حاصل از ادبیات پژوهش و نیز داده‌های میدانی طراحی شده است.



شکل ۲. مدل مفهومی برندسازی در کتابخانه‌ها بر اساس مطالعه متون

نتیجه

از عوامل مؤثر بر ایجاد علاقه به برندسازی در کتابخانه‌ها مواردی چون: کاهش میزان استفاده، موفقیت رقبای تجاری، ابتکارات و طرح‌های سیاسی دولت، خدمات برند خارجی و تقاضای کاربر، کمبود بودجه است (Hood & Henderson, 2005; Rowley, 2004) نظر به فواید برندسازی، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و پژوهشی می‌توانند برای پیشبرد اهداف خود و جذب کاربران و همگام شدن با تغییرات دنیای اطلاعات، خدمات خود را به‌عنوان یک برند مطرح کنند، با توجه به پژوهش‌های صورت گرفته و استفاده از مؤلفه‌های مدل‌های رایج برندسازی، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، پتانسیل برندسازی را خواهند داشت.

برای ارائه مدل مفهومی این پژوهش از مدل ارزش ویژه برند «آکر» رایج‌ترین مدل برندسازی در

حوزه‌های مختلف (sharma, 2017)، به‌عنوان شالوده اصلی مدل استفاده شده است. این مدل دارای چهار مؤلفه برندسازی: آگاهی از برند، کیفیت ادراک شده (اعتماد برند)، تداعی (تصویر) برند، وفاداری به برند است و دیگر مؤلفه‌ی مدل مفهومی تبلیغات است که یکی از ابزارهای بازاریابی برای ارتباط با مشتری جهت ایجاد برند است (اخلاصی، ۱۳۹۶). هر چند تبلیغات از ابزار برندسازی و بازاریابی محسوب می‌شود ولیکن بررسی‌ها نشان داد، وفاداری و اعتماد کاربران به کتابخانه باعث می‌شود که آنها به‌عنوان مبلغی برای کتابخانه نقش داشته باشند و در این خصوص «سینگ» و «ترانچیتا»[1] (۲۰۱۹) در پژوهش خود از این مؤلفه به‌عنوان تبلیغات دهان‌به‌دهان نام برده و آن‌را نتیجه تجربه کاربر از کتابخانه بیان کرده‌اند.

قسمت دیگر مدل مفهومی مربوط به مؤلفه‌های مؤثر برندسازی در کتابخانه‌ها است؛ در همین راستا برای برندسازی در کتابخانه‌ها چهار حوزه مطالعاتی ۱- کتابداران ۲- خدمات ۳- فن‌آوری ۴- ساختمان و تجهیزات کتابخانه، از عوامل اصلی برندسازی در کتابخانه‌هاست که در مطالعات مرتبط با برندسازی در کتابخانه‌ها به آنها اشاره شده و نتایج این مطالعات این موارد را تأیید کرده‌اند و می‌بایست به‌طور عمیق به آن توجه گردد.

بررسی پژوهش‌ها نشان داد که اولین و مهم‌ترین موردی که در ساخت برند کتابخانه در ذهن کاربر نقش دارد، رفتار کارکنان و اشتیاق و علاقه‌ای است که موقع تأمین نیاز کاربر از خود نشان می‌دهند. برای سازمان‌های خدماتی مانند کتابخانه، برخورد متفاوت کتابداران با کاربران بسیار اهمیت دارد و این مورد که کتابداران و مدیران کتابخانه تأثیر چشمگیری در ایجاد برند کتابخانه دارند در اغلب پژوهش‌ها از جمله، «شافر[2]» (۲۰۰۳)، «والتون[3]»(۲۰۰۸) و «سینگ و اوساک[4]» (۲۰۱۳) مورد تأیید قرار گرفته است و دیگر اینکه کتابداران می‌توانند با حضور در فضای مجازی، داشتن پروفایل علمی و یا نوع رفتار متفاوت و خاص، خود را به‌عنوان یک برند معرفی کنند و برندسازی شخصی آنها در ایجاد برند کتابخانه نیز نقش مهمی دارد، برندسازی شخصی کتابدار به‌عنوان یکی از عوامل اصلی در ایجاد برند کتابخانه در پژوهش «کالبنده[5]» (۲۰۱۹) و «کنوی[6]» (۲۰۰۶) مورد تأیید قرار گرفته است.

نتایج نشان داد که فرآیند برندسازی خدمات در کتابخانه باید از طریق برجستگی خدمات مانند ارائه

1. Singh, R., & Trinchetta
2. Shaffer
3. Walton
4. Singh, R., & Ovsak, A
5. Kalbande, D. T
6. Kenneway, M

خدماتی خاص و متفاوت و مورد نیاز کاربران کتابخانه در شرایط مختلف مانند ارائه خدمات مرجع آنلاین، برگزاری کلاس‌های آموزشی کاربران و یا ارائه خدمات رایگان و متفاوت و ... انجام شود. ارائه خدمات خاصی چون برگزاری کلاس تقویتی و برگزاری کنفرانس از نتایج پژوهش موردی است که «برندز» و «سادوسکی[1]» (۲۰۱۰) در خصوص ایجاد برند به آن اشاره کرده‌اند. ارائه خدمات باکیفیت و خاص به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های برندسازی در اغلب پژوهش‌ها از جمله «هالت[2]» (۲۰۰۳)، «رولی[3]» (۱۹۹۷) و «ونگلر[4]»(۲۰۱۸) مورد اشاره و تأیید قرار گرفته است.

استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها از دیگر مواردی است که پرداختن به آن تأثیر چشمگیری در برندسازی کتابخانه‌ها دارد، چراکه نوآوری و برندسازی دو جزء جداناپذیر هستند و فناوری مسیر خلق نوآوری‌ها را هموار می‌کند و به‌طور بنیادین پتانسیل کتابخانه را در بازار اطلاعات تغییر می‌دهد (Walton, 2008). با بررسی مطالعات برندسازی کتابخانه‌ها، استفاده از فن‌آوری‌هایی چون وب‌سایت، شبکه‌های اجتماعی، دیجیتال‌سازی منابع و ... در ارائه خدمات کتابخانه، می‌تواند در برندسازی کتابخانه‌ها نقش داشته باشند، این مورد نیز در پژوهش‌های زیادی از جمله کشوری و عبدالهی (۱۳۹۲)، «کالبنده» (۲۰۱۹)، «گال[5]» (۲۰۱۰) و «آلبرت[6]» (۲۰۱۷) به‌عنوان یکی از عوامل اصلی در ایجاد برند کتابخانه اشاره شده است.

بررسی پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ظاهر و مکان ساختمان، تجهیزات و امکانات رفاهی کتابخانه از جمله موارد کلیدی هستند که توجه به آنها نقش مؤثری در برندسازی کتابخانه‌ها ایفاء می‌کنند. در این خصوص «تامکیک[7]» (۲۰۱۵)، «اموانزو» و «وندو[8]» (۲۰۱۷) و «سینگ و اوساک» (۲۰۱۳) در پژوهش‌های خود به مواردی چون: رنگ ساختمان و مبلمان کتابخانه، معماری، کافی‌شاپ، اتاق گفتگو، تالارهای نمایشگاهی و خیلی موارد دیگر اشاره کرده‌اند که می‌تواند در ایجاد برند کتابخانه مؤثر باشد.

از این مؤلفه‌ها به این دلیل استفاده شد که آگاهی از برند کتابخانه باعث تغییر تصویر ذهنی کاربران از کتابخانه که تنها به‌عنوان محلی برای مطالعه و قفسه کتاب در ذهن کاربران است، خواهد گردید، به‌عنوان مثال با شنیدن کلمه علم‌سنجی، و یا شنیدن کلمه استناددهی مقالات، کاربران به یاد کتابخانه خواهند افتاد و به‌دنبال آن ارائه خدمات با کیفیت باعث وفاداری و اعتماد کاربران و برگشت مجدد آنها به کتابخانه خواهد

1. Brantz, M., & Sadowski, E. B
2. Holt, G.
3. Rowley, J.
4. Wengler, S.
5. Gall, D
6. Albert
7. Tomcik, L
8. Mwanzu, A., & Wendo, D.

شد، که در نتیجه کاربران با معرفی کتابخانه به دوستان خود، کتابخانه را به‌عنوان یک برند معرفی خواهند نمود؛ بر همین اساس هر کدام از چهار سازه مؤثر در برندسازی کتابخانه (کتابداران، فناوری، ساختمان و تجهیزات و خدمات کتابخانه) می‌توانند در آگاهی از برند، تصویر ذهنی، اعتماد و وفاداری و تبلیغات برند کتابخانه مؤثر باشند.

برخلاف پژوهش‌های پیشین که به‌صورت ناملموس به برندسازی در کتابخانه‌ها اشاره شده بود، در این مطالعه طیف گسترده‌تر و متنوع‌تری از نقش‌ها و قابلیت‌های مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها، شناسایی شد که حاصل نگاه جامع به متون پیشین و همچنین رویکرد متفاوت این پژوهش در طراحی مدل برندسازی در کتابخانه‌ها است. برای ساخت مدل مفهومی پژوهش، استراتژی جستجوی جامع و دقیقی طراحی و مرتبط‌ترین منابع در حوزه پژوهش گردآوری و مؤلفه‌های برندسازی کتابخانه‌ها از دل آنها استخراج و دسته‌بندی شد.

تمرکز بر پژوهش‌های حوزه برندسازی و شناسایی و معرفی مؤلفه‌های مؤثر در برندسازی کتابخانه‌ها، نه‌تنها به فهم قابلیت‌های برندسازی در پیشبرد اهداف کتابخانه‌ها و حفظ کاربران کمک می‌کند، بلکه دانش منسجمی درباره موانع، چالش‌ها و ملزومات به فعلیت رساندن این قابلیت‌ها نیز عرضه خواهد کرد. این پژوهش، بینش و الگوی عملیاتی واقع‌گرایانه‌ای در اختیار مدیران کتابخانه‌ها و سیاستگذاران قرار می‌دهد، که چه ملاحظات آموزشی و زیرساختی باید مدنظر قرار گیرد تا عملکرد کتابخانه‌ها متفاوت‌تر از گذشته و بر اساس نیاز جامعه و مقابله با رقبا برنامه‌ای راهبردی داشته باشد.

در این پژوهش برای تبیین و طراحی مدل مفهومی برندسازی کتابخانه‌ها، روش‌های برندسازی کتابخانه‌ها که پژوهش‌های مرتبط برای هر یک از مراحل چهارگانه برندسازی یعنی آگاهی از برند، ایجاد تصویر ذهنی (تداعی) از برند، وفاداری و اعتماد به برند و تبلیغات در حوزه‌های چهارگانه برندسازی کتابخانه‌ها یعنی کارکنان، خدمات، فناوری و ساختمان و تجهیزات، پیشنهاد داده بودند. استخراج گردید.

همان‌طور که بیان شد، در این پژوهش مؤلفه‌ها و قابلیت‌های برندسازی در کتابخانه‌ها در قالب چهار مؤلفه اصلی مورد شناسایی قرار گرفت. به‌نظر می‌رسد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی برای این‌که بتوانند این مؤلفه‌ها را در خدمات اطلاعاتی خود به‌کار بگیرند، لازم است بر اساس بافت کتابخانه‌ای، نسبت به تغییر کارکردی در تمام و یا تعدادی از این مؤلفه‌ها در بالا بردن دانش و آگاهی کاربران از کتابخانه و تغییر تصویر ذهنی آنها نسبت به کتابخانه بر اساس مؤلفه‌های مؤثر در برندسازی اقدام نمایند. این مدل پیشنهادی در پژوهش بعدی مورد سنجش قرار می‌گیرد که نتایج آن از طریق مقالات دیگر منتشر خواهد شد.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

نتایج این پژوهش نشان داد که کتابخانه‌ها قابلیت برندسازی بر اساس چهار حوزه یا مؤلفه را خواهند داشت. بنابراین برندسازی در کتابخانه‌ها یک فعالیت خودجوش است که می‌بایست از کتابداران شروع شود. از آنجا که عوامل انسانی در تغییر عملکرد هر سازمان نقش مؤثری دارند، پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آینده ارائه راه‌کارها و آموزش تخصصی در برندسازی شخصی کتابداران به‌عنوان عامل اصلی در ایجاد و تغییر برند کتابخانه مورد بررسی قرار بگیرد، چراکه ضرورت تغییر در کتابداران منجر به ارائه خدمات بر اساس نیاز کاربران و جذب مخاطب خواهد داشت.

با توجه به فناوری‌های نوظهور و تأثیر آن در رفتار مطالعاتی و نیاز کاربران، از پیشنهادات دیگر این پژوهش، برندسازی در حوزه خدمات کتابخانه است که منجر به تغییر در ارائه خدمات خواهد شد. همچنین حضور این فناوری‌ها باعث شده کاربران در محیطی غیر از کتابخانه نیز به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند، بنابراین عدم حضور کاربران در کتابخانه، خطر جدی برای کتابخانه‌ها خواهد داشت، بنابراین می‌بایست تمهیداتی در فضا، ساختان، تجهیزات و استفاده از فناوری در کتابخانه‌ها دیده شود که چطور می‌توان با استفاده از برندسازی در حوزه‌های ذکر شده، کاربران را جذب کتابخانه کرد.

منابع

اخلاصی، امیر (۱۳۹۶). *اصول برندسازی*. تهران: علمی.

اسماعیل‌پور، مجید؛ و آرام، فرشاد. (۱۳۹۶). تأثیر مسئولیت اجتماعی بانک‌ها بر ادراک مشتریان از تصویر برند آنها (مورد مطالعه: شعب بانک ملت بوشهر). *مدیریت برند*، ۴ (۳)، ۱۰۹-۱۴۲.
10.22051/BMR.2018.14407.1270

اشرفی ریزی، حسن؛ و کاظم‌پور، رضا (۱۳۸۷). بازاریابی خدمات و محصولات اطلاعاتی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۱۹(۲)، ۴۱-۵۲. بازیابی شده در ۱ مرداد ۱۳۹۸ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_355.html

اصانلو، بهاره؛ و خدامی، سهیلا (۱۳۹۴). بررسی تأثیر تصویر برند بر سودآوری مشتری برای سازمان مبتنی بر کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده مشتری. *پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی*، ۵۱ (۷)،۱۳-۳۲. بازیابی شده در ۱ مرداد ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=304079

جوانی، وجیهه (۱۳۹۳). *طراحی و تبیین مدل برندسازی با رویکرد تفکر راهبردی در ایران*. پایان‌نامه دکترا. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.

حسین‌نژاد، زهرا؛ ناظمی، شمس‌الدین؛ و رحیم‌نیا، فریبرز (۱۳۹۷). تأثیر استراتژی‌های اکتشافی و پالایشی بر تصویر

برند و تعهد مشتری به‌واسطه عملکرد برند. پژوهش‌های مدیریت راهبردی، ۶۸ (۲۴)، ۱۳-۳۶. بازیابی شده در ۱ مرداد ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=361356

حسینی، سیدمحمود؛ ابوالفضلی، ابوالفضل؛ و رحیمی هلری، محمد (۱۳۸۸). بررسی تأثیر ارزش ویژه نام و نشان تجاری بر پاسخ مصرف‌کننده (مطالعه موردی: نام و نشان تجاری ایرانول). *چشم‌انداز مدیریت*، ۹ (۳۲)، ۹-۲۸. بازیابی شده در ۱ مرداد ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=۱۰۹۴۱۹

رحیم نیا، فریبرز؛ فاطمی، زهرا؛ و هرندی، عطاالله (۱۳۹۲). بررسی آثار متقابل ابعاد ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری (مورد مطالعه: هتل‌های پنج ستاره کلان‌شهر مشهد). *مدیریت بازرگانی*، ۵ (۴)، ۱-۲۰. 10.22059/JIBM.2013.50341

رحیمیان، اشرف (۱۳۹۷). برندسازی دانشگاه: نیاز جدید آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور مرکز کرج). *مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی*، ۱۱ (۱)، ۱۵۸-۱۳۹. بازیابی شده در ۱۱ مرداد ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=466432

رضوانی، مهران؛ و خدادادحسینی، حسین (۱۳۸۷). طراحی مدل ارتباطات یکپارچه بازاریابی فازی (مطالعه موردی: صنعت تولید تجهیزات پزشکی و ورزشی): *چشم‌انداز مدیریت*، ۸۷ (۲۹)، ۱۳۷-۸۹. بازیابی شده در ۱۲ مرداد ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=103630

شکاری، حمیده (۱۳۹۶). مدل ساختاری تأثیر دوسوتوانی برند دانشگاه بر تعهد دانشجویان با توجه به نقش میانجی عملکرد برند و تصویر برند دانشگاه (مورد مطالعه: برند پیام نور). *نامه آموزش عالی*، ۳۸(۱۰): ۷-۳۲. بازیابی شده در ۵ مرداد ۱۳۹۸ از: http://journal.sanjesh.org/article_26658.html

فشارکی، فرزاد؛ صحت، سعید؛ و موسوی، محسن (۱۳۹۶). بررسی تأثیر گرایش کارآفرینانه بر رشد کسب‌وکار از طریق برندسازی. *پژوهش‌های مدیریت راهبردی*، ۲۳ (۶۶)، ۵۷-۸۰. بازیابی شده در ۶ مرداد ۱۳۹۸ از: http://smr.journals.iau.ir/article_538207.html

فهیم‌نیا، فریبرز؛ و زیبایی، عاطفه (۱۳۹۳). ارائه مدلی به‌منظور بررسی تأثیر تبلیغات بر وفاداری مشتریان به برند بانک‌ها با در نظر گرفتن نقش میانجی تصویر برند و کیفیت ادراک شده برند. Paper presented at the سومین همایش ملی سالیانه علوم مدیریت نوین. https://www.civilica.com/Paper-CMMS03-CMMS03_206.html

کلر، کوین لین (۱۳۹۶). *مدیریت استراتژیک برند ۲۰۰۸*. ترجمه عطیه بطحایی. تهران: سیته.

کردنائیج، اسدالله؛ و نجات شاهی، محبوبه (۱۳۹۷). تأثیر نوستالژی و میراث برند بر شکل‌گیری تمایل به خرید؛ مورد مطالعه: برند گوشی تلفن همراه نوکیا. *تحقیقات بازاریابی نوین*، ۸ (۳)، ۱-۱۸. doi: 10.22108/nmrj.2018.105487.1340

کریمی، منصور؛ و فریبرز خسروی (۱۳۹۵). عوامل تأثیرگذار بر "نمانام" (برند) کتابخانه ملی ایران. *فصلنامه مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۷ (۳)، ۳۱-۴۰. بازیابی شده در ۸ مرداد ۱۳۹۸ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_1013.html

کشوری، مریم؛ و عبدالهی، محمدصادق (۱۳۹۲). تقویت وفاداری مشتریان کتابخانه‌ها با استفاده از رسانه‌های اجتماعی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات (کتاب سابق)*، ۲۴ (۱)، ۷۶-۹۳. بازیابی شده در ۸ مرداد ۱۳۹۸ از: http://nastinfo.nlai.ir/article_81.html

گریوانی، مریم (۱۳۹۵). *بررسی تأثیر برندسازی داخلی بر تعهد به برند از طریق نقش میانجی رضایت شغلی مورد مطالعه کارکنان شعب بانک ملت مشهد*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. مشهد: دانشگاه فردوسی.

محمدی، بیوک (۱۳۸۷). *درآمدی بر روش تحقیق کیفی*. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.

هدهدی نژاد، نیلوفر؛ اشرفی ریزی، حسن؛ شهرزادی، لیلا؛ و سلیمانی، محمدرضا (۱۳۹۵). تأثیر به‌کارگیری فنون بازاریابی اجتماعی بر آگاهی و نگرش دانشجویان و اعضای هیئت‌علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان نسبت به خدمات کتابداری پزشکی. *فصلنامه مدیریت سلامت*، ۱۹ (۶۵)، ۳۱-۴۲. بازیابی شده در ۱ مرداد ۱۳۹۸ از: http://jha.iums.ac.ir/article-1-2046-fa.html

Aaker,D.A. (1996). Measuring Brand Equity Across Products and Markets. *CAUFORNIA MANAGEMENT REVIEW*, 38(3),102-120. DOI:10.2307/41165845

Albert, A. B. (2017). Building Brand Love and Gaining the Advocacy You Crave by Communicating Your Library's Value. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, 11(1-2), 237-250. https://doi.org/10.1080/1533290X.2016.1193413

Baharuddin, M. F., & Kassim, N. A. (2014). Conceptualizing personal branding for librarians. *Paper presented at the Vision 2020: Sustainable Growth, Economic Development, and Global Competitiveness - Proceedings of the 23rd International Business Information Management Association Conference*, IBIMA 2014, (138-44). Retrieved from www.scopus.com

Bhatt, R. K. (2011). Relevance of Ranganathan's Laws of Library Science in Library Marketing. *Library Philosophy and Practice (ejournal*): 551.http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/551

Bose, S., Roy, S. K., Alwi, S. F. S., & Nguyen, B. (2020). Measuring customer based place brand equity (CBPBE) from a public diplomacy perspective: Evidence from west bengal. *Journal of Business Research*, 116, 734-744. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.059

Brantz, M., & Sadowski, E. B. (2010). Math branding in a community college library. *Community and Junior College Libraries*, 16(3), 153-156. https://doi.org/10.1080/02763915.2010.491011

Chandratre, S., & Chandratre, M. (2015). Marketing of Library and Information Services. *Journal of Commerce and Management Thought*, 6(1), 162-175. https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:jcmt&volume=6&issue=1&article=011

Coelho, P. S., Rita, P., & Santos, Z. R. (2018). On the relationship between consumer-brand identification, brand community, and brand loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 101-110. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.03.011

CRISTOBAL, ARLYN SELGA. (2018). Expectations on Library Services, Library Quality

(LibQual) Dimension and Library Customer Satisfaction: Relationship to Customer Loyalty. *Library Philosophy and Practice (e-journal).* 1706. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1706

De Rosa, C., Joanne Cantrell, Peggy Gallagher, Janet Hawk, Irene Hoffman, & Renee Page. (2014*). At a Tipping Point: Education, Learning and Libraries*. Dublin, OH. https://www.oclc.org/research/publications/all/tipping-point.html

Foroudi, P. (2019). Influence of brand signature, brand awareness, brand attitude, brand reputation on hotel industry's brand performance. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 271-285. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.05.016

Gall, D. (2012). Librarian Like a Rock Star: Using Your Personal Brand to Promote Your Services and Reach Distant Users. *Journal of Library Administration*, 52(6-7): 549-558. https://doi.org/10.1080/01930826.2012.707952

Grant, C. (2015). It's Time to Define a New Brand for Libraries. Let's Make Sure It Leaves People Soaring, Not Snoring. *Public Library Quarterly*, 34(2), 99-106 DOI:10.1080/01616846.2015.1036703

Hepburn, P., & Lewis, K. M. (2008). What's in a name? Using card sorting to evaluate branding in an academic library's web site. *College and Research Libraries*, 69(3), 242-250. DOI: https://doi.org/10.5860/crl.69.3.242

Holt, G. (2003). Library branding for young adolescents: Learning from Barbie and Mickey. *The Bottom Line*, 16(2), 14-18.https://doi.org/10.1108/bl.2003.17016bab.001

Hood, D. and Henderson, K. (2005). Branding in the United Kingdom public library service. *New Library World*, 106(1-2), 16-28. https://doi.org/10.1108/03074800510575320

Hotez, P. J. (2018). Crafting your scientist brand. *PLOS Biology*, 16(10), doi: 10.1371/journal.pbio.3000024

Kalbande, D. T. (2019). Digital footprint for the personal branding of librarians in the digital society. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved 13 Jun 2019 from www.scopus.com

Keller, K. L. (2013). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (4 ed.): Pearson Education Limited.

Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57(1), 1-22. https://doi.org/10.2307/1252054

Kenneway, M., (2006). Branding for libraries: communicating your value to increase reader awareness and usage of the library service. *Serials The Journal for the Serials Community* , 19(2), 120–126. DOI:10.1629/19120

Kim, H. b., Gon Kim, W., & An, J. A. (2003). The effect of consumer-based brand equity on firms' financial performance. *Journal of Consumer Marketing*, 20(4), 335-351. DOI:10.1108/07363760310483694

Kim, J. & Y. Hyum. (2011). *A model to investigate the influence of marketing-mix efforts and corporate image on brand equity in the IT software sector. Industrial marketing management*, 40(3), 424-438. https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.024

Kotsi, F., Pike, S., & Gottlieb, U. (2018). Consumer-based brand equity (CBBE) in the context of an international stopover destination: Perceptions of Dubai in France and Australia. *Tourism Management*, 69, 297-306. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.019

Lahap, J., Ramli, N. S., Said, N. M., Radzi, S. M., & Zain, R. A. (2016). A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences,* 224, 149-157. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.430

Lobpries, J. N. (2014). *Exploring Brand Identity Creation of Female Athletes: The Case of Jennie Finch and Cat Osterman*. Texas A & M University. Doctoral dissertation.

Madhusudhan, M **.**(2008). Marketing of Library and Information Services and Products in University Libraries: A Case Study of Goa University Library. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 175. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/175

Mwanzu, A., & Wendo, D. R. (2017). Re-branding libraries to embrace open space and aesthetic reflections: a case of USIU-Africa as a benchmark of Kenyan libraries. *Library Hi Tech News*, 34(1), 6-10. DOI:10.1108/LHTN-10-2016-0045

Odoom, R., & Mensah, P. (2019). Brand orientation and brand performance in SMEs: The moderating effects of social media and innovation capabilities. *Management Research Review*, 42(1), 155-171 .https://doi.org/10.1108/MRR-12-2017-0441

Okamoto, K. & M. A. Polger. (2012). Off to market we go: A content analysis of marketing and promotion skills in academic librarian job ads. *Library Leadership and Management*, 26(2). Retrieved from www.scopus.com

Patil, S. K., & Pradhan, P. (2014). Library Promotion Practices and Marketing of Library Services: A Role of Library Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 249-254 .https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.191

Raja Ambedkar, A., Murugesan, P., & Thamaraiselvan, N. (2018). Modeling brand resonance score (BRS) – an application in financial services. *Journal of Modelling in Management*, 13(1), 19-36 .https://doi.org/10.1108/JM2-10-2016-0088

Roughen, Patrick, (2016) .System Branding in Three Public Libraries: Live Oak Public Libraries, Charlotte Mecklenberg Library, and Richland Library. *Library Philosophy and Practice (e-journal).* 1442. http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1442

Roughen, P. and Solomon, P. (2011), Knowledge and design in the development of public library brand identity and innovation. *Proc. Am. Soc. Info. Sci. Tech*., 48(1), 1-2 . https://doi.org/10.1002/meet.2011.14504801348

Rowley, J. (1997). Managing branding and corporate image for library and information services. *Library Review*, 46(4), 244-250. https://doi.org/10.1108/00242539710167922.

Rowley, J. (2004). What a tangled information brand web we weave. *Information Services and Use*, 24(2), 73-82. DOI:10.3233/ISU-2004-24201.

Roberta I. Shaffer (2003) Using Branding to Make Your Mark(et*). The Acquisitions Librarian*, 14(28), 81-91, DOI:10.1300/J101v14n28_05

Sharma, R. (2017). Building Customer-based Brand Equity of Domestic Brands: Role of Brand Equity Dimensions. *Metamorphosis*, 16(1), 45-59. https://doi.org/10.1177/0972622517702187.

Singh, R., & Ovsak, A. (2013). Library Experience Matters! Touchpoints to Community Engagement. *Journal of Library Administration*, 53(5-6), 344-358. DOI:10.1080/01930826.2013.876826.

Singh, R., & Trinchetta, G. G. (2019). Community Connections :Advocating for Libraries through Effective Brand Advocacy. *Public Library Quarterly*.39(4), 295-309 https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1613626.

Singh, Rajesh (2011). Re-Branding Academic Libraries in an Experience Culture. *Kansas Library Association College and University Libraries Section Proceedings*1(1). https://doi.org/10.4148/culs.v1i0.1365.

Stimson, N. (2007). Library change as a branding opportunity: Connect, reflect, research, discover. *College & Research Libraries News*, 68(11), 694-698. doi:https://doi.org/10.5860/crln.68.11.7905

Tasci, A. D. A. (2018). Testing the cross-brand and cross-market validity of a consumer-based brand equity (CBBE) model for destination brands. *Tourism Management*, 65, 143-159. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.09.020.

Tomcik, L. (2015). Tying It All Together: Utilizing Market Research to Inform a Marketing Plan and Further Library Branding. *Public Services Quarterly*, 11(1), 59-65.https://doi.org/10.1080/15228959.2014.995856.

Walton, G. (2008). Theory, research, and practice in library management 5: *Branding. Library Management*, 29(8-9), 770-776. https://doi.org/10.1108/01435120810917369

Wengler, S. (2018). Branding matters reimagine your library services. *College and Research Libraries News*, 79(3), 118-121. DOI: https://doi.org/10.5860/crln.79.3.118.

Wynne, B., Dixon, S., Donohue, N., & Rowlands, I. (2016). Changing the Library Brand: A Case Study. *New Review of Academic Librarianship*, 22(2-3), 337-349. DOI:10.1080/13614533.2016.1156000

Proposing a Conceptual Model of Branding in Libraries and Information Centers

Zahra Safaei
Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran,
Abdolrasool Khosravi*
Bushehr University of Medical Sciences
Reza Rajabali beglou
Research Institute for Information Science & Technology (Irandoc)

Abstract

Introduction: Branding in organizations has key benefits in terms of counteracting negative perceptions, attracting new users and increasing service credibility. The potential advantage of branding in libraries can be attributed to the reversal of user attendance, and the weakening of library status. Branding can enable library users to have more information about the offered services and have a significant impact on promoting libraries.

Methodology: The purpose of this study was to present a model of branding in libraries and information centers based on previous published researches in the field of library branding. Therefore, 33 related researches were retrieved and analyzed using library method / literature review.

Findings: The findings of the present study showed that librarians, buildings and equipment, technology, and services are important determinants of branding in libraries.

Conclusion: The frequently used models in branding are influenced by Aaker Brand Equity Model. Hence, the conceptual model of the present research is based on this model.

Keywords: Branding in Libraries, Branding Model, Acer Brand Equity Model

* . khosravi2422@gmail.com

خاصه، علی‌اکبر؛ مختاری، حیدر؛ لامعی‌راوندی، صغری؛ داودیان، مولود (۱۴۰۰). تأثیر ویژگی‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سواد اطلاعاتی در افراد مادرزاد دیجیتال.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی ، ۱۰ (۲)، ۲۲۸-۲۰۸. DOI: 10.22067/infosci.2021.23941.0

تأثیر ویژگی‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات بر سواد اطلاعاتی در افراد مادرزاد دیجیتال

علی‌اکبر خاصه[1]، حیدر مختاری[2]، صغری لامعی‌راوندی[3]، مولود داودیان[4]

تاریخ دریافت: ۹۸/۵/۵ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۱۱ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: برخی پژوهشگران افراد مادرزاد دیجیتال را دارای توانایی‌های طبیعی همپوشان با قابلیت‌های سواد اطلاعاتی دانسته‌اند. هدف از این پژوهش ارزیابی میزان تأثیر ویژگی‌های افراد مادرزاد دیجیتال (از قبیل مالکیت بر ابزار فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا)، تجارب فاوا، اعتماد به نفس اینترنتی، و تعداد شرکت در دوره‌های فاوا) بر سطح سواد اطلاعاتی آنان بود.

روش‌شناسی: جامعه آماری این پیمایش کاربردی، ۲۶۱۰ نفر از دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین در مقاطع تحصیلات تکمیلی بود که ۳۳۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه انتخاب شدند و ۲۵۵ نفر به‌طور کامل در آزمون شرکت و پرسشنامه‌ای ۷۵ گویه‌ای مربوط به متغیرهای تحقیق را تکمیل کردند. برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از روش معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در نرم‌افزارهای SPSS 22.0 و SmartPLS 3.0 استفاده شد.

یافته‌ها: مالکیت بر/کاربرد ابزار فاوا به‌طور مستقیم و همچنین به‌صورت غیرمستقیم از طریق اعتمادبه‌نفس اینترنتی، بر سواد اطلاعاتی تأثیری معنادار ندارد؛ ولی از طریق تجارب فاوا دارای تأثیر معناداری بر سواد اطلاعاتی است. گذراندن دوره‌های فاوا به‌صورت مستقیم بر سواد اطلاعاتی تأثیر دارد؛ ولی از طریق تجارب فاوا و نیز از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی تأثیری ندارد. تجارب فاوا از طریق اعتماد به نفس اینترنتی دارای تأثیر معناداری بر سواد اطلاعاتی است و اعتمادبه‌نفس در استفاده از اینترنت به‌صورت مستقیم بر سواد اطلاعاتی تأثیر معنادار دارد.

نتیجه: نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها، ضمن تأیید نسبی برخی از وجوه روابط متغیرهای مورد پژوهش، نشان داد که نمی‌توان ویژگی‌های افراد نسل مادرزاد دیجیتال را عامل ارتقای سواد اطلاعاتی آنان دانست. از این‌رو، لازم است برنامه‌های درسی با

۱. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، khasseh@gmail.com
۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور (نویسنده مسئول)، mokhtariazad@gmail.com
۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور
۴. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور

مباحث سواد اطلاعاتی به کمک افراد متخصص تلفیق و به این نسل آموزش داده شود.

کلیدواژه‌ها: سواد اطلاعاتی، مادرزاد دیجیتال، دانشجویان، فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا)، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی

مقدمه

با گسترش جوامع اطلاعاتی امروزی، مفهوم سواد از وجه سنتی خود به سواد اطلاعاتی -که ملازم با سواد رایانه‌ای و بلکه بسیار فراتر از آن است- گسترش یافته است و سواد اطلاعاتی به‌عنوان قابلیتی مهم برای کسانی شناخته می‌شود که باید در عرصه‌های آموزشی و کاری این جوامع مشارکت داشته باشند (Bruce, 2004). آموزش همگانی مهارت‌های سواد اطلاعاتی از مدرسه گرفته تا دانشگاه و از خانه گرفته تا محیط کار برای شهروندان جامعهٔ اطلاعاتی امروز ضرورت دارد. با استیلای بیش از پیش فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) بر فضای زندگی و مناسبت‌های فردی و جمعی، این ضرورت همگانی بیشتر خودنمایی می‌کند تا جایی که سواد اطلاعاتی سازه‌ای برای تربیت شهروندان آگاه و جامعهٔ مردم‌سالار عصر کنونی دانسته شده است (Spitzer, Eisenberg & Lowe, 1998). از جانب دیگر، فاوا به‌طور فزاینده و تقریباً در همه جنبه‌های زندگی بشر، هم به‌عنوان فناوری مشهود و هم به‌مثابه فناوری نامشهود ادغام شده است (Carr, 2003; Mishra & Koehler, 2006)؛ به‌طوری که به‌کارگیری فاوا باعث تسریع در رشد و توسعهٔ کشورها و جوامع در جنبه‌های مختلف شده است (Kathuria & Oh, 2018) دسترس‌پذیری مداوم و آنی به اطلاعات به مدد فاوا در زندگیِ روزمره، واقعیتی است که نمی‌توان آن‌را کتمان نمود و یا انتظار داشت که سرعتش کم یا ناپدید شود (Serrano-Puche, 2017).

اصطلاح «افراد مادرزاد دیجیتال»[1] یا بومیان دیجیتال نسل متولدشده در حین یا پس از کاربردی شدن فاوا در امور عادی روزمره است، که آنان را از مهاجران به دنیای دیجیتال متمایز می‌سازد (Wang, Myers & Santarem, 2013). بسیاری از دانشجویان کنونی جزو این نسل هستند؛ چراکه این نسل متولدان اواخر دهه ۱۹۸۰ و بعد را شامل می‌شوند. فرض برخی بر این است که افراد دیجیتال مادرزاد دارای دانش و مهارت‌هایی هستند که برای آنها امکان کاربرد ابزارهای فاوا و دنیای مجازی را به شیوه‌ای «طبیعی» و متفاوت از نسل مهاجر به دنیای دیجیتال فراهم می‌سازد (Kivunja, Bennett, Mattoon & Kelvin, 2008; 2014). این ادعایی است که توسط بسیاری از افراد به چالش کشیده شده است و برخی از منتقدان حتی استدلال می‌کنند که مفهوم افراد دیجیتال مادرزاد و چنین کارکرد آنان افسانه است (Magrino & Sorrell,

1. Digital Natives

(Margaryan, Littlejohn &Vojt, 2011; 2014). همچنین، این اعتقاد وجود دارد که افراد دیجیتال مادرزاد مهارت‌های مورد نیاز برای بازیابی، انتخاب و تجزیه‌وتحلیل داده‌های موجود (اطلاعات) را بالفعل دارا هستند و به‌صورت طبیعی، با اخلاق و ایمن در فضای مجازی رفتار می‌کنند (Cabra-Torres & Jang, Jaccard & Nepal, 2014; Marciales-Vivas, 2009). با این حال، ماگرینو و سورل[1] (۲۰۱۴) معتقدند مهارت‌های دیجیتال آنان، توسط برخی محققان حتی بیش از این‌ها برآورد هم شده است.

با توجه به استانداردهای قابلیت‌های سواد اطلاعاتی در آموزش عالی (American Library Association, 2000)، یک فرد دارای سواد اطلاعاتی قادر است: (۱) میزان اطلاعات مورد نیازش را تعیین کند، (۲) به‌طور مؤثر و کارآمد به اطلاعات مورد نیاز دست یابد، (۳) اطلاعات و منابع آن‌را ارزیابی و اطلاعات انتخاب شده را با زمینه دانش خود تلفیق نماید، (۴) به‌طور مؤثر از اطلاعات برای حصول به هدفی خاص استفاده کند، و (۵) مسائل اقتصادی، حقوقی، اخلاقی و اجتماعی مربوط به دسترسی و استفاده از اطلاعات را درک کند. بر این اساس، به نظر می‌رسد، مهارت‌های مورد ادعا برای افراد دیجیتال مادرزاد تا حد زیادی با مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نظر در سواد اطلاعاتی همپوشانی دارند.

هر فردی می‌تواند به روش‌های مختلفی، عمدتاً از طریق خود-یادگیری و یادگیری‌های دارای چارچوب توسط مربیان رسمی و غیررسمی، مطالب مختلفی را فرابگیرد. اگر افراد دیجیتال مادرزاد با ویژگی‌هایی مورد نظر وجود داشته باشند و سواد اطلاعاتی بخشی از طبیعت آنان باشد، این سؤال مطرح می‌شود: کدام بخش از دانش و کدام مهارت‌ها انتظار می‌رود که توسط منابع غیررسمی (خانواده و همسالان) و کدام‌یک توسط نظام آموزش رسمی (مدارس و دانشگاه‌ها) آموزش داده شود و کدام برای خودیادگیری باقی بماند و نباید برای آموزش آنها زمان و انرژی به کار برد؟ البته مرزهای بین این بخش‌ها در فرآیندهای آموزشی نامشخص به نظر می‌رسد و تا حد زیادی تحت تأثیر عوامل فرهنگی و اجتماعی-اقتصادی قرار دارد. از سوی دیگر، مادرزادی دیجیتال بودن و توسعه سواد اطلاعاتی نمی‌توانند به‌تنهایی به‌عنوان چیزی «طبیعی» و بدیهی شناخته شوند؛ چراکه این‌ها تحت تأثیر تعدادی عوامل اجتماعی-اقتصادی و فرهنگی و همچنین ترجیحات شخصی و انگیزه فراگیران قرار دارند (Bavelier, Green & Dye, 2010). از دیگر سو، برخلاف این ادعا، دانشجویان امروزی با وجود داشتن مهارت در کاربرد فناوری اطلاعات و محیط مجازی، در استفاده از اطلاعات برای آموزش و پژوهش و کار و زندگی کارایی چندانی ندارند (Breivik, 2005) و به‌ویژه، سطح پایین سواد اطلاعاتی و شکاف دانشی و پژوهشی زیاد در دانشجویان

1. Margino & Sorrell

جدیدالورود مشهود است (Buzzetto-Hollywood, Elobaid & Elobeid, 2018).

با نظر به مسائل برشمرده، موضوع اساسی پژوهش حاضر بررسی این مسئله است که آیا ویژگی‌های افراد دیجیتالِ مادرزاد در ارتباط با دنیای دیجیتال (از قبیل مالکیت داشتن بر ابزار فاوا، داشتن تجارب فاوا، اعتماد به نفس اینترنتی، و تعداد دوره‌های آموزشی گذرانده شده در زمینه فاوا) قابلیت تأثیر بر میزان و سطح سواد اطلاعاتی آنان را دارند؟ برای پاسخ به این سؤال، فرضیه‌های هشتگانه زیر مطرح شدند:

۱) مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور مستقیم بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۲) مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور غیرمستقیم از طریق تجربیات فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۳) مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور غیرمستقیم از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۴) گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت مستقیم بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۵) گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت غیرمستقیم از طریق تجربیات فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۶) گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت غیرمستقیم از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد.

۷) تجربیات افراد مادرزاد دیجیتال از فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر مستقیم دارد.

۸) اعتماد به نفس اینترنتی افراد مادرزاد دیجیتال بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر مستقیم دارد.

پیشینه تحقیق

در باب برخی متغیرها و مباحث مطرح در این پژوهش، به‌ویژه در حوزه سواد اطلاعاتی دانشجویان تحقیقات مختلفی انجام شده است. از سال ۱۹۷۰ به بعد، پژوهشگران آمریکایی بیشتر به مفهوم سواد اطلاعاتی پرداختند و سپس پژوهشگران انگلستان، استرالیا، هلند و دیگر کشورهای غربی نیز با اشتیاق و اهمیت بیشتری پژوهش در سواد اطلاعاتی را مورد توجه قرار دادند. یکی از نتایج سیاست مذکور این بود که آموزش سواد اطلاعاتی به جنبش جهانی در عرصه آموزش‌وپرورش و آموزش عالی تبدیل شد.

کندی و دیگران[1] (۲۰۰۸) با بررسی وضعیت دسترسی و میزان استفاده دانشجویان تازه‌وارد از فناوری اطلاعاتی دریافتند میزان استفاده دانشجویان سال اول از انواع فناوری اطلاعاتی بسیار زیاد بوده و آنان در دسترسی به سخت‌افزارهای فناوری و اینترنت محدودیت زیادی ندارند. از طرف دیگر، تنوع انواع فناوری‌های اطلاعاتی بر میزان استفاده از هر یک از انواع فناوری‌ها تأثیرگذار بوده است.

کوثر و محمود[2] (۲۰۱۳) در بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان مهندسی سال اول در برخی دانشگاه‌های پاکستان دریافتند این دانشجویان مهارت کافی در سواد اطلاعاتی، از جمله در جستجو و ارزیابی اطلاعات ندارند و از این نظر، دختران و پسران دانشجو در سطحی مشابه قرار دارند.

سورگو و دیگران[3] (۲۰۱۷) با پژوهشی پیمایشی که روی ۲۹۹ دانشجوی اسلوونیایی انجام دادند، دریافتند افراد مادرزاد دیجیتال لزوماً دارای سواد اطلاعاتی نیستند و سواد اطلاعاتی باید آموخته شود و با تمرکز بر روی دوره‌های آموزشی مبتنی بر استانداردهای سواد اطلاعاتی ارتقا یابد.

بارتول و دیگران[4] (۲۰۱۸) در بررسی مهارت‌های سواد اطلاعاتی دانشجویان علوم کشاورزی دانشگاهی در صربستان دریافتند این مهارت‌ها در این دانشجویان در حد متوسط است و مهارت‌های آنان در کاربرد درست و اخلاقی از اطلاعات در مقایسه با جستجو و ارزیابی اطلاعات (در حکم مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی) کمتر است.

امیری، کیانی و چشمه‌سهرابی (۱۳۸۸) در بررسی سواد اطلاعاتی پایه دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد دریافتند این دانشجویان میزان سواد اطلاعاتی بیش از حد متوسط دارند و از نظر جنسیت بین میزان و سطح سواد اطلاعاتی آنان تفاوتی نیست.

میری و چشمه‌سهرابی (۱۳۹۰) به بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان سال آخر دانشگاه علم و صنعت ایران واحد اراک در محیط دیجیتال پرداختند و دریافتند توانایی تشخیص نیاز به اطلاعات در این دانشجویان در سطحی پایین‌تر از حد متوسط بود؛ اما آنان از نظر مهارت دستیابی، ارزیابی و استفاده از اطلاعات، آشنایی با مسائل حقوقی اطلاعات و نیز بهره‌مندی از مهارت‌های پیش‌زمینه سواد اطلاعاتی و درک اهمیت اطلاعات در سطحی بالاتر از متوسط قرار داشتند.

مهدیان، شهبازی و نیک‌نژاد (۱۳۹۱) در بررسی سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی

1. Kennedy & et al.
2. Kousar & Mahmood
3. Šorgo & et al.
4. Bartol & et al.

در استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌های دیجیتال به این نتیجه رسیدند که مهارت دانشجویان تحصیلات تکمیلی در استفاده و کاربرد مفاهیم جستجوی پیشرفته اطلاعات، پایگاه‌های استنادی و پایگاه-های اطلاعاتی تمام متن پایین‌تر از سطح متوسط قرار دارد.

تیرگر و یمین‌فیروز (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای نیمه‌تجربی تأثیر آموزش بر سواد اطلاعاتی دانشجویان تازه‌وارد دانشگاه علوم پزشکی بابل را مورد سنجش قرار دادند. یافته‌ها نشان داد مداخله آموزشی از طریق آموزش کتابخانه‌ای بر سواد اطلاعاتی دانشجویان تازه‌وارد به دانشگاه مؤثر است؛ به گونه‌ای که سطح سواد دانشجویان در زمینه توانایی استفاده از نرم‌افزار جستجوی کتابخانه‌ای، آگاهی از تفاوت منابع پیوسته و غیرپیوسته و نیز آشنایی با راهبردهای جستجو در پایگاه‌ها نسبت به دوره قبل از آموزش به میزان معناداری افزایش یافته است.

مرادی (۱۳۹۳) در سنجش رابطه میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با سواد اطلاعاتی و مهارت‌های تفکر انتقادی در بین دانشجویان مرکز آموزش علمی-کاربردی شهرستان دلفان به این نتیجه رسید که بین فناوری اطلاعات و ارتباطات با سواد اطلاعاتی همبستگی مثبت وجود دارد.

حکیم‌زاده، نقشینه و بی‌نیاز (۱۳۹۴) به بررسی سواد اطلاعاتی و خودکارآمدی رایانه و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران پرداختند. یافته‌ها نشان داد که بین سواد اطلاعاتی و خودکارآمدی رایانه و عملکرد تحصیلی رابطه وجود دارد؛ یعنی هرچه سواد اطلاعاتی دانشجویان بالاتر باشد، خودکارآمدی رایانه‌ای و عملکرد تحصیلی بیشتری وجود دارد.

نجفلو، یعقوبی و صلاحی‌مقدم (۱۳۹۶) در تحقیقی روی دانشجویان در رشته‌های تحصیلی مختلف دانشکدهٔ علوم کشاورزی دانشگاه زنجان در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ دریافتند سطح سواد اطلاعاتی این دانشجویان متوسط است. نمرات دانشجویان دکتری در سواد اطلاعاتی به طرز معناداری بیشتر از دانشجویان کارشناسی ارشد بود.

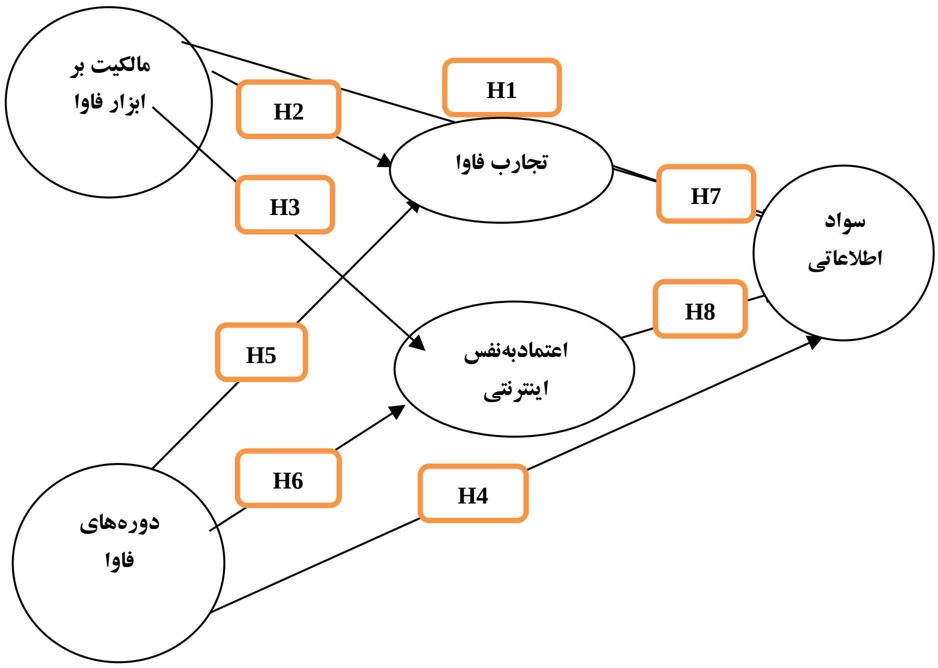
پورقربان، بهزادی و جعفرزاده کرمانی (۱۳۹۷) رابطه بین سواد اطلاعاتی و امنیت روانی دانشجویان کارشناسی دانشگاه فردوسی مشهد در فضای مجازی را بررسی کردند. یافته‌ها نشان داد که هر چند سطح سواد اطلاعاتی این دانشجویان در حد مناسب نیست، ولی با افزایش سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان می-توان بسیاری از چالش‌های پیش روی آنان در فضای مجازی را کاهش داد.

در پژوهشی نسبتاً جدید، مجرد، سلیمان‌پور عمران و سوداگر (۱۳۹۸) رابطه بین سواد اطلاعاتی و مهارت‌های دانش‌آفرینی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد را بررسی

کرده و دریافتند، بین سواد اطلاعاتی و دانش‌آفرینی دانشجویان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد و تقویت مهارت‌های سواد اطلاعاتی عاملی در افزایش قابلیت دانش‌آفرینی و مهارت‌افزایی دانشی آنان در حکم مزیتی رقابتی است.

مرور پیشینه نشان می‌دهد که بیشتر تحقیقات مرتبط با سواد اطلاعاتی دانشجویان به بررسی میزان و سطح سواد اطلاعاتی دانشجویان و مقایسه سطوح سواد اطلاعاتی آنان بر حسب متغیرهایی مانند جنسیت، رشته دانشگاهی، مقطع تحصیلی و تأثیر آموزش دانشگاهی بر سواد اطلاعاتی پرداخته‌اند؛ اما در باب موضوع اختصاصی این پژوهش تاکنون تحقیقی به غیر از تحقیق سورگو و دیگران (۲۰۱۷) انجام نشده است. از این‌رو، تحقیق پیش‌رو از نظر بررسی ویژگی‌های مرتبط با فناوری اطلاعات در نسل مادرزاد دیجیتال و به‌ویژه سواد اطلاعاتی آنان و نیز کاربرد مقیاس‌های جدید سنجش سواد اطلاعاتی برای اولین بار در ایران انجام شده است.

مطالعه پیشینه پژوهش زمینه ارائه مدل مفهومی پژوهش را فراهم می‌کند. در شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش حاضر نشان داده شده است که مبنای تدوین فرضیه‌ها بوده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (H نماد فرضیه و اعداد کنار آن مبین شماره هر فرضیه در متن است).

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات توصیفی و از نظر نوع داده‌های مورد استفاده پیمایشی است. جامعه آماری مورد نظر در تحقیق پیش‌رو، دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین بود. طبق آمار معاونت آموزشی این دانشگاه (۱۳۹۷)، دانشگاه مذکور دارای ۲۶۱۰ نفر دانشجوی مقطع تحصیلات تکمیلی بود که ۲۱۰۰ دانشجو در مقطع کارشناسی ارشد و ۵۱۰ دانشجو در مقطع دکتری در حال تحصیل بودند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران، ۳۳۶ نفر تعیین شد. نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی طبقه‌ای متناسب با تعداد دانشجویان هر دانشکده انجام شد و از ۳۳۶ پرسشنامه توزیع‌شده، ۲۵۵ پرسشنامه جمع‌آوری شد که مشارکت کامل ۷۶ درصد از آزمودنی‌ها را نشان می‌داد.

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از پرسشنامه‌ای شامل ۵ بخش مستقل با ۷۵ سؤال (۳۵ سؤال در مورد ابزار، برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی فاوا و همچنین تجارب افراد در استفاده از فاوا و اعتماد به نفس اینترنتی آنان و ۴۰ سؤال در مورد سواد اطلاعاتی) به‌صورتی که در ادامه بیان می‌شود، استفاده شده است. برای مقیاس میزان تجارب فاوا و میزان مالکیت/کاربرد ابزارهای فاوا، به ترتیب از پرسشنامه‌های ۱۶ سؤالی و ۴ سؤالی مربوط به سورگو و دیگران (۲۰۱۷) در طیف پنج‌نقطه‌ای لیکرت استفاده شده است. برای ارزیابی میزان اعتماد به نفس اینترنتی از پرسشنامه ۱۰ سؤالی تعدیل‌یافته استین و لاروس[1] (۲۰۰۰) و پاپاناستادیو و آنجلی[2] (۲۰۰۸) در طیف پنج‌نقطه‌ای لیکرت استفاده شده است. پنج سؤال هم مربوط به تعداد شرکت در دوره‌های مرتبط با فاوا بود. برای بررسی سواد اطلاعاتی از پرسشنامه چهارگزینه‌ای حاوی ۴۰ سؤال، متعلق به بوه پودگورنیک و دیگران[3] (۲۰۱۶) استفاده شده است که برای هر سؤال تنها یک گزینه درست و سه گزینه نادرست وجود داشت.

برای بررسی پایایی پرسشنامه، ابتدا یک نمونه اولیه، شامل ۳۰ پرسش‌نامه پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های حاصل از این پرسش‌نامه‌ها، میزان ضریب اعتماد با روش کودر ریچاردسون برای متغیر سواد اطلاعاتی و آلفای کرونباخ برای سه بخش دیگر پرسشنامه محاسبه شد که ضرایب پایایی برای مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی ۰/۸۷۶، برای کاربرد ابزار فاوا ۰/۷۲۴، برای تجارب فاوا ۰/۸۵۶ و برای اعتماد به نفس اینترنتی هم ۰/۷۳۳ به دست آمد که مقادیر قابل قبول پایایی هستند. برای آزمون فرضیات نیز از روش

1. Eastin & LaRose
2. Papanastasiou & Angeli
3. Podgornik & et *al*.

معادلات ساختاری و تحلیل مسیر در نرم‌افزارهای اس‌پی‌اس‌اس ۲۲و اسمارت‌پلاس ۳ استفاده شد.

در ادامه، ابتدا به بررسی کفایت حجم نمونه با استفاده از شاخص KMO و همچنین مناسب بودن ماتریس همبستگی مشاهدات با استفاده از آزمون بارتلت پرداخته شد و سپس مدل اندازه‌گیری پژوهش، مدل ساختاری و مدل کلی مورد بررسی عرضه شده و نهایتاً، با استفاده از تحلیل تأییدی مرتبه دوم و به دست آوردن ضرایب تأثیر و مقادیر آماره آزمون معنی‌داری، فرضیه‌های تحقیق آزمون شده است.

بررسی کفایت حجم نمونه و ماتریس همبستگی

جدول ۱ معیار KMO برای کفایت نمونه‌گیری و آزمون بارتلت برای مناسب بودن همبستگی بین مشاهدات جهت استفاده از تحلیل عاملی را نشان می‌دهد. با توجه به مقدار بالای شاخص KMO و معنی‌داری آزمون بارتلت، تعداد نمونه برای انجام تحلیل عاملی کافی و همبستگی بین مشاهدات مناسب است ($KMO= .786, k^2= 3694.896, df=595, p<.01$).

جدول ۱. آزمون بارتلت و شاخص KMO برای آزمون مناسب بودن تحلیل عاملی

آماره‌ها	مقدار
شاخص KMO	۰/۷۸۶
آماره آزمون بارتلت	۳۴۹۴/۸۹۶
درجه آزادی	۵۹۵
سطح معنی‌داری	۰/۰۰۰

بررسی برازش مدل اندازه‌گیری بر اساس پایایی و روایی همگرای متغیرها

پایایی شاخص توسط دو معیار مورد سنجش قرار می‌گیرد که عبارتند از: ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی. با توجه به جدول ۲ ملاحظه می‌شود که مقادیر پایایی مرکب و آلفای کرونباخ برای سازه‌های مدل در حد مطلوب (حدود ۰/۷ و بالاتر) می‌باشند.

جدول ۲. پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ سازه‌های تحقیق

سازه	پایایی ترکیبی (CR)	آلفای کرونباخ (α)
تجارب فاوا	۰/۸۲۸	۰/۷۹۹
ابزار فاوا	۰/۶۹۸	۰/۷۴۴
اعتماد به نفس اینترنتی	۰/۹۰۰	۰/۸۷۸
دوره‌های فاوا	۰/۸۲۲	۰/۷۵۹

در مورد روایی همگرا، با توجه به جدول ۳ ملاحظه می‌شود که مقادیر متوسط واریانس استخراجی سازه‌های مدل همگی در حد مطلوب (بیش از ۰/۵) می‌باشند.

جدول ۳. متوسط واریانس استخراجی سازه‌های تحقیق

سازه	متوسط واریانس استخراجی (AVE)
تجارب فاوا	۰/۵۵۶
کاربرد فاوا	۰/۶۰۲
اعتماد به نفس اینترنتی	۰/۵۴۹
دوره‌های فاوا	۰/۶۳۷

بررسی برازش مدل ساختاری

در این مورد، مطلوب بودن برازش مدل ساختاری پژوهش با استفاده از سه معیار ضریب تعیین (R^2)، ضریب استون-گیزر (Q^2) و معیار Redundancy بررسی شده است.

جدول ۴ ضریب تعیین (R^2) و ضریب استون- گیزر (Q^2) را برای سه متغیر درون‌زای مدل، یعنی تجارب فاوا، اعتماد به نفس اینترنتی و سواد اطلاعاتی نشان می‌دهد. بر این اساس، ضرایب در حد مطلوب و قابل قبول می‌باشند. بنابراین، مدل از برازش مناسب و قدرت پیش‌بینی کنندگی مطلوبی برخوردار است.

جدول ۴. ضریب تعیین (R^2) و ضریب استون- گیزر (Q^2) متغیرهای درون‌زا

متغیرهای درون‌زای مدل	ضریب تعیین (R^2)	ضریب استون-گیزر (Q^2)
تجارب فناوری اطلاعات	۰/۲۶۶	۰/۳۷۲
اعتماد به نفس در استفاده از اینترنت	۰/۲۲۶	۰/۲۹۰
سواد اطلاعاتی	۰/۱۴۱	۰/۴۳۰

جدول ۵ مقدار میانگین Redundancy را برای سه متغیر درون‌زای مدل، یعنی تجارب فاوا، اعتماد به نفس اینترنتی و سواد اطلاعاتی نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که میانگین ضرایب در حد مطلوب و قابل قبولی (با مقدار کلی ۰/۱۰۵) می‌باشد. بنابراین، مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول ۵. مقدار معیار Redundancy مدل برای متغیرهای درون‌زا

متغیرهای درون‌زا	ضریب تعیین (R^2)	communality	Redundancy	$\overline{Total\ Red}$
تجارب فاوا	۰/۲۶۶	۰/۲۵۳	۰/۰۶۷	۰/۱۰۵
اعتماد به نفس اینترنتی	۰/۲۲۶	۰/۴۷۶	۰/۱۰۷	
سواد اطلاعاتی	۰/۱۴۱	۱/۰۰۰	۰/۱۴۱	

برازش مدل کلی

جدول ۶ مقدار GOF یا خوبی برازش برای مدل کلی تحقیق را نشان می‌دهد. ملاحظه می‌شود که این ضریب در حد مطلوب و قابل قبولی (برابر ۰/۳۳۰) می‌باشد. بنابراین، مدل از برازش کلی مناسبی برخوردار است.

جدول ۶. شاخص برازش مدل کلی با معیار GOF

متغیرهای مدل	communalities	ضریب تعیین (R^2)	$\overline{\text{communalities}}$	$\overline{R^2}$	GOF
کاربرد ابزار فاوا	۰/۳۷۴		۰/۵۱۷	۰/۲۱۱	۰/۳۳۰
دوره‌های فاوا	۰/۴۸۴				
تجارب فاوا	۰/۲۵۳	۰/۲۶۶			
اعتماد به نفس اینترنتی	۰/۴۷۶	۰/۲۲۶			
سواد اطلاعاتی	۱/۰۰۰	۰/۱۴۱			

یافته‌های پژوهش

اطلاعات توصیفی آزمودنی‌ها و متغیرها

از نظر اطلاعات جمعیت‌شناختی، بیشتر افراد نمونه تحقیق، به تعداد ۱۵۵ نفر (۶۱/۸ درصد) مرد، ۱۰۱ نفر (۳۹/۸ درصد) در دامنه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال، ۲۰۸ نفر (۸۲/۵ درصد) در مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد و ۸۶ نفر (۳۵/۰ درصد) از دانشکده علوم انسانی بوده‌اند.

جدول ۷ آمار توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش را نشان می‌دهد. طبق این جدول، تجارب افراد مورد بررسی در فاوا با میانگین نمره ۱/۵۰ کمتر از حد متوسط (نقطه میانی ۲)، مالکیت بر / کاربرد ابزارهای فاوا با میانگین نمره ۲/۱۰ در حد کمی بیش از متوسط (نقطه میانی ۲)، اعتمادبه‌نفس اینترنتی با میانگین نمره ۳/۱۵ کمی بیش از حد متوسط (نقطه میانی ۳) و سواد اطلاعاتی هم با میانگین نمره ۱۷/۸۶ کمتر از حد متوسط (نقطه میانی ۲۰) بوده است. ضمناً، پاسخگویان به‌طور متوسط در ۴/۸ دوره آموزشی مختلف فاوا شرکت داشته‌اند. البته محدودیتی در تعداد دوره‌های آموزشی فاوا مطرح نشده بود.

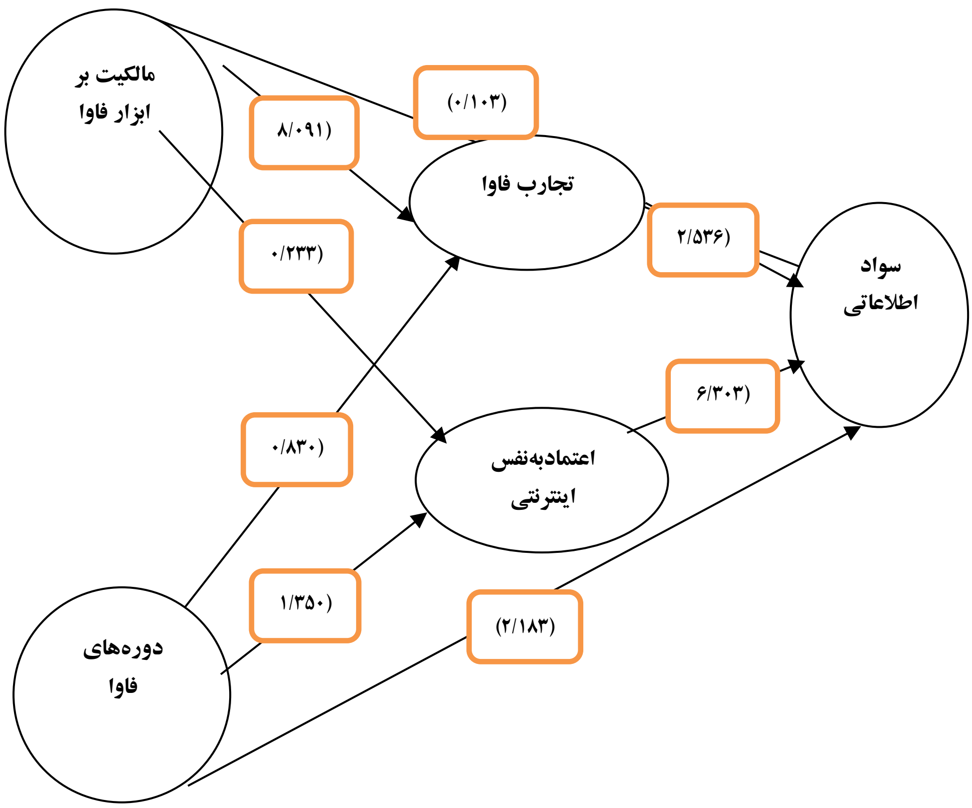
جدول ۷. میانگین و انحراف معیار متغیرهای اصلی پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار
تجارب فاوا*	۱/۵۰۱	۰/۵۲۱
مالکیت بر / و کاربرد فاوا*	۲/۱۰۴	۰/۸۰۷
اعتماد به نفس اینترنتی**	۳/۱۴۸	۰/۷۷۹
دوره‌های فاوا	۴/۸۰۵	۸/۳۶۹
سواد اطلاعاتی***	۱۷/۸۶۲	۶/۸۹۶

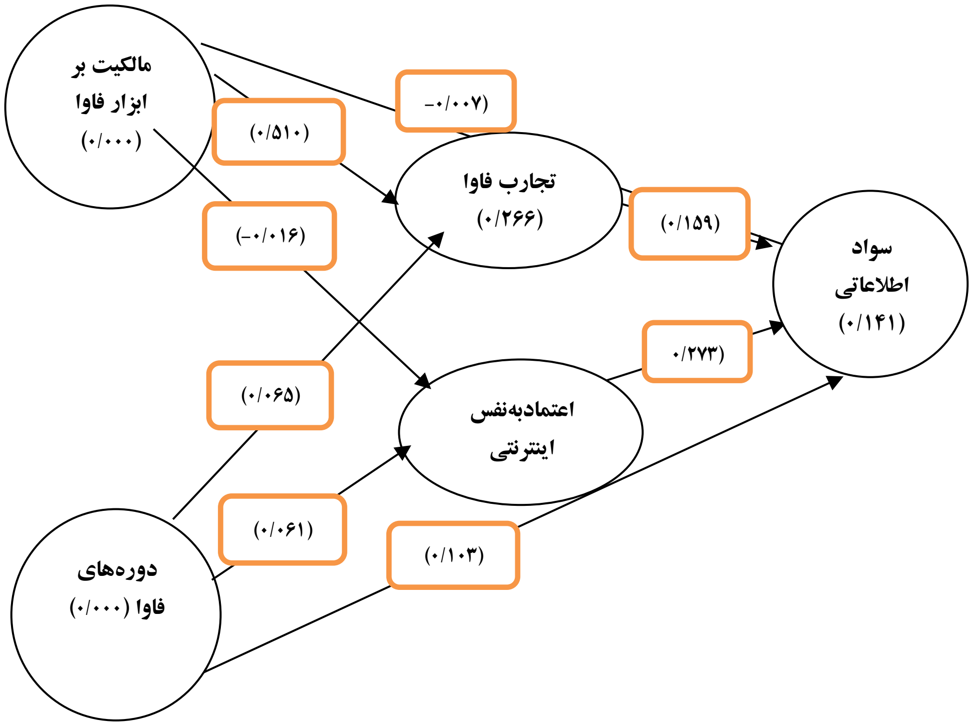
*: نمره دهی از صفر تا ۴ **: نمره دهی از ۱ تا ۵ ***نمره‌دهی از صفر تا ۴۰

آزمون فرضیه‌های تحقیق

شکل‌های ۲ و ۳ مدل نهایی پژوهش را نشان می‌دهند که به ترتیب شامل ضرایب تأثیر (r) و مقادیر آماره آزمون یا ارزش تی (t-value) می‌باشند.



شکل ۲ . مدل پژوهش (ضرایب تأثیر در روابط میان متغیرها)



شکل ۳. مدل پژوهش (آماره t برای بررسی معناداری ضرایب تأثیر با فرض معناداری در t>۱/۹۶)

بر اساس روابط متغیرهای تحقیق در این شکل‌های ۲ و ۳ و ضرایب تأثیر و میزان معناداری، نتیجه آزمون فرضیه‌های پژوهش بیان می‌شود. بر این اساس، گزارش جامع فرضیه‌ها بر اساس ضرایب مسیر (r) و آماره تی (t) به شرح زیر است:

۱) فرضیه یک. مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور مستقیم بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. طبق مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=-۰/۰۰۷,t<۱/۹۶) این فرضیه رد می‌شود و مالکیت بر/کاربرد ابزار فاوا به‌صورت مستقیم بر سواد اطلاعاتی تأثیر معناداری ندارد

۲) فرضیه دو. مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور غیرمستقیم از طریق تجربیات فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. طبق مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۵۱۰،t>۱/۹۶) این فرضیه تأیید می‌شود و مالکیت بر/کاربرد ابزار فاوا از طریق تجارب فاوا دارای تأثیر معناداری بر سواد اطلاعاتی است. البته این تأثیر در حد متوسط است.

۳) فرضیه سه. مالکیت بر/کاربرد ابزارهای فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌طور غیرمستقیم از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. این فرضیه هم طبق مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=-۰/۰۱۶, t<۱/۹۶) رد می‌شود و مالکیت بر/کاربرد ابزار فاوا از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی تأثیری ندارد.

۴) فرضیه چهار. گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت مستقیم بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. این فرضیه طبق مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۱۰۳،t>۱/۹۶) تأیید می‌شود و گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا تأثیری مستقیم بر سواد اطلاعاتی دارد. البته این تأثیر بر اساس مقدار همبستگی، نسبتاً ضعیف و حاشیه‌ای است.

۵) فرضیه پنج. گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت غیرمستقیم از طریق تجربیات فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. بر اساس مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۰۶۵, t<۱/۹۶) این فرضیه رد می‌شود و بنابراین، گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا از طریق تجارب فاوا دارای تأثیر معناداری بر سواد اطلاعاتی نیست.

۶) فرضیه شش. گذراندن دوره‌های آموزشی مربوط به فاوا توسط افراد مادرزاد دیجیتال به‌صورت غیرمستقیم از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر دارد. طبق نتایج آزمون و مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۰۶۱،t<۱/۹۶) این فرضیه هم رد می‌شود و گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا از طریق اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی تأثیر معناداری ندارد.

۷) فرضیه هفت. تجربیات افراد مادرزاد دیجیتال از فاوا بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر مستقیم دارد. طبق مقادیر ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۴۷۵ ،t>۱/۹۶) این فرضیه مورد تأیید است و تجارب فاوا مستقیماً دارای تأثیر معناداری بر سواد اطلاعاتی است. البته این تأثیر با توجه به ضریب همبستگی، در حد متوسط است.

۸) فرضیه هشت. اعتماد به نفس اینترنتی افراد مادرزاد دیجیتال بر سواد اطلاعاتی آنان تأثیر مستقیم دارد. طبق مقدار ضریب مسیر و آماره تی (r=۰/۲۷۳ ،t>۱/۹۶) این فرضیه تأیید می‌شود. و از این‌رو، اعتماد به نفس اینترنتی بر سواد اطلاعاتی مستقیماً دارای تأثیر معناداری است. البته با توجه به ضریب تأثیر، این اثرگذاری ضعیف و حاشیه‌ای است.

بحث و نتیجه

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی اثرات ویژگی‌های افراد مادرزاد دیجیتال از نظر قابلیت‌های مرتبط با فاوا بر روی سطح سواد اطلاعاتی آنان، با بررسی بر روی دانشجویان مقطع تحصیلات تکمیلی دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره) قزوین ـدر حکم افرادی از نسل مادرزاد دیجیتالـ انجام شد. همان‌طور که نتایج این تحقیق و تحقیق سورگو و دیگران نشان داد، مالکیت بر ابزارهای فاوا بر سواد اطلاعاتی دانشجویان تأثیری ندارد؛ این بدان معناست که صرفاً داشتن ابزارهای فاوا (مانند رایانه و تبلت) و یا کاربرد آنها دال بر باسواد اطلاعاتی بودن فرد نیست؛ بلکه با توجه به اینکه مالکیت بر این ابزارها از طریق کسب تجارب مرتبط با فاوا بر سواد اطلاعاتی تأثیر دارد، می‌توان گفت تجربه استفاده اطلاعات‌محور و هدفمند از این ابزار باعث ارتقای نسبی مهارت‌های سواد اطلاعاتی افراد می‌شود. این نتیجه، با توجه به تأیید وجود تأثیر مثبت و مستقیم دوره‌های آموزشی مرتبط با فاوا (در برنامه‌های درسی و جنبی دانشجویان) بر سواد اطلاعاتی آنان نیز مشهود است؛ به دیگر سخن، وجود برنامه‌های مناسب آموزشی باعث ارتقای سواد اطلاعاتی می‌شود. طبق نظر ون دورسن و ون‌دیپن[1] (۲۰۱۳)، برنامه‌های آموزشی مرتبط با فاوا در کنار ابزارهای فناوری اطلاعات عامل ارتقای سواد اطلاعاتی به مدد کسب تجارب مثبت از کاربرد فاواست. اثرگذاری مناسب این دوره‌ها هم به اعتقاد ماگرینو و سورل (۲۰۱۴) مستلزم دخالت و نظارت متخصصان دانشگاهی در امر آموزش و حرفه‌مندان اطلاعات است. به علاوه، همان‌طور که نشان داده شد، صرف مالکیت بر ابزار فاوا باعث اعتماد به نفس در کاربرد اینترنت و افزایش سطح سواد اطلاعاتی نمی‌شود و کسب این مهارت‌ها نیازمند آموزش و تفکر انتقادی است.

با توجه به تأثیر داشتن تجارب فاوا بر سواد اطلاعاتی افراد از طریق افزایش اعتماد به نفس آنان در استفاده از اینترنت و نیز اثر مستقیم اعتماد به نفس در استفاده از اینترنت بر سواد اطلاعاتی آنان می‌توان گفت که تجارب مرتبط با فاوا، به‌علت داشتن ماهیت ارتقابخشی به راهبردهای جستجوی افراد و آشنا کردن آنان با انواع پایگاه‌های اطلاعاتی و ابزارهای کتابشناختی (Šorgo, et al., 2017)، وجه مربوط به جستجو و ارزیابی اطلاعات را که از مؤلفه‌های مهم سواد اطلاعاتی است، در آنان تقویت می‌کند و همین آشنایی عاملی در افزایش اعتماد به نفس افراد در مواجهه با دنیای دیجیتال و تقویت مهارت‌های سواد اطلاعاتی آنان می‌شود.

با توجه به نبود تأثیر گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا از طریق تجارب فاوا بر سواد اطلاعاتی می-

1. Van Deursen & Van Diepen

توان گفت صرف گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا عامل کسب تجربه در دنیای واقعی جستجو و ارزیابی اطلاعات و ارتقای سواد اطلاعاتی نیست. به علاوه، گذراندن دوره‌های آموزشی فاوا هم نمی‌تواند عاملی اثرگذار برای افزایش اعتماد به نفس اینترنتی و افزایش سطح سواد اطلاعاتی باشد. هم‌نوا با نظر سورگو و همکاران (۲۰۱۷) این امر نشان می‌دهد که کسب مهارت‌های سواد اطلاعاتی در گرو مواجهه با اطلاعات در دنیای واقعی کار و زندگی است.

در مجموع، صرف متعلق بودن به نسل مادرزاد دیجیتال نمی‌تواند عامل باسواد اطلاعاتی بودن افراد این نسل باشد؛ هر چند این افراد در برخی ویژگی‌ها، مانند اعتماد به نفس در کار با اینترنت و فضای مجازی، ممکن است نمرات بیشتری کسب کنند. البته باید به وجود تأثیر عمدتاً حاشیه‌ای این ویژگی‌ها بر سواد اطلاعاتی در روابط معنادار بین این متغیرها هم توجه داشت. بنابراین، ضعف دانشجویان این نسل در سواد اطلاعاتی (طبق نتایج این تحقیقات و تحقیقات دیگری مانند Okapi, *et al*., 2016) دال بر این واقعیت است.

با توجه به اهمیت سواد اطلاعاتی برای همه فراگیران در عصر کنونی اطلاعات و ارتباطات، وجود برنامه‌ای تلفیق‌شده با برنامه درسی برای آموزش سواد اطلاعاتی ضروری است (Yevelson-Shorsher & Bronstein, 2018). نسل فعلی در اثر مواجهه دائمی با فاوا راهبردهایی متفاوت در دنیای دیجیتال دارند که با راهبردهای نسل مهاجر به دنیای دیجیتال متفاوت است. بدیهی است که شیوه آموزش به این افراد متفاوت است؛ اما نمی‌توان بدون پژوهش کافی ادعا کرد که نسل دیجیتال امروزی ضرورتاً باسواد اطلاعاتی هستند. لازم است کماکان به تلفیق سواد اطلاعاتی در برنامه‌های درسی ادامه داد. برای بالا بردن سطح سواد اطلاعاتی باید برنامه‌ریزی‌ها از سطح آموزش متوسطه آغاز شود و دانش‌آموز و دانشجو عملاً با تحقیق و پژوهش ارتباط پیوسته داشته باشد (Shephard & Pookulangara, 2019).

پیشنهادهای کاربردی

بر اساس نتایج این پژوهش، پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

۱) با توجه به تأثیر مالکیت بر / کاربرد ابزار فاوا بر سواد اطلاعاتی از طریق تجارب فناوری اطلاعات، لازم است دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزشی کسب تجربه و استفاده هدفمند از این ابزار از سوی فراگیران را اساس آموزش سواد اطلاعاتی قرار دهند.

۲) با توجه به تأیید وجود تأثیر مثبت و مستقیم دوره‌های آموزشی مرتبط با فاوا بر سواد اطلاعاتی

دانشجویان، ترتیب دادن برنامه‌های درسی تلفیق‌شده با آموزش هدفمند فاوا و سواد اطلاعاتی در برنامه‌های درسی ضرورت دارد.

۳) چون صرف متعلق بودن به نسل مادرزاد دیجیتال نمی‌تواند عامل باسواد اطلاعاتی بودن افراد این نسل باشد؛ آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی باید کماکان با روش‌های علمی در برنامه درسی آنان لحاظ شود.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده

برای پژوهش‌های آینده هم می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱) چون این پژوهش از نظر پرداختن به ویژگی‌های افراد مادرزاد دیجیتال برای بار اول در کشور انجام شده است، لازم است این پژوهش در جمعیت‌ها و عرصه‌های دیگر برای بررسی بیشتر ویژگی‌های اطلاعاتی این نسل در بافت‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و علمی در قالب پژوهش‌های کمَی و کیفی تکرار شود.

۲) چون مقیاس‌های به کار رفته در این پژوهش، به‌ویژه پرسشنامه سواد اطلاعاتی برای نخستین بار در ایران به کار رفته است، پیشنهاد می‌شود در باب روایی و تعدیل این مقیاس‌ها تحقیقات تکمیلی انجام شود.

منابع

امیری، زهرا؛ کیانی، حسن و چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۸۸). تحلیل سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه شهرکرد. *اطلاع‌شناسی*، ۶ (۲۴)، ۱۱۹-۱۴۴.

پورقربان، فاطمه؛ بهزادی، حسن؛ جعفرزاده کرمانی، زهرا (۱۳۹۷). واکاوی رابطه بین سواد اطلاعاتی و امنیت روانی دانشجویان در فضای مجازی. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۴(۳)، ۱۹-۴۴.

تیرگر، آرام؛ یمین‌فیروز، موسی (۱۳۹۲). تأثیر آموزش بر سواد اطلاعاتی دانشجویان تازه‌وارد. *راهبردهای آموزش در علوم پزشکی*، ۶ (۳)، ۱۷۱-۱۷۶.

حکیم‌زاده، رضوان؛ نقشینه، نادر؛ بی‌نیاز، هدی (۱۳۹۴). بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با خودکارآمدی رایانه و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران. *تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی*، ۴۹(۲)، ۱۵۳-۱۶۸.

مجرد، خدیجه؛ سلیمان‌پور عمران، محبوبه؛ سوداگر، حمیدرضا (۱۳۹۸). بررسی رابطه سواد اطلاعاتی با دانش

کارآفرینی در بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی. *فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی*، ۹ (۴)، ۱۴۶-۱۳۱.

مرادی، محمدعلی (۱۳۹۳). رابطه میزان استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات با سواد اطلاعاتی و مهارت‌های تفکر انتقادی در بین دانشجویان مرکز آموزش علمی کاربردی شهرستان دلفان در سال تحصیلی ۹۳-۹۲. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته علوم تربیتی. دانشگاه اراک.

مهدیان، محمدجعفر؛ شهبازی، شهرام؛ نیک‌نژاد، مژگان (۱۳۹۱). بررسی میزان مهارت‌های استفاده از پایگاه‌های اطلاعاتی الکترونیکی و کتابخانه‌های دیجیتال به‌عنوان یکی از ابعاد سواد اطلاعاتی در دانشجویان تحصیلات تکمیلی. *دانش‌شناسی*، ۵(۱۷)، ۶۱-۶۹.

میری، الهام؛ چشمه‌سهرابی، مظفر (۱۳۹۰). بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان سال آخر کارشناسی دانشگاه علم و صنعت ایران واحد اراک در محیط دیجیتال. *دانش‌شناسی*، ۴ (۱۳)، ۷۶-۹۵.

نجفلو، پریسا؛ یعقوبی، جعفر و صلاحی‌مقدم، نفیسه (۱۳۹۶). بررسی سواد اطلاعاتی دانشجویان تحصیلات تکمیلی کشاورزی (مورد مطالعه: دانشگاه زنجان). *نامه آموزش عالی*، ۱۰ (۳۸)، ۱۵۵-۱۷۵.

American Library Association (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education.* Retrieved March 12, 2018, from: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf

Bartol, T., Dolničar, D., Podgornik, B. B., Rodič, B., & Zoranović, T. (2018). A Comparative Study of Information Literacy Skill Performance of Students in Agricultural Sciences. *The Journal of Academic Librarianship*, *44*(3), 374-382.

Bavelier, D., Green, C. S. & Dye, M. W. G. (2010). Children, wired: for better and for worse. Neuron, 67(5),692–701.

Bennett, S., Maton, K. & Kervin, L. (2008). The ‘digital natives’ debate: a critical review of the evidence. *British Journal of Educational Technology*, 39(5), 775–786.

Boh Podgornik, B., Dolničar, D., Šorgo, A. & Bartol, T. (2016). Development, testing, and validation of an information literacy test (ILT) for higher education. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, *67*(10), 2420-2436.

Breivik, P. S. (2005). 21th Century Learning and Information Literacy. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 37 (2), 21–27.

Bruce, C S. (2004). Information Literacy as a Catalyst for Educational Change. A Background Paper. In: Danaher, Patrick A. (Ed.) *Lifelong Learning: Whose Responsibility and What Is Your Contribution?"* The 3rd International Lifelong Learning Conference, 13-16 June 2004, Yeppoon, Queensland.

Buzzetto-Hollywood, N., Elobaid, M. & Elobeid, M. (2018). Addressing information literacy and the digital divide in higher education. *Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects*, *14*(1), 77-93.

Cabra-Torres, F. & Marciales-Vivas, G. (2009). Myths, facts and research on Digital Natives’: a review. *Universitas Psychologica*, 8(2), 323–338.

Carr, N. G. (2003). IT doesn’t matter. *Harvard Business Review*, 81(5), 5–12.

Eastin, M. S. & LaRose, R. (2000). Internet Self-Efficacy and the Psychology of the Digital Divide. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 6. doi:10.1111/j.1083-6101.2000.tb00110.x.

Jang Jaccard, J & & Nepal, S. (2014). A survey of emerging threats in cybersecurity. *Journal of Computer and System Sciences*, *80*(5), 973-993.

Kathuria, V. & Oh, K. Y. (2018). ICT access: Testing for convergence across countries. *The Information Society*, *34*(3), 166-182.

Kennedy, G. E., Judd, T. S., Churchward, A., Gray, K., & Krause, K. L. (2008). First year students' experiences with technology: Are they really digital natives?. Australasian journal of educational technology, 24(1)

Kivunja, C. (2014). Theoretical perspectives of how digital natives learn. *International Journal of Higher Education*, 3(1), 94–109.

Kousar M. & Mahmood K. (2013) Information literacy skills assessment of undergraduate engineering students. In: Kurbanoğlu S., Grassian E., Mizrachi D., Catts R. & Špiranec S. (eds). *Worldwide Commonalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice.* ECIL 2013. Communications in Computer and Information Science, Vol 397. pp. 471-77, Springer, Cham.

Magrino, W. & Sorrell, P. (2013). Teaching the new paradigm: social media inside and outside the classroom. *Writing & Pedagogy*, 5(2), 357–373.

Magrino, W., & Sorrell, P. (2014). Professionalizing the amateur: social media, the “Myth of the Digital Native,” and the graduate assistant in the composition classroom. Journal of Interdisciplinary Studies, 3(1), 76–94.

Margaryan, A., Littlejohn, A. & Vojt, G. (2011). Are digital natives a myth or reality? University students’use of digital technologies. *Computers & Education*, 56(2), 429–440.

Mishra, P. & Koehler, M. J. (2006). Technological pedagogical content knowledge: a framework for teacher knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017–1054.

Okapi, H.N., Adomah, E. B. Sefu A. & Kalule, E. (2016). *An advance information literacy program for postgraduate students.* Accessed 15 March 2018 via the Repository of the University of Nigeria. Retrieved March 17, 2018 from: http://www.unn.edu.ng/publications/files/12468_An_advanced_information_literacy_programme_for_postgraduate_students_.pdf

Podgornik, B., Dolničar, D., Šorgo, A., & Bartol, T. (2016). Development, testing, and validation of an information literacy test (ILT) for higher education. *Journal of the association for Information Science and Technology*, *67*(10), 2420-2436.

Papanastasiou, E. C., & Angeli, C. (2008). Evaluating the use of ICT in education: psychometric properties of the survey of factors affecting teachers teaching with technology (SFA-T3). *Educational Technology & Society*, 11(1), 69–86

Serrano-Puche, J. (2017). Developing healthy habits in media consumption: A proposal for dealing with information overload. In: *Information and Communication Overload in the Digital Age* (pp. 202-222). IGI Global.

Shephard, A. J. & Pookulangara, S. A. (2019). Student use of university digital collections: the role of technology and educators. *Museum Management and Curatorship*, doi: https://doi.org/10.1080/09647775.2019.1638818.

Šorgo, A., Bartol, T., Dolničar, D., & Boh Podgornik, B. (2017). Attributes of digital natives as predictors of information literacy in higher education. *British Journal of*

Educational Technology, *48*(3), 749-767.

Spitzer, K. L., Eisenberg, M. B. & Lowe, C. A. (1998). *Information Literacy: Essential Skills for the Information Age*. Information Resources Publications, Syracuse University

van Deursen, A. J. A. M. & van Diepen, S. (2013). Information and strategic internet skills of secondary students: a performance test. *Computers & Education*, 63, 218–226.

Wang, Q. E., Myers, M. D. & Sundaram, D. (2013). Digital natives and digital immigrants towards a model of digital fluency. *Business & Information Systems Engineering*, 5(6), 409–419.

Yevelson-Shorsher, A. & Bronstein, J. (2018). Three perspectives on information literacy in academia: Talking to librarians, faculty, and students. *College & Research Libraries*, *79*(4), 535

Studying the Effect of Digital Natives' ICT-related Attributes on Their Information Literacy Level: the Case Study of Imam Khomeini International University, Qazvin

Ali Akbar Khasseh[*]
Heidar Mokhtari
Soghra Lamei Ravandi
Movlood Davoodian
Payam Noor University

Abstract

Introduction: Some researchers argue that digital natives have natural abilities overlapping information literacy competencies. This study aimed to evaluate the possible effect of digital natives' attributes (including ICT ownership, ICT experiences, Internet selef-confidence, and ICT rich ciurses-on their information literacy levels.

Methodology: The study population included all 2610 graduate students in Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran. Of them, 336 ones were selected as the sample and 255 ones completely participated in the study by completing a 75-itemed scale related to study variables. The hypotheses were tested by applying structural equation model and path analysis in SPSS 22.0 and SmartPLS 3.00.

Findings: ICT ownership /application has not any significant effect on information literacy, neither directly, nore through Internet self-confidence, but through ICT experiences. ICT-rich courses have not any significant effect on information literacy, neither through ICT experiences, nor through Internet self-confidence, but it directly has a significant effect. ICT experiences significantly influences information literacy and Internet self-confidence has direct significant effect on information literacy.

Conclusion: Despite confirming some aspects of variable relations, the results indicate that digital natives' attributes cannot be conceived as promotors of their information literacy levels. It is needed that information literacy is integrated with the curriculum by specialists for training the digital natives.

Keywords: Digital Natives–Information Literacy–Students–Information and Comunication Technologies (ICT), Imam Khomeini Interntional University (IKIU)

* . khasseh@gmail.com

فردحسینی، مهسا؛ طاهری، سید مهدی؛ حریری، نجلا؛ باب‌الحوائجی، فهیمه؛ نوشین‌فرد، فاطمه (۱۳۹۹). بررسی میزان همخوانی انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با فهرست .... پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۲)، ۲۲۹-۲۴۷. DOI: 10.22067/infosci.2021.24040.0

بررسی میزان همخوانی انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع استاندارد مارک ۲۱

مهسا فردحسینی[۱]، سید مهدی طاهری[۲]، نجلا حریری[۳]، فهیمه باب‌الحوائجی[۴]، فاطمه نوشین‌فرد[۵]

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۴ نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر با هدف تبیین میزان همخوانی انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با بازنمایی آن‌ها در فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع استاندارد مارک ۲۱ انجام شد.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی است که بر اساس روش تحلیل محتوا صورت گرفت و جامعه پژوهش را انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تشکیل می‌دادند. برای گردآوری داده‌ها، از ابزار سیاهه وارسی مبتنی بر فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک، برای بررسی میزان همخوانی با انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، و روش مشاهده طراحی شده استفاده شد که برای این منظور در ابتدا هر یک از موجودیت‌های آثار خلاقانه و سپس موجودیت‌های دیگر در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با اصطلاحات نوع خاص منبع در استاندارد «مارک» مورد تحلیل، و انواع موجودیت‌های داده‌ای مرتبط شناسایی و تعیین شدند.

یافته‌ها: یافته‌های این پژوهش نشان داد که ۶۴ درصد از اصطلاحات نوع خاص منبع در مارک وجود دارد که در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند هیچ نوع موجودیت داده‌ای معادل آنها تعریف نشده، و تنها ۳۶ درصد اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با فرانمای تولید داده‌های ساختارمند همخوان است. بدین معنی که برای ۱۰۰ اصطلاح نوع خاص منبع مارک فقط ۳۶ معادل در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند وجود داشت. در این میان، ۲۴ اصطلاح از اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با موجودیت

---

۱. دانش‌آموخته دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، mahsafardehoseini@gmail.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول) taherismster@gmail.com

۳. استاد گروه علم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۴. دانشیار گروه علم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

۵. دانشیار گروه علم ارتباطات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

آثار خلاقانه در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند همخوانی کامل و دقیق داشتند و ۱۲ اصطلاح با سایر موجودیت‌های فرانما همخوان بودند.

نتیجه: برای توصیف و سازماندهی اشیای دیجیتالی، به دلیل آنکه بیشتر موجودیت‌های داده‌ای موجود در وب، نسخه دیجیتالی شده اشیای محتوایی فیزیکی هستند، بنابراین ویژگی‌های هر دو نسخه باید مدنظر قرار گیرد. همچنین با توجه به اینکه فرانمای تولید داده‌های ساختارمند بخشی از موجودیت‌های داده‌ای بافت کتابشناختی را در نظر نگرفته، در نتیجه این فرانما چنان چه بخواهد نگاره دانش را تکمیل کند، باید برای توصیف تمام اصطلاحات نوع خاص منبع بافت میراث فرهنگی (از جمله بافت کتابشناختی) فرانمای مناسب و ویژه طراحی نماید. نیز توصیه می‌شود، اصلاحات و واژگان تخصصی سایر بخش‌های بافت میراث فرهنگی (بافت موزه و آرشیو) با موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تطبیق داده شوند تا زمینه برای بازنمون کامل دانش در بافت میراث فرهنگی فراهم گردد.

کلیدواژه‌ها: آثار خلاقانه، بافت کتابشناختی، بافت میراث فرهنگی، فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک

مقدمه

شبکه وب، به‌عنوان بزرگترین محیط ذخیره و بازیابی داده‌ها، دربرگیرنده انبوهی از داده‌های ساختاریافته و ساختارنیافته است. این داده‌ها برای دسترس‌پذیر شدن نیازمند توصیف و پردازش هستند. برای توصیف منابع (اشیای محتوایی)، واژگان‌های کنترل شده زیادی وجود دارد که می‌توان از آنها برای توصیف نوع خاص منبع[1] یک اثر استفاده نمود. واژگان نوع استاندارد فراداده‌ای هسته دابین[2] یک نمونه از چنین واژگان‌های کنترل شده است. این مقادیر شامل تصویر، صدا و متن است که می‌تواند برای توصیف انواع موجودیت‌های یک منبع مورد استفاده قرار گیرد. فهرست‌نویسان برای توصیف اشیای محتوایی، فهرستی بیش از ۶۰ اصطلاح کنترل شده را که برای این منظور تأیید شده در اختیار دارند. پژوهشگران فهرست دسترس‌پذیر همگانی (اوسی‌ال‌سی)[3] نیز با شناخت ارزش اصطلاحات نوع خاص منبع برای کشف اشیای محتوایی، مجموعه‌ای از خدمات وبی[4] را برای اصطلاحات نوع خاص منبع به‌عنوان بخشی از اصطلاحات اوسی‌ال‌سی نمونه‌سازی کرده‌اند (Vizine-Goetz, Childress & Houghton, 2005). در بافت میراث فرهنگی، استانداردهای فراداده‌ای، استانداردهای محتوایی و الگوهای مفهومی گوناگونی برای مدیریت اشیای محتوایی این بافت متناسب با نیازهای کاربران از جمله یافتن، شناسایی، انتخاب، دسترسی، کشف و

1. Genre
2. DCMI Type Vocabulary
3. OCLC
4. Web Services

جز آن طراحی شده‌اند تا کاربران بتوانند به بهترین روش به اشیای محتوایی دسترسی یابند. استاندارد فراداده‌ای مارک از جمله قوی‌ترین و غنی‌ترین استانداردهای فراداده‌ای موجود در بافت کتابشناختی است که تا حدودی برای توصیف اشیای دیگر بافت‌های جامعه میراث فرهنگی نیز سازگار شده است. با وجود طراحی استانداردهای فراداده‌ای، استاندارد فراداده‌ای مارک همچنان پیشتاز است، به نحوی که با پیدایش استاندارد محتوایی آردی‌ای هنوز هم کتابخانه کنگره نظام خود را تغییر نداده، و بر اساس دستورالعمل‌ها و رهنمودهای جدید این استاندارد، فیلدهایی را به مارک می‌افزاید[1]. فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک[2] نیز برای پوشش انواع منابع اطلاعاتی در بافت کتابشناختی از کامل‌ترین فهرست‌ها برای نوع خاص منبع این بافت است. این فهرست شامل اصطلاحاتی است که دارای دسته‌بندی‌های عمومی[3] (نوع عام منبع)، و گروه‌بندی نوع خاص منبع‌هایی که می‌توانند در انواع محیط‌های اطلاعاتی به کار روند، و از ارزش‌های اصطلاحات کنترل شده عناصر داده‌ای مختلف در قالب مارک ۲۱ برای داده‌های کتابشناختی گردآوری شده است (MARC Genre Term List[4], 2020). بر مبنای چنین تجربه‌ها و تلاش‌هایی، بدیهی است که الگوها و استانداردهای کتابخانه‌ای به دلیل پیشینه غنی و تجربه گسترده در استفاده از فراداده‌ها، به بلوغ نسبی در توصیف موجودیت‌های داده‌ای در محیط شبکه‌ای و غیرشبکه‌ای رسیده‌اند. از سوی دیگر، طراحان موتورهای کاوش با هدف ساختارمند کردن داده‌ها برای انجام جستجوهای معنایی و دسترسی بهتر و دقیق‌تر به اشیای محتوایی وب، فعالیت‌هایی را در تولید واژگان برای توصیف اشیای محتوایی انجام داده‌اند. یکی از جدیدترین این کوشش‌ها، تدوین فرانمای تولید داده‌های ساختارمند[5] توسط طراحان موتورهای کاوش گوگل، یاهو، بینگ، و یاندکس است که بر پایه رویکرد فراداده‌ای و نزدیک به ویژگی‌های بافت فراداده‌ای میراث فرهنگی، نیز در راستای توسعه وب معنایی انجام شده است. طراحان موتور کاوش گوگل اذعان می‌دارند که فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، داده‌هایی با ساختارهای معناشناختی سطح بالا هستند، و این ساختارمندی

---

۱. اگرچه کتابخانه کنگره در حال توسعه چهارچوب کتابشناختی (بیب‌فریم) مبتنی بر روش داده‌های پیوندی به‌عنوان جایگزین مارک است، اما با وجود طراحی نسخه دوم این چهارچوب، به دلایل گوناگون، همچنان قالب مارک مبنای توصیف و مدیریت داده‌های کتابخانه‌ای است.

۲. فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک به‌عنوان یکی از واژگان‌های خدمات داده‌های پیوندی مارک، در نشانی http://id.loc.gov/vocabulary/marcgt.html ارائه شده، و از سوی استاندارد چهارچوب کتابشناختی (بیب‌فریم) و استاندارد توصیف دسترسی به منبع (آردی‌ای) نیز برای صفت GenreForm توصیه گردیده است.

3 .General Categories

4. https://www.loc.gov/standards/valuelist/marcgt.html

5. schema.org

موتورهای کاوش را قادر می‌سازد، داده‌های هدف را به‌صورت معنایی پردازش (نمایه‌سازی) نموده، و نمایش دهند (Google developers, 2017). فرانمای تولید داده‌های ساختارمند یک فعالیت مشارکتی_اجتماعی برای ایجاد، نگهداری و ارتقای فرانماها برای تولید داده‌های ساختارمند در وب، پیام‌های پست الکترونیکی و غیره است، و واژگان‌های[1] آن در بسترهای نحوی نشانه‌گذاری معنایی گوناگونی شامل قالب‌های خرد[2]، داده‌های خرد[3]، چهارچوب توصیف منبع در ویژگی‌ها (آردی‌اف.ای)[4]، و نشانه‌گذاری اشیاء مبتنی بر جاوا اسکریپت (جیسون_ال‌دی)[5] استفاده می‌شود. این واژگان‌ها، موجودیت‌ها، روابط بین آن‌ها و کارکردهای پیشینه‌های فرادادهای را پوشش می‌دهند و به راحتی قابل گسترش‌اند. در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، دو ساختار سلسله مراتب تعریف شده است: یکی برای ارزش‌های متنی صفت‌ها، و دیگری برای اشیایی (موجودیت‌های داده‌ای)[6] که توسط این ارزش‌ها توصیف می‌شوند (Schema.org, 2019).

همچنین به منظور توسعه و بهبود کارکردهای مورد انتظار کاربران از نظام‌های بازیابی اطلاعات، طراحان موتور کاوش گوگل، طراحی و اجرای پروژه‌ای را با نام نگاره دانش[7] آغاز کرده‌اند که همانند الگوهای مفهومی بافت کتابشناختی، قصد دارد با نمایش ساختارمند و معنایی موجودیت‌های داده‌ای بر اساس فرانمای تولید داده‌های ساختارمند و دیگر ابزارهای ساختارمندسازی داده‌های گوگل، دانش نهفته در بافت‌های داده‌ای گوناگون را بازنمون نماید. نگاره دانش، محصول یک پایگاه دانش است که توسط گوگل و خدمات آن مورد استفاده قرار می‌گیرد تا نتایج موتور جستجوی خود را با داده‌های گردآوری شده از منابع داده‌ای[8] گوناگون از بعد معناشناختی غنی سازد. نگاره دانش در ماه مه **۲۰۱۲** به موتور کاوش گوگل اضافه شد. در نگاره دانش هنگامی که یک موجودیت بازیابی می‌شود، موجودیت‌های مرتبط با آن نیز بازیابی، و روابط بین آن‌ها به‌صورت مصور، بازنمون می‌شود (Amit, 2012). البته این مهم زمانی تحقق می‌یابد که تمامی موجودیت‌ها و روابط میان آنها در یک بافت داده‌ای بازنمون شوند. بنابراین لازم است که از الگوهای هستی‌شناسانه هر بافت داده‌ای پیروی کند. در صورتی که تمام روابط بین موجودیت‌های بافت جهان کتابشناختی با استفاده از پیشینه‌های فرادادهای بازنمون شود، یک هستی‌شناسی کتابشناختی (فرادادهای) به‌وجود می‌آید. به عبارت دیگر، اگر پس از غنی‌سازی فرانمای تولید داده‌های ساختارمند از طریق ایجاد

1. Vocabularies
2. Microformats
3. Microdata
4. Resource Description Framework in Attributes (RDFa)
5. Javascript Object Notation for Linked Data (JSON-LD)
6.Things
7. Knowledge Graph
8. Data sources

واژگان‌های (فرانماهای) جدید برای دیگر انواع موجودیت‌های داده‌ای بافت میراث فرهنگی، همه موجودیت‌های زیرمجموعه آثار خلاقانه بر پایه واژگان‌های موجود توصیف شوند، دستیابی به یک هستی‌شناسی کتابشناختی (فرادادهای) تسهیل خواهد شد.

فرانمای تولید داده‌های ساختارمند برای هر موجودیت یک فرانما (واژگان) تدوین نموده است، اما پرسشی که مطرح می‌گردد آن است که انواع فرانماها تا چه میزان با انواع موجودیت‌های داده‌ای جهان کتابشناختی همخوانی دارند؟ به عبارت دیگر، کاربردپذیری فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، متناسب با انواع موجودیت‌های داده‌ای بافت کتابشناختی به چه میزان است؟ بنابراین مسئله پژوهش این است که انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، به چه میزان با انواع خاص منبع (اشیای محتوایی) بافت کتابشناختی همخوانی دارد و آیا تمامی انواع خاص را در برمی‌گیرد؟ برای پاسخ به این مسئله، هدف این پژوهش، تبیین میزان همخوانی انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با بازنمایی آن‌ها در فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع استاندارد مارک ۲۱، به‌عنوان یکی از جامع‌ترین فهرست‌ها در این زمینه است.

مرور پیشینه‌های پژوهش

فرانمای تولید داده‌های ساختارمند دربرگیرنده واژگان ناهمگون بسیاری است که بافت‌های گوناگونی را تشکیل می‌دهد و این فرانما قصد دارد تقریباً همه انواع اشیای محتوایی وب را توصیف کند اما باید توجه داشت که بدون توجه به واژگان و اصلاحات تخصصی هر بافت توصیف تمامی اشیای محتوایی وب کامل میسر نخواهد شد، و بازنمون کامل دانش در هر بافت صورت نمی‌گیرد. بر این اساس، و با بررسی پژوهش‌های انجام شده در حوزه مورد پژوهش می‌توان پژوهش‌های پیشین را در دو گروه دسته‌بندی کرد. گروه اول پژوهش‌هایی هستند که تولید فرانماهای جدید متناسب با موجودیت‌های داده‌ای بافت داده‌ای هدف را مورد پژوهش قرار دادند، دیگر، پژوهش‌هایی که گسترش فرانماهای موجود برای توصیف جامع موجودیت‌های داده‌ای هر بافت داده‌ای را بررسی کردند. پژوهش‌های الدائج[1] (۲۰۱۵)؛ و محمدی‌استانی (۱۳۹۸) از جمله پژوهش‌هایی هستند که در گروه اول قرار دارند. گروه دوم شامل پژوهش‌های مویسل، بیزر

1. Aldaej

و پالهایم[1] (۲۰۱۵)؛ سیمسک، کارل، هولتسکنخت و فنسل[2] (۲۰۱۷)؛ جانگرا[3] (۲۰۱۸)؛ سینیور[4] (۲۰۱۸)؛ و آقاده (۱۳۹۷) می‌شود که به بررسی واژگان فرانمای تولید داده‌های ساختارمند برای توصیف موجودیت‌های داده‌ای بافت‌های مختلف پرداختند.

الدائج (۲۰۱۵) پژوهشی با نام «محیط‌های یادگیری مجازی[5] پیشرفته مبتنی بر فرانمای تولید داده‌های ساختارمند و رسانه‌های اجتماعی»، با روشی تجربی و هدف ارائه رویکردی پیشرفته برای توصیف محتوای آموزشی با افزودن نشانه‌گذاری معنایی بر اساس اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند و نیز یکپارچه‌سازی رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی به منظور توسعه بافت یادگیری مجازی (وی‌ال‌ای) انجام داد. وی در این پژوهش اقدام به طراحی فرانمای اولیه وی‌ال‌ای و پیاده‌سازی آن با استفاده از نسخه ۷، سیستم مدیریت محتوای معنایی[6] (اس‌سی‌ام‌اس) دروپال[7] کرد، همچنین مفاهیم و اصطلاحات پیشنهادی پروژه خود از جمله نوع: دوره‌های آموزشی، نشست، ارزشیابی، آزمون و تکلیف[8] را برای توصیف محتوای وی‌ال‌ای‌ها با بهره‌جویی از مزایای فناوری‌های وب اجتماعی و معنایی، به دلیل پشتیبانی نکردن از توصیف منابع آموزشی در اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، ارائه کرد که در نهایت افزونه‌های یاد شده، در سلسله مراتب اصطلاحات این فرانما به‌عنوان زیر نوع، اکشن[9] قرار گرفتند. یافته‌ها همچنین حاکی از برتری مزیتی اس‌سی‌ام‌اس دروپال، نسبت به دیگر بسترهای موجود بود که امکان اشتراک محتوای آموزشی با شبکه‌های اجتماعی و ارائه ویژگی‌های پیشرفته رسانه‌ای، و پشتیبانی از فرانمای تولید داده‌های ساختارمند را برای ارتقای یافت‌پذیری شیء فراهم ساخت. همچنین «طراحی طرح‌واره قالب داده‌های خرد نسخه‌های خطی اسلامی-ایرانی و واکنش موتورهای کاوش وب به پیشینه‌های مبتنی بر آن» از محمدی‌استانی (۱۳۹۸) پژوهش دیگری از این گروه است. این پژوهش با استفاده از روش دلفی در طراحی فرانمای نسخه‌های خطی بافت اطلاعاتی ایرانی-اسلامی و روش تجربی در بررسی واکنش موتورهای کاوش وب انجام شد. ۲۱ صفت خاص نسخه‌های خطی بافت اطلاعاتی ایرانی_اسلامی در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند و تعداد ۶ صفت برای افزودن به نوع «آثار خلاقانه» پیشنهاد گردید و واکنش

1. Meusel, Bizer & Paulheim
2. Şimşek, Kärle, Holzknecht & Fensel
3. Jangra
4. Senior
5. Virtual Learning Environments VLE
6. Semantic Content Management System (SCMS)
7. Drupal
8. Course, Session, Examination, test, Assignment
9. Action

موتورهای کاوش نسبت به پیشینه‌های مبتنی بر طرح‌واره پیشنهادی نسخه‌های خطی مثبت بود. پژوهش‌های انجام شده فرانمایی دریک بافت هدف طراحی و به طراحان فرانمای تولید داده‌های ساختارمند پیشنهاد کرده‌اند که با به‌کارگیری آن در این فرانما بازنمون دانش به‌صورت کامل‌تر میسر می‌شود.

از پژوهش‌های گروه دوم که با هدف گسترش فرانماهای موجود انجام گرفته‌اند، مویسل و دیگران[1] (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان «مطالعه‌ای در مقیاس وب درباره پذیرش و سیر تکاملی اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند در طول زمان»، انجام دادند، که در آن با استفاده از خزشگرهای وب به بررسی روند پذیرش و سیر تکاملی این اصطلاحات پرداختند. آن‌ها برای انجام این پژوهش نسخه‌های مختلفی از این اصطلاحات را برای داده‌هایی که درصدها هزار صفحه وب در زمان‌های مختلف استقرار یافتند مقایسه کردند. این پژوهش بر روی داده‌های وب موجود در بنیاد کراول عمومی و به‌صورت روش تجربی داده محور انجام گرفت. در این پژوهش مویسل و همکارانش از روش مشاهده مستقیم داده‌های منتشر شده توسط هزاران پذیرنده استاندارد فرانمای تولید داده‌های ساختارمند استفاده کردند. آن‌ها فرایند را به‌صورت بالا به پایین و پایین به بالا اندازه‌گیری کردند. در مدل پذیرش بالا به پایین[2] این‌گونه تحلیل کردند که با چه سرعت و تا چه اندازه‌ای تغییرات طرح توسط فراهم‌کنندگان داده پذیرفته شده است. همچنین در سیر تکاملی پایین به بالای[3] اصطلاحات، بررسی کردند که اندازه تغییرات در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند که توسط داده‌های توسعه‌یافته ایجاد شده، به چه میزان است. نتایج تحلیل تجربی آن‌ها نشان داد که هر دو فرایند قابل مشاهده است. پژوهش دیگری در این گروه «طراحی طرح‌واره داده‌های مستند مبتنی بر روش داده‌های خرد و بررسی واکنش موتورهای کاوش وب به پیشینه‌های مبتنی بر آن» بوده که توسط آقاده (۱۳۹۷) انجام شده است. در این پژوهش که به روش نیمه تجربی انجام شد، جامعه پژوهش شامل ۴۰۰ پیشینه فراداده‌ای مستند مبتنی بر روش داده‌های خرد و بستر نحوی جی‌سون_ال‌دی از کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبائی بود. یافته‌ها حاکی از آن بود که موتورهای کاوش قادر به نمایه‌سازی و بازیافت‌پذیرسازی تمامی پیشینه‌های جامعه پژوهش و ارزش‌های افزونه‌های مرتبط با داده‌های مستند طراحی شده بودند. سیمسک و دیگران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «اعتبار معنایی حوزه خاصی از حاشیه‌نویسی فرانمای تولید داده‌های ساختارمند» با هدف اعتبار سنجی معنایی واژگان این فرانما و پاسخ به این مسأله که فرانمای تولید داده‌های ساختارمند قصد دارد تقریباً همه چیز را در وب توصیف کند و با

1. Meusel, & et al
2. Top-down adoption
3. Bottom-up evolution

توجه به اینکه وب بسیار بزرگ است، ناهمگونی در این فرانما ممکن است یک عارضه جانبی ایجاد کند، با استفاده از رویکرد ارزشیابی حاشیه‌نویسی فرانمای تولید داده‌های ساختارمند حوزه واژگان گردشگری را توصیف کردند.

از پژوهش‌های انجام شده دیگر در این گروه پژوهش جانگرا (۲۰۱۸) است. در مطالعه‌ای که روهیت جانگرا (۲۰۱۸) با عنوان «SchemaBibEx: یک ابتکار برای توصیف منابع کتابشناختی شبکه» انجام داده است بیان کرده که از قالب کتابشناختی مارک برای داده‌های کتابشناختی کتابخانه‌ها به خاطر تبدیل موجودیت‌های داده‌ای شبکه‌ای بسیار زیاد استفاده شده است. وی با این هدف که کتابخانه‌ها باید برای جذب کاربران از خدمات برنامه‌های شبکه‌ای به‌سمت سیستم کتابخانه‌ای راه‌حلی پیدا کنند، با استفاده از رویکرد گسترش توصیف منابع کتابشناختیِ فرانمای تولید داده‌های ساختارمند ابزاری قدرتمند تحت نام SchemaBibEx را به‌عنوان برای حل مشکل کتابخانه‌ها، مورد بحث قرار داده است. نتایج این مقاله با الگوی داده‌های پیوندی، اصطلاحات، ابزار و خدمات تجزیه‌وتحلیل شده است. جانگرا در پایان این پژوهش بیان کرده که SchemaBibEx جایگزینی برای مارک نیست، بلکه به یک پل ارتباطی دوطرفه بین داده‌های کتابشناختی کتابخانه‌ها و شبکه اطلاعاتی کاربران تبدیل خواهد شد. مطالعه دیگری که در این گروه قرار می‌گیرد پژوهشی با عنوان «همه را با یکدیگر ترکیب کنید: تطبیق منابع اصطلاحات پیایندها برای کشف داده‌های پیوندی» توسط آندرو سینیور (۲۰۱۸) است. وی این پژوهش را با هدف بررسی هم‌ترازی‌های احتمالی بین عناصری که در پیایندها استفاده می‌شود انجام داده است. او در این تحقیق با استفاده از اصطلاحات بیب‌فریم[1]، آردی‌ای رجیستری[2]، پرس‌اُ[3] و فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، اصطلاحات مورد استفاده در پیایندها را با رویکردی تطبیقی مطالعه کرده است. یافته‌های این مطالعه حاکی از آن است که همبستگی‌هایی با درجات مختلف و به‌ندرت بین اصطلاحات چهار منبع وجود دارد اما ناهمگونی‌های مفهومی چالش اصلی این همترازی‌هاست.

با مطالعه پژوهش‌های انجام شده می‌توان گفت که پژوهش‌های گروه اول با طراحی و تولید فرانماهای جدید سعی در بهبود عملکرد فرانمای تولید داده‌های ساختارمند داشتند تا این فرانما در توصیف موجودیت‌های داده‌ای جدید در بافت‌های هدف بهتر عمل کند. در گروه دوم، این مطالعات به ارزیابی اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند پرداختند و تعدادی از این پژوهش‌ها نیز گسترش واژگان

1. Bibframe
2. RDA Registery
3. Pressoo

فرانما را در موتورهای کاوش مورد مطالعه قرار دادند تا واکنش موتورهای کاوش را نسبت به آن‌ها دریابند. در پژوهش سینیور اشاره شده است که ناهمگونی مفهومی بین اصطلاحات چالش اصلی در ایجاد داده‌های پیوندی است. پژوهش جانگرا نیز گسترش توصیف منابع کتابشناختیِ فرانمای تولید داده‌های ساختارمند را مدنظر قرار داده است. بر این اساس پژوهش‌های گروه دوم به پژوهش حاضر نزدیک‌ترند اما با وجود انجام این مطالعات، خلأ پژوهشی‌ای که احساس می‌شود همگرایی بین داده‌های بافت میراث فرهنگی و فرانمای تولید داده‌های ساختارمند است. اینکه چگونه می‌توان کاربردپذیری فراداده‌های مبتنی بر فرانمای تولید داده‌های ساختارمند را بر اساس بافت کتابخانه‌ای و میراث فرهنگی بهبود بخشید. در این پژوهش سعی بر این است که با بررسی موجودیت‌های داده‌ای این فرانما بر اساس اصلاحات نوع خاص منبع مارک ۲۱ همگرایی بین آنها مشخص شود.

روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی است و به تبیین میزان همخوانی انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع استاندارد مارک ۲۱ می‌پردازد. در این پژوهش از روش تحلیل محتوا برای نیل به هدف آن استفاده شده است. بر اساس روش پژوهش، «واحدهای ثبت»، اصطلاحات نوع خاص منبع (ژانرهای) استاندارد مارک ۲۱ و موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند است و «واحدهای معنا»، استاندارد فراداده‌ای مارک ۲۱ و فرانمای تولید داده‌های ساختارمند هستند. جامعه پژوهش را انواع موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تشکیل داده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها، یک سیاهه وارسی مبتنی بر عناصر فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک ۲۱ است که از آن برای بررسی میزان همخوانی با موجودیت‌های داده‌ای آثار خلاقانه در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند در مرحله اول، و سپس با تمامی موجودیت‌های داده‌ای این فرانما، استفاده شد. دلیل انتخاب فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک این بوده است که این فهرست برای پوشش انواع منابع اطلاعاتی در بافت کتابشناختی از کامل‌ترین فهرست‌ها برای نوع خاص منبع این بافت است. این سیاهه با روش مشاهده طراحی شده تکمیل شد که برای این منظور هر یک از موجودیت‌های داده‌ای در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با اصطلاحات نوع خاص منبع مارک ۲۱ مقایسه و تطبیق داده شدند و با توجه به تعاریف، معانی و کارکردهای آنها، موجودیت‌های داده‌ای مرتبط شناسایی و استخراج شدند.

یافته‌های پژوهش

برای پاسخ به مسأله پژوهش، عناصر مطرح شده در فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با انواع موجودیت‌های فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تطبیق داده شدند تا مشخص شود هر یک از موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با کدام یک از اصطلاحات نوع خاص منبع مارک ۲۱ متناظر است. نخست، موجودیت‌های داده‌ای آثار خلاقانه و زیررده‌های آن، و سپس تمامی موجودیت‌های هسته و زیررده‌های آن‌ها در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با این اصطلاحات مقایسه شد، تا میزان همخوانی فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با فرانمای تولید داده‌های ساختارمند مشخص شود. جدول ۱ همخوانی موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با عناصر فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک ۲۱ را نشان می‌دهد.

جدول ۱. همخوانی موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با عناصر فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک

ردیف	اصطلاحات نوع خاص منبع مارک	معادل فارسی	اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند	معادل فارسی
۱	abstract or summary	چکیده یا خلاصه	--	--
۲	art original	اصل اثر هنری	-	–
۳	art reproduction	باز تکثیر اثر هنری	-	–
۴	article	مقاله	Article	مقاله
۵	atlas	اطلس‌ها	Atlas	اطلس
۶	autobiography	خود سرگذشت‌نامه‌ها	-	–
۷	bibliographic data	داده‌های کتابشناختی	-	–
۸	bibliography	کتابشناسی	-	–
۹	biography	سرگذشت‌نامه	-	–
۱۰	book	کتاب	Book	کتاب
۱۱	calendar	تقویم	-	–
۱۲	catalog	فهرست	Datacatalog	فهرست داده‌ای
۱۳	chart	نمودار	-	–

۱۴	comedy	کمدی	Comedyevent (Event)	رویداد کمدی
۱۵	comic or graphic novel	رمان تصویری یا کمدی	Comicstory	داستان کمدی
۱۶	computer program	برنامه رایانه	-	–
۱۷	conference publication	انتشارات کنفرانس‌ها	-	–
۱۸	database	پایگاه داده	-	–
۱۹	dictionary	فرهنگ	-	–
۲۰	diorama	شهر فرنگ	-	–
۲۱	directory	راهنما	-	–
۲۲	discography	کتابشناسی مواد شنیداری	-	–
۲۳	document (computer)	سند (رایانه)	DigitalDocument	سند دیجیتالی
۲۴	drama	نمایشنامه	-	–
۲۵	encyclopedia	دایره المعارف	-	–
۲۶	essay	مقاله کوتاه ادبی	-	–
۲۷	festschrift	مجموعه آثار منتشر شده به افتخار یک محقق	PublicationEvent (event)	رویداد منتشر شده
۲۸	fiction	داستان	-	–
۲۹	filmography	کتابشناسی فیلم	-	–
۳۰	filmstrip	نوار فیلم	-	–
۳۱	finding aid	کمک‌های اولیه	-	–
۳۲	flash card	فلش کارت	-	–
۳۳	folktale		-	
۳۴	font	فونت	-	–
۳۵	game	بازی	Game	بازی
۳۶	globe	کره	-	––
۳۷	government publication	انتشارات دولتی	-	––
۳۸	graphic	گرافیک	-	––
۳۹	handbook	دستنامه	-	––
۴۰	history	تاریخ	-	––

۴۱	humor, satire	طنز، هجو	SatiricalArticle	مقاله طنز آمیز
۴۲	index	نمایه	-	--
۴۳	instruction	دستورالعمل	-	--
۴۴	interactive multimedia	چندرسانه‌ای تعاملی	-	--
۴۵	interview	مصاحبه	-	--
۴۶	issue	شمارگان	Publication issue	شمارگان انتشارات
۴۷	journal	نشریه علمی	-	
۴۸	kit	ترکیبی از اجزاء مختلف	Collection	مجموعه
۴۹	language instruction	آموزش زبان	Language (Intangible)	زبان
۵۰	law report or digest	خلاصه یا گزارش قانونی	-	–
۵۱	legal article	مقاله دولتی	-	--
۵۲	legal case and case notes	یادداشت‌های موردی و موارد حقوقی	LegalValueLevel (Intangible)	سطح اعتبار حقوقی
۵۳	legislation	وضع قانون	Legislation, legislationobject	وضع قانون
۵۴	letter	نامه	-	–
۵۵	loose-leaf	برگه‌های صحافی نشده	UpdateAction(Action)	به‌روزرسانی
۵۶	manuscript	نسخه خطی	-	–
۵۷	map	نقشه	Map	نقشه
۵۸	memoir	خاطرات	-	–
۵۹	microscope slide	اسلاید میکروسکوپ	-	–
۶۰	model	الگو	ProductModel(Product)	الگوی محصول
۶۱	motion picture	تصاویر متحرک	-	–
۶۲	newspaper	روزنامه	Newspaper	روزنامه
۶۳	nonmusical sound	صدای غیر موسیقایی	-	–
۶۴	novel	رمان	-	–
۶۵	numeric data	داده‌های شمارشی	Enumeration(Intangible)	شمارشی
۶۶	offprint	تیراژآپار (آف‌پرینت)	-	–
۶۷	online system or service	خدمات آنلاین	-	--

۶۸	patent	پروانه ثبت اختراع	-	--
۶۹	periodical	ادواری	Periodical	ادواری
۷۰	picture	عکس	ImageObject	شیء تصویری
۷۱	playing cards	کارت بازی	-	--
۷۲	poetry	شعر	-	--
۷۳	postcard	کارت پستال	-	--
۷۴	programmed text	کتاب خودآموز	-	--
۷۵	puzzle	پازل	-	--
۷۶	realia	واقع‌نما	-	--
۷۷	rehearsal	نمایش غیر موزیکال	-	--
۷۸	remote sensing image	تصویر سنجش از راه دور	ImageObject	شیء تصویری
۷۹	reporting	گزارش	Reaport	گزارش
۸۰	representational	اطلاعات تصویری	-	
۸۱	review	نقد	Review	نقد
۸۲	script	نوار	-	–
۸۳	series	فروست	CreativeWorkSeries	آثار خلاقانه فروستی
۸۴	short story	داستان کوتاه	-	–
۸۵	slide	اسلاید	-	–
۸۶	sound	صوت	Musicrecording	مواد موسیقایی
۸۷	speech	سخنرانی	-	–
۸۸	standard or specification	استاندارد یا	-	–
۸۹	statistics	آمار	-	–
۹۰	survey of literature	پژوهش در ادبیات	LiteraryEvent (Event)	رویداد ادبی
۹۱	technical drawing	نقاشی حرفه‌ای	DrawAction (Action)	عمل نقاشی
۹۲	technical report	گزارش فنی	TechArticle	مقاله فنی
۹۳	thesis	پایان‌نامه	Thesis	پایان‌نامه
۹۴	toy	اسباب‌بازی	ToyStore (organization & place)	اسباب‌بازی

				فروشی
۹۵	transparency	شفافیت	-	
۹۶	treaty	معاهده، پیمان	(Action) AgreeAction	توافقنامه
۹۷	videorecording	ضبط ویدئویی	VideoObject	شیء ویدئویی
۹۸	wall map	نقشه دیواری	MapCategoryType (Intangible)	انواع نقشه
۹۹	web site	وب‌سایت	Website	وب‌سایت
۱۰۰	yearbook	سالنامه	-	–

جدول فوق شامل ستون‌های اصطلاحات نوع خاص منبع مارک و معادل فارسی آنها و همچنین اصطلاحات فرانمای تولید داده‌های ساختارمند و معادل فارسی‌شان است. همان طور که در جدول نشان داده شده است، برای ۱۰۰ اصطلاح نوع خاص منبع مارک تنها ۳۶ معادل در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند وجود داشت.

طبق داده‌های این جدول ۲۴ اصطلاح از اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با آثار خلاقانه در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند همخوانی کامل داشتند که شامل مقاله، اطلس، کتاب، فهرست، کتابشناسی مواد شنیداری، سند (رایانه)، بازی، طنز، شمارگان، مجموعه، وضع قانون، نقشه، گزارش فنی، پایان‌نامه، ضبط ویدئویی، نقشه دیواری و وب‌سایت می‌شوند. ۱۲ اصطلاح با سایر موجودیت‌های فرانما شامل رویداد، غیرملموس[1]، اقدام[2]، محصول، سازمان و مکان همخوانی تقریبی بودند[3] و برای ۶۴ اصطلاح هیچ معادلی یافت نشد.

برای اصطلاح abstract or summary در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تنها معادل abridged یافت شد که جزء «صفت‌های» موجودیت کتاب در این فرانماست و جزء نام موجودیت‌های داده‌ای نیست. همچنین برای sound در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند اصطلاح audio وجود دارد اما جزء صفت‌هایی است که موجودیت‌ها را توصیف می‌کند و نزدیک‌ترین واژه برای sound موجودیت داده‌ای Musicrecording است. اصطلاح article در مارک شامل مقاله‌های مجلات، روزنامه‌ها و دائره‌المعارف‌ها است و در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند دربرگیرنده مقاله‌های خبری و محتواهای تبلیغاتی است.

1. Intangible
2. Action
۳. نام موجودیت‌های داده‌ای غیر از آثار خلاقانه در جدول ۱ در مقابل هر موجودیت در پرانتز آورده شده است.

برنامه‌های رایانه‌ای در مارک با computer program مشخص شده ولی در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با computer languageکه به زبان‌های برنامه‌نویسی کامپیوتر اشاره دارد آمده است و با هم متفاوتند. اصطلاح discography در نوع خاص منبع مارک به کتابشناسی مواد شنیداری اشاره کرده است و Musicrecording نزدیک‌ترین واژه به آن در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند است که ارتباط بسیار دوری است و نمی‌توان آنان را همخوان شمرد.

در مورد toy در فرانما به محل آن توجه شده که می‌تواند خود toy را نیز در برگیرد. همچنین برای اصطلاح technical drawing در مارک، عمل نقاشی DrawAction در نظر گرفته شده است که نزدیک‌ترین معادل برای آن است. بر این اساس و طبق یافته‌های این پژوهش ۳۶ درصد اصطلاحات نوع خاص منبع مارک با فرانمای تولید داده‌های ساختارمند همخوان است.

نتیجه

الگوها و استانداردهای کتابخانه‌ای به‌واسطه پیشینه غنی و تجربه گسترده در استفاده از فراداده‌ها، به بلوغ نسبی در توصیف موجودیت‌های داده‌ای در محیط شبکه‌ای و غیرشبکه‌ای رسیده‌اند، و از آنجایی که طراحان موتورهای کاوش برای ایجاد داده‌های ساختارمند به منظور پردازش داده‌ها به‌صورت معنایی کوشش‌هایی را برای توصیف موجودیت‌های داده‌ای وب صورت داده‌اند، بنابراین برای اینکه داده‌های بافت کتابشناختی توسط موتورهای کاوش به بهترین شکل و به‌صورت معنایی پردازش، جستجو و بازیابی شوند ضروری است که بین انواع موجودیت‌های داده‌ای که موتورهای کاوش معرفی کرده‌اند و نیز انواع داده‌های کتابشناختی همخوانی وجود داشته باشد. از این‌روی فرانمای تولید داده‌های ساختارمند که از سوی موتورهای کاوش معرفی شده است می‌بایست بتواند داده‌های بافت میراث فرهنگی و در اینجا بافت کتابشناختی را به‌صورت کامل توصیف نماید. بر این اساس در این پژوهش فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک (مارک به‌عنوان استاندارد فراداده‌ای) با موجودیت‌های فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تطبیق داده شد تا بتوان میزان همخوانی موجودیت‌های این فرانما را بر اساس نوع خاص منبع‌های موجود در جهان کتابشناختی تعیین کرد. بر اساس یافته‌های این پژوهش که در جدول ۱ ارائه شد، ۲۴ اصطلاح از نوع خاص منبع مارک با آثار خلاقانه در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند همخوانی داشت. ۱۲ اصطلاح با سایر موجودیت‌های فرانما شامل رویداد، غیرملموس، اقدام، محصول، سازمان و مکان همخوان بود و برای ۶۴ اصطلاح هیچ معادلی یافت نشد و در واقع تنها ۳۶ درصد از موجودیت‌های فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با اصطلاحات نوع خاص منبع مارک همخوانی داشت.

فرانمای تولید داده‌های ساختارمند یک استاندارد فراداده‌ای محسوب می‌شود و در استفاده از صفت‌ها دقیق و گسترده عمل کرده و سعی کرده است متناسب با موجودیت‌های داده‌ای وب باشد و مارک نیز غنی‌ترین استاندارد فراداده‌ای بافت کتابشناختی است که فهرستی از غنی‌ترین نوع خاص منبع را پوشش می‌دهد. چنانچه فرانمای تولید داده‌های ساختارمند با فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک تطابق نداشته باشد، نمی‌تواند موجودیت‌های داده‌ای بافت کتابشناختی را به‌طور جامع پوشش داده، و بنابراین بازنمون دانش محقق نخواهد شد. بدین ترتیب، کاربردپذیری این فرانما در بافت کتابشناختی کاهش خواهد یافت.

در مقایسه یافته‌های پژوهش‌های پیشین با این پژوهش می‌توان در پژوهش‌های خارجی و در گروه دوم به پژوهش سینیور (۲۰۱۸) اشاره کرد که به تطبیق منابع اصطلاحات پایندها برای کشف داده‌های پیوندی پرداخته و اشاره کرده است که ناهمگونی مفهومی بین اصطلاحات چالش اصلی در ایجاد داده‌های پیوندی است. او در این پژوهش، با استفاده از اصطلاحات بیب‌فریم، آردی‌ای رجیستری، پرس‌اُاُ و فرانمای تولید داده‌های ساختارمند، اصطلاحات مورد استفاده در پایندها را با رویکردی تطبیقی مطالعه کرده است. همچنین پژوهش جانگرا (۲۰۱۸) با رویکرد گسترش توصیف منابع کتابشناختی در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند انجام شده است. در پژوهش حاضر هم از فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک برای تطبیق با موجودیت‌های فرانمای تولید داده‌های ساختارمند استفاده شد. در این پژوهش مشخص شد فرانمای تولید داده‌های ساختارمند چنانچه اصطلاحات مارک را بکار گیرد در بازنمون بافت کتابخانه‌ای موفق‌تر عمل خواهد کرد. این پژوهش قصد داشت با همخوانی استانداردهای بافت میراث فرهنگی (با تأکید بر بافت کتابخانه‌ای) با فرانمای تولید داده‌های ساختارمند توصیف منابع کتابشناختی را در این فرانما گسترش دهد. بر مبنای یافته‌های این پژوهش توصیف موجودیت‌های داده‌ای بر اساس فرانمای تولید داده‌های ساختارمند برای بهره‌گیری از استانداردهای فراداده‌ای و کارکردپذیری مدنظر بافت میراث فرهنگی به‌ویژه بافت کتابشناختی به نظر کافی نیست.

بر پایه یافته‌های پژوهش حاضر، برای ۶۴ اصطلاح فهرست اصطلاحات نوع خاص منبع مارک در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند هیچ معادلی یافت نشد. با نگاهی اجمالی و به‌صورت ظاهری، با توجه به اینکه این فرانما بر روی اشیای محتوایی وب متمرکز است، می‌توان گفت به تعریف برخی از موجودیت‌های داده‌ای بافت کتابشناختی در فرانمای تولید داده‌های ساختارمند نیازی نبوده و ضروری نیست اما برای توصیف و سازماندهی اشیای دیجیتالی با توجه به اینکه بیشتر موجودیت‌های داده‌ای موجود در وب نسخه دیجیتالی شده اشیای محتوایی فیزیکی هستند، بنابراین ویژگی‌های هر دو باید مورد توجه قرار گیرد و نیز به

دلیل اینکه فرانمای تولید داده‌های ساختارمند بخشی از موجودیت‌های داده‌ای بافت کتابشناختی را در نظر نگرفته است اگر فرانمای تولید داده‌های ساختارمند بخواهد توصیف اشیاء وب را تحت پوشش قرار دهد و بازنمون دانش را تکمیل کند باید برای توصیف تمام نوع خاص منبع‌های بافت کتابشناختی فرانما (اصطلاحات) داشته باشد در غیر این صورت تحقق بازنمون دانش به‌صورت کامل میسر نخواهد شد. این پژوهش با تأکید بر بافت کتابخانه‌ای صورت گرفت. با توجه به اینکه گسترش توصیف موجودیت‌های داده‌ای وب در هر بافت برای بازنمون دانش مورد نیاز است، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی با تأکید بر بافت آرشیو و بافت موزه از زیرمجموعه‌های بافت میراث فرهنگی صورت پذیرد، و انواع موجودیت‌های مربوط به این دو بافت با موجودیت‌های داده‌ای فرانمای تولید داده‌های ساختارمند تطبیق داده شود تا خلأهای موجود شناسایی شده و زمینه برای بازنمون کامل دانش در بافت میراث فرهنگی فراهم شود.

منابع

آقاده، سمیرا (۱۳۹۷). *طراحی طرح‌واره داده‌های مستند مبتنی بر روش داده‌های خرد و بررسی واکنش موتورهای کاوش وب به پیشینه‌های مبتنی بر آن*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبائی.

محمدی استانی، مرتضی (۱۳۹۸). *طراحی طرح‌واره قالب داده‌های خرد نسخه‌های خطی اسلامی-ایرانی و واکنش موتورهای کاوش وب به پیشینه‌های مبتنی بر آن*. رساله دکتری. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی. دانشگاه اصفهان.

Aldaej, A. A. (2015). *An enhanced semantic VLE based on schema. org and social media* (Doctoral dissertation, University of Surrey). From: https://epubs.surrey.ac.uk/807070/1/Aldaej%20PhD%20Thesis.pdf (accessed 28 March 2021)

Amit, S. 2012. *Introducing the knowledge graph: Things, not strings. Official Blog (of Google).* https://googleblog.blogspot.se/2012/05/introducing-knowledge-graph-things-not.html.(Accessed 15 May. 2018)

Google developers .2017. *Introduction to structured data.* https://developers.google.com/search/docs/guides/intro-structured-data/.(Accessed 15 July. 2018)

Jangra, R. 2018. *SchemaBibEx: An Initiative for Networked Bibliographic Resource Description*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3149541. (accessed 5 June. 2018)

Meusel, R., Bizer, C., & Paulheim, H. 2015. *A web-scale study of the adoption and evolution of the schema. org vocabulary over time*. In *Proceedings of the 5th International Conference on Web Intelligence, Mining and Semantics* (p. 15). ACM. From: https://doi.org/10.1145/2797115.2797124

Schema.org (2019). *Getting started with schema.org using Microdata*. Retrieved July 19, 2019 from: http://schema.org/docs/gs.html

Senior, A. (2018). Bringing It All Together: Mapping Continuing Resources Vocabularies for Linked Data Discovery. *The Serials Librarian*, 74(1-4), 94-101, from: https://doi.org/10.1080/0361526X.2018.1428463

Şimşek, U., Kärle, E., Holzknecht, O., & Fensel, D. (2017, June). *Domain specific semantic validation of schema. org annotations*. In *International Andrei Ershov Memorial Conference on Perspectives of System Informatics* (pp. 417-429). Springer, Cham, from: https://doi.org/10.1007/978-3-319-74313-4_31

Vizine-Goetz, D., Childress, E., & Houghton, A. (2005, September). Web services for genre vocabularies. In *Proceedings of the International Conference on Dublin Core and Metadata Applications (DC 2005), Madrid, Spain (September 12-15 2005)*. https://dcpapers.dublincore.org/pubs/article/view/823/819

A Study on the Corresponding between Schema.org's Item Types with MARC Genre Terms List

Mahsa Fardehosseini
Islamic Azad University, Tehran
Seyed Mahdi Taheri*
Allameh Tabataba'i University
Nadjla Hariri
Fahimeh Babalhavaeji
Fatemeh Nooshinfard
Islamic Azad University, Tehran

Abstract

Introduction: The purpose of this study was to determine the degree of correspondence between data types of Schema.org and the representation of them in the MARC21 Genre Terms List.

Methodology: This research was an applied research based on a content analysis and the research population was a variety of data entities of the Schema.org. To collect data, a checklist-based tool on MARC Genre Terms List was used to check the degree of correspondence in Schema.org, and the structured observation method was used to initially identify each of the CreativeWork and then other entities in the Scheme.org were analyzed and the types of related data entities were identified

Findings: The findings of this study showed that there are 64 source-specific terms in the MARC that have no equivalent data entity in the Schema.org, and only 36% of the MARC Genre Terms List are consistent with the Schema.org. This means that for the 100 MARC Genre Terms List, there were only 36 equivalents in the Schema.org. Twenty-four terms of the MARC Genre Terms List were consistent accurately with the CreativeWork in Schema.org, and 12 were consistent with its other data entities.

Conclusion: To describe and organize digital objects, both properties must be taken into account because most data entities in the web are digitized versions of physical content objects and also considering that Schema.org does not consider some of the data entities in the bibliographic context, it must design the schema to describe all terms of a particular type of cultural heritage context (including the bibliographic context) for removing knowledge gap. It is recommended that specialized refinements and vocabularies of other sections of the cultural heritage (museum and archive context) be adapted to the types of the Schema.org to provide a thorough representation of knowledge in the context of cultural heritage.

Keywords: Bibliographic context, CreativeWorks, Cultural heritage context, MARC Genre Terms List, Schema.org

* . taherismster@gmail.com

امیدخدا، مریم؛ اباذری، زهرا؛ میرحسینی، زهره؛ حریری، نجلا (۱۳۹۹). بررسی مؤلفه‌های برنامه‌ریزی متناسب فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی و ارائه مدلی برای آن.
پژوهش‌نامه کتابداری واطلاع‌رسانی، ۱۰ (۲)، ۲۷۰-۲۴۸.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23835.0

بررسی مؤلفه های برنامه ریزی متناسب فعالیت های فرهنگی کتابخانه های عمومی و ارائه مدلی برای آن

مریم امیدخدا[۱]، زهرا اباذری[۲]، زهره میرحسینی[۳]، نجلا حریری[۴]

تاریخ دریافت:۱۳۹۷/۱۲/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۰/۱۶ نوع مقاله :پژوهشی

چکیده

مقدمه: به‌کارگیری مدل برنامه‌ریزی، مدیران کتابخانه‌های عمومی را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فعالیت‌های فرهنگی یاری خواهد کرد. مقاله با هدف بررسی مؤلفه‌های برنامه‌ریزی متناسب با فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی ایران و ارائه مدلی برای آن نگاشته شده است.

روش‌شناسی: روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع کاربردی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته می‌باشد. برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آزمون تحلیل عاملی در نرم‌افزار اس.پی.اس.اس، جهت تحلیل اکتشافی و نرم‌افزار آموس جهت تحلیل عاملی تائیدی استفاده شده است. برای تحلیل عاملی داده‌ها از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده گردید.

یافته‌ها: تحلیل عاملی اکتشافی، ۲۵ گویه پرسشنامه را در ۳ عامل خلاصه نموده است. این سه عامل که در مجموع ۶۵٪ از کل تغییرپذیری گویه‌ها را تبیین می‌نمایند عبارتند از: عامل اول یعنی بررسی دقیق وضعیت بیرونی کتابخانه‌های عمومی و تجزیه‌وتحلیل و شناخت دقیق آنها، عامل دوم یعنی بررسی منابع موجود و وضعیت داخلی کتابخانه‌های عمومی، و عامل سوم زیرساخت: تعیین زیرساخت‌ها براساس نیازها و منابع موجود و تأیید عملیاتی شدن آن. سپس با استفاده از تحلیل عاملی تائیدی، مدل رتبه‌بندی با ضرایب استاندارد ساخته شد. براساس نتایج این تحلیل، مدل برازش شده نسبتاً مناسب بود.

نتیجه: ویژگی بارز و برجسته این مدل، جامعه‌محور بودن است. طبق این مدل قبل از برنامه‌ریزی توجه به پیشینه جمعیت و گروه‌های قومی کتابخانه، همچنین توجه به دیدگاه‌های فرهنگی، به همراه مشتری محوری یاری می‌نماید، تا برنامه‌ریزی کامل و

۱. دانشجوی دکتری، رشته علم اطلاعات و داتش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، ketabdarhv@gmail.com

۲ . دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، (نویسنده مسئول)، abazari391@yahoo.com

۳ . دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران

۴ .استاد، گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

متناسب فرهنگی طراحی گردد. کتابخانه‌های عمومی ایران می‌توانند با بهره‌گیری از مؤلفه‌ها و عوامل این مدل در تصمیم‌گیری‌ها، فعالیت‌های فرهنگی را با اطمینان خاطر بیشتری برنامه‌ریزی نمایند.

کلیدواژه‌ها: برنامه‌ریزی، مؤلفه‌های برنامه‌ریزی، فعالیت‌های فرهنگی، مدل برنامه‌ریزی فرهنگی، کتابخانه‌های عمومی.

مقدمه

برنامه‌ریزی از وظایف بسیار مهم مدیران است و با سایر وظایف آنها نیز ارتباط دارد. اگر نگرش مبتنی بر برنامه‌ریزی به سازمان تسری یابد، نوعی تعهد به‌عمل بر مبنای تعقل و تفکر آینده‌نگر، و عزم راسخ بر استمرار آن، برایشان ایجاد می‌شود. به‌علاوه، تحقق اهداف سازمانی مستلزم برنامه‌ریزی است. در واقع نیاز به برنامه‌ریزی از این مسئله ناشی می‌شود که همه سازمان‌ها با فعالیت در محیطی پویا، مترصد آن‌اند که منابع محدود خود را برای رفع نیازهای متنوع و رو به افزایش خود صرف کنند. پویایی محیط و وجود تلاطم در آن، و عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی، بر ضرورت انکارناپذیر برنامه‌ریزی می‌افزاید. سازمان‌ها و مؤسسات اداری امروز به حدی پیچیده شده‌اند که بدون اقدام به برنامه‌ریزی‌های دقیق، امکان ادامه حیات ندارند (رضائیان، ۱۳۹۳، ص ۲۰۱). با توجه به اهمیت و کاربرد ضروری برنامه‌ریزی در دهه‌های اخیر این موضوع با استقبال قابل توجه کتابخانه‌های عمومی دنیا قرار گرفته است. از طرفی کتابخانه‌های عمومی جهت رویارویی با تغییر و تحولات عصر دیجیتالی و دنیای الکترونیک و دهکده جهانی، نیازمند برنامه‌ریزی و به‌کارگیری مدل‌های آن است. به همین دلیل پژوهشگران کتابخانه‌های عمومی نیز دست به کار شده‌اند، در کتابی با عنوان «برنامه‌ریزی برای آینده کتابخانه‌ها»، در مورد دیدگاه و پیش‌بینی آنها درباره برنامه‌ریزی کتابخانه‌های قرن ۲۱ و آینده تا سال ۲۰۲۵، همچنین فرصت‌هایی که ممکن است برای کتابخانه‌ها پیش آید، بحث شده است (Kim & Frierson, 2014). از طرفی سیاست‌گذاران کتابخانه‌های عمومی نیز برای طراحی مدل‌های برنامه‌ریزی مناسب فعالیت‌های فرهنگی، کمیته‌های برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری تدارک دیده‌اند، تا به بررسی و کشف مدل‌های مناسب فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی بپردازند (The modernisation review of public libraries, 2010,10).

در همین راستا هیئت‌مدیره انجمن کتابداران آمریکا[1] در سال ۲۰۱۴ به‌منظور برنامه‌ریزی جامع و طراحی مدل مناسب، چارچوبی تهیه نمود. جهت توسعه و تمرکز روی این برنامه‌ریزی از مؤسساتی نظیر بنیاد

1. ALA Executive Board

گیتس[1] و کتابخانه‌های دانشگاهی[2]، همچنین مؤسسه کتابخانه‌های عمومی پی.ال. ای.[3] استفاده کرد. در این برنامه‌ریزی از مدل جامع برنامه‌ریزی دانشگاه ویسکانسین[4] استفاده نمود. البته مؤسسات یاد شده و انجمن کتابداران به این مدل جامع که براساس مدل منطقی[5] طراحی شده است، اصلاحات و اضافاتی نیز افزوده است که شامل مؤلفه‌های زیر می‌باشد: وضعیت[6]، دانش کوتاه‌مدت[7]، اقدامات کوتاه‌مدت[8]، شرایط بلندمدت[9] (Fiels, 2016). همچنین پت‌من و ویلیمنت[10] (۲۰۱۳) به‌منظور برنامه‌ریزی جهت توسعه کتابخانه‌های عمومی محلی (جامعه‌محور) هشت کتابخانه عمومی انگلستان و کانادا را به‌صورت موردی مورد مطالعه قرار دادند. این پروژه از نوامبر سال ۲۰۰۵ تا آپریل ۲۰۰۸ در دو مرحله مورد بررسی قرار گرفت. در مرحله اول: هدف بررسی مسایل زیر بود: ۱- بررسی مدل‌های توسعه جامعه برای اتصال به کتابخانه با تعیین و مشخص نمودن آنچه جامعه از کتابخانه‌ها انتظار دارد و بررسی و تعیین دیدگاه‌های جامعه جهت طراحی برنامه‌ها و خدمات به بهترین نحو. ۲- انتقال کارکرد کتابخانه‌ها به جامعه و تهیه مدل‌های تجربی، ابزار و فلسفه اینکه بتوان جامعه را به کتابخانه سوق داد و مشوق آنها برای استفاده از خدمات کتابخانه. ۳- هر کتابخانه مدل خدماتی را براساس جامعه هدف خود انتخاب خواهد کرد. در این پژوهش، تهیه یک نقشه راه برای رسیدن به فعالیت‌ها و خدمات کتابخانه‌های جامعه‌محور مورد بررسی قرار گرفت. بعد از بررسی و مقایسه برنامه‌ریزی سنتی با برنامه‌ریزی جامعه‌محور و اتمام مرحله اول، به طراحی کتابخانه مدرن و شناسایی مؤلفه‌های مهم آن پرداختند. در مرحله دوم توسعه و اجرای یک تولیکت برای انتقال مدل‌های خدماتی و مهارت‌ها به همه کتابخانه‌های کانادا تا ۲۰۰۸ تمرکز روی مخاطبان، به طورکلی هر آنچه موجب جذب اعضای جدید و توسعه مؤثر مردم به کتابخانه با استفاده از ارزیابی نوگرایی کتابخانه عمومی[11] و به‌کارگیری مدل‌های طراحی و برنامه‌ریزی جدید جهت طراحی برنامه‌ها و خدمات جذاب برای جامعه در راستای

1. Gates Foundation
2. the Impact of Academic libraries
3. PLA (public library outcome measures)
4. University of Wisconsin Extension.
http://www.uwex.edu/ces/pdande/evaluation/evallogicmodelworksheets.html
5. The Logic Model (Taylor-Powell, 2002)
6. Situation
7. Short Term Knowledge
8. Medium Term Actions
9. Long Term Conditions
10. Pateman & Williment
11. Modernsisation Review of Public libraries

پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی آنها به کار گرفته شد به‌طوری که در سال ۲۰۰۸ کتابخانه‌ها دست به برنامه-ریزی جامع برای فعالیت‌های ترویج خواندن[1] زدند (Pateman & Williment, 2013).

منظور از فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی ایران در این پژوهش، هر فعالیتی است که توسط کتابخانه جهت جذب تعداد بیشتری از مردم (جامعه غیرعضو) به کتابخانه گردیده و منجر به افزایش عضو و تشویق به خواندن گردد. در سال‌های اخیر نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، مأموریت جدیدی با عنوان «مدیریت مطالعه مردم» برای خود تعریف نموده است. در همین راستا در جهت افزایش سرانه مطالعه و این مدیریت مطالعه، فعالیت‌های فرهنگی متعددی از جمله برگزاری نشست‌های کتابخوانی، کانون‌های ادبی و جلسات نقد و بررسی، همچنین حلقه‌های مطالعاتی را ارائه می‌نماید. در واقع کتابخانه‌های عمومی ایران، فعالیت‌های فرهنگی متنوع و جذابی را در راستای ارتقاء شاخص عضویت (جذب عضو) و تشویق به خواندن، به‌منظور ترویج کتابخوانی و نهادینه کردن این امر به شکل یک عادت، اجرا می‌کنند تا موجبات افزایش سرانه مطالعه و کتابخوانی در بین مخاطبان را فراهم آورند. تنوع این فعالیت‌ها و برنامه‌ها سبب شده تا دست‌اندرکاران دچار سردرگمی شوند. با توجه به بودجه کم و نیروی انسانی محدود کتابخانه‌ها، انتخاب، طراحی و اجرای این فعالیت‌ها برای کتابخانه‌ها اهمیت پیدا می‌کنند. با در نظر گرفتن این مسائل اجرای این فعالیت‌ها قطعاً کار مشکلی است، اما چنانچه بتوان با سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی این فعالیت‌ها را مدیریت بهینه نمود، می‌توان فعالیت ترویجی اثرگذار و جذاب‌تر با امکانات کمتر طراحی نمود، شاهد نتیجه و بازدهی بیشتری در امر ترویج کتابخوانی بود (صالحی امیری، ۱۳۹۰).

در واقع کتابخانه‌های عمومی دنیا در تلاشند تا با بهره‌گیری از راهبردهای برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی را به‌خوبی مدیریت نمایند. اما متأسفانه کشور ما فاقد چنین برنامه‌ریزی جامع برای فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی است. سیاست به‌کارگیری برنامه‌ریزی در کتابخانه‌ها قطعاً نیازمند مطالعه و بررسی است، که در این پژوهش سعی شده است، به آن پرداخته شود.

«از آنجا که برنامه‌ریزی، تعیین هدف‌های درست و سپس انتخاب مسیر، راه یا وسیله روش درست و مناسب برای تأمین هدف‌ها می‌باشد.» (مرادی، ۱۳۹۰). برنامه‌ریزی فرصتی برای جامعه به‌وجود می‌آورد که بتواند نقشه راه منحصر به فردی برای نیازها، علاقه‌ها و استراتژی‌ها ایجاد نمایند و به واسطه برنامه‌ریزی استراتژیک، دولت‌های محلی و گروه‌های هنری بتوانند با کار جمعی برای یکپارچگی و انسجام فرهنگ در اجتماع گام بردارند (حاجیانی، ۱۳۹۱). بنابراین شناسایی این نقشه راه منحصربه‌فرد و برنامه‌ریزی، نیازمند

1. Promoting-Reading

بررسی دقیق می‌باشد. به همین دلیل این پژوهش سعی در بررسی دقیق این اهم دارد.

«از طرفی فرآیند برنامه‌ریزی بر مبنای اصولی پابرجاست که ازجمله مهمترین آنها عبارتند از: جامعیت، پویایی، غیرمتمرکز و مشارکتی بودن، متعهدانه بودن، واقع‌بینی و توجه به خلاقیت و نوآوری‌ها.» (میرک‌زاده، اسدی و اکبری،۱۳۹۴، ص ۶۸). همان‌طور که ذکر شد برنامه‌ریزی فرایندی پویا و خلاقانه‌ست که هر سازمانی می‌تواند متناسب با نیازهای خود، مؤلفه‌های آن‌را شناسایی کرده و در جهت توسعه و پیشبرد آن‌را به کار گیرد. چنانچه مدیران و تصمیم‌گیران بدون مطالعه و نیازسنجی بخواهند فقط با استفاده از برنامه‌ریزی‌های موجود مثلاً برنامه‌ریزی راهبردی، برنامه یک سازمان را طراحی کنند، ممکن است با شکست مواجه شوند؛ چراکه لحاظ نشدن تناسب برنامه با هدف سازمانی، عدم تطابق و توجه به نیاز جامعه هدف و خواسته‌های ذینفعان سبب عدم موفقیت خواهد شد. بنابراین شناخت انواع برنامه‌ریزی و مؤلفه‌ها و کاربرد آنها بسیار ضروری است (صالحی‌امیری، ۱۳۹۰).

بنابراین یکی از دلایل عدم موفقیت فعالیت‌های فرهنگی همین عدم شناخت و به‌کارگیری برنامه‌ریزی مناسب کتابخانه‌های عمومی، از طرفی در نظر نگرفتن نیازهای کتابخانه‌ها و دیدگاه کتابداران باشد که با وجود برگزاری فعالیت‌های فرهنگی و مناسبتی متنوع و متعددی که توسط کتابخانه‌های عمومی برگزار و اجرا می‌گردد، متأسفانه ساعت مطالعه در کشورمان همچنان پایین است. همان‌طور که یاد شد برنامه‌ریزی فرایندی پویا و خلاقانه ست که هر سازمانی می‌تواند متناسب با نیازهای خود، مؤلفه‌های آن‌را شناسایی کرده و در جهت توسعه و پیشبرد آن‌را به کار گیرد. حالا مسأله اینجاست که چه مؤلفه‌هایی مورد نیاز و متناسب برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی ایران هستند و اینکه چه مدل معین و قابل قبولی برای برنامه‌ریزی فعالیت‌های کتابخانه‌ای مناسب است، جای بحث و بررسی دارد. بنابراین در این پژوهش سعی شده است با جستجویی جامع و کامل در منابع و بررسی انواع مدل‌های برنامه‌ریزی مناسب فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی و مؤلفه‌های استفاده شده در آنها، مدل مناسبی جهت برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی ارائه گردد. بعد از شناسایی مؤلفه‌ها و تهیه لیستی از آنها، در نهایت با استفاده از نظرخواهی از مسئولین کتابخانه‌های عمومی و کارکنان صاحب‌نظر این مقوله، مؤلفه‌های اولویت‌دار نهائی متناسب کتابخانه‌های عمومی در قالب مدلی به‌منظور طراحی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی ارائه گردد.

پرسش‌های اساسی

۱) عامل‌های متناسب برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی از دیدگاه کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های

عمومی چه می‌باشند؟

۲) مدل برنامه‌ریزی متناسب فعالیت‌های فرهنگی از دیدگاه کارکنان و مسئولان کتابخانه‌های عمومی چه می‌باشد؟

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر پیمایشی و از نوع کاربردی است. جامعه این پژوهش شامل تمام کتابداران و مسئولین کتابخانه‌های عمومی ایران می‌باشد. جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی که متشکل از ۶۳۳۶ نفر (دفتر برنامه‌ریزی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، ۱۳۹۶) بود و براساس جدول کرجسی مورگان (خلعتبری، ۱۳۸۷، ص ۱۲۹) حجم نمونه ۳۵۷ نفر تعیین شد. به‌منظور حفظ پراکندگی نمونه‌ها از نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد، برای این منظور کشور ایران به پنج بخش شرق، غرب، مرکز، شمال و جنوب تقسیم شد. در جدول۱ نام استان‌ها و تعداد جامعه و نمونه کتابداران در هر یک از مناطق ارائه شده است.

جدول ۱. استان‌ها، جامعه و نمونه کتابداران

ردیف	منطقه	استان	جامعه	نمونه
۱	شرق	خراسان رضوی، خراسان جنوبی، سمنان	۵۸۵	۳۳
۲	غرب	ایلام، کردستان، کرمانشاه، لرستان، همدان، کهکیلویه و بویراحمد	۸۴۸	۴۸
۳	مرکزی	اصفهان، چهارمحال و بختیاری، قم، مرکزی، قزوین، یزد	۱۱۳۴	۶۴
۴	شمال	آذربایجان شرقی و غربی، اردبیل، البرز، تهران، خراسان شمالی، زنجان، گلستان، گیلان، مازندران	۲۳۲۰	۱۳۱
۵	جنوب	بوشهر، خوزستان، فارس، هرمزگان، کرمان، سیستان و بلوچستان	۱۴۴۹	۸۱
		جمع کل	۶۳۳۶	۳۵۷

از آنجا که احتمال می‌رفت تعدادی از پاسخ‌دهندگان، پرسشنامه‌ها را تکمیل نکنند، تعداد ۴۰۰ پرسشنامه توزیع شد. از این تعداد ۳۷۵ پرسشنامه تکمیل و مورد تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته‌ایست که براساس شناسایی مؤلفه‌های برنامه‌ریزی، با استفاده از روش کتابخانه‌ای انجام شد. مبنای تهیه پرسشنامه، مطالعه اسنادی و کتابخانه‌ای سایر پژوهش‌ها در این زمینه موضوعی از جمله کتاب مدل‌های برنامه‌ریزی بوده است (برای مثال مرادی، ۱۳۹۰) بوده است که روایی محتوایی و پایایی آن نیز تأیید شده است. روایی یا اعتبار پرسشنامه با استفاده از نظر کارشناسان و متخصصان این حوزه مورد تأیید قرار گرفت.

جهت سنجش روایی پرسشنامه حاضر از روایی محتوی بهره گرفته شد. ابتدا در روش کیفی روایی محتوی، پرسشنامه در اختیار سه نفر از کارشناسان و متخصصان این حوزه قرار گرفت و از آنان خواسته شد

تا در مورد هریک از گویه‌های پرسشنامه و میزان تناسب آن با موضوع و اهداف پژوهش نقطه نظرات و دیدگاه‌های خود را بیان دارند؛ پس از گردآوری نظرات، اصلاحات نکات یادشده صورت گرفت. اما در روش کمی از دو ضریب نسبی روایی محتوی[1] (CVR) و شاخص روایی محتوی[2] (CVI) استفاده گردید. نتایج حاصله در مورد ۲۰ نفر از کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی در این زمینه نشان داد که مقدار ضریب نسبی روایی محتوای ۲۵ گویه از ۳۲ گویه پرسشنامه در دامنه بین ۰/۸ تا ۱ قرارگرفته که از مقدار ضریب بحرانی ۰/۴۲ بالاتر بوده‌اند، با این وجود مقدار ضریب نسبی روایی محتوای ۷ گویه از مقدار ضریب بحرانی پایین‌تر به‌دست آمده و حذف گردیدند. بنابراین روایی محتوای ۲۵ گویه پرسشنامه مورد تأیید گرفتند. همچنین یافته‌ها بیانگر آن بودند که شاخص روایی محتوای گویه‌های پرسشنامه برابر ۱ می‌باشند که از مقدار استاندارد ۰/۷۹ بالاتر بوده، و لذا روایی محتوای هر ۲۵ گویه پرسشنامه نیز مورد تأیید گرفتند. به‌منظور مشخص نمودن پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ بهره گرفته شد که نتایج به‌دست آمده با ۲۵ گویه در مورد ۲۰ کتابدار و مسئول کتابخانه‌های عمومی این امر حاکی از آن بود که مقدار ضریب آلفا برابر با ۰/۹۴۴ می‌باشد که ضریب بالایی محسوب می‌گردد.

سپس برای مشخص نمودن مؤلفه‌های متناسب به‌کارگیری در برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی از دیدگاه کتابداران و مسئولان این کتابخانه‌ها پرسشنامه تهیه شده بین آنها توزیع گردید. بعد از جمع‌آوری اطلاعات، برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آزمون تحلیل عاملی در نرم‌افزار اس.پی.اس.اس، جهت تحلیل اکتشافی و نرم‌افزار آموس جهت تحلیل عاملی تائیدی استفاده شده است. هدف اصلی این پژوهش، بررسی و تحلیل عاملی مؤلفه‌های برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. این پژوهش بر حسب هدف، در رده تحقیقات کاربردی و از نظر روش انجام در رده تحقیقات توصیفی است. جهت دستیابی به اهداف، در تحلیل عاملی برای بررسی کفایت نمونه‌گیری از معیار KMO[3] استفاده شد. همچنین برای بررسی وجود الگوی همبستگی بین گویه‌های پرسشنامه و اطمینان از اینکه تحلیل عاملی قابل اجرا است، از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد. این آزمون در مورد ماتریس همبستگی که پایه تحلیل عاملی است، بررسی می‌کند که آیا ماتریس همانی است (یعنی عناصر قطر اصلی برابر ۱ و عناصر خارج قطر اصلی برابر صفر است) یا خیر. در صورتی که ماتریس همبستگی بین گویه‌ها، یک ماتریس همانی باشد، یعنی بین گویه‌ها رابطه همبستگی وجود ندارد. در این حالت آزمون بارتلت معنی‌دار نشده و تحلیل عاملی برای داده‌ها مناسب نمی‌باشد.

1. Content Validity Ratio
2. Content Validity Index
3. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequancy

اما در صورتی که بین گویه‌ها رابطه همبستگی وجود داشته باشد، ماتریس همانی نبوده و آزمون بارتلت معنی‌دار خواهد بود. در این شرایط می‌توان از تحلیل عاملی استفاده نمود. همچنین برای تحلیل عاملی داده‌ها از روش مؤلفه‌های اصلی با چرخش واریماکس استفاده گردید. برای تعیین تعداد عامل‌های اصلی از سه روش استفاده شد: الف) ارزش ویژه ب) نسبت واریانس تبیین شده توسط هر عامل و ج) نمودار ارزش‌های ویژه (سنگ‌ریزه) (Raykov & Marcoulides, 2008).

براساس نتایج تحلیل عاملی اکتشافی ۲۵ گویه پرسشنامه در ۳ عامل پنهان خلاصه گردید. جهت برنامه‌ریزی، فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی بود. پس از استخراج عامل‌ها در تحلیل اکتشافی، از تحلیل عاملی تائیدی برای تعیین میزان مناسبت تحلیل اکتشافی و همچنین عامل‌های پنهان استخراج شده از آن استفاده گردید. برای اجرای این تحلیل از نرم‌افزار آماری ایموس استفاده شد. این نرم‌افزار در حقیقت یک بسته افزودنی به نرم‌افزار اس. پی. اس. اس. است که به‌منظور اجرای تحلیل عاملی تائیدی، تحلیل مسیر و مدل‌سازی معادلات ساختاری کواریانس-محور تدوین شده است. با توجه به عدم برقراری شرط نرمالیتی چندمتغیره، از روش بوت-استرپ (خودگردان سازی) استفاده شد (قاسمی،۱۳۹۲).

یافته‌های پژوهش

وضعیت جامعه‌شناختی جامعه تحقیق

وضعیت سابقه کار و درجات تحصیلی نشان داد.

جدول ۲. فراوانی و درصد سابقه کار کتابداران موردمطالعه در کتابخانه‌های عمومی ایران

ویژگی‌های آماری / سابقه کار به سال	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصدتراکمی
کمتر از ۵	۹۰	۲۴	۲۴/۱	۲۴/۱
۶ تا ۱۰	۸۰	۲۱/۳	۲۱/۴	۴۵/۵
۱۱ تا ۱۵	۷۲	۱۹/۲	۱۹/۳	۶۴/۷
۱۶ تا ۲۰	۶۳	۱۶/۸	۱۶/۸	۸۱/۶
۲۱ تا ۲۵	۵۵	۱۴/۷	۱۴/۷	۹۶/۳
۲۶ و بیشتر	۱۴	۳/۷	۳/۷	۱۰۰
بدون پاسخ	۱	۰/۳		
جمع کل	۳۷۵	۱۰۰	۱۰۰	

بنا بر نتایج به‌دست آمده از جدول ۲، از میان ۳۷۵ کتابدار مورد مطالعه در کتابخانه‌های عمومی ایران، در حدود ۲۴/۱ درصد (۹۰ نفر) با بیشترین آمار عنوان نموده بودند که کمتر از پنج سال سابقه کاردارند.

جدول ۳. فراوانی و درصد میزان تحصیلات کتابداران موردمطالعه در کتابخانه‌های عمومی ایران

ویژگی‌های آماری / میزان تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	درصد معتبر	درصد تراکمی
فوق‌دیپلم	۱۷	۴/۵	۴/۵	۴/۵
لیسانس	۲۱۴	۵۷/۱	۵۷/۱	۶۱/۶
فوق‌لیسانس	۱۳۹	۳۷/۱	۳۷/۱	۹۸/۷
دکتری	۵	۱/۳	۱/۳	۱۰۰
جمع کل	۳۷۵	۱۰۰	۱۰۰	

نتایج به‌دست آمده از جدول ۳ بیانگر آن است که از میان ۳۷۵ کتابدار مورد مطالعه در کتابخانه‌های عمومی ایران، بیش از نیمی یعنی ۵۷/۱ درصد (۲۱۴ نفر) دارای مدرک لیسانس بوده‌اند.

تحلیل عاملی اکتشافی: پیش از انجام تحلیل عاملی جهت کسب اطمینان نسبت به کفایت نمونه‌برداری از معیار KMO و همچنین برای مشخص نمودن همانی نبودن ماتریس همبستگی که پایه تحلیل عاملی قرار می‌گیرد، نتایج آزمون کرویت بارتلت در جدول ۴ گزارش شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون کفایت نمونه‌برداری و کرویت ماتریس همبستگی

آزمون‌ها	ویژگی‌های آماری	
KMO	کفایت نمونه‌گیری	۰/۹۴
آزمون کرویت بارتلت	مجذورکای تقریبی	۷۲۱۴/۵۵
	درجه آزادی	۳۰۰
	احتمال خطا	۰/۰۰۰

با توجه به اینکه اندازه کفایت نمونه‌گیری برابر ۰/۹۴ محاسبه گردیده و ارزش موجهی داشته و همچنین آزمون کرویت بارتلت نیز در سطح P<۰/۰۱ معنادار شده است، از این‌رو می‌توان نتیجه گرفت که تحلیل عاملی برای این مطالعه قابل اجرا می‌باشد.

پرسش اول پژوهش «عامل‌های متناسب برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی از دیدگاه کتابداران و مسئولان کتابخانه‌های عمومی چه می‌باشند؟» بود. داده‌های آماری را نشان می‌دهد: به‌منظور تعیین تعداد مناسب عامل استخراج شده از دو روش ارزش ویژه عامل‌های استخراج شده و همچنین نسبت واریانس تبیین شده توسط هر عامل استفاده شد. در جدول ۵ مشخصه‌های آماری «عامل‌های اولیه (قبل از چرخش)» شامل ارزش ویژه و درصد واریانس تبیین شده ارائه شده است.

جدول ۵. مشخصه‌های آماری عامل‌های اولیه با روش مؤلفه‌های اصلی

عامل	اشتراک	عامل	ارزش ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
۱	۰/۶۴	۱	۱۱/۰۵	۴۴/۱۸	۴۴/۱۸
۲	۰/۷۵	۲	۴/۰۱	۱۶/۰۴	۶۰/۲۳
۳	۰/۷۱	۳	۱/۲۶	۵/۰۳	۶۵/۲۶
۴	۰/۶۱	۴	۰/۹۹	۳/۹۶	۶۹/۲۲
۵	۰/۴۸	۵	۰/۸	۳/۱۸	۷۲/۴
۶	۰/۵۷	۶	۰/۷۳	۲/۹۳	۷۵/۳۳
۷	۰/۵۵	۷	۰/۶۸	۲/۷	۷۸/۰۳
۸	۰/۷	۸	۰/۵۶	۲/۲۲	۸۰/۲۵
۹	۰/۶۵	۹	۰/۵۱	۲/۰۵	۸۲/۳
۱۰	۰/۷۵	۱۰	۰/۴۸	۱/۹۱	۸۴/۲۲
۱۱	۰/۶۵	۱۱	۰/۴۴	۱/۷۵	۸۵/۹۶
۱۲	۰/۷	۱۲	۰/۴	۱/۶۲	۸۷/۵۸
۱۳	۰/۵۶	۱۳	۰/۳۵	۱/۴	۸۸/۹۷
۱۴	۰/۷۷	۱۴	۰/۳۲	۱/۲۷	۹۰/۲۴
۱۵	۰/۷	۱۵	۰/۳۱	۱/۲۳	۹۱/۴۶
۱۶	۰/۷۴	۱۶	۰/۲۹	۱/۱۷	۹۲/۶۳
۱۷	۰/۷۶	۱۷	۰/۲۷	۱/۰۹	۹۳/۷۳
۱۸	۰/۶۵	۱۸	۰/۲۶	۱/۰۳	۹۴/۷۶
۱۹	۰/۶۱	۱۹	۰/۲۴	۰/۹۷	۹۵/۷۳
۲۰	۰/۷	۲۰	۰/۲۲	۰/۸۶	۹۶/۵۹
۲۱	۰/۶	۲۱	۰/۲۱	۰/۸۲	۹۷/۴۱
۲۲	۰/۷۴	۲۲	۰/۱۹	۰/۷۵	۹۸/۱۷

۲۳	۰/۵۳	۲۳	۰/۱۷	۰/۶۹	۹۸/۸۵
۲۴	۰/۷۳	۲۴	۰/۱۶	۰/۶۲	۹۹/۴۷
۲۵	۰/۴۹	۲۵	۰/۱۳	۰/۵۳	۱۰۰

همچنان که ملاحظه می‌گردد، با توجه به اینکه ماتریس عاملی چرخش نایافته و بارهای عاملی آن ساختاری با معنا به‌دست نمی‌دهند، از این‌رو عامل‌های استخراج شده بر پایه روش مؤلفه‌های اصلی و با استفاده از چرخش واریماکس به محورهای جدید منتقل گردید. در جدول ۶ مشخصه‌های نهایی سه عامل اصلی مقیاس ارائه شده است.

جدول ۶. مشخصه‌های نهایی آماری بر پایه پردازش سه عامل با ارزش ویژه بالاتر از یک

عوامل	ارزش ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
عامل اول	۸/۷۲	۳۴/۸۸	۳۴/۸۸
عامل دوم	۵/۰۸	۲۰/۳۴	۵۵/۲۲
عامل سوم	۲/۵۱	۱۰/۰۴	۶۵/۲۶

همانگونه که نتایج حاصل از جدول ۶ نشان می‌دهد، عامل اول با ارزش ویژه ۸/۷۲ به‌تنهایی در حدود ۳۴/۸۸ درصد واریانس را تبیین می‌نماید. در مرتبه بعد، عامل دوم با ارزش ویژه ۵/۰۸ توانسته است در حدود ۲۰/۳۴ درصد واریانس را تبیین کند؛ و در نهایت نتایج بیانگر آن بود که هر سه عامل بر روی هم برابر با ۶۵/۲۶ درصد واریانس را تبیین می‌کنند.

در جدول ۷ بارهای عاملی، گویه‌های پرسشنامه بر ۳ عامل استخراج شده، ارائه می‌گردد.

جدول ۷. ماتریس بارهای عاملی گویه‌ها روی عامل‌های استخراج شده و دوران یافته به روش واریماکس

عوامل / گویه‌ها	عامل اول	عامل دوم	عامل سوم
۱			۰/۷۲
۲			۰/۷۷
۳			۰/۷۲
۴	۰/۷۲		
۵		۰/۵۲	
۶		۰/۶۸	
۷	۰/۶۲		
۸		۰/۸۲	

۹	۰/۷۸		
۱۰	۰/۸۶		
۱۱	۰/۷۹		
۱۲	۰/۸۱		
۱۳		۰/۶۳	
۱۴	۰/۸۶		
۱۵	۰/۷۸		
۱۶		۰/۸۶	
۱۷		۰/۸۵	
۱۸	۰/۷۹		
۱۹		۰/۷۸	
۲۰	۰/۸		
۲۱	۰/۶۴		
۲۲	۰/۸۳		
۲۳		۰/۶۳	
۲۴	۰/۸۲		
۲۵		۰/۴۴	

نتایج به‌دست آمده از ماتریس بارهای عاملی، عامل‌های چرخش یافته مقیاس مدل برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی حاکی از آن بود که:

۱) عامل اول دارای ۱۳ گویه با دامنه بار عاملی بین ۰/۶۲ تا ۰/۸۶ بوده است. ماهیت گویه‌های موجود در این عامل یعنی گویه‌های ۴، ۷، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۸، ۲۰، ۲۱، ۲۲ و ۲۴، معرف «بررسی دقیق وضعیت بیرونی و تجزیه‌وتحلیل و شناخت دقیق آنها» است.

۲) عامل دوم دارای ۹ گویه با دامنه بار عاملی بین ۰/۴۴ تا ۰/۸۶ بوده است. ماهیت گویه‌های موجود در این عامل یعنی گویه‌های ۵، ۶، ۸، ۱۳، ۱۶، ۱۷، ۱۹، ۲۳ و ۲۵، معرف «**بررسی** منابع موجود و وضعیت داخلی» است .

۳) عامل سوم دارای ۳ گویه با دامنه بار عاملی بین ۰/۷۲ تا ۰/۷۷ بوده است. ماهیت گویه‌های موجود در آن عامل یعنی گویه‌های ۱، ۲ و ۳، معرف «زیرساخت (اساسی) تعیین زیرساخت‌ها براساس نیازها و منابع موجود و تأیید عملیاتی شدن» است.

بنابراین عوامل سه‌گانه فوق را می‌توان به ترتیب ۱. بررسی دقیق وضعیت بیرونی و تجزیه‌وتحلیل و

شناخت دقیق آنها ۲. بررسی منابع موجود و وضعیت داخلی ۳. زیرساخت (اساسی) تعیین زیرساخت‌ها براساس نیازها و منابع موجود و تأیید عملیاتی شدن نام‌گذاری کرد.

بعد از نتایج تحلیل عاملی اکتشافی، که به استخراج سه عامل بالا انجامید. جهت تائید مدل برنامه‌ریزی از تحلیل عاملی تائیدی با ضرایب استاندارد استفاده شده است.

تحلیل عامل تائیدی

پرسش دوم پژوهش «مدل برنامه‌ریزی متناسب فعالیت‌های فرهنگی از دیدگاه کارکنان و مسئولان کتابخانه‌های عمومی چه می‌باشد؟» بود. جدول ۸ داده‌های آماری را نشان می‌دهد:

به‌منظور بررسی مناسبت مدل حاصل از تحلیل عامل اکتشافی، از تحلیل عاملی تائیدی مرتبه اول با کوواریانس استفاده گردید. در این تحلیل ۲۵ گویه پرسشنامه روی ۳ عامل پنهان بار شده و بین سه عامل پنهان، کوواریانس در نظر گرفته شد. در مجموع ۵۳ متغیر شامل ۲۵ متغیر مشاهده شده (گویه‌های پرسشنامه) و ۲۸ متغیر پنهان (واریانس گویه‌ها و سه عامل پنهان) در مدل حضور داشتند. همچنین ۲۵ متغیر درونی و ۲۸ متغیر بیرونی بودند. ۸۱ پارامتر در مدل حضور داشت که از این تعداد ۲۸ مورد ثابت شده و ۵۳ پارامتر برای برآورد آزاد بودند. هیچ‌یک از پارامترهای آزاد، مقید نبودند. با توجه به عدم برقراری شرط نرمالیتی چند متغیره بین گویه‌ها، از روش بوت–استرپ برای برازش مدل استفاده شد.

مقدار آماره کای دو (مجذور کا) ۱۵۷۹/۷ و درجه آزادی آن ۲۷۲ بود، که ازنظر آماری معنی‌دار است. حجم نمونه و عدم برقراری نرمالیتی چندگانه باعث بزرگ شدن آماره کای دو می‌شود. جهت حذف اثر حجم نمونه، از کای دو نسبی استفاده گردید. شوماخرولومکس مقادیر بین ۱ تا ۵ را برای کای دو نسبی مناسب می‌دانند. کای دو نسبی برای مدل حاضر ۵/۸ بود که نزدیک به مقدار مناسب بوده است. لازم به یادآوری است که عدم برقراری شرط نرمالیتی چندمتغیره، مقدار کای دو و در نتیجه کای دو نسبی را به شدت افزایش می‌دهد. سایر شاخص‌های برازش در جدول ۸ گزارش شده است (قاسمی،۱۳۹۲).

جدول ۸ . شاخص‌های برازش مدل برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی

شاخص‌ها		مدل برازش شده	مدل اشباع	مدل استقلال
برازش مطلق	کای دو (CMIN)	۱۵۷۹/۷	< ۰/۰۰۱	۷۳۹۵/۸
	کای دو نسبی (CMIN/DF)	۵/۸		۲۴/۷
	ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	۰/۱۵	<۰/۰۰۱	۰/۵۴

	نیکویی برازش (GFI)	۰/۷۳	۱	۰/۱۷
	نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	۰/۶۷		۰/۱۰
برازش تطبیقی	بنتلر-بونت به هنجار NFI (Delta1)	۰/۷۹	۱	۰
	برازش نسبی RFI (rho1)	۰/۷۶		۰
	برازش افزایشی IFI (Delta2)	۰/۸۲	۱	۰
	توکر-لویس TLI (rho2)	۰/۸۰		۰
	برازش تطبیقی CFI	۰/۸۲	۱	۰
برازش مقتصد	نسبت مقتصد بودن PRATIO	۰/۹۱	<۰/۰۰۱	۱
	برازش هنجار شده مقتصد PNFI	۰/۷۱	<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱
	تطبیقی مقتصد PCFI	۰/۷۴	<۰/۰۰۱	<۰/۰۰۱

با مقایسه شاخص‌های برازش مطلق مدل برازش شده با مقادیر متناظر مدل استقلال و مدل اشباع در جدول ۸، مشاهده می‌گردد که شاخص‌های مدل برازش شده به مدل اشباع نزدیک‌تر هستند. بر این اساس مدل نسبتاً مناسب می‌باشد. برای شاخص‌های تطبیقی، مقادیر بزرگ‌تر از ۰/۹۵ به معنای برازش بسیار خوب و مقادیر بین ۰/۹ تا ۰/۹۵ به معنای برازش قابل قبول است. در مدل حاضر، شاخص‌های تطبیقی کمتر از ۰/۹بوده‌اند. ازآنجاکه مبنای محاسبه شاخص‌های تطبیقی، آماره کای دو است، انحراف از نرمالیتی چند متغیره باعث بزرگ شدن آماره کای دو شده و درنتیجه این امر سبب کم برآورد گردیدن شاخص‌های تطبیق شده است. برای شاخص‌های مقتصد، مقادیر بیشتر از ۰/۵ یا ۰/۶ مناسب می‌باشد. در مدل حاضر تمام شاخص‌های مقتصد نشانگر برازش مناسب هستند. نمودار ۱ مدل برازش شده را به‌همراه واریانس‌ها، کوواریانس‌ها و وزن‌های رگرسیونی استاندارد نشده نشان می‌دهد.

در جدول ۹ وزن‌های رگرسیونی استاندارد نشده و استانداردشده هریک از سه عامل استخراج شده بر روی گویه‌های متناظر آورده شده است.

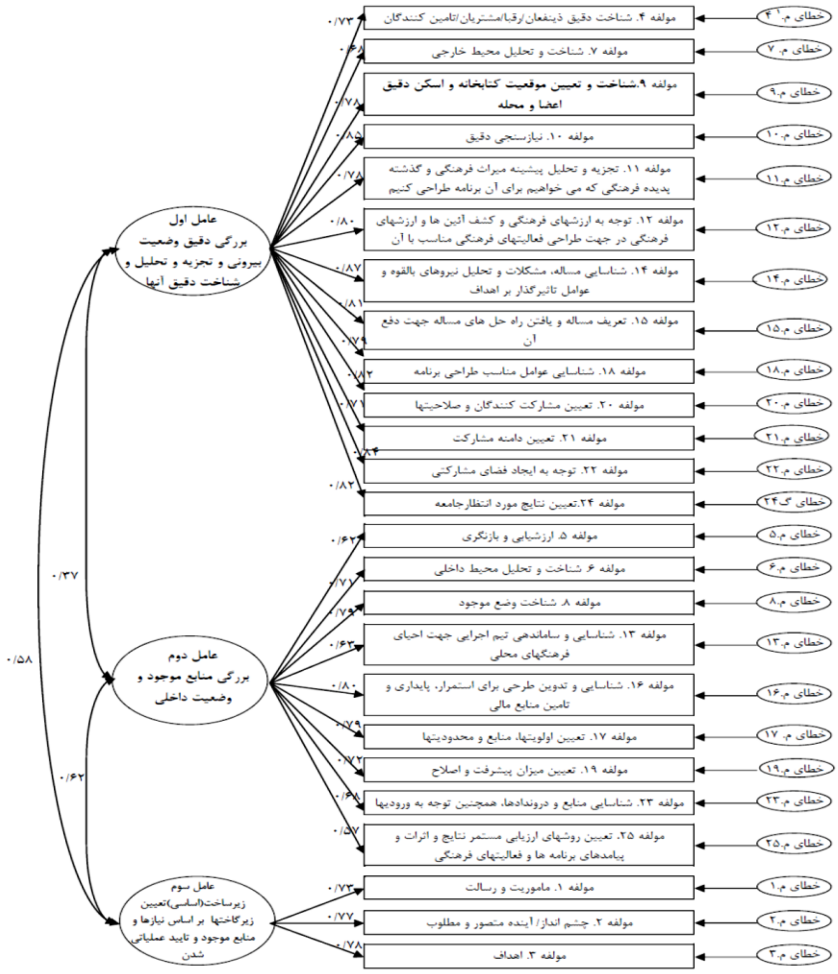
جدول ۹ . وزن‌های رگرسیونی استاندارد نشده و استانداردشده هریک از عامل‌ها بر روی گویه‌های متناظر

عامل‌ها	گویه‌ها	برآورد استاندارد نشده	انحراف معیار	نسبت بحرانی	برآورد استاندارد شده	برچسب مقدار احتمال
عامل ۱	۴	۱			۰/۷۳۲	
	۷	۰/۹۶۴	۰/۰۷۳	۱۳/۲۴۷	۰/۶۷۹	***
	۹	۱/۰۳۷	۰/۰۶۸	۱۵/۳۲۲	۰/۷۷۸	***

	۱۰	۱/۱۳۴	۰/۰۶۷	۱۶/۸۶۷	۰/۸۴۹	***
	۱۱	۱/۰۵۷	۰/۰۶۹	۱۵/۳۵۵	۰/۷۷۹	***
	۱۲	۰/۹۹۲	۰/۰۶۳	۱۵/۷۴۶	۰/۷۹۷	***
	۱۴	۱/۱۶۴	۰/۰۶۷	۱۷/۲۹۰	۰/۸۶۹	***
	۱۵	۰/۹۹۴	۰/۰۶۲	۱۶/۰۳۷	۰/۸۱۱	***
	۱۸	۱/۰۴۸	۰/۰۶۷	۱۵/۵۶۰	۰/۷۸۹	***
	۲۰	۱/۰۷۷	۰/۰۶۶	۱۶/۱۹۸	۰/۸۱۸	***
	۲۱	۱/۸۰۷	۰/۰۵۸	۱۳/۸۳۲	۰/۷۰۷	***
	۲۲	۱/۱۸۶	۰/۰۷۲	۱۶/۵۶۲	۰/۸۳۵	***
	۲۴	۱/۰۷۱	۰/۰۶۶	۱۶/۱۲۶	۰/۸۱۵	***
عامل ۲	۵	۱			۰/۶۱۷	
	۶	۱/۱۲۶	۰/۰۹۹	۱۱/۳۹۵	۰/۷۱۴	***
	۸	۱/۴۵۵	۰/۱۱۸	۱۲/۲۸۶	۰/۷۹۳	***
	۱۳	۱/۲۴۸	۰/۱۲۱	۱۰/۳۳۵	۰/۶۲۹	***
	۱۶	۱/۵۸۰	۰/۱۲۸	۱۲/۳۶۶	۰/۸۰۱	***
	۱۷	۱/۶۴۱	۰/۱۳۴	۱۲/۲۸۷	۰/۷۹۳	***
	۱۹	۱/۲۷۶	۰/۱۱۲	۱۱/۴۳۳	۰/۷۱۸	***
	۲۳	۱/۰۳۱	۰/۰۹۴	۱۱/۰۱۶	۰/۶۸۳	***
	۲۵	۰/۸۶۹	۰/۰۹۱	۹/۵۲۳	۰/۵۶۸	***
عامل ۳	۱	۱			۰/۷۲۹	
	۲	۱/۰۵۸	۰/۰۸۰	۱۳/۱۷۹	۰/۷۷۳	***
	۳	۱/۰۸۰	۰/۰۸۱	۱۳/۲۵۲	۰/۷۸۰	***

نتایج به‌دست آمده از جدول ۹ حاکی از آن است که برآورد پارامترها با سه عامل و ۲۵ گویه، برازندگی مدل نسبتاً قابل قبولی را ارائه داده است. ضرایب استانداردشده در این زمینه نشان‌دهنده آن بود که تمامی گویه‌ها در سطح $P<$ ۰/۰۱ معنادار بوده‌اند. با توجه به نتایج جدول ۹، در عامل اول نیرومندترین سازه مربوط به گویه ۳۰ بوده (۰/۸۷) و پس از آن گویه ۲۱ قرار داشته است (۰/۸۵). این در حالی است که در عامل دوم قوی‌ترین سازه به گویه ۳۲ تعلق داشته (۰/۸)، و در نهایت در عامل سوم نیز نیرومندترین سازه متعلق به گویه ۳ بوده است (۰/۷۸). بارهای عامل‌های استاندارد نشده یا وزن‌های رگرسیون استاندارد نشده

و واریانس متغیرهای پنهان (شامل عامل‌ها و جملات خطا) در جدول ۹ ارائه شده است و جهت طولانی نشدن مبحث، نمودار مربوطه گزارش نگردید. در نمودار ۱ مدل برازش شده به‌همراه ضرایب استاندارد نشان داده شد.



[1] مولفه (گویه پرسشنامه)

نمودار ۱ . مدل برازش شده را به‌همراه ضرایب استاندارد شده

نتیجه

در پاسخ به پرسش اول و دوم پژوهش درباره شناسایی عامل‌ها و تعیین مدل برنامه‌ریزی متناسب

فعالیت‌های فرهنگی از دیدگاه کارکنان و مسئولان کتابخانه‌های عمومی، نتایج تحلیل عاملی نشان از سه عامل و ۲۵ مؤلفه جهت برنامه‌ریزی فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌های عمومی بوده است. بعد از دسته‌بندی ۲۵ مؤلفه به سه عامل، این سه عامل عبارتند از: عامل اول یعنی بررسی دقیق وضعیت بیرونی کتابخانه‌های عمومی و تجزیه‌وتحلیل و شناخت دقیق آنها شامل ۱۳ گویه (شناخت دقیق ذینفعان/رقبا/مشتریان/ تأمین‌کنندگان؛ شناخت و تحلیل محیط خارجی؛ شناخت و تعیین موقعیت کتابخانه و اسکن دقیق اعضا و محله نیازسنجی دقیق؛ تجزیه‌وتحلیل پیشینه میراث فرهنگی و گذشته پدیده فرهنگی که می‌خواهیم برای آن برنامه طراحی کنیم؛ توجه به ارزش‌های فرهنگی و کشف این آئین‌ها در جهت طراحی فعالیت‌های فرهنگی مناسب با آن؛ شناسایی مسأله، مشکلات و تحلیل نیروهای بالقوه و عوامل تأثیرگذار بر اهداف؛ تعریف مسأله و یافتن راه‌حل‌های مسأله جهت دفع آن؛ شناسایی عوامل مناسب طراحی برنامه؛ تعیین مشارکت‌کنندگان و صلاحیت‌ها؛ تعیین دامنه مشارکت؛ توجه به ایجاد فضای مشارکتی؛ تعیین نتایج مورد انتظار جامعه)، عامل دوم یعنی بررسی منابع موجود و وضعیت داخلی کتابخانه‌های عمومی شامل ۹ گویه (ارزشیابی و بازنگری؛ شناخت و تحلیل محیط داخلی؛ شناخت وضع موجود؛ شناسایی و ساماندهی تیم اجرایی جهت احیای فرهنگ‌های محلی؛ شناسایی و تدوین طرحی برای استمرار، پایداری و تأمین منابع مالی؛ تعیین اولویت‌ها، منابع و محدودیت‌ها؛ تعیین میزان پیشرفت و اصلاح؛ شناسایی منابع و دروندادها، همچنین توجه به ورودی‌ها؛ تعیین روش‌های ارزیابی مستمر نتایج و اثرات و پیامدهای برنامه‌ها و فعالیت‌های فرهنگی) و عامل سوم زیرساخت: تعیین زیرساخت‌ها براساس نیازها و منابع موجود و تأیید عملیاتی شدن آن شامل سه گویه (مأموریت و رسالت؛ چشم‌انداز/آینده متصور و مطلوب؛ اهداف). این نتیجه با پژوهشی با عنوان طراحی مدل استراتژی در کتابخانه‌ها همخوانی دارد. به‌طوری‌که در آنجا نیز عامل‌های اساسی مدل برنامه‌ریزی عبارت بودند از: طراحی موقعیت کتابخانه[1]: شامل شناسایی دقیق کتابخانه، اعضای کتابخانه و طراحان، بررسی محیط کتابخانه[2]: فرآیند شناسایی دقیق محیط بیرون و داخل کتابخانه، تحلیل دقیق فرصت‌ها و تهدیدها و عوامل درونی و بیرونی کتابخانه[3]، طراحی دقیق برنامه‌ای واحد[4]: شامل تعیین بودجه، اهداف، مأموریت‌ها و برنامه‌های سازمان، به تائید رساندن این اهداف و مأموریت‌ها از دید کاربران و ذینفعان کتابخانه[5] (Owns, 2002).

1. Positioning the Architects
2. Scanning the Envierment
3. Analyzing Structure Options
4. Desining Unit Plan
5. Accepting the Agenda

همچنین این تحقیق با تحقیق جرمانو، استرچ و استفنسون[1] (۲۰۱۲)، نیز همخوانی دارد، به‌طوری‌که در آنجا نیز برای برنامه‌ریزی فعالیت‌های کتابخانه‌ای، بررسی دقیق وضعیت بیرونی کتابخانه و تجزیه‌وتحلیل و شناخت دقیق آنها به‌کارگیری تاکتیک‌هایی نظیر اسکن‌های محیطی، ایجاد ارزش مشتری و ارتقای منافع منحصربه‌فرد کاربران و جامعه؛ همچنین بررسی منابع موجود و وضعیت داخلی کتابخانه مورد توجه بوده است.

این نتیجه با تحقیق ویتلی[2] (۲۰۱۳) در خصوص برنامه‌ریزی خدمات جامعه‌محور هم‌خوانی دارد. به‌طوری‌که در آن تحقیق نیز کتابخانه عمومی ادمونتون[3] در سال ۲۰۰۵ کمیته‌ای برای مشخص کردن فلسفه به‌کارگیری مدل برنامه‌ریزی خدمات جامعه‌محور[4] تشکیل داد، در نتیجه بر این اساس گویه‌های برنامه استراتژی سال ۲۰۰۶ تا ۲۰۱۰ مشخص شد (Wheatley, 2013). در این برنامه‌ریزی تمرکز روی جامعه است در آنجا نیز مؤلفه‌های برنامه‌ریزی عبارت بودند از: نیازسنجی جامعه، تعیین دقیق نیازهای جامعه، تشخیص مشکلات و مسائل گروه‌ها و جامعه (تعیین دقیق گروه‌ها)، تعیین دقیق سطح مشارکت اجتماعی آنها[5]، همچنین ارزیابی، نتایج، تأثیرات (Wheatley, 2013). همچنین این تحقیق با تحقیق دنهام[6] (۲۰۰۸) نیز همخوانی دارد. به‌طوری که در آنجا نیز برای برنامه‌ریزی فعالیت‌های کتابخانه‌ای لوا[7]، نیازسنجی دقیق از مؤلفه‌های اولیه برنامه‌ریزی بوده است. همانگونه که مشاهده شد این تحقیقات نیز مؤلفه نیازسنجی و شناخت دقیق ذینفعان و جامعه، ارزیابی و بیانیه مأموریت، اهداف توسعه برنامه‌های کتابخانه جزء مؤلفه‌ها بوده‌اند. این نتیجه نیز با تحقیق درسانگ، گراس و لزلی[8] (۲۰۰۶) در خصوص برنامه‌ریزی جهت توسعه فرهنگ عمومی محلی (مشتری محور) نه کتابخانه از جمله کتابخانه‌های اکلند[9]، فیلادلفیلا[10]، بندفورت[11]، بالتیمور[12] در سال ۲۰۰۵ برای طراحی خدمات جوانان از طریق برنامه‌ریزی و ارزیابی برآمدمحور[13] همخوانی دارد. به‌طوری که در آن تحقیق نیز، مؤلفه جمع‌آوری اطلاعات مربوط به جامعه و جمعیت و شناخت دقیق آنها مورد توجه قرار داشت به‌گونه‌ای که نیازسنجی دقیق جمعیت، تعیین گروه‌ها و زیرگروه‌های هدف، همچنین تعیین سطح

1. Germano, Stretch & Stephenson
2. Wheatley
3. Edmonton Public Library
4. Community-Led Service Philosophy
5. Levels of Community Engagement
6. Donham
7. Lowa School Library Program Guidelines
8. Dresang, Gross & Leslie
9. Oakland Public library
10. Free library of Philadelphia
11. Fortbend County library
12. Baltimore
13. Youth Services Through Outcome-based Planning and Evaluation

سنی جهت طراحی متناسب برنامه‌ها با سن، همچنین جمع‌آوری اطلاعات، توسعه برنامه‌ها و خدمات، تعیین نتایج، ارزیابی مستمر، مأموریت، نقش خدمات، بحث و شناسایی نقاط قوت داخلی کتابخانه و تجزیه‌وتحلیل محیط بیرونی کتابخانه و فرصت‌ها و تهدیدها از مؤلفه‌ها بودند.

به طورکلی با توجه به نتایج این تحقیق، همچنین با توجه به تعریف فعالیت‌های فرهنگی یا برنامه‌های کتابخانه‌ای[1] که عبارت است از: یک فعالیت یا رویدادی است (یا رویدادها یا سری فعالیت‌هایی) هستند که به‌وسیله یک کتابخانه برای سودرسانی به مشتریان[2] طراحی و برنامه‌ریزی می‌شوند. نظیر نمایشگاه‌های کتاب، باشگاه کتاب[3] (Reitz, 2014). این فعالیت‌های فرهنگی برای تمام افراد جامعه اعم از اعضای کتابخانه و افراد غیر عضو برگزار می‌گردد. بنابراین طبق این تعریف جهت برنامه‌ریزی مناسب، حتی قبل از مشخص شدن اهداف و مأموریت‌ها در برنامه‌ریزی، شناسایی جامعه و نیازهای دقیق آنها، کشف آئین‌ها و فرهنگ این جمعیت بسیار ضروری و حیاتی است. همانگونه که در مدل ا.بی.پی.ای[4] «پنج گام برنامه‌ریزی و ارزشیابی برآمدمحور کتابخانه‌های عمومی»، تمرکز اصلی بر جامعه است نه کتابخانه. پاسخگو بودن به علایق و نیازهای جامعه، عامل اصلی محبوبیت نزد اعضای آن جامعه است. با نیازسنجی دقیق از اعضا و جامعه اطلاعات ارزشمندی درباره چگونگی برآوردن نیازها و خواسته‌ها به‌دست می‌آید، به‌عنوان راهنمایی در بازنگری برنامه‌ها و خدمات قبلی و راه‌اندازی خدمات جدید خواهد بود (گراس، مدیاویلا، و والتر، ۱۳۹۵، ص ۳۶).

ویژگی بارز و برجسته این مدل، همانند مدل‌های برنامه‌ریزی کتابخانه عمومی ادمونتون و کتابخانه‌های اکلند، جامعه‌محور بودن این مدل است. طبق این مدل قبل از برنامه‌ریزی توجه به پیشینه جمعیت و گروه‌های قومی محله‌ای که کتابخانه در آن واقع شده، همچنین توجه به دیدگاه‌های فرهنگی، توجه به رویکردهای شناسایی و کشف ارزش‌های فرهنگی، همچنین تعیین دیدگاه‌های فرهنگی به‌منظور مشخص نمودن انتظارات فرهنگ جامعه از کتابخانه، در راستای تغییرات اساسی در فعالیت‌ها و خدمات در سرآمد قرار خواهد گرفت، تا برنامه‌ریزی کامل و متناسب فرهنگی طراحی گردد. همچنین با نیازسنجی دقیق جمعیت، تعیین گروه‌ها و زیرگروه‌های هدف، همچنین تعیین سطح سنی جهت طراحی متناسب برنامه‌ها با سن، همچنین جمع‌آوری اطلاعات، مشتری محوری را به‌همراه خواهد آورد.

1. Programs “an Activity or Event (or series of events) Scheduled by a library for the Benefit of its Patrons
2. Patrons
3. Book Clubs
4. OBPE Model

به طور کلی این مدل (برنامه‌ریزی جامعه‌محور) در مقایسه با برنامه‌ریزی سنتی، قابلیت توسعه و اجرای یک برنامه‌ریزی جهت انتقال فعالیت‌های فرهنگی، خدماتی و مهارتی به کتابخانه‌ها را با تمرکز روی مخاطبان دارد، به طور کلی هر آنچه موجب جذب اعضای جدید و توسعه مؤثر مردم به کتابخانه با استفاده از ارزیابی نوگرایی کتابخانه عمومی[1] و به‌کارگیری مدل‌های طراحی و برنامه‌ریزی جدید جهت طراحی برنامه‌ها و خدمات جذاب برای جامعه در راستای پاسخگویی به نیازهای اطلاعاتی آنها می‌باشد، را داراست. در واقع هر کتابخانه می‌تواند مدل خدماتی و فعالیت‌های فرهنگی‌اش را براساس جامعه هدف خود انتخاب نماید. به این ترتیب دنیای امروز، دنیای مشتری مداری است. همانگونه که استراتژی‌های امروز نیازمند توسعه برنامه-هایی است که علاوه بر درگیر شدن با مشتری در تلاش برای افزایش خدمات با کیفیت در جهت حمایت از مشتریان وفادار است. به‌کارگیری عناصر و مؤلفه‌های برنامه‌ریزی در طول توسعه و اجرای چنین برنامه‌هایی علاوه بر اینکه، جهت‌گیری‌ها به‌سمت مشتری محوری، به‌عنوان یک کانال قوی برای درک کتابخانه از نیازهای مشتری و ادراک ارزش، سوق می‌یابد. برنامه‌ریزی استراتژیک کتابخانه‌ای و مؤلفه‌های آن مانند به‌کارگیری تاکتیک‌هایی نظیر اسکن‌های محیطی، ایجاد ارزش مشتری و ارتقای منافع منحصربه‌فرد کاربران و جامعه خواهد شد که به‌عنوان بهترین پایه برای برنامه‌ریزی‌های استراتژیک کتابخانه‌های رقابتی عمل خواهد کرد (Germano & Stretch-Stephenson, 2012).

در همین راستا به‌کارگیری مشارکت حداکثری اعضا و تعامل با آنها، باعث غنای بیشتر فعالیت‌های فرهنگی خواهد بود، زیرا که به‌کارگیری برنامه‌ریزی با محوریت مشتری‌محوری یکی از بهترین شیوه‌ها برای بهبود خدمات و ایجاد نقش‌های جدید در کتابخانه‌ها بوده است (Brenda, Beaubien, Beth & Simpson, 2014).

دقیقاً به همین دلیل است که برخی از کتابخانه‌های دنیا نظیر کتابخانه‌های ماساچوست جهت برنامه‌ریزی جامع، دست به پویش محلی و پایش محیطی، شناسایی و بررسی خدمات و مطالعات موجود، شناسایی سازمان‌های مرتبط و رقبا/ همکاران به‌همراه برنامه‌هایشان، شناسایی الگوها و پیشرفت‌ها، همچنین شناسایی نقاط ضعف و قدرت زده است (استوارت و موران، ۱۳۹۰، ص ۱۲۳).

با کشف این مدل، کتابخانه‌های عمومی ایران می‌توانند با بهره‌گیری از مؤلفه‌ها و عوامل این مدل در تصمیم‌گیری‌ها، فعالیت‌های فرهنگی را با اطمینان خاطر بیشتری برنامه‌ریزی نمایند. از طرفی با به‌کارگیری مؤلفه‌های این مدل می‌توانند از ویژگی بسیار مهم و کاربردی در کتابخانه‌ها بهره گیرند.

1. Modernsisation Review of Public libraries

پیشنهادات اجرایی پژوهش

با توجه به نتایج این تحقیق پیشنهاد می‌شود:

-برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی جهت طراحی فعالیت‌های فرهنگی خود از مدل ارائه شده بهره گیرند تا در سایه تمرکز بر روی مخاطبان و اعضای جامعه، همچنین با توجه و شناسایی عوامل جهت بسترسازی زمینه‌های مشارکت از فرصت مشارکت و تعامل با کاربران و جامعه، بتوانند به اهداف متعالی فرهنگی و آموزشی خود دست یابند. در واقع کتابخانه‌های عمومی با بهره‌گیری از این مدل، بتوانند علاوه بر درگیر کردن کاربران، نه‌تنها باعث افزایش خدمات با کیفیت در جهت حفظ کاربران و حمایت از کاربران وفادار گردند، بلکه باعث جذب حداکثری اعضا و تعامل با آنها، همچنین غنای بیشتر فعالیت‌های فرهنگی کتابخانه‌ها و ترویج کتابخوانی خواهند شد.

-با توجه به مدل برنامه‌ریزی کشف شده برنامه‌ریزی جامعه‌محور، توجه به پیشینه جمعیت و گروه‌های قومی محله‌ای که کتابخانه در آن واقع شده؛ همچنین بررسی نیازها و نگرش اجتماعی، فرهنگی، به‌منظور شناسایی ارزش‌های فرهنگی؛ تحلیل نیازهای کاربران و شهروندان محله و ارائه پیشنهادهای عملی برای پاسخگویی به آنها، در برنامه‌ریزی جهت طراحی فعالیت‌های کتابخانه‌ای را در اولویت قرار دهند، تا از فرصت تعامل با افراد محلی و گروه‌های قومی جامعه بیش از گذشته بهره‌مند گردند. به‌طوری‌که کتابخانه‌های عمومی بتوانند در سایه نیازسنجی دقیق از اعضا و جامعه و کشف اطلاعات ارزشمند درباره چگونگی برآوردن نیازها و علائق آنها، از امکان برنامه‌ریزی متناسب با هر محله و منطقه بهره‌مند گردیده، به‌گونه‌ای که موجب جذب اعضای جدید و ترغیب و تشویق مؤثر مردم به کتابخانه شده و به هدف متعالی خود که همان رضایت کاربران و ارائه فعالیت‌ها و خدمات متناسب نیاز آنهاست، دست یابند.

به‌کارگیری این مدل برنامه‌ریزان و مدیران کتابخانه‌های عمومی را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فعالیت‌های فرهنگی یاری خواهد کرد.

منابع

استوارت، رابرت دی و موران، باربارا بی (۱۳۹۰). *مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی*. (ترجمه زهیر حیاتی، فاطمه جمشیدی قهفرخی). تهران: کتابدار.

حاجیانی، ابراهیم (۱۳۹۱). *برنامه‌ریزی و مدیریت استراتژیک فرهنگی شهر*. تهران: تیسا.

خلعتبری، جواد (۱۳۸۷). *آمار و روش تحقیق*. تهران: پردازش.

رضائیان، علی (۱۳۹۳). *مبانی سازمان و مدیریت*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)،

مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.

صالحی امیری، سیدرضا (۱۳۹۰). *مجموعه مقالات مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی*. تهران: مجمع تشخیص مصلحت نظام، مرکز تحقیقات استراتژیک.

قاسمی، وحید (۱۳۹۲). *مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد آموس گرافیکی*. تهران: انتشارات جامعه شناسان.

گراس، ملیسا؛ مدیاویلا، سیندی؛ والتر، ویرجیانا (۱۳۹۵). *پنج گام برنامه‌ریزی و ارزشیابی برآمدمحور کتابخانه‌های عمومی*. ترجمه نسیم قیاسی. تهران: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، کتاب نشر.

مرادی، فریبا (۱۳۹۰). *نگاهی جامع به مدیریت استراتژیک: تاریخچه، مدل‌ها، ابزارها، مکاتب رویکردها و مفاهیم و نیز اصطلاحات و واژه‌ای رایج*. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

میرک زاده، علی‌اصغر؛ اسدی، علی؛ اکبری، مرتضی (۱۳۹۴). *برنامه‌ریزی ترویجی*. کرمانشاه: دانشگاه رازی.

Brenda, Bailey-Hainer. Beaubien, Anne. Beth, Posner. Simpson , Evan. (2014) "*Rethinking library resource sharing: new models for collaboration*", Interlending & Document Supply, Vol. 42 Issue: 1, pp.7-12, https://doi.org/10.1108/ILDS-12-2013-0038

Donham, Jean.(2008). *Enhancing Teaching and Learning: A Leadership Guide for School Library Media Specialists*. New York: Neal Schuman.

Dresang, Eliza T. Gross, Melissa. Leslie. (2006). *Dynamic Youth Services Through Outcome-based Planning and Evaluation*. Chicago: American library association.

Fiels, Keith Michael. (2016). *Strategic Directions - evaluation and assessment framework and assessment metric working drafts*. ALA: Executive Board.

Germano, Michael A. Stretch-Stephenson, Shirley M. (2012) "Strategic value planning for libraries", The Bottom Line, Vol. 25 Issue: 2, pp.71-88, https://doi.org/10.1108/08880451211256405

Kim, Leeder. Frierson, Eric. (2014).*Planning Our Future Libraries: Blueprints for 2025*. Chicago: American Library Association, an Imprint of the American Library Association.

Owens, Irene. (2002). *Strategic marketing in library and information science*. New York, London: Routlege. 235p.

Pateman, John. Williment, Ken. (2013). *Developing Community-Led Public Libraries: Evidence from the UK and Canada*. London and Newyok: Rutledge.ashgate.

Reitz, Joan M (2014). "*Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*." www.abc-clio.com/ODLIS/ odlis_A.aspx.

Raykov, T., & Marcoulides, G. A. (2008). *An introduction to applied multivariate analysis*. Routledge.

The modernisation review of public libraries: A policy statement (2010) .london: TSO (the stationery ofiice), information and publication and publishing solution. DEPARTMENT FOR CULTURE, MEDIA AND SPORT.

Wheatley, Margaret. (2013) .*Community-Led Service Philosophy Toolkit*. San Francisco: spreed the words. https://www2.epl.ca/public-files/community-led/CommunityLedServicePhilosophyToolkit.pdf.

Investigating the Components of Appropriate Planning for Cultural Activities of Public Libraries and Providing a Model for it

Maryam Omidkhoda
Zahra Abazari[1]*
Zohreh Mirhosseini
Najla Hariri
Islamic Azad University of Tehran North

Abstract

Introduction: In this research, the aim was to study the components of appropriate planning for cultural activities of public libraries and to provide a model for it.

Methodology: The present research is an applied survey method. A researcher-made questionnaire is selected as the tool for data collection. Factor analysis was applied SPSS software for exploratory Factor Analysis and Amos software for confirmatory factor analysis. For factor analysis of the data, was used the prencipal component method with varimax rotation.

Findings: exploratory Factor Analysis has summarized 25 items of the questionnaire in 3 factors. The three factors that have explained a total of 65% of the total variation of the 25 items of the questionnaires are: the first extracted factor was Correspond to the careful examination of the external status of public libraries and their accurate analysis; the second extracted factor was Correspond to the examination of existing resources and the internal situation Public Libraries and third exteracted factor of infrastructure: determining the infrastructure based on The needs and resources available and its operational approval.using the confirmatory factor analysis, the ranking model was constructed with standardized coefficients.according to the result of Confirmatory factor analysis the fited model was suitable.

Cunclusion: The most important feature of the model is community-oriented. According to this model, before planning, paying attention to the history of the population, along with the customer-centric will be at the forefront of fundamental changes in activities and services, to design a complete cultural planning. Public libraries in Iran can take advantage of the components and factors in decision-making, this model plans cultural activities with more confidence.

Keywords: Planning, Planning Components, Cultural Activities, Cultural planning model of public libraries, Public Libraries.

. abazari391@yahoo.com

شکاری، محمدرضا؛ کوهی رستمی، منصور (۱۳۹۹). شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰ (۲)، ۲۹۶-۲۷۱.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23718.0

شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان

محمدرضا شکاری[۱]، منصور کوهی رستمی[۲]

تاریخ دریافت: ۹۷/۷/۸ تاریخ پذیرش: ۹۹/۱/۱۰ نوع مقاله : پژوهشی

چکیده

مقدمه: کتابداران کتابخانه‌های عمومی درصددند تا اطلاعات گوناگون را به‌طور مفید و مؤثر به طیف عظیمی از مردم ارائه دهند. به دلیل لزوم ارتباط میان کتابداران با انبوه اعضای بالقوه و بالفعل، پرداختن به مسئله مهارت‌های ارتباطی بیش‌ازپیش اهمیت پیدا می‌کند. لذا هدف پژوهش حاضر تحلیل راهبردی عوامل و موانع مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان می‌باشد.

روش‌شناسی: این پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ ماهیت و نحوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی است که با کاربرد مدل SWOT به انجام رسیده است. جامعه پژوهش شامل تمامی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به تعداد ۳۸۱ نفر است که پس از توزیع پرسش‌نامه، تعداد ۲۷۷ مورد عودت داده شد. ابزار مورد استفاده، پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای است که با مطالعه پیشینه و ادبیات موضوع طراحی شده است. برای تحلیل یافته‌ها از روش‌های مختلف آمار توصیفی استفاده شده است.

یافته‌ها: این پژوهش نتایجی را در ۷ بعد از عوامل درونی شامل پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی، به‌عنوان نقاط قوت و ضعف کاربست مهارت‌های ارتباطی؛ و ۵ بعد از عوامل بیرونی شامل اجتماع و محیط، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء، به‌عنوان فرصت‌ها و تهدیدهای کاربست مهارت‌های ارتباطی که کتابداران برای کاربست مهارت‌های ارتباطی با آن مواجه هستند ارائه می‌دهد. از مجموع ۳۶ مؤلفه‌ای که در ۷ بُعد از عوامل درونی، به‌عنوان نقاط قوت و ضعف، مورد بررسی قرار گرفت، ۶ نقطه قوت و ۸ نقطه ضعف مشاهده، و ۲۲ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۹۸۶ به‌دست می‌آید. همچنین از ۲۱ عامل مورد بررسی در ۵ بعد از عوامل بیرونی، با ۲ فرصت مواجه، و با ۱۵ تهدید روبه‌رو هستند و ۴ عامل دیگر نیز وضعیت

۱ . دانشجوی دکتری، علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، رئیس کتابخانه مرکزی استان خوزستان، shekari.scu@gmail.com
۲ . استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران، m.rostami@scu.ac.ir

متوسطی را دارا هستند و میانگین ۲/۲۹۶ برای عوامل بیرونی به‌دست آمد.

نتیجه: نتایج نشان می‌دهد که وضعیت مهارت‌های ارتباطی در میان مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در وضعیت «نسبتاً مطلوبی» قرار دارد. لذا شایسته است تا با استفاده از نقاط قوت، نقاط ضعف پوشش داده شود و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، بر تهدیدها غلبه نمود. در این راستا، لذا مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی باید با برگزاری دوره‌های آموزشیِ حضوری و مجازی، تدوین برنامه‌های آموزشی مستمر، تنظیم نظام‌نامه ارتقاء بر اساس مهارت‌های ارتباطی، در کنار اقناع‌سازی کتابداران با بهبود وضعیت حقوق و مزایا، درصدد افزایش مهارت‌های ارتباطی آن‌ها برآیند تا در ادامه بتوان شاهد رشد کمیت و کیفیت خدمات کتابخانه‌های عمومی باشیم.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌های عمومی، استان خوزستان، SWOT، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران

مقدمه

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی را باید یکی از مراکزی دانست که اطلاعات را به‌طور مفید و مؤثر به طیف عظیمی از مردم ارائه می‌دهد. از آنجایی که شاید بتوان گفت کتابخانه‌ها دارای سطح بالای تعامل بین کتابداران با کاربرانِ کتابخانه هستند، پرداختن به مسئله مهارت‌های ارتباطیِ کتابداران بیش‌ازپیش اهمیت پیدا می‌کند. کتابخانه‌ها نیازمند کتابدارانی توانمند هستند که رسالت ارائه خدمات هر چه بهتر به جامعه استفاده‌کننده خود را بر عهده گیرند (حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵). کتابداران علاوه بر کتابدار بودن باید یک پژوهشگر، مشاور، مدیر، ارزیاب و یک طراح خوب باشند؛ به‌نوعی فردی همه‌کاره که باید تمام ویژگی‌های خوب و مهارت بالایی در برقراری ارتباط با سایرین را دارا باشد (Freet & Marcinek, 2005).

برای داشتن خدمات کتابخانه‌ای مناسب می‌توان سه عنصر فضای خوب (ساختمان و تجهیزات مناسب)، مجموعه خوب (مجموعه‌سازی صحیح) و کتابدار خوب (به‌کارگرفتن مهارت‌های ارتباطی) را نام برد. مهارت‌های ارتباطی را می‌توان به چهار دسته فنون ارتباط در تماس‌های حضوری (ارتباط غیرکلامی یا زبان بدن و ارتباط کلامی)، فنون ارتباط در تماس‌های تلفنی، فنون اداره کردن موقعیت‌های دشوار و فنون ارتباط کتبی تقسیم کرد. ارتباطات غیرکلامی یا زبان بدن نیز شامل حلقه‌هایی همچون ظاهر و لباس، حرکات و رفتار، تماس‌های چشمی، تن و آهنگ صدا و ... است (افشار، ۱۳۹۷، ص ۹). در طول یک ارتباط صحیح و مؤثر، مراجعه‌کننده باید بتواند قادر به ابراز و بیان اطلاعات مورد نیاز خود باشد. به‌دنبال آن، کتابداران هم باید بتوانند خواسته‌های مراجعه‌کنندگان و نگرش آنان را درک کنند و برای برآوردن نیازهای اطلاعاتی‌شان تلاش کنند. در این بین، مشکلات موجود در برقراری ارتباط، می‌تواند موفقیت ارتباط را تحت تأثیر قرار می‌دهد. کتابداران می‌بایست به این امر توجه داشته باشند که هدف آنان خدمت به مراجعه‌کنندگان است. لذا اگر با روش مراجع‌محوری کار خود را پیش ببرند، می‌توان انتظار داشت که در نهایت رضایت کافی

مراجعه‌کنندگان را برآورده نمایند. رابطه مطلوب کتابدار با مراجعه‌کننده یکی از عوامل مهم و مؤثر در ارائه خدمات با کیفیت و مؤثر است. شناسایی عواملی که مانع برقراری ارتباط مؤثر بین کتابدار و مراجعه‌کننده می‌شود این امکان را فراهم می‌کند که اقدامات لازم و ضروری جهت تعدیل موانع، به نحو بهتری انجام شود. لذا در این شرایط، شناخت عوامل و موانع برقراری این ارتباط، لازم و ضروری می‌نماید. از این‌رو، پژوهش حاضر این عوامل را در ۱۲ بعد تقسیم‌بندی و در دو دسته کلی عوامل درونی و بیرونی قرار می‌دهد.

از جمله ابزارهای مورد استفاده جهت مدیریت راهبردی سازمان‌ها مدل تحلیل سوات[1] است. مدل سوات، تحلیل منظمی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف درون سازمان‌ها، و فرصت‌ها و تهدیدهای بیرون هر سازمان است که قادر به ارائه و تدوین یک راهبرد برای تطابق و تعامل بین این عوامل است. دیوید[2] (۱۳۹۲، ص ۳۵) معتقد است نقاط قوت و ضعف در زمره فعالیت‌های درون‌سازمانی و قابل کنترل قرار می‌گیرد و ممکن است سازمان آن‌را به نحوی ایده‌آل و یا به شکلی ضعیف انجام دهد. از سوی دیگر، فرصت‌ها و تهدیدها خارج از کنترل یک سازمان بوده و از این‌رو به عوامل خارجی یا برون‌سازمانی تعبیر می‌شوند.

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف داخلی و خارجی نشان می‌دهد که بیشترین حجم مطالعات موجود، رفتارها و مهارت‌های ارتباطی را با متغیرهای گوناگونی، از جمله متغیرهای روان‌شناختی (پژوهش‌های Gottman & Levens, 2007؛ شیخ‌الاسلامی، اسدالهی و محمدی، ۱۳۹۶)؛ سنجش و مقایسه با متغیرهای مدیریتی و سازمانی (Kamble, 2011؛ مستحفظیان و طاهری، ۱۳۹۴)؛ سنجش مهارت‌های ارتباطی یک قشر خاص (Aamir Khan & Wisal, 2012؛ وهابی، وهابی، صیادی و روشنی، ۱۳۹۵) بررسی کرده‌اند. همچنین پژوهش‌های متعددی (شجاعیان، شجاعی و قاسمی، ۱۳۹۶) به مطالعه رفتارها و مهارت‌های ارتباطی در حوزه پرستاری و پزشکی پرداخته‌اند. در ادامه، برخی از مرتبط‌ترین پژوهش‌های انجام‌یافته در زمینه رفتارهای ارتباطی کتابداران ارائه می‌شود.

دورانس[3] (۱۹۹۵) در پژوهش خود با موضوع بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت خدمات مرجع به این نتیجه دست یافت که رفتارهایی مانند دسترس‌پذیر بودن کتابدار، به‌کارگیری مناسب سؤالات عمومی، داشتن مهارت گوش دادن فعال، و علاقه کتابدار به تأمین نیازهای اطلاعاتی در موفقیت خدمات مرجع مؤثر است.

در پژوهشی که توسط دیوریس و رادکوویچ[4] (۱۹۹۷) خصوصیات و ویژگی‌های کتابداران مرجع

1. SWOT
2. David
3. Durrance
4. Devries & Rodkewich

ماهر در عصر جدید مورد بررسی قرار گرفت. آنان دریافتند که عواملی از جمله دسترس‌پذیری، کنجکاوی، همدلی، رعایت بی‌طرفی، پیگیری، وجود روحیه رقابتی در پاسخ‌گویی به سؤالات، برخورداری از الگوهای تفکر منطقی و درک شهودی در موفقیت و برقراری ارتباط مؤثرند.

گوشین‌بودو و مکنیش[1] (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای با عنوان «مقایسه جنبه‌های مثبت و منفی: مهارت‌های حرفه‌ای کتابداران و توسعه» به شناسایی تأثیر محیط توسعه‌یافته یا در حال توسعه کشورها بر مهارت‌ها و قابلیت‌های کتابداران حرفه‌ای پرداختند. یافته‌ها نشان داد که در کشورهای توسعه‌یافته، سطح رضایت کلی از مهارت‌های کلیدی به این ترتیب است: مهارت‌های ارتباطی، تعهد، دانش موضوعی، تحصیل، مهارت‌های مدیریت و در پایان، مهارت‌های فناوری اطلاعات. در حالی که در کشورهای در حال توسعه، ابتدا تعهد و سپس مهارت‌های ارتباطی و سپس دانش موضوعی و تحصیل دارای بالاترین میزان رضایت بوده‌اند و این امر نشان از اهمیت و ضرورت بالای فراگیری مهارت‌های ارتباطی در میان کتابداران داشته است.

برودی‌پرستون، فلیک و مارشال[2] (۲۰۰۶) به بررسی نحوه ایجاد روابط بهتر با مراجعان در کتابخانه‌های دانشگاهی کشورهای مالت و انگلیس پرداختند و به این نتیجه رسیدند که برای برقراری صحیح مدیریت ارتباط با مشتری[3] و همکاری فعالانه با اعضا، نیازمند به‌کارگیری استراتژی‌های ارتباطی خوب در میان کتابداران است و رواج این روابط می‌تواند بر کیفیت خدمات کتابخانه‌ها تأثیر به‌سزایی داشته باشد.

هوآ[4] (۲۰۱۱) طی پژوهشی به سنجش مهارت‌های ارتباط کلامی پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که بخش عمده‌ای از شکایت‌های واصله به کتابخانه به دلیل برقرار نشدن ارتباط مناسب بین کتابدار و مراجعه کننده است. به همین دلیل، در این پژوهش استفاده از مهارت‌های ارتباط کلامی در خدمات کتابخانه‌ها توصیه می‌شود.

نتایج مطالعه کاکرمن‌ایلدیز[5] (۲۰۱۲) با موضوع مهارت‌های ارتباطی در مدیران کتابخانه حاکی از بود که وجود روابط مؤثر بین کتابدار و مدیر باعث بهبود خدمات و ارتقای کتابخانه و رضایت مراجعه‌کنندگان می‌شود.

چاونر و اولیور[6] (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برای

1. Gosin-Boodoo & McNish
2. Broady-Preston, Felice & Marshall
3. Customer Relationship Management (CRM)
4. Hua
5. Kakirman-Yildiz
6. Chawner & Oliver

کتابداران مرجع دانشگاهی در راستای انجام وظایف جاری و آینده خود پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کتابداران در ارائه خدمت به مراجعه‌کنندگان نه‌تنها نیاز است که مهارت‌های سنتی را بدانند، بلکه لازم است تا مهارت‌های مشتری‌مداری، فناورانه و آموزشی را نیز کسب کنند.

از سوی دیگر، در نتایج مطالعه کتلهویلوی و مولاتدی[1] (۲۰۱۵) که به ارزیابی خدمات کارکنان مرجع دانشگاه بوتسوانا پرداخته بودند مشخص شد که کتابداران، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی را یکی از ضروری‌ترین مهارت‌ها برای انجام خدماتِ مرجع کنونی و آینده می‌دانند.

هاشمی‌بنجار، اربابی‌سرجو، سلامی و بریری[2] (۲۰۱۶) به بررسی تأثیر ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مراجعین کتابخانه‌های عمومی جنوب شرق ایران پرداختند. یافته‌ها حاکی از آن بود که سطح آموزش و جنسیت مراجعان نمی‌تواند بر وضعیت ارتباطات غیرکلامی تأثیرگذار باشد. از سوی دیگر، نتایج نشان داد که رابطه مثبتی بین ارتباط غیرکلامی کتابداران و رضایتمندی مخاطبان کتابخانه‌ها وجود دارد.

بامبائیرو و شکرپور[3] (۲۰۱۷) به بررسی تأثیر ارتباطات غیرکلامی اساتید بر موفقیت در تدریس پرداختند و به این نتیجه دست رسیدند که رابطه معناداری بین کیفیت، میزان و روش استفاده از ارتباط غیرکلامی توسط اساتید به هنگام تدریس وجود دارد.

افخمی، تجعفری، نوکاریزی و اصغری نکاح[4] (۲۰۱۹) وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و عوامل مؤثر در کتابخانه‌های عمومی را مورد سنجش قرار دادند و دریافتند که میانگین مهارت‌های ارتباطی کلامی و غیرکلامی کتابداران کتابخانه‌های عمومی از سطح مطلوب پایین‌تر است و وضعیت مهارت‌های کلامی نیز ضعیف‌تر از مهارت‌های غیرکلامی است. یافته دیگر این بود که بین میانگین نمره مهارت‌های ارتباطی کتابداران از نظر مشخصات جمعیت‌شناختی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

همسو با پژوهش‌های خارجی، موضوع مهارت‌های ارتباطی کتابداران در پژوهش‌های داخلی نیز مورد توجه قرار گرفته است. از جمله، امینی (۱۳۸۹) در پژوهشی در قالب پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان پرداخت و به این نتیجه رسید که کتابداران کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی، از نظر میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در سطح مناسبی قرار دارند.

1. Ketlhoilwe & Molatedi
2. Hashemi Bonjar, Arbabisarjou, Salami & Boryri
3. Bambaeeroo & Shokrpour
4. Afkhami, Tajafari, Nowkarizi & Asghari Nekah

اشرفی‌ریزی، امرایی، پاپی، بهرامی و سموعی (۱۳۹۱) به بررسی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران و ارتباط آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که کتابداران از مهارت‌های ارتباطی نسبتاً مطلوبی برخوردارند و ارتباط معنی‌داری بین مؤلفه‌های قاطعیت و بینش با جنسیت، و نیز بین عواطف با سن و مدرک تحصیلی وجود دارد.

نتایج پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) نشان داد که میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی، هم توسط دانشجویان و هم کتابداران، در سطح متوسط بوده است.

رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) پس از سنجش میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی دریافتند که مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران به ترتیب عوامل سازمانی، محیطی، فردی و فرهنگی است. همچنین بین متغیرهای تحصیلات و تجربه کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

حسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی را مورد بررسی قرار دادند و به این نتیجه رسیدند که بین هیچ‌کدام از مؤلفه‌های مهارت ارتباطی با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تفاوت معنی‌داری وجود نداشت.

رداد و قطب‌زاده اردکانی (۱۳۹۶) تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران را بر کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی مورد سنجش قرار دادند. نتایج حاکی از آن بود که بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود ندارد. همچنین بین مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آن‌ها (شامل جنسیت، سن، سابقه خدمت، میزان تحصیلات و رشته تحصیلی) تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بهمنی چوب‌بستی و سیدین (۱۳۹۷) به تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها پرداختند. یافته‌ها بیانگر تأثیر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر ارتباطات بین فردی و راهبردهای مدیریت تعارض است. همچنین مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی بر راهبردهای مدیریت تعارض تأثیر معناداری دارند.

ملک‌محمدی و حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷) به بررسی مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان پرداختند. نتایج نشان داد که این مهارت‌ها از دیدگاه دانشجویان در وضعیت مناسبی قرار دارند و می‌توان گفت که کتابداران از مهارت‌های ارتباط غیرکلامی قوی برخوردار هستند.

با مطالعه و بررسی پیشینه مطالعات انجام‌گرفته می‌توان نتیجه گرفت که پژوهش‌های زیادی در حوزه مهارت‌های ارتباطی کتابداران انجام نگرفته است، و پژوهش‌های موجود نیز به نقش مهارت‌های غیرکلامی تأکید به‌سزایی کرده‌اند. مرور نوشتارها و پیشینه پژوهش در حوزه خاص مهارت‌های ارتباطیِ کتابداران نشان می‌دهد که با وجود اهمیت بالا و نقش تعیین‌کننده آن در کتابخانه‌ها، و به‌خصوص در کتابخانه‌های عمومی، و علی‌رغم ویژگی‌های خاصی که این نوع از کتابخانه‌ها دارند و با مراجعه‌کنندگانی که از طیف‌ها و قشرهای مختلف مردم مواجه می‌شوند، کمتر به این مهم توجه شده است، و این امر می‌تواند فقر پژوهش در این حوزه و نیاز به توجه بیشتر به آن‌را نمایان سازد.

اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش شناسایی و تحلیل راهبردی عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. در این راستا، پژوهش حاضر دارای اهداف فرعی زیر است:

۱) شناسایی عوامل درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) موجود در مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با مخاطب، در ابعاد ۷ گانه پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی؛

۲) شناسایی عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با مخاطب، در ابعاد ۵ گانه اجتماع و محیط، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء.

پرسش‌های پژوهش

۱) «نقاط قوت» و «نقاط ضعف» موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی توسط مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان کدامند؟

۲) «فرصت‌ها» و «تهدیدها»ی پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع کاربردی، و به لحاظ شیوه گردآوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی بود که با کاربرد مدل سوات به انجام رسید. واژه سوات (SWOT[1]) از کنار هم قرار دادن حروف اول چهار کلمه نقاط قوت (Strengths)، نقاط ضعف (Weaknesses)، فرصت‌ها (Opportunities) و تهدیدها (Threats) ساخته شده است. این مدل به ما کمک می‌کند تا به نقاط قوت و ضعف خودمان پی ببریم، فرصت‌های پیش روی خودمان را بشناسیم و تهدیدهای احتمالی را به شیوه مؤثری مدیریت کنیم. جامعه پژوهش حاضر شامل مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به تعداد ۳۸۱ نفر می‌باشد. از آنجایی که این پژوهش به‌صورت سرشماری انجام یافته است، ابزار پژوهش در میان تمامی افراد جامعه مورد مطالعه توزیع شد که از این تعداد، ۲۷۷ مورد از پرسش‌نامه‌ها معادل ۷۲/۷ درصد عودت داده شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای بود که با مطالعه مبانی نظری، پیشینه پژوهش و تلفیق پرسش‌نامه‌های مختلف این پژوهش‌ها (که در بخش پیشینه تشریح شدند)، و منطبق با وضعیت و شرایط حاکم در کتابخانه‌های عمومی طراحی شد. این پرسش‌نامه در دو بعد «عوامل درونی» شامل ۷ مؤلفه (پذیرش و اعتماد، ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن، ویژگی‌های شغلی، صداقت، همدلی و همدردی، کمیت و کیفیت ارتباط، شکایت و خشم، تلاش‌های فردی) و «عوامل بیرونی» شامل ۵ مؤلفه (اجتماع و محیط، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و نظام ارتقاء) بر مبنای طیف پنج درجه‌ای لیکرت تنظیم شد. جهت اطمینان از روایی پرسش‌نامه به اساتید علم اطلاعات و دانش‌شناسی و صاحب‌نظران حوزه کتابخانه‌های عمومی رجوع شد و پس از جمع‌آوری نظرات و جرح‌وتعدیل و اعمال نظرات مختلف، پرسش‌نامه نهایی تنظیم شد. برای سنجش پایایی آن، پس از توزیع میان یک جامعه ۳۰ نفره، با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۸۲ اندازه‌گیری شد که نشان از پایایی بالای پرسش‌نامه است. توزیع پرسش‌نامه‌ها به‌صورت الکترونیکی انجام گرفت. به این صورت که ابتدا پرسش‌نامه در محیط Google Drive طراحی و سپس لینک آن از طریق پست الکترونیکی برای جامعه مورد بررسی ارسال شد. در نهایت برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری اس.پی.اس[2] نسخه ۲۲، و روش‌های آمار توصیفی (فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار) استفاده شد.

جهت تجزیه‌وتحلیل داده‌ها و قضاوت در مورد مطلوبیت سطوح، از طیف استاندارد ارزیابی حجازی،

1. Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)
2. SPSS

بازرگان و اسحاقی (۱۳۸۷، ص ۱۲۶–۱۲۸) استفاده شد. طیفِ این سطح مطلوبیت بر اساس حداکثر و حداقل ارزش عددی مربوط به گزینه‌های سؤال نشانگر ساخته می‌شود. در این طیف چنانچه از طیف لیکرت پنج گزینه‌ای استفاده شود، اگر میانگین مؤلفه‌های مورد نظر بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد وضعیت نامطلوب (در این پژوهش به‌عنوان نقاط ضعف و تهدیدها)، چنانچه این میانگین بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ باشد وضعیت نسبتاً مطلوب، و چنانچه این میانگین بین ۳/۶۶ تا ۵ باشد، وضعیت مؤلفه‌های مورد بررسی مطلوب (به‌عنوان نقاط قوت و فرصت‌ها) ارزیابی می‌شود.

یافته‌ها

پیش از پرداختن به تجزیه‌وتحلیل نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، مرور مشخصات جمعیت‌شناختی جامعه مورد مطالعه را از نظر می‌گذرانیم (جدول ۱).

جدول ۱. مشخصات جمعیت‌شناختی

		فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۷۴	۲۶/۷
	مرد	۲۰۳	۷۳/۳
تحصیلات	دیپلم	۵	۱/۸
	کاردانی	۳۰	۱۰/۸
	کارشناسی	۱۵۲	۵۴/۸
	کارشناسی ارشد	۸۷	۳۱/۵
	دکترا	۳	۱/۱
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۸۰	۳۰/۷
	۶–۱۰ سال	۸۵	۲۸/۹
	۱۱–۱۵ سال	۴۷	۱۷
	۱۶–۲۰ سال	۴۱	۱۴/۸
	۲۱ سال و بالاتر	۲۴	۸/۷
رشته تحصیلی	علم اطلاعات و دانش‌شناسی	۱۳۶	۴۹/۱
	زبان و ادبیات فارسی	۴۰	۱۴/۴

	کامپیوتر	۳۰	۱۰/۸
	الهیات و معارف اسلامی	۲۲	۷/۲
	تاریخ	۱۸	۶/۵
	سایر	۳۱	۱۲

در پژوهش حاضر، برای جلوگیری از اطاله کلام، در پاسخ‌گویی به پرسش‌های پژوهش و بحث و نتیجه‌گیری، به هر دو گروه مدیران و کتابداران، لفظ «کتابداران» اطلاق می‌شود.

پرسش ۱. نقاط قوت و نقاط ضعف موجود در کاربست مهارت‌های ارتباطی توسط مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان کدامند؟

در راستای پاسخ‌گویی به این پرسش، لازم است تا به تحلیل عوامل درونی مؤثر در کاربست مهارت‌های ارتباطی به شرح زیر پرداخته شود.

۱-پذیرش و اعتماد

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، گروه «پذیرش و اعتماد» دارای ۴ عامل است که از این تعداد، ۲ عامل در سطح مطلوب و ۲ عامل از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردارند. نقاط قوت موجود علاوه بر مشاور امین بودن کتابداران جهت ارتقای مطالعه مفید، مورد اعتماد و اطمینان بودن آنان برای دسترسی اطلاعات توسط مخاطب می‌باشند. میانگین گروه «پذیرش و اعتماد» با ۳/۲۴ در وضعیت نسبتاً مطلوبی گزارش می‌شود.

جدول ۲. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «پذیرش و اعتماد»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	برای دسترسی به اطلاعات، کتابدار فردی مناسب و مورد اعتماد است.	۳/۷۳	مطلوب
۲	مخاطب، کتابدار را به‌عنوان مشاوری امین در جهت ارتقای مطالعه مفید می‌داند.	۳/۷	مطلوب
۳	کتابدار برای کاهش فشار عصبی و نگرانی مخاطب، از شوخ‌طبعی استفاده می‌کند. جملاتی برای آشنایی استفاده می‌کند.	۳/۱۴	نسبتاً مطلوب
۴	مکان و میزی که در اختیار کتابدار وجود دارد به‌گونه‌ای است که مخاطب تشخیص می‌دهد کتابدار آماده کمک و پاسخگویی به او است.	۲/۳۸	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۲۴	نسبتاً مطلوب

۲-ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن

جدول ۳ به دومین گروه از عوامل و موانع کاربست مهارت‌های ارتباطی یعنی «ارتباطات غیرکلامی و زبان بدن» پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در این گروه ۱ نقطه قوت، ۱ نقطه ضعف و در عین‌حال ۴ عامل در وضعیت میانه قرار دارد. قدرت و آرامش کتابدار در رویارویی با شرایط استرس‌زا به‌عنوان نقطه قوت و عدم استفاده کتابدار از حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب در هنگام برقراری ارتباط با مخاطب به‌عنوان نقطه ضعف معرفی شده است. میانگین به‌دست‌آمده از این گروه از عوامل با عدد ۳/۱۶ نشان از وضعیت نسبتاً مطلوب آن دارد.

جدول ۳. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «مهارت‌های ارتباطی و زبان بدن»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	در شرایطی که میزان استرس وارده از جانب مخاطب زیاد باشد، کتابدار می‌تواند آرام بماند.	۳/۸۳	مطلوب
۲	کتابدار با تغییراتی که به آهنگ صدای خود می‌دهد مخاطب را متوجه منظور خود می‌کند.	۳/۳۹	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار با مخاطب تماس چشمی برقرار می‌کند.	۳/۲۵	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار با خوش‌رویی و خوش‌خلقی با مخاطب برخورد می‌کند.	۳/۲۲	نسبتاً مطلوب
۵	کتابدار دارای مهارت گوش دادن فعال است.	۳/۱۷	نسبتاً مطلوب
۶	کتابدار از حرکات و حالات چهره و حرکات بدنی مناسب استفاده می‌کند.	۲/۰۹	نامطلوب
	مجموع	۳/۱۶	نسبتاً مطلوب

۳-ویژگی‌های شغلی

با توجه به جدول ۴، نتایج پژوهش با داشتن ۲ نقطه ضعف و ۳ عامل در وضعیت بینابین در گروه «ویژگی‌های شغلی»، گویای وضعیت و شرایط نسبتاً مطلوبی است. کتابدار در محیط کار پرانرژی نیست و خستگی‌های جسمی و روحی دارد و از اطلاعات و مهارت‌های مختلف ارتباطی بهره نمی‌گیرد. کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در این گروه از عوامل درونی از مهارت‌های ارتباطی کتابدارانشان، با میانگین ۲/۶۳ شرایط نسبتاً مطلوبی را دارا می‌باشند.

جدول ۴. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «ویژگی‌های شغلی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار به کارهای روزانه خود علاقه‌مند است.	۳/۲۷	نسبتاً مطلوب
۲	حجم کار روزانه کتابدار مناسب است.	۳/۰۴	نسبتاً مطلوب

۳	کارها و وظایف محوله به کتابدار متناسب با توانایی‌های اوست و سخت و طاقت‌فرسا نیست.	۳/۰۱	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار در محیط کار پرانرژی است و خستگی‌های جسمی و روحی ندارد.	۲/۲۴	نامطلوب
۵	کتابدار در داشتن اطلاعات و مهارت‌های ارتباطی مختلف کمبودی ندارد.	۱/۶۲	نامطلوب
	مجموع	۲/۶۳	نسبتاً مطلوب

۵-صداقت، همدلی و همدردی

با مطالعه نقاط قوت و نقاط ضعف در گروه «صداقت، همدلی و همدردی» که در جدول ۵ بیان شده است، مشخص می‌شود که این مؤلفه با میانگین ۲/۹۳ در سطح نسبتاً مطلوبی قرار دارد. یکی از نقاط قوت موجود، تمایل بالای کتابداران به پایان دادن بحث بر سر موضوعات رنجش‌آور است. در کنار این نقطه قوت، باید به این نقاط ضعف نیز اشاره کرد که وقتی مخاطب آنچه در ذهنش هست را نمی‌تواند بیان کند، در این بین، کتابدار نیز نمی‌تواند کمکی به او کند، همچنین کتابدار در پیدا کردن شناخت نسبت به احساسات مخاطب مشکل دارد.

جدول ۵. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «صداقت، همدلی و همدردی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار تمایل دارد بحث بر سر موضوعات رنجش‌آور را پایان دهد.	۳/۸۹	مطلوب
۲	کتابدار از بیان مخالفتش با دیگران اجتناب می‌کند.	۳/۵۲	نسبتاً مطلوب
۳	جانب‌گیری‌های مختلف مخاطب بر کتابدار اثر نمی‌گذارد و او می‌تواند بی‌طرفانه و به دور از تعصب به صحبت‌های مخاطب گوش دهد.	۳/۱۹	نسبتاً مطلوب
۴	در اتفاقاتی که برای مخاطب می‌افتد، کتابدار با او احساس مشترک داشته و با او همدردی می‌کند.	۳/۰۸	نسبتاً مطلوب
۵	کتابدار هنگامی‌که درصدد ارائه پاسخ است، خود را در چارچوب ذهنی و فکری مخاطب قرار می‌دهد، و از ارائه اطلاعات بسیار تخصصی یا بسیار ابتدایی دوری می‌کند.	۲/۴۳	نسبتاً مطلوب
۶	وقتی‌که مخاطب در یافتن کلمات مناسب مشکل دارد، کتابدار به آنچه که مخاطب می‌خواهد بگوید ولی یادش نمی‌آید، عباراتی پیشنهاد می‌کند.	۲/۲۹	نامطلوب
۷	در هنگام ارتباط، کتابدار می‌تواند به احساسات مخاطب شناخت پیدا کند.	۱/۹۳	نامطلوب
	مجموع	۲/۹۳	نسبتاً مطلوب

۶-کمیت و کیفیت ارتباط

گروه دیگر از عوامل درونی مؤثر بر به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، «کمیت و کیفیت ارتباط» است (جدول ۶). بررسی‌ها نشان‌دهنده وضعیت متوسط (با میانگین ۳/۰۹) عوامل مورد بررسی در این گروه است. از جمله نقاط قوت این گروه می‌توان به این مورد اشاره کرد که کتابداران در روابط خود با مخاطب اجازه صحبت و اظهارنظر می‌دهند و آنان می‌تواند پاسخ سؤال مخاطب را به‌صورت خلاصه و مفید ارائه دهند، بدون اینکه اطلاعات غیرلازم و غیرضروری در اختیارش قرار دهند.

جدول ۶. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «کمیت و کیفیت ارتباط»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار پاسخ سؤالات مخاطب را به‌صورت خلاصه و مفید می‌دهد.	۳/۷۶	مطلوب
۲	کتابدار به مخاطب اجازه اظهارنظر می‌دهد.	۳/۷۱	مطلوب
۳	کتابدار با مخاطب سلام و احوال‌پرسی می‌کند و آن‌را جزئی از وظایف خود می‌داند.	۳/۱۳	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار برای کمک و برطرف کردن سؤال و نیازِ کاربر پیش‌قدم می‌شود.	۲/۷۵	نسبتاً مطلوب
۵	مخاطب از میزان زمانی که کتابدار صَرفِ پاسخ‌دهی به او می‌کند رضایت دارد.	۲/۱۱	نامطلوب
	مجموع	۳/۰۹	نسبتاً مطلوب

۷-شکایت و خشم

چنانکه در جدول ۷ اشاره شده است، ششمین عامل از عوامل درونی برای بررسی نقاط قوت و نقاط ضعف کتابداران در به‌کاربردن مهارت‌های ارتباطی، مؤلفه «شکایت و خشم» است که میانگین حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها با عدد ۳/۲۴ وضعیت نسبتاً مطلوب را گزارش می‌کند. در این گروه هیچ نقطه قوت و نقطه ضعفی مشاهده نشده است و تمامی عوامل مورد سنجش، وضعیت بینابینی را دارا هستند.

جدول ۷. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «شکایت و خشم»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	وقتی‌که کاربر به‌خاطر برآورده نشدن انتظاراتش خشمگین یا ناراحت می‌شود، کتابداران با روش‌های مناسبی از شکایات او استقبال کرده و به حرف‌هایش گوش می‌دهد.	۳/۱۷	نسبتاً مطلوب
۲	وقتی‌که کاربر سؤالات پیاپی از کتابدار می‌پرسد، خللی در رفتار کتابدار پیش نمی‌آید.	۳/۳۵	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار در تکریم ارباب‌رجوع می‌کوشد و فرم‌های ارزیابی را در اختیار او قرار می‌دهد.	۳/۳۸	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار از انتقادات و پیشنهادات معقول مخاطب استقبال می‌کند.	۳/۰۵	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۲۴	نسبتاً مطلوب

۸-تلاش‌های فردی

گروه آخر از بین عوامل درونی مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان «تلاش‌های فردی» آنان است که طبق جدول ۸، به ۵ عامل تقسیم می‌شود. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها وضعیت نسبتاً مطلوب این گروه را با میانگین کلی ۲/۶۱ نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده نه‌تنها هیچ‌گونه نقطه‌قوتی مشاهده نمی‌شود، بلکه کتابداران از ۲ نقطه ضعف یعنی عدم تلاش و کوشش کتابدار جهت کسب مهارت‌های ارتباطی از منابع مختلف و مشاوره نگرفتن آنان با متخصصان رشته‌های مختلف در این زمینه رنج می‌برند.

جدول ۸. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «تلاش‌های فردی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار در هنگام ارتباط با مخاطب منطقی صحبت کرده و از ارائه مباحث و بی‌ربط اجتناب می‌کند.	۳/۲۸	نسبتاً مطلوب
۲	کتابدار سعی می‌کند در انجام وظایف کاری و برقراری ارتباط با کاربر ابتکار عمل به خرج دهد.	۳/۱۴	نسبتاً مطلوب
۳	کتابدار در گفتگو با مخاطب، تلاش می‌کند تا کلمات را به‌صورت شمرده، روان و با سرعت متناسب ادا کند.	۳/۰۸	نسبتاً مطلوب
۴	کتابدار همواره تمام تلاش و سعی خود را می‌کند تا از منابع مختلف، مهارت‌های مختلف ارتباطی را کسب نماید.	۲/۰۶	نامطلوب
۵	کتابدار با متخصصان رشته‌هایی که مهارت‌های ارتباطی را می‌شناسند مشاوره می‌گیرد.	۱/۵۱	نامطلوب
	مجموع	۲/۶۱	نسبتاً مطلوب

با توجه به یافته‌های پژوهش، و از آنجایی که میانگین تمامی مؤلفه‌های مورد بررسی عددی بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ است، می‌توان گفت که هیچکدام از مؤلفه‌های مورد بررسی را نمی‌توان به‌عنوان نقطه قوت و نقطه ضعف محسوب کرد و این میانگین در وضعیت بینابینی قرار دارند.

پرسش ۲. فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی کدامند؟

برای پاسخ‌گویی به دومین پرسش این پژوهش، لازم است تا به تحلیل عوامل بیرونی مؤثر در کاربست مهارت‌های ارتباطی به شرح زیر پرداخته شود.

۱-اجتماع و محیط

اولین گروه از عوامل بیرونی برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در کاربست مهارت‌های

ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، گروه «اجتماع و محیط» است (جدول ۹) که تحلیل داده‌ها، ۲ فرصت، یعنی آشنایی کتابداران به زبان محلی مخاطب و به‌وجود نیامدن خللی در روابط بین کتابدار- مخاطب به دلیل اختلافات طبقاتی و فرهنگی را نشان داده است. ۳ عامل باقی‌مانده دیگر وضعیت نسبتاً مطلوبی را نشان می‌دهند. در مجموع، گروه اجتماع و محیط با میانگین ۳/۴۴ حاکی از وجود وضعیتی میانه می‌باشد.

جدول ۹. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «اجتماع و محیط»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	کتابدار به زبان محلی مخاطب آشنا است.	۴/۱۹	مطلوب
۲	وجود اختلاف طبقاتی و فرهنگی میان کتابدار با مخاطب خللی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۴/۱۱	مطلوب
۳	کتابدار با حق‌وحقوق مخاطب آشنایی کامل دارد.	۳/۱۱	نسبتاً مطلوب
۴	وجود تفاوت جنسیت بین کتابدار با مخاطب مشکلی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۲/۹۶	نسبتاً مطلوب
۵	وجود اختلاف سنی بین کتابدار با مخاطب مشکلی در برقراری ارتباط ایجاد نکرده است.	۲/۸۴	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۳/۴۴	نسبتاً مطلوب

۲-ویژگی‌های شغلی

با توجه به داده‌های حاصل از جدول ۱۰، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با تهدیدهای زیادی در گروه «ویژگی‌های شغلی» روبه‌رو هستند. از جمله اینکه حقوق کتابدار، مزایای او و امکانات رفاهی که به آن‌ها تعلق می‌گیرد پایین و ناچیز است.

جدول ۱۰. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «ویژگی‌های شغلی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	شیفتی بودن کار اختلالی در روند ایجاد ارتباط با مخاطب نشده است.	۲/۸۹	نسبتاً مطلوب
۲	حقوق کتابدار کافی و مناسب است.	۲/۰۹	نامطلوب
۳	مزایای کتابدار کافی و مناسب است.	۱/۹۱	نامطلوب
۴	امکانات رفاهی موجود برای کتابدار مناسب و تأمین است.	۱/۷۱	نامطلوب
	مجموع	۲/۱۵	نامطلوب

۳-نگرش‌های مدیریتی

یکی دیگر از گروه‌هایی که می‌توان از دیدگاه عوامل بیرونی یعنی فرصت‌ها و تهدیدها به آن نگریست «نگرش‌های مدیریتی» که شرح آن در جدول ۱۱ آمده است. برای این گروه ۴ عامل در نظر گرفته شده است که تمامی ۴ عامل آن در سطح نامطلوب قرار داشتند. نهادینه نشدن فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران، ارزش قائل نبودن مدیران به مهارت‌های ارتباطی، تأثیرگذار نبودن

تسلط بر مهارت‌های ارتباطی برای تعیین مسئولیت و عدم برنامه‌ریزی برنامه‌های مختلف توسط مدیران برای ارتقاء، تهدیدهایی هستند که در این زمینه وجود دارد.

جدول ۱۱. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «نگرش‌های مدیریتی»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	در سازمان ما، فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران نهادینه شده است.	۱/۸۷	نامطلوب
۲	مدیران سازمان ما، برای مهارت‌های ارتباطی ارزش قائل هستند.	۱/۹۹	نامطلوب
۳	در سازمان ما، برای تعیین مسئولیت‌ها، تسلط بر مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است.	۲/۸۲	نسبتاً مطلوب
۴	مدیران سازمان ما، برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌های مفصلی را برنامه‌ریزی می‌کنند.	۱/۶۲	نامطلوب
	مجموع	۲/۰۷	نامطلوب

۴-آموزش

طبق جدول ۱۲، عوامل مربوط به گروه «آموزش» در ۵ دسته تقسیم شده‌اند که یافته‌ها نشان از آن دارد که تمامی این موارد تهدیدهایی هستند که کتابداران با آن مواجه هستند. در کل، وضعیت گروه آموزش با تهدیدهایی از جمله کمبود آثار و منابع مختلف برای آشنایی با مهارت‌های ارتباطی، نبود واحدهای مرتبط و با آموزش مهارت‌های ارتباطی و کمبود کارگاه‌ها و دوره‌ها در این زمینه، عدم برگزاری همایش‌ها و کنفرانس‌ها و عدم برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌های ضمن خدمت در راستای آموزش مهارت‌های ارتباطی، مواجه هستند. میانگین به‌دست‌آمده از گروه آموزش ۱/۹۲ می‌باشد که نشان از وضعیت نامطلوب آن دارد.

جدول ۱۲. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «آموزش»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	به‌راحتی می‌توان آثار و منابع مختلفی برای آشنایی با مهارت‌های ارتباطی پیدا کرد.	۲/۲۷	نامطلوب
۲	در دانشگاه‌ها، کارگاه‌ها و دوره‌های مرتبط با آموزش مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد.	۱/۹۶	نامطلوب
۳	در دانشگاه‌ها، واحدهای مرتبط با آموزش مهارت‌های ارتباطی وجود دارد.	۱/۸۹	نامطلوب
۴	همواره همایش و کنفرانس‌هایی با موضوع مهارت‌های ارتباطی برگزار می‌شود.	۱/۸۶	نامطلوب
۵	سازمان ما برای آموزش مهارت‌های ارتباطی، کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی برگزار می‌نماید.	۱/۶۱	نامطلوب
	مجموع	۱/۹۲	نامطلوب

۵-نظام ارتقاء

آخرین گروه از عوامل بیرونی مؤثر در به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، گروه «نظام ارتقاء» است (جدول ۱۳). نتایج حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در این گروه نشـــان می‌دهد که در نظام ارتقای ســـازمانی، توانایی کاربســـت مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته نمی‌شـود، کتابدارانی که به نحو بهتری مهارت‌های ارتباطی را به کار می‌گیرند بیشـتر مورد توجه نیسـتند و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بیشتری در مواجهه با مخاطب بهره‌مندند نیز از جایگاه مطلوبی نسبت به مابقی برخوردار نیســتند. در مجموع، گروه نظام ارتقاء، با میانگین ۱/۹ حاکی از آن اســت که کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان وضعیت نامطلوبی را در حوزه نظام ارتقای سازمانی دارا می‌باشند.

جدول ۱۳. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «نظام ارتقاء»

رتبه	عوامل	میانگین	سطح مطلوبیت
۱	مدیران و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردار هستند در بین مخاطبان از جایگاه بالاتری برخوردار هستند.	۲/۳	نامطلوب
۲	در سازمان ما مدیرانی و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردارند بیشتر مورد توجه هستند.	۲/۰۲	نامطلوب
۳	در نظام ارتقای سازمانی، توانایی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته می‌شود.	۱/۳۹	نامطلوب
	مجموع	۱/۹	نامطلوب

با توجه به یافته‌های پژوهش، می‌توان گفت هیچگونه فرصتی پیش روی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد، اما این کتابداران در مؤلفه‌های ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی و نظام ارتقاء با تهدیدهایی مواجه‌اند.

نتیجه

در این پژوهش به تحلیل وضعیت عوامل درونی به‌عنوان نقاط قوت و نقاط ضعف، و تحلیل عوامل بیرونی به‌عنوان فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در کاربست مهارت‌های ارتباطی با استفاده از مدل تحلیل سوات پرداخته شد.

یافته‌های حاصل از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها در گروه «پذیرش و اعتماد» نشان می‌دهد که کتابداران برای دسترسی به اطلاعات توسط مخاطبان افرادی مورد اعتماد و مشاوری امین در راستای ارتقای مطالعه مفید هستند. شاید بتوان علت این امر را بالا بودن سطح تحصیلات و مرتبط بودن رشته تحصیلی کتابداران

دانست، که بررسی یافته‌ها نشان داد که بیشتر کتابداران دارای مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد و رشته مرتبط یعنی علم اطلاعات و دانش‌شناسی هستند. البته در این بخش، هر چند یکی از عوامل مورد بررسی یعنی کیفیت مکان و میز کتابدار جهت ارائه خدمات در سطح متوسطی قرار دارد، اما این وضعیت، به سطح به نامطلوب بسیار نزدیک است و چه‌بسا در صورت کم‌توجهی به این امر، شرایطی فراهم آید که این عامل را در آینده به‌عنوان یک نقطه ضعف نام ببریم. دورانس (۱۹۹۵) و دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) نیز دسترس‌پذیری کتابدار برای مخاطب را عامل مؤثری در برقراری ارتباطات و مراجعه‌های آینده او دانسته‌اند.

نتایج گویای آن است که در مؤلفه «مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن»، علی‌رغم اینکه می‌تواند در برقراری ارتباطات مناسب کمک شایانی به کتابداران کند، تنها یک نقطه قوت یعنی آرام ماندن کتابدار در مواجهه با عوامل استرس‌زا دیده می‌شود. این در حالی است که در برخی پژوهش‌های مانند مطالعه دورانس (۱۹۹۵) وجود و لزوم برخورداری کتابداران از مهارت‌های غیرکلامی از جمله گوش دادن فعال را ضروری دانسته‌اند و عامل مذکور در این پژوهش وضعیت متوسطی دارد. از سوی دیگر، حالات و حرکات چهره و بدن که می‌تواند نقش بی‌بدیلی در برقراری ارتباط بهینه بین کتابدار و مخاطب داشته باشد وضعیت نابسامانی دارد و آن‌را باید یکی از نقاط ضعف کتابداران برشمرد. در کل این بخش از پژوهش هم‌راستا با مطالعات ملک- محمدی و حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷)، دورانس (۱۹۹۵)، هوآ (۲۰۱۲) و بامبائیرو و شکرپور (۲۰۱۷) است که آن‌ها نیز بر اهمیت مهارت‌های غیرکلامی در برقراری ارتباط بین کتابدار و مخاطب تأکید کرده بودند.

تحلیل یافته نشان داد که در گروه «ویژگی‌های شغلی»، کتابداران شرایط متوسط رو به پایینی دارند و میانگین به‌دست‌آمده به سطح نامطلوب نزدیک است. در این پژوهش مشخص شد که کتابداران در محیط کار پرانرژی نیستند و دارای خستگی‌های روحی و جسمی هستند. همچنین آنان در داشتن اطلاعات و مهارت‌های مختلف ارتباطی کمبود دارند. یکی از عواملی که در این پژوهش انتظار می‌رفت به‌عنوان نقاط قوت کتابداران به‌حساب آید، علاقه‌مندی آنان به کار کتابداری بود، که نتایج، سطح نسبتاً مطلوب را نشان داد. این در حالی است که علاقه کارکنان و داشتن شور و انرژی در خدمات‌رسانی، می‌تواند بسیاری از کاستی‌هایی را که در محیط وجود دارد، اما خود او در به‌وجود آمدنش نقش ندارد، جبران نماید. دورانس (۱۹۹۵) نیز در پژوهش خود علاقه کتابدار را به تأمین نیاز اطلاعاتی کاربر ضروری معرفی می‌کند. نداشتن علاقه به کار می‌تواند معلول عوامل بسیاری باشد. به عبارت دیگر، قطعاً نقاط ضعف و تهدیدهایی که در دیگر بخش‌ها به آن اشاره خواهد شد می‌تواند در علاقه‌مندی یا عدم علاقه‌مندی کتابدار نقش بارزی را ایفا کند.

در گروه «صـــداقت، همدلی و همدردی»، هر چند کتابداران می‌توانند موضـــوعاتی که به ایجاد

بحث‌ها و موضوعات رنجش‌آور بینجامد را خاتمه دهند، اما آنان نمی‌توانند به‌خوبی به احساسات مخاطب، شناختی پیدا کنند و نیز در ارائه پیشنهاد به مخاطبانی که در پیدا کردن لغات مناسب در هنگام ارتباط مشکل دارند، ناتوانند. شایسته است که تا کتابداران، این گروه از عوامل را در خود تقویت نمایند، چون اگر مخاطب نتواند همدلی و حس مشترک با کتابدار پیدا کند، در بیان نیاز اطلاعاتی خود دچار مشکل می‌شود، و از طرف مقابل، کتابدار نیز نمی‌تواند به آنچه که او می‌خواهد اشراف پیدا کند. اهمیت وجود این عامل در کتابداران را دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) را نیز بیان داشته‌اند.

در مؤلفه «کمیت و کیفیت ارتباط» نتایج نشان داد کتابداران در هنگام صحبت و ارتباط با مخاطب، به او اجازه اظهارنظر و بیان عقایدش را می‌دهند و به‌خوبی قادرند تا به خلاصه‌سازی اطلاعات برای او بپردازند؛ اما در این بین، میزان زمانی که صرف پاسخ‌دهی به نیازهای کاربر می‌کنند کافی نیست و لازم است تا بیشتر شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت که کیفیت برقراری ارتباط توسط کتابداران مناسب است، اما کمیت آن وضعیت خوبی ندارد، و درکل این مؤلفه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار است. نتایج پژوهش دورانس (۱۹۹۵) به‌کارگیری سؤالات مناسب جهت برقراری ارتباط و مطالعه دوریس و رادکویچ (۱۹۹۷) نیز گویای تأثیر برقراری ارتباط مؤثر در افزایش مهارت‌های ارتباطی بود که این بخش از پژوهش را باید همسو با یافته‌های پژوهش‌های مذکور معرفی نمود.

یکی از عواملی که می‌تواند به شدت به عدم برقراری یک ارتباط مناسب دامن بزند، انتقادناپذیری، کم‌حوصلگی و پایین بودن آستانه صبر افراد است که در این پژوهش تحت عنوان «شکایت و خشم» آمده است. نتایج نشان‌دهنده این است که در تمامی موارد مورد بررسی کتابداران وضعیت میانه‌ای دارند.

نتایج برآمده از تحلیل یافته‌ها حاکی از آن است که کتابداران نقطه قوتی در مؤلفه «تلاش‌های فردی» ندارند، بلکه در این زمینه با دو نقطه‌ضعف مواجه‌اند؛ به این معنا که آنان سعی نمی‌کنند تا از منابع مختلف، مهارت‌های ارتباطی را فراگیرند. همچنین با متخصصانی که با مهارت‌های ارتباطی آشنایی دارند مشاوره و راهنمایی نمی‌گیرند. البته دلیل این امر، شاید ناآشنایی کتابداران با چنین افرادی باشد؛ و چه‌بسا دلیل عمده آن‌را باید در عوامل بیرونی، و فرصت‌ها و تهدیدهایی جستجو کرد که بر کتابداران وارد می‌شود. برای رفع این کاستی‌ها می‌توان برنامه‌هایی در نظر گرفت تا کتابداران بتوانند در سمینارها و کارگاه‌های آموزشی حضور یابند. در این صورت علاوه بر اینکه کتابداران می‌توانند به فراگیری و آموزش بپردازند، مقدمات آشنایی با متخصصان مهارت‌های ارتباطی هم فراهم می‌شود. البته همان‌طور که در سطور آتی شرح آن خواهد رفت، وضعیت مؤلفه آموزش نیز وضعیت بسامانی نیست و امکان فراهم آوردن چنین

فرصت‌هایی برای کتابداران ناچیز است.

در گروه «اجتماع و محیط»، هر چند کتابداران از یک‌سو، با فرصت‌هایی مانند آشنایی با زبان مخاطب، و از سوی دیگر، عدم بروز خللی در روابط به دلیل اختلافات طبقانی و فرهنگی مواجه هستند، اما تحلیل یافته‌ها، وضعیت بینابینی را برای مؤلفه اجتماع و محیط گزارش می‌کند. یکی از اقدامات پسندیده‌ای که اخیراً در آزمون‌های نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور به اجرا درآمده است استخدام افراد بومی است، و همین عامل است که باعث شده در این پژوهش عامل «آشنایی با زبان مخاطب» میانگین بالایی را به خود اختصاص دهد. نتایج این پژوهش نیز در راستای پژوهش رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) بود که نشان داد عوامل محیطی می‌توانند در ارتقای مهارت‌های کتابداران مؤثر واقع شود.

نتایج نشان داد که در گروه «ویژگی‌های شغلی» کتابداران با تهدیدهای مختلفی مواجه هستند. یکی از مسائلی که همواره بحث آن مورد توجه بوده است پایین بودن حقوق و مزایای کتابداران است. البته در سال‌های اخیر اقدامات و فعالیت‌های مثبتی در راستای بهبود این مسئله صورت گرفته، اما نتایج نشان داد که کتابداران همچنان نمی‌توانند نارضایتی خود را از وضعیت حقوق و مزایای خود در گروه «ویژگی‌های شغلی» نتایج نشان داد کتابداران همچنان نمی‌توانند نارضایتی‌شان را از وضعیت حقوق و مزایای خود پنهان خود پنهان نمایند. این مورد یکی از کلیدی‌ترین عواملی است که کتابدار با آن مواجه است، و در صورتی که نتوان درصدد رفع این تهدید برآمد، می‌توان انتظار داشت که تمامی شئون زندگی کتابدار تحت تأثیر قرار گیرد. بر این عوامل، باید پایین بودن امکانات رفاهی را هم افزود که نتایج، میانگین پایین آن‌را نشان داد.

«نگرش‌های مدیریتی» یکی از عوامل بیرونی است که تمامی موارد مورد سنجش، به‌عنوان تهدید معرفی شدند. در این گروه، فنون و روش‌های مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران و کتابداران نهادینه نشده است، و مدیران برای مهارت‌های ارتباطی ارزش زیادی قائل نیستند، و برای تعیین مسئولیت‌ها، تسلط بر مهارت‌های ارتباطی را مدنظر قرار نمی‌دهند، همچنین برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی، برنامه‌های مدون و مفصلی در ذهن ندارند. لذا، لازم است تا مدیران تفکرات دیگری را حاکم نمایند. پژوهش کاکرمن و ایلدیز (۲۰۱۲) نیز نشان داد که اگر رابطه‌ای مؤثر بین کتابدار و مدیر برقرار باشد می‌توان انتظار داشت که مهارت‌های ارتباطی تا حد زیادی در مجموعه سازمانی رشد نماید.

یکی از مهم‌ترین ابعاد مورد بررسی در عوامل بیرونی، بحث «آموزش» است که یافته‌ها وضعیت نامطلوب آن‌را در این پژوهش و وجود تهدیدهای بسیاری در این حوزه را نشان داد. نتایج حاکی از آن است که آثار و منابع مختلفی برای آشنایی کتابداران با مهارت‌های ارتباطی وجود ندارد. دانشجویان علم

اطلاعات و دانش‌شناسی در طول دوران تحصیلی خود هیچ واحدی در حوزه مهارت‌های ارتباطی را نمی‌گذرانند. علاوه بر این، کارگاه‌ها، دوره‌های آموزشی و سمینارهایی نیز در این زمینه برگزار نمی‌شود. حتی برای کتابداران، چه بدو استخدام و چه بعد از استخدام، کارگاه یا دوره آموزشی در این خصوص برگزار نمی‌شود. پس با وجود چنین شرایطی، نمی‌توان انتظار داشت که نتایجی غیر از آنچه که در این پژوهش به‌دست آمده، عاید شود. این نتایج را باید همسو با مطالعه چاونر و اولویر (۲۰۱۳) دانست که در پژوهش خود تأکید کردند مهارت‌های آموزشی می‌تواند بر مهارت‌های ارتباطی تأثیر مستقیمی بگذارد.

کتابداران در مؤلفه «نظام ارتقاء»، با تهدیدهایی مختلفی مواجه هستند. نتایج نشان داد مدیران و کتابدارانی که از مهارت‌های ارتباطی بهتری برخوردارند جایگاه بالاتری ندارند، و در نظام ارتقاء نیز توانایی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی در نظر گرفته نمی‌شود. اگر در سازمان و در بین کتابداران، «نظام ارتقاء» به نحوی حاکم باشد که آنان که بتوانند مفیدترین اطلاعات را در طیف اندکی از زمان به مخاطب ارائه دهد، رضایت حداکثری او را جلب نماید، می‌توان کتابخانه‌ای را با کتابدارانِ با روحیه رقابتی شاهد بود، یعنی همان چیزی که دورویز و رادکویچ (۱۹۹۷) در پژوهش خود به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین عوامل مورد نیاز برای کتابداران مرجع در عصر جدید می‌دانند.

در مجموع نتایج این پژوهش آشکار ساخت که برای سنجش کاربست مهارت‌های ارتباطی مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، از مجموع ۳۶ مؤلفه‌ای که در ۷ بُعد از عوامل درونی مورد بررسی قرار گرفت، ۶ نقطه قوت و ۸ نقطه ضعف مشاهده، و ۲۲ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۹۸۶ به‌دست می‌آید. علاوه بر این، نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد مدیران و کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از ۲۱ عامل مورد بررسی در ۵ بعد از عوامل بیرونی، با ۲ فرصت مواجه، و با ۱۵ تهدید روبرو هستند و ۴ عامل دیگر نیز وضعیت متوسطی را دارا هستند و میانگین ۲/۲۹۶ برای عوامل بیرونی به‌دست می‌آید که وضعیت نامطلوبی است، و در کل میانگین به‌دست آمده برای تمامی مؤلفه‌ها و ابعاد مورد بررسی عدد ۲/۶۴۱ به‌دست می‌آید که نشان از وضعیت «نسبتاً مطلوبی» دارد. این یافته‌ها همسو با نتایج پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) می‌باشد، در حالی که سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی (۱۳۹۵) در پژوهش خود دریافتند جامعه مورد بررسی‌شان دارای مهارت ارتباطی بالاتر از سطح متوسط هستند. در این راستا شایسته است تا با استفاده از نقاط قوت، نقاط ضعف پوشش داده شود و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، بر تهدیدها غلبه نمود.

پیشنهادهای کاربردی پژوهش

- پیشنهاد می‌گردد مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی با برگزاری کارگاه‌های آموزشی حضوری و مجازی و با بهره‌گیری از متخصصان و روان‌شناسانِ مهارت‌های ارتباطی، نسبت به آموزش مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن اقدام نمایند؛ زیرا نتایج پژوهش نشان داد که مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدن در بین کتابداران در وضعیت متوسطی قرار دارد.
- پیشنهاد می‌گردد ضمن تدوین نظام ارتقاء به مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی نظام ارتقاء توجه شود؛ چون نتایج پژوهش نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی به مهارت‌های فردی افراد جهت ارتقاء توجهی نمی‌شود.
- پیشنهاد می‌گردد مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور نسبت به اقناع‌سازی و یا بهبود وضعیت حقوق و مزایای کتابداران اقدام نمایند؛ زیرا یافته‌ها نشان داد که ویژگی‌های شغلی و به‌ویژه مسئله حقوق و دستمزد به‌عنوان یکی از تهدیدهای جدی شناخته شده است.
- با توجه به نتایج پژوهش که نشان داد نظام آموزش حین خدمت در کتابخانه‌های عمومی دچار مشکلاتی است، پیشنهاد می‌گردد نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور با نظرسنجی از کتابداران نسبت به تدوین و اجرای برنامه‌های آموزشی مناسب با وضعیت جاری و نیاز کتابخانه‌های عمومی اقدام نماید.
- در نهایت پیشنهاد می‌گردد مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی برنامه‌های آموزشیِ مستمری جهت بهبود مهارت‌های ارتباطی کتابداران سایر رشته‌ها برنامه‌ریزی و اجرا نمایند.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

- پیشنهاد می‌شود تا با انجام پژوهش‌هایی، مهارت‌های غیرکلامی و زبان بدنِ کتابداران که می‌تواند در ارائه خدمات کیفی به اعضا مؤثر باشد، به‌طور گسترده مورد بررسی قرار گیرد و راهکارهایی عملی جهت افزایش وضعیت آن بیان شود.
- پیشنهاد می‌شود طی مطالعاتی سطح تحصیلات و رشته تحصیلی کتابداران و تأثیر آن در برقراری ارتباط مناسب با مخاطب نیز بررسی شود تا در استخدام و جذب نیروهای جدید بازنگری صورت پذیرد.
- پیشنهاد می‌شود در راستای ابعادی که در این پژوهش میانگین نامطلوبی داشتند (یعنی تلاش‌های فردی، ویژگی‌های شغلی، نگرش‌های مدیریتی و آموزش) پژوهش‌های مختلفی صورت پذیرد و جنبه‌های گوناگونش بررسی شود تا با نتایج برآمده از آن، زمینه‌های پیشرفت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی فراهم گردد.

منابع

اشرفی‌ریزی، حسن، امرایی، مرتضی، پاپی، احمد، بهرامی، سوسن، سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲ (۱)، صص ۷۹-۹۲. بازیابی شده در ۵ تیر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/6007913910507.pdf

افشار، ابراهیم (۱۳۹۷). *مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران*. تهران: چاپار.

امینی، اکرم. (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

بهمنی چوب‌بستی، اکبر، سیدین، مهرداد (۱۳۹۷). الگویابی ساختاری تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر ارتباطات بین فردی و نقش آن بر راهبردهای مدیریت تعارض در کتابخانه‌ها. *فصلنامه سیاستگذاری علم و پژوهش رهیافت*، ۲۸ (۷۲)، ۷۷-۹۰. بازیابی شده در ۸ اسفند ۱۳۹۸ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/10005313977207.pdf

حجازی، یوسف، بازرگان، عباس، اسحاقی، فاخته (۱۳۸۷). *راهنمای گام‌به‌گام ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی*. تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات و چاپ.

حسینی، شهره، خسروی، عبدالرسول، بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکرد مقایسه‌ای. *دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۹ (۳۳)، ۵۱-۶۱. بازیابی شده در ۲۳ مرداد ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/j28549

دیوید، فردآر. (۱۳۹۲). *مدیریت استراتژیک*. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

رداد، ایرج؛ قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹ (۳)، ۹۱-۱۱۰. بازیابی شده در ۱۹ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/4007113952105.pdf

رهنما، ساناز، فتاحی، رحمت‌الله، دیانی، محمدحسین (۱۳۹۴). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰ (۳)، صص ۸۷۵-۸۹۸.

شجاعیان، نجمه‌السادات، شجاعی، معصومه، قاسمی، عبدالله (۱۳۹۶). تأثیر فعالیت بدنی طی بارداری بر رشد مهارت‌های اجتماعی اطفال: یک گزارش کوتاه. *مجله دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۶ (۴)، صص ۳۸۱-۳۸۸. بازیابی شده در ۲۶ شهریور ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/44113940313.pdf

شیخ‌الاسلامی، علی، اسدالهی، الهام، محمدی، نسیم (۱۳۹۶). پیش‌بینی پرخاشگری نوجوانان بزهکار بر اساس

راهبردهای حل مسئله و مهارت‌های ارتباطی. *سلامت اجتماعی*، ۴ (۳)، ۲۰۹-۲۱۹. بازیابی شده در ۱۵ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/3006513960306.pdf

کریمی، لعیا، بنی‌اقبال، ناهید، تفرشی، شکوه، همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه‌ی به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹ (۱)، صص ۴۲-۵۳. بازیابی شده در ۱۵ مهر ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/w32736

مستحفظیان، مینا؛ طاهری، حمید (۱۳۹۴). ارتباط مهارت‌های مدیریتی و مهارت‌های ارتباطی مدیران ورزش استان اصفهان. *فصلنامه مدیریت فراگیر*، ۱ (۲)، ۱۲۱-۱۳۲. بازیابی شده در ۲۵ مرداد ۱۳۹۹ از: https://b2n.ir/f53362

ملک‌محمدی، سعید، حاجی‌زین‌العابدینی (۱۳۹۷). مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران از دیدگاه دانشجویان مؤسسه آموزش عالی جهاد دانشگاهی خوزستان. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۵ (۳)، ۹۱-۱۰۰. بازیابی شده در ۱ شهریور ۱۳۹۹ از: https://hii.khu.ac.ir/article-1-2735-fa.pdf

وهابی، بشری، وهابی، احمد، صیادی، مهناز، روشنی، دائم (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی بین فردی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان. *مجله توسعه آموزش در علوم پزشکی*، ۹ (۲۴)، ۱۰۲-۱۰۷. بازیابی شده در ۳ مهر ۱۳۹۹ از: https://www.sid.ir/FileServer/JF/3003913952412.pdf

Aamir, Khan, & Wisal, A. (2012). Leader's Interpersonal Skills and Its Effectiveness at different Levels of Management. *International Journal of Business and Social Science*. 3 (4), 297-30. Retrieved 22 May 2020, from https://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_4_Special_Issue_February_2012/33.pdf

Afkhami, N., Tajafari, M., Nowkarizi, M. & Asghari Nekah, M. (2019). The Status of Librarians'Communication Skills and the Effective Factors in Public Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1-16. Retrieved 12 June 2020, from: https://core.ac.uk/download/pdf/215160064.pdf

Bambaeeroo, F., Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 5 (2), 51-59. Retrieved 27 April 2019, from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5346168/pdf/JAMP-5-51.pdf

Broady-Preston, J., Felice, J., Marshall, S. (2006). Building better customer relationships: Case studies from Malta and the UK. *Library Management*, 27 (6/7), 430-445. DOI:10.1108/01435120610702422

Chawner, Brenda & Oliver, Gillian (2013). A Survey of New Zealand Academic Reference Librarians: Current and Future Skills and Competencies. *Australian Academic and Research Libraries*, 44 (1), 29-39. DOI:10.1080/00048623.2013.773865

Devries, J., Rodkewich, M. P. (1997). Master Reference Librarians for a New Age. *The Reference Librarian*, 28 (59), 203-214. Doi.org/10.1300/J120v28n59_21

Durrance, J. C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return. https://doi.org/10.1300/J120v23n49_18

Freet, B., Marcinek, M. (2005). *The future of the academic library and the academic librarian: a Delphi study reloaded*. *Routledge*, 11 (1), 37-63. Retrieved 13 November 2019, from: https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1727&context=iatul

GosinBoodoo, M. & McNish, M. (2005). Compring polarized perspectives librarian's professional skills and development. *New library world*, 106, 1214-1215. Retrieved 27 September 2019, from: https://core.ac.uk/download/pdf/188078373.pdf

Gottman, J. M. & R.W. Levenson (2007). The Timing Of Divorce: Predicting When a Couple Will Divorce Over a 14 Year Period. *Journal of Marriage and Family*, 62 (3), 737-745. https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2000.00737.x

Hashemi Bonjar, S. E., Arbabisarjou, A., Salami. M., Boryri, T. (2016). The effects of non-verbal communication of librarians upon satisfaction of patrons with public libraries (Case study: Public libraries in South-East of Iran). *International Journal of Advanced Biotechnology and Research (IJBR)*, 7 (5), 1841-1846. Retrieved 19 October 2019, from: www.ijptonline.com/wp-content/uploads/2016/07/13840-13852.pdf

Hua, S. H. (2011). Analysis on Verbal Communication Skills in Library's Reader Service. Sci-Tech Information Development & Economy. Retrieved 15 September 2019, from: http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-KJQB201112008.htm

Kakirman-Yildiz, A. (2012). Effective communication skills to manage the library: relations between managers and librarians. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 2, 141 – 153. Retrieved 8 January 2020, from: https://www.researchgate.net/publication/332513240_The_Status_of_Librarians%27_Communication_Skills_and_the_Effective_Factors_in_Public_Libraries

Kamble, R (2011). Managerial skills for organizational performanc: an analytical study. *Indian Streams Research Journal*, 1 (1), 27-23. Retrieved 21 November 2020, from: https://b2n.ir/q28675

Ketlhoilwe, B. K., & Molatedi, S. K. (2015). An evaluation of the university of Botswana reference services staff: current and future eskills and competencies. A paper submitted in: IFLA WLIC, Cape Town. Retrieved 21 May 2019, from: https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/2-ketlhoilwe-en.pdf

Strategic Identification and Analysis of Factors and Obstacles in the Application of Communication Skills among Librarians of Khuzestan's Public Libraries

Mohammad Reza Shekari*
Mansoor Koohi Rostami*
Shahid Chamran University of Ahvaz

Abstract

Introduction: Librarians in public libraries are trying to effectively disseminate diverse information to a wide range of people. Since librarians interact with a large number of potential and actual members, it is more important to address the issue of communication skills. Therefore, the purpose of this study is to do a strategic analysis of effective factors and barriers in applying communication skills among managers and librarians of Khuzestan's public libraries.

Methodology: The study is applied one and in terms of nature and method of data collection is a descriptive survey and was done using SWOT model. The research population consisted of 381 managers and librarians of Khuzestan's public libraries. After distributing the questionnaire, 277 items were returned. The tool used was a researcher-made questionnaire designed with a review of the literature. Different methods of descriptive statistics were used to analyze data.

Findings: The results indicated that seven dimensions of internal factors including acceptance and trust, nonverbal communication and body language, job properties, honesty, empathy and sympathy, quantity and quality of communication, complain and anger, individual effort, as strengths and weaknesses of applying skills communicational; 5 dimensions of external factors including community and environment, managerial attitudes, training and promotion system are opportunities and threats that the librarians face in applying communication skills. Out of 36 components that were evaluated as strengths and weaknesses in 7 dimensions of internal factors, 6 components of strengths and 8 components of weaknesses were identified and the remaining 22 components were in the average condition and the mean rate was 2.986 for internal factors. Also, out of the 21 factors investigated in 5 external factors, there were 2 opportunities and 15 threats and the other 4 were in average condition and the average rate was 2.29 for external factors.

Conclusion: The results indicated that communication skills status among managers and librarians of Khuzestan's public libraries was in a "relatively desirable" state. So, it is worthy that remove weaknesses and take advantage of opportunities to overcome threats. In this way, public library managers and planners should seek to enhance librarians' communication skills through in-person and online courses, developing continuous training programs, developing a promotion code based on communication skills, along with persuading librarians to improve their salaries and benefits. As librarians' communication skills increase, we can see the growth in the quantity and quality of public library services.

Keywords: Public libraries, Khuzestan, SWOT, Communication skills, Librarians

* . shekari.scu@gmail.com
* . m.rostami@scu.ac.ir

یاری، شیوا؛ نوروزی، علیرضا (۱۳۹۹). هیجان‌ها و نظریه‌های هیجان در بازیابی اطلاعات: شناخت نقش‌ها و کاربردها. *پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی* ، ۱۰ (۲)، ۳۲۰-۲۹۷.
DOI: 10.22067/infosci.2021.23913.0

هیجان‌ها و نظریه‌های هیجان در بازیابی اطلاعات: شناخت نقش‌ها و کاربردها

شیوا یاری[۱]، علیرضا نوروزی[۲]

تاریخ دریافت: ۹۸/۳/۲۷ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۱ نوع مقاله : مروری

چکیده

مقدمه : هیجان‌ها همان‌طور که هر فعالیت و رفتار انسانی در زندگی روزمره را تحت تأثیر قرار می‌دهند، در فرایند بازیابی اطلاعات نیز تأثیر و اهمیت ویژه‌ای دارند؛ مسئله‌ای که در حوزه بازیابی اطلاعات توجه اندکی به آن صورت گرفته است. از این‌رو، نوشتار حاضر درصدد است تا نقش و کاربرد هیجان و نظریه‌های هیجان را در بازیابی اطلاعات تشریح نماید.

روش شناسی: مطالعه حاضر با رویکرد کتابخانه‌ای نوشته شده است. اطلاعات لازم با استفاده از بررسی و مطالعه منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی موجود در کتابخانه‌ها، اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی و انگلیسی گردآوری شد.

یافته‌ها: هیجان‌ها جزء جدایی‌ناپذیر تمام فعالیت‌های انسانی از جمله فعالیت‌های بازیابی اطلاعات شامل رفتارهای اطلاعاتی، جستجوی اطلاعات و نظایر آن و تعامل انسان با رایانه هستند. هیجان‌ها در بازیابی انواع منابع متنی، صوتی و تصویری نقش ویژه‌ای دارند. هیجان‌های مثبت، رفتار موفقیت‌آمیز را تسهیل کرده و هیجان‌های منفی، مانع عملکرد مناسب فرد می‌شوند.

نتیجه: شناخت هیجان‌ها در مراحل مختلف بازیابی اطلاعات و بهره‌گیری از نظریه‌های هیجان به‌منظور شناخت علل ایجاد هیجان‌ها، عوامل اثرگذار بر آن‌ها و نظایر آن، گامی مهم در کنترل هیجان‌ها و افزایش ایجاد هیجان‌های مثبت در فرایند بازیابی اطلاعات موفقیت‌آمیز خواهد بود. همچنین طراحان نظام‌های اطلاعاتی و کتابداران را در ارائه خدمات مطلوب‌تر و کارپسندتر به کاربران یاری خواهد کرد.

کلیدواژه‌ها: بازیابی اطلاعات، هیجان، نظریه‌های هیجان، جستجوی اطلاعات، رفتار اطلاعاتی.

---

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، shiva.yari@ut.ac.ir
۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، (نویسنده مسئول)، anoruzi@gmail.com

مقدمه

هدف اصلی نظام‌های بازیابی اطلاعات، تأمین و برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی کاربران و کسب رضایت آنان است. به این منظور لازم است که تمامی جنبه‌های رفتاری کاربران و عوامل تأثیرگذار بر آن در فرایند بازیابی اطلاعات شناسایی و مورد مطالعه قرار گیرد. هیجان‌ها و عواطف کاربران از جمله عوامل اثرگذار بر فرایند جستجو و بازیابی اطلاعات است که نقش مهمی در موفقیت این فرایند ایفا می‌کنند. بنابراین، سامانه‌های اطلاعاتی جهت بهبود عملکرد خود و افزایش تجربه‌های مثبت کاربران در تعامل با سیستم، نیازمند شناخت و واکنش به هیجان‌های کاربران هستند.

نقش هیجان در شناخت انسان ضروری است. هیجان‌ها ضمن اینکه نقش مهمی در تصمیم‌گیری منطقی، ادراک، تعامل و هوش انسانی ایفا می‌کنند (Picard, 1995, in Castelo, 2014)، عملکردهای مهم نظارتی و سودمند را در بدن و مغز انسان انجام می‌دهند و تصمیم‌گیری و تصور منطقی را تسهیل می‌کنند (Damasio, 1994). هیجان‌ها نه‌تنها برخوردهای اجتماعی ما را تنظیم می‌کنند، بلکه همچنین بر شناخت، درک و تصمیم‌گیری ما از طریق یک سری از تعاملات با نیت و انگیزه‌های ما، تأثیر گذاشته (Scherer, 2001) و رفتار خلاقانه و اجتماعی ما را هدایت می‌کنند (McKeown, 2013). تغییرات در هیجان می‌تواند به‌طور قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد فرد در طی وظایف شناختی نظیر حافظه، توجه، یادگیری، قضاوت، خلاقیت، تصمیم‌گیری و حل مسئله اثرگذار باشد (Harrison, Skau, Franconeri, Lu & Chang, 2013).

بازیابی موفقیت‌آمیز اطلاعات توسط کاربران کتابخانه با بازیابی اطلاعات دقیق، مرتبط و به‌روز تعیین می‌شود؛ این امر بر عملکرد، هیجان و رفتار افراد تأثیر می‌گذارد (Mohd Suki & Mohd Suki, 2016). از سوی دیگر، هیجان‌های مثبت و احساسات خوشایند در فرایند بازیابی اطلاعات می‌توانند بازیابی اطلاعات را به امری خوشایند و در نهایت موفقیت‌آمیز بدل کنند و یا درست در نقطه مقابل آن، هیجان‌های منفی فرد را سرخورده و شکست را برای وی به‌همراه بیاورند، چنان‌که به‌طور نمونه بهزادی، صنعت‌جو، فتاحی و صالحی‌فدردی (۱۳۹۴ب) و یاری‌زنگنه و حریری[1] (۲۰۱۸) این موضوع را در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند.

اهمیت جستجو و بازیابی توأم با موفقیت به‌ویژه برای دانشجویان که ملزم به اجرای طرح‌های پژوهشی و پایان‌نامه‌های خود هستند، دوچندان است. کیفیت و کمیت منابع اطلاعاتی بازیابی شده تأثیر مستقیمی بر کیفیت پژوهش انجام‌شده توسط آنان دارد و این امر تابع جستجو و بازیابی اثربخش اطلاعات است که خود متأثر از هیجان‌های فرد است. بنابراین، باید شرایطی مهیا شود که امکان تجربه هیجان‌های

1. Yari Zanganeh & Hariri

مثبت و دستیابی به جستجوی موفقیت‌آمیز را برای آن‌ها هموار کند. در این راستا باید شناخت مناسبی از نقش و کاربرد هیجان‌های مثبت و منفی در فرایند بازیابی اطلاعات حاصل شود. با تکیه بر این شناخت، مسئولان ذی‌ربط در سطوح مختلف دانشگاهی و غیردانشگاهی می‌توانند با اقدامات مختلف نظیر طراحی سامانه‌هایی مبتنی بر هیجان‌های کاربران، بهبود طراحی رابط کاربر، ارتقای بازنمایی منابع اطلاعاتی با استفاده از ویژگی‌های هیجانی، آموزش سواد اطلاعاتی و نظایر آن در جهت کاهش هیجان‌های منفی و افزایش تجربه هیجان‌های مثبت و در واقع، تنظیم هیجان دانشجویان و جستجوگران گام بردارند. بر این اساس نوشتار حاضر درصدد است تا نقش و کاربرد هیجان و نظریه‌های هیجان[1] را در بازیابی اطلاعات تشریح نماید؛ اینکه هیجان‌ها خواه مثبت یا منفی چه نقشی در رفتار اطلاعاتی، جستجو و بازیابی اطلاعات دارند؟ در این راستا مباحث زیر مورد توجه قرار گرفته است: تعریف مفهوم و ماهیت هیجان؛ تبیین انواع نظریه‌های هیجان؛ نقش هیجان در رفتار اطلاعاتی؛ نقش هیجان در فرایند جستجوی اطلاعات؛ کاربرد هیجان و نظریه‌های هیجان در بازیابی اطلاعات.

روش بررسی

مطالعه حاضر با رویکرد کتابخانه‌ای انجام شده است. در این راستا اطلاعات لازم با استفاده از بررسی و مطالعه انواع منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی (شامل کتاب، مقاله، پایان‌نامه و نظایر آن) موجود در کتابخانه‌های دانشگاهی و عمومی، اینترنت و پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی و انگلیسی گردآوری شد. علاوه بر این، جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی فارسی شامل «بانک نشریات فارسی»، «پایگاه گنج پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران»، «پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی» و پایگاه‌های اطلاعاتی انگلیسی شامل «امرالد[2]»، «ساینس‌دایرکت[3]»، «پروکوئست[4]»، «سیج[5]»، «اریک[6]»، «آی تریپل ای اکسپلور[7]» نیز انجام گرفت.

محدودیت زمانی در خصوص منابع مورد استفاده اعمال نشد. کلیدواژه‌های مورد استفاده برای جستجوی منابع نیز متناسب با موضوع اصلی مقاله و سرفصل‌های مورد توجه آن انتخاب و استفاده شد.

1. Emotions theories
2. Emerald
3. ScienceDirect
4. ProQuest
5. Sage
6. ERIC
7. IEEE Explore

جستجوی منابع تا جایی ادامه یافت که متناسب با سرفصل‌های این مقاله و محدودیت حجم مقاله، مطالب مفیدی گردآوری شود که در عین‌حال تا حدی هم جامع و مانع باشد و جنبه‌های مختلف موضوع اصلی مقاله را نشان دهد.

مفهوم و ماهیت هیجان

هیجان یک مفهوم چندوجهی است که تعریف آن دشوار است. هیجان‌ها حالت‌های پیچیده‌ای از آگاهی هستند که نقش مهمی در هدایت زندگی ما ایفا می‌کنند (Dellandréa, Liu & Chen, 2010). هر تعریف کاملی از هیجان باید شامل سه مؤلفه ذیل باشد: ۱) تجربه یا حس آگاهانه احساس (مؤلفه شناختی یا ذهنی)؛ ۲) فرایندهایی که در مغز و سیستم عصبی اتفاق می‌افتد (مؤلفه فیزیولوژیکی)؛ و ۳) رفتار قابل مشاهده، به‌ویژه از نظر حالات چهره (مؤلفه رفتاری) (Izard, 1994; Hockenbury & Hockenbury, 2007). هیچ‌کدام از این مؤلفه‌ها به‌تنهایی باعث ایجاد هیجان نمی‌شوند، بله در یک هیجان مؤلفه‌ها شامل سامانه‌ای هستند که در آن متقابلاً یکدیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهند. لذا، این سه مؤلفه با یکدیگر، هیجان را خلق می‌کنند (Guerrero, Andersen & Trost, 1998). هیجان‌ها به‌عنوان واکنش‌های گسسته و سازگار به وقایع خارجی یا داخلی با خصوصیات ویژه‌ای برای ارگانیسم توصیف شده‌اند. آن‌ها کوتاه‌مدت و با مجموعه‌ای از پاسخ‌های هماهنگ در ارتباط هستند که ممکن است شامل مکانیسم‌های کلامی، رفتاری، فیزیولوژیکی و عصبی باشند (Fox, 2008).

هیجان‌ها پدیده‌های ذهنی، زیستی، هدفمند و اجتماعی هستند که به‌طور فطری در افراد مختلف در شرایط یکسانی بروز می‌کنند و تأثیرپذیری زیادی از شرایط فرهنگی و یادگیری دارند و پاسخ‌های فیزیولوژیک مشخصی را فرا می‌خوانند (ریو، ۱۳۸۳).

تعریف زیر از هیجان توسط دروین و رینهارد[1] (۵۵، ۲۰۰۷) به‌طور دقیق خطوط اصلی پژوهش‌های هیجان در علم اطلاعات و دانش‌شناسی را در برمی‌گیرد: «... هیجان مفهوم‌سازی می‌شود به‌عنوان معلول یا ناشی از موقعیت‌ها، وظایف یا زمینه‌ها یا زیربخش‌های آن‌ها؛ آفریده صفات یا ویژگی‌های افراد —شخصیت آن‌ها، جمعیت‌شناسی، ژنتیک، فیزیولوژی یا تجربه‌های گذشته آن‌ها؛ علت مانع شدن یا فعال شدن انگیزه‌ها؛ مسبب یا منجر به اهداف یا فعالیت‌های حامی خاص؛ مخلوق نشانه‌های رمزگذاری شده در اطلاعات، پیام، یا بسته‌های متنی و خدمت به‌عنوان حالاتی که ارزش اطلاعاتی دارند».

1. Dervin & Reinhard

نظریه‌پردازان هیجان، شش یا بیشتر از شش نوع هیجان پایه شامل خشم، انزجار، ترس، شادی، ناراحتی و تعجب را معرفی کرده‌اند که به‌طور جهانی شناخته شده‌اند (Lopatovska & Arapakis, 2011). شماری از طبقه‌بندی‌های جایگزین از هیجان‌های پایه نیز وجود دارد. برای مثال، رابینسون[1] (۲۰۰۸) بین یازده جفت هیجان مثبت و منفی تمایز قائل می‌شود. پلوچیک[2] (۲۰۰۱) هشت هیجان پایه را پیشنهاد کرد: خشم، ترس، ناراحتی، نفرت، تعجب، کنجکاوی، پذیرش و شادی. به گفته وی همه هیجان‌های دیگر می‌توانند با استفاده از این هیجان‌های پایه تشکیل شوند؛ برای مثال، ناامیدی از تعجب و ناراحتی تشکیل شده است. نوع دیگری از هیجان‌های پایه توسط ایزارد، لیبرو، پاتنم و هینس[3] (۱۹۹۳) ارائه شده است که سه هیجان مثبت شامل علاقه، شادی و تعجب و نه هیجان منفی شامل خشم، تحقیر، نفرت، ترس، گناه، خصومت درونی، ناراحتی، شرم و خجالت را تعریف می‌کند.

به‌طور کلی، هیجان‌های مثبت، منجر به عملکرد شناختی بهتر می‌شوند و هیجان‌های منفی (با برخی موارد استثنایی) منجر به کاهش عملکرد می‌شوند (Harrison, et al., 2013).

نظریه‌های هیجان

نظریه‌های کلاسیک هیجان بر روابط بین هیجان و محرک‌ها، ساختار و نوع هیجان و حالات هیجانی تمرکز می‌کنند (Lopatovska, 2014). از دیدگاه لاپاتوسکا و آراپاکیس[4] (۲۰۱۱) نظریه‌های هیجان می‌توانند به دو دسته اصلی تقسیم شوند:

- اولین دسته، شناخت[5] را به‌عنوان یک عنصر ضروری از هیجان به‌حساب می‌آورند و تلاش می‌کنند تا تظاهرات ذهنی تجربیات هیجانی را توضیح دهند. نظریه‌های شناختی هیجان، استدلال می‌کنند که فعالیت شناختی می‌تواند آگاهانه یا ناخودآگاه، عمدی یا غیرعمدی و یک شکل از قضاوت یا تفکر باشد (Lopatovska & Arapakis, 2011). این فعالیت به‌عنوان ارزیابی شناختی[6] نامیده شده و به ارزیابی یک برخورد خاص با محیط و نیز تعیین ارتباط آن با تندرستی فرد اشاره دارد (Folkman, Lazarus, Gruen & DeLongis, 1986). توضیح‌دهنده اصلی نظریه شناختی عاطفه، لازاروس[7]

1. Robinson
2. Plutchik
3. Izard, Libero, Putnam & Haynes
4. Lopatovska & Arapakis
5. Cognition
6. Cognitive appraisal
7. Lazarus

(۱۹۸۴) بود که بر اهمیت ارزیابی‌های شناختی در ایجاد معانی محرک‌ها و راه مقابله با آن‌ها تأکید داشت. مثال دیگری از رویکرد شناختی، دیدگاه فریجا[1] (۱۹۹۴) است؛ وی هیجان را به‌عنوان واکنش، رویداد مهمی که شامل تأثیرات است، آگاهی از یک شیء هیجانی و ارزیابی بیشتر آن، آمادگی کنش و انگیختگی خودکار تعریف می‌کند. نظریه مؤلفه‌ای هیجان[2] (Scherer, 2005) مثال دیگری از نظریه شناختی مدرن است که هیجان‌ها را به‌عنوان هماهنگ‌کننده بسیاری از فرایندهای بدنی، ادراکی و شناختی متفاوت، تلقی می‌کند.

- دومین دسته از نظریه‌های هیجانی بر عوامل بدنی[3] تأکید دارند و به‌دنبال توصیف حالات و ادراکات هیجانی هستند (Zajonc, 1984 in Lopatovska & Arapakis, 2011). این نظریه‌ها معتقدند که پاسخ‌های بدن و نه قضاوت‌های شناختی، باعث واکنش‌های هیجانی می‌شوند. طرفداران اصلی رویکرد بدنی عبارتند از: سیلوان تامکینز[4]، رابرت پلوچیک[5] و پل اکمن[6]. دیدگاه‌های تامکینز سیستم را به‌عنوان سیستم انگیزشی اولیه تحت تأثیر قرار داده است که می‌تواند سایر نقش‌های جسمی و بدنی را تقویت کند. پلوچیک بر پیوند تکاملی هیجان با رفتار غریزی در حیوانات تأکید می‌کند. اکمن کسی است که دیدگاه مشابه‌ای دارد؛ وی هیجان را به‌عنوان حالت‌های روان‌شناختی مورد توجه قرار می‌دهد که در طول زمان با توجه به ارزش تطبیقی آن‌ها در برخورد با وظایف زندگی نمونه اولیه[7]، تکامل یافته است. اکمن معتقد است که عملکرد اصلی هیجان، بسیج کردن یک ارگانیسم برای پاسخ‌گویی سریع به رویدادهای نمونه اولیه[8] است؛ همانند آنچه در گذشته رخ داده است (Lopatovska & Arapakis, 2011).

تعدد رویکردها تا حدودی به دلیل تعاریف مختلف برای اصطلاحات کلیدی مانند عاطفه، هیجان، احساس و خلق و خوی است (Mulligan & Scherer, 2012). هر دو دسته از نظریه‌های هیجانی به‌طور ضمنی یا صریح در مطالعات جنبه‌های عاطفی استفاده از اطلاعات استفاده می‌شوند. به‌عنوان مثال، مطالعاتی که به شرکت‌کنندگانی نیاز دارند تا هیجان‌های خود را توضیح دهند، فرض وجود یک مؤلفه شناختی واکنش‌های هیجانی را در نظر می‌گیرند (Lopatovska & Bilal & Bachir, 2007; Kuhlthau, 1991

1. Frijda
2.The Componential Theory of Emotion
3. Somatic
4. Silvan Tomkins
5. Robert Plutchik
6. Paul Ekman
7. Prototypical life
8. Prototypical Events

(Gwizdka & Lopatovska, 2009; Mokros, 2008؛ در حالی که مطالعاتی که میزان واکنش‌های بدنی خودبه‌خودی را به محرک‌های هیجانی اندازه‌گیری می‌کنند، منطق نظریه‌های هیجانی بدنی را دنبال می‌کنند (Mooney, Scully, Jones & Smeaton, 2006; Soleymani, Chanel, Kierkels & Pun, 2008; Ren, 2009; Arapakis, Konstas, & Jose, 2009).

نقش هیجان در رفتار اطلاعاتی

در مطالعات حوزه علم اطلاعات و بازیابی اطلاعات، به‌طور ویژه رفتار اطلاعاتی و جستجوی اطلاعات، به طبیعت عوامل مؤثری نظیر هیجان و احساسات توجه اندکی صورت گرفته است (Nahl, Savolainen, González-Ibáñez, 2013; Lopatovska & Arapakis, 2011; Fulton, 2009; 2007a; Savolainen, 2015b 2014;). از آنجا که هیجان‌ها و احساسات همراه با عوامل شناختی و موقعیتی بر شیوه‌های بازیابی و فراهم‌آوری اطلاعات برای دیگران و نحوه تفسیر آن‌ها تأثیر می‌گذارند، از اهمیت قابل توجهی برخوردارند (Savolainen, 2015a; Savolainen, 2015b).

متخصصان اطلاعات از دهه ۱۹۸۰ اهمیت عوامل عاطفی را تصدیق کرده‌اند (Savolainen, 2015b). ویلسون[1] (۱۹۸۱) با مفهوم‌سازی نیاز عاطفی به‌عنوان یکی از محرک‌های جستجوی اطلاعات پیش‌قدم شد. کولثاو[2] (۱۹۹۱، ۱۹۸۳) نیز از پیشگامانی است که مدل فرایند جستجوی اطلاعات وی، عوامل عاطفی، شناختی و مرتبط با عمل جستجوی اطلاعات را در بردارد. طبق اظهار ساولاینن[3] (۲۰۱۵ب) به‌طور کلی از دهه ۱۹۹۰ علاقه‌مندیِ حداقل به عوامل عاطفی در جستجوی اطلاعات معطوف شده است. فیشر و لندری[4] (۲۱۱، ۲۰۰۷) بیان می‌کنند که: «عاطفه[5] به‌عنوان یک لنز برای درک رفتار اطلاعاتی، همیشه به شکل برجسته‌ای در سایه‌های نظری حوزه کمین کرده است».

کولثاو با بررسی رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان، مدلی شش مرحله‌ای را برای فرایند جستجوی اطلاعات طرح‌ریزی نمود. یافته‌های وی نشان داد که فرایند جستجوی اطلاعات در واقع تعاملی با سه بعد از تجربه انسانی؛ یعنی ابعاد عاطفی، شناختی و فیزیکی است. پژوهش وی بیشتر این مطلب را آشکار نمود که احساساتی همانند تردید، سردرگمی، اضطراب و سایر احساسات نقش مهمی در فرایند جستجوی اطلاعات ایفا می‌کنند (Kuhlthau, 1991 نقل در بهزادی و دیگران، ۱۳۹۴الف). به گفته بهزادی و دیگران (۱۳۹۴الف)

1. Wilson
2. Kuhlthau
3. Savolainen
4. Fisher & Landry
5. Affect

هیجان‌ها می‌توانند رفتارهای اطلاع‌یابی خاصی را تقویت نموده و سبب تداوم آن رفتارها در فرایند بازیابی اطلاعات شوند و یا در صورتی‌که به‌درستی هدایت نشوند، سبب کنار گذاشتن رفتار اطلاعاتی خاصی می‌شوند.

نامولم[1] (۲۰۱۴) در بررسی قوم‌نگاری[2] رفتار اطلاعاتی در بافت هیجان‌های مرتبط با ایدز با استفاده از مصاحبه با افراد آلوده یا تحت تأثیر ایدز نشان داد که توانایی افراد در دسترسی و استفاده از اطلاعات تا حد زیادی تحت تأثیر حالات هیجانی قرار دارد. به گفته وی واکنش‌های هیجانی قوی مانند اضطراب، ترس و غم و اندوه می‌تواند توانایی شناختی افراد را مختل کرده و باعث ایجاد مشکلاتی در استفاده از اطلاعات شود.

نقش هیجان در فرایند جستجوی اطلاعات

متغیرهای متعددی بر رفتار جستجوی اطلاعات فرد تأثیر می‌گذارند. برخی از آن‌ها عبارتند از: متغیرهای زمینه‌ای[3]، متغیرهای منبع[4] و متغیرهای فردی[5]. هیجان‌ها بخشی از متغیرهای فردی هستند که نقش کلیدی در تعیین رفتار جستجوی اطلاعات فرد ایفا می‌کنند (Dinet, Chevalier & Tricot, 2012). هیجان‌ها بخش جدایی‌ناپذیر فرایند جستجوی اطلاعات هستند، زیرا آن‌ها بر توجه، حافظه، عملکرد و قضاوت جستجوگر تأثیر می‌گذارند (Dervin & Reinhard, 2007).

نال[6] (۲۰۰۴) اثر متغیرهای عاطفی را بر رفتار جستجو بررسی کرد و دریافت که خودکارآمدی و خوش‌بینی، تأثیر عواطف منفی (مانند ناراحتی و ناامیدی ناشی از عدم اطمینان و فشار زمان) را خنثی می‌کند و حمایت کاربر و پذیرش سیستم را افزایش می‌دهد. در مطالعه انگیزش عاطفی در هنگام جستجوی برخط، نال (۲۰۰۵) ارتباطی مثبت بین خودکارآمدی و خوش‌بینی و انگیزه برای تکمیل کار پیدا کرد. وی دریافت که خودکارآمدی و خوش‌بینی بیشتر با رضایت بالاتر ارتباط دارد. همچنین نال (۲۰۰۵) و برونستین و تزیویان[7] (۲۰۱۳) نیز دریافتند که خودکارآمدی بالا و خوش‌بینی به‌طور قابل‌توجهی بر انواع وظایف بازیابی اطلاعات تأثیر می‌گذارند.

نال همچنین به مطالعه عوامل عاطفی در جستجوی اطلاعات با تعریف مدل فناوری اطلاعات

1. Namuleme
2. Ethnographic
3. Contextual variables
4. Resource variables
5. Individual variables
6. Nahl
7. Bronstein & Tzivian

اجتماعی-زیست‌شناختی پرداخت (Nahl, 2007a; Nahl, 2007b). هدف اصلی این مدل شرح این مسئله بود که چگونه حوزه‌های شناختی و عاطفی انسان در پردازش و استفاده از اطلاعات از نظر ارگانیکی به هم وابسته هستند (Nahl, 2007b). این مدل، رفتار اطلاعاتی را به دو عملکرد بیولوژیکی خاص سیستم عاطفی انسان یعنی دریافت اطلاعات و استفاده از اطلاعات متصل می‌کند. دریافت اطلاعات، فرایندهای جستجوی اطلاعات از جمله اطلاعاتی را که به‌طور تصادفی دیده می‌شوند، نشان می‌دهد. این مدل شرح می‌دهد که رفتار اطلاعاتی شامل یک جریان پویای پیوسته از رویه‌های بیولوژیکی فردی در تلاش برای انطباق و مقابله در یک زمینه است (Nahl, 2007a). زیرسیستم عاطفی با هیجان‌ها و انگیزه‌ها سروکار دارد و ارزش اطلاعاتی را که ابتدا توسط زیرسیستم شناختی ارزیابی می‌شود، تعیین می‌کند. به‌طور خاص، زیرسیستم عاطفی با ارتقاء اطمینان و رضایت جستجوگر اطلاعات درگیر است. زیرسیستم عاطفی همچنین شامل انرژی انگیزشی مداومی است که توسط قصد، هدف، کاربرد و همچنین ویژگی‌های پویای هیجانی که کیفیت فرایند جستجو را تعیین می‌کنند، فراهم می‌شود. ویژگی‌های هیجانی برای مثال شامل پشتکار، سرخوردگی، امید، ناامیدی، شور و بی‌اعتقادی است. در نهایت، جنبه‌های انگیزشی سبک‌های عاطفی از دیدگاه نظریه‌های شخصیت مشخص شده است. این نظریه‌ها بر موقعیت‌های عاطفی نسبتاً پایدار به‌عنوان اجزای ویژگی‌های شخصیتی تمرکز می‌کنند (Savolainen, 2014). وانگ، هاوک و تنوپیر[1] (۲۰۰۰) نیز جنبه‌های شناختی و عاطفی رفتار جستجو در وب را مورد بررسی قرار دادند و روابط متقابلی بین اثرات و عملکرد جستجو یافتند. آن‌ها نشان دادند که هیجان‌های مثبت از تعاملات بعدی پشتیبانی می‌کند؛ در حالی که هیجان‌های منفی مانع جستجو می‌شوند. همچنین عملکرد جستجوی موفق، هیجان‌های منفی مانند اضطراب را کاهش می‌دهد.

آرپاکیس، جوئز و گری[2] (۲۰۰۸) ضمن تأیید تأثیر هیجان‌ها بر فرایند جستجوی اطلاعات، اظهار داشتند که سطوح سادگی و دشواری جستجوها بر نوع هیجان‌های ابراز شده مؤثر است. پادار و راتون[3] نیز افزایش ابراز هیجان‌های منفی بعد از دشوارتر شدن وظایف جستجو را نشان دادند (Poddar & Ruthven, 2010). علاوه بر این، تنوپیر، وانگ، ژانگ، سیمونز و پولارد[4] (۲۰۰۸) همراهی هیجان‌های مثبت با نتایج جستجوی رضایت‌بخش و همراهی هیجان‌های منفی را با جنبه‌های خسته‌کننده سامانه‌ها، وظایف جستجوی غیرقابل اطمینان و راهبردهای جستجوی اشتباه نشان دادند. آن‌ها با بررسی رابطه بین متغیرهای عاطفی و

1. Wang, Hawk & Tenopir
2. Arapakis, Jose, & Gray
3. Poddar & Ruthven
4. Tenopir, Wang, Zhang, Simmons & Pollard

شناختی در طول جستجوی برخط، نشان دادند که هیجان‌های مثبت بیشتر از هیجان‌های منفی گزارش شده و با افکار مربوط به نتایج جستجو همراه بوده است، اما هیجان‌های منفی اغلب با افکار مربوط به سیستم، راهبرد و وظیفه جستجو همراه بوده است. بلال و کربی[1] (۲۰۰۲) نیز مشاهده کردند که هیجان‌های منفی با مشکلات در پیدا کردن پاسخ و دانش ناکافی یک سیستم همراه شده است. در همین راستا جمالی و شهبازتبار[2] (۲۰۱۷) نشان دادند که فیلتر بودن وبگاه‌ها باعث ایجاد هیجان‌های منفی نظیر خشم، انزجار، ناراحتی و اضطراب در افراد می‌شود که دلیل اصلی آن احساس ناتوانی در دسترسی به اطلاعات نیست، بلکه احساس کنترل شدن و عدم آزادی است. هینستروم[3] (۲۰۱۰) شرح می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی شامل وضعیت‌های عاطفی است که بر قدرت[4] جستجوی اطلاعات تأثیر می‌گذارد. به‌عنوان مثال، عواطف منفی در جستجوی اطلاعاتی مبتنی بر اضطراب نمایان می‌شود. جستجوی اطلاعات نیز می‌تواند توسط هیجان‌های مثبت هدایت شود. علاقه شخصی، انرژی مثبت را پرورش می‌دهد، شور را تحریک می‌کند و جستجوی اطلاعات با لذت را موجب می‌شود. لذت نیز باعث جستجوی اطلاعات فعال می‌شود.

ساولاینن[5] (۲۰۱۶) نشان داد که موانع عاطفی با مسدود کردن، محدود کردن و یا متوقف کردن جستجوی اطلاعات پیش از موعد، بر جستجوی اطلاعات تأثیر منفی دارند. طبق نتایج پژوهش وی، موانع عاطفی ناشی از هیجان‌های منفی، منجر به انتظارات دسترسی به منابع و سامانه‌های اطلاعاتی شامل ریسک تجربه‌های ناخوشایند می‌شود. سه نوع اصلی از موانع عاطفی شناسایی‌شده عبارت بودند از: ریسک قرار گرفتن در معرض اطلاعات ناخواسته؛ ریسک به دلیل هزینه‌های روان‌شناختی بیش‌ازحد جستجوی اطلاعات و ریسک روبه‌رو شدن با مشکلات استفاده از سامانه‌های اطلاعاتی. هیجان‌های همه انواع این موانع شامل اضطراب، ترس و ناامیدی بود. اورلو، آیلو و تاچیوکو[6] (۲۰۱۷) دریافتند که اضطراب و عدم قطعیت در مراحل اولیه فرایند جستجوی اطلاعات نمایان می‌شود. نشانه‌های عاطفی عدم قطعیت، ناامیدی و سردرگمی منجر به افکار مبهم و نادرست در مورد یک مشکل یا موضوع می‌شود. با این حال، تغییر به دانش متمرکز منجر به کاهش عدم قطعیت و افزایش اعتمادبه‌نفس می‌شود.

بهزادی و دیگران (۱۳۹۴الف) در پژوهش خود به این نتایج دست یافتند که کاربران در مراحل

1. Bilal & Kirby
2. Jamali & Shahbaztabar
3. Heinström
4. Intensity
5. Savolainen
6. Orlu, Ilo & Tochukwu

مختلف بازیابی اطلاعات، هیجان‌های مختلفی را تجربه می‌کنند. به گفته آنان، کاربران در مرحله جستجوی آغازین، هیجان ترس و در مرحله پیوندیابی، هیجان‌های منفی (ترس، عصبانیت، غم و تنفر) را بیشتر از سایر هیجان‌ها تجربه می‌کنند. بین هیجان‌های مثبت و منفی کاربران در مراحل مختلف بازیابی اطلاعات و بین سطح دشواری وظایف جستجو و نوع هیجان‌های کاربران، رابطه وجود دارد. هیجان‌های منفی در جستجوی دشوار بیشتر از جستجوی ساده رخ می‌دهند.

کیسیلوسکا و میرزکا[1] (۲۰۱۹) نشان دادند که هیجان‌ها، تجربه‌ها و پتانسیل تعامل، ویژگی‌های تعیین‌کننده محتوای فرهنگی در جلب توجه کاربران هستند. به گفته آنان این ویژگی‌ها می‌توانند به‌طور قابل‌توجهی روش‌های جستجوی اطلاعات فرهنگی را با تمرکز بر نیازهای آن‌ها به هیجان‌ها، تجربه‌ها و واسطه‌ها نسبت به یک موضوع، عنوان یا مجری تغییر دهند.

هوئو و پاروت[2] (۲۰۱۹) به بررسی رابطه بین چهار هیجان خاص (عصبانیت، اضطراب، اشتیاق و امیدواری) و رفتارهای اشتراک و جستجوی اطلاعات پس از انتخابات ریاست جمهوری ایالات متحده در سال ۲۰۱۶ در مورد نتیجه انتخابات پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد کسانی که عصبانیت را تجربه کرده بودند، بیشترین میزان جستجو و اشتراک اطلاعات را گزارش دادند. عصبانیت همچنین به شکل منحصربه‌فردی، جستجو و اشتراک از طریق ارتباطات بین فردی را پیش‌بینی کرد. اضطراب و اشتیاق نیز برخی از رفتارهای جستجو و اشتراک اطلاعات را تحت تأثیر قرار داد، هرچند این تأثیر به مراتب بسیار کمتر از تأثیر هیجان عصبانیت بود. در نهایت، امیدواری ارتباط اندکی با جمع‌آوری اطلاعات داشت.

به‌طور کلی می‌توان مطالعات مربوط به نقش هیجان‌ها را در فرایند جستجوی اطلاعات به دو دسته تقسیم کرد: ۱. مطالعاتی که به بررسی علل ایجاد هیجان‌ها در فرایند جستجو می‌پردازند؛ و ۲. مطالعاتی که به بررسی اثر هیجان‌ها بر رفتارهای جستجو می‌پردازند (Lopatovska & Arapakis, 2011). در هر دوی این موارد، استفاده از نظریه‌های هیجان راهگشا خواهد بود؛ چراکه نظریه‌های هیجان به بررسی علل هیجان‌ها و عوامل اثرگذار بر آن می‌پردازند.

کاربرد هیجان و نظریه‌های هیجان در بازیابی اطلاعات

فرایند بازیابی اطلاعات، تجربه‌ای است که تحت تأثیر حالات هیجانی کاربر قرار گرفته و منجر به تغییراتی در این حالات می‌شود. گسترش منطقی در توسعه سامانه‌های بازیابی اطلاعات، شامل در بر گرفتن

1. Kisilowska & Mierzecka
2. Hoewe & Parrott

مؤلفه‌های هیجانی با هدف بهینه‌سازی عملکرد کاربر است. در توسعه سامانه‌هایی که قادر به شناخت و پاسخ هوشمندانه به هیجان‌های انسانی هستند، اندازه‌گیری و تحلیل تجربیات هیجانی کاربر ضروری است (Lopatovska, 2009). مشفقی[1] (۲۰۱۲) اظهار داشت که هیجان نقش کلیدی در بازیابی اطلاعات دارد و اهمیت آن باید در نظر گرفته شود. به گفته وی در سطحی دقیق‌تر، هیجان می‌تواند در سه بخش زیر نقش مهمی ایفا کند: ۱. جستجوگران، هم به‌عنوان عامل اصلی (نیاز هیجان) و هم عامل ثانویه (نقش تأثیرگذار) در یک فرایند بازیابی اطلاعات؛ ۲. ارتقای بازنمایی یک سند با استفاده از ویژگی‌های هیجانی (شیء هیجان)؛ و ۳. بهبود اثربخشی سامانه‌های بازیابی اطلاعات در برآوردن نیازهای جستجوگران (ربط هیجان).

تعریف هیجان‌ها، تشریح شرایط و علل ایجاد هیجان‌ها، تأثیر هیجان‌ها بر افراد، عوامل اثرگذار بر هیجان‌ها و نظایر آن‌که در نظریه‌های هیجان به آن‌ها پرداخته شده و عامل تمایز نظریه‌های هیجان از یکدیگر هستند، باعث شناخت وضعیت هیجانی کاربر و عوامل اثرگذار و اثرپذیر بر هیجان در زمان بازیابی اطلاعات شده که شناخت عمیق‌تر رفتار کاربر و بازیابی موفقیت‌آمیز اطلاعات و کسب تجربه‌های خوشایندتر از بازیابی اطلاعات توسط افراد را به‌همراه خواهد داشت. برای مثال بهزادی و دیگران (۱۳۹۴ب) سبک اسناد هیجان‌های گروهی از کاربران دانشگاهی در بازیابی اطلاعات را بر اساس نظریه انتساب هیجان‌های واینر[2] بررسی نمودند. آنان اظهار داشتند که مسئله نسبت دادن هیجان‌های تجربه شده از سوی فرد به یک سری عوامل در نظریه انتساب هیجان واینر مطرح شده است. این انتساب‌ها در تعیین پیامدها، خود مولد واکنش‌های هیجانی هستند. بر اساس این نظریه یکی از تأثیرات مهم هیجان‌ها، چگونگی ادراک رویدادها و چگونگی تفکر در مورد آن رویدادهاست؛ به‌عبارت‌دیگر، اهمیت عواطف ایجادشده اسنادها در این است که آن‌ها به‌عنوان برانگیزاننده رفتارهای بعدی عمل می‌کنند. علل استنباط شده موفقیت‌ها و شکست‌ها منجر به هیجان‌های خاصی می‌شوند، این عواطف نیز به نوبه خود واکنش‌ها و رفتارهای بعدی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. این عواطف در اثر دسترسی یا عدم دسترسی به هدف مطلوب ایجاد می‌شود. کاربرد نظریه انتساب واینر در فرایند بازیابی اطلاعات به این شکل است که کاربران دلایل و توجیه‌هایی را برای پیامدهای جستجوی خود در فرایند بازیابی اطلاعات بیان می‌کنند (علل موفقیت یا شکست در فرایند بازیابی اطلاعات) که خود این انتساب‌ها می‌تواند هیجان‌های دیگری را برای آن‌ها در پی داشته باشد و رفتارهای آتی آنان را تحت تأثیر قرار دهد.

1. Moshfeghi
2. Emotion-attribution theory

یاری و فهیم‌نیا (۱۳۹۷) دریافتند که مؤلفه‌های خودکارآمدی بر بازیابی اطلاعات دانشجویان اثرگذارند. یاری‌زنگنه و حریری (۲۰۱۸) در بررسی نقش جنبه‌های هیجانی در بازیابی اطلاعات از وب در بین دانشجویان به این نتیجه رسیدند که بین حالات هیجانی و ویژگی‌های فردی جستجوگران رابطه معناداری وجود داشته است. رضایت جستجوگران از نتایج، فراوانی جستجو در اینترنت، تجربه جستجو، علاقه به کار جستجو و آشنایی با جستجوهای مشابه با افزایش هیجان شادی ارتباط داشت. یاری‌زنگنه، حریری و باب‌الحوائجی[1] (۲۰۱۸) نشان دادند که بین هیجان مثبت و بازیابی موفقیت‌آمیز کاربران، بین هیجان منفی و مثبت، نوع جستجو و کیفیت نتایج بازیابی شده از وب در جستجوی ساده و دشوار، ارتباط معنی‌داری وجود داشته است.

برخی از مطالعات حوزه بازیابی اطلاعات بر هیجان‌ها به‌عنوان توصیفگرهای اطلاعات تمرکز می‌کنند و یک حوزه جدید از پژوهش‌های بازیابی اطلاعات هیجانی را تشکیل می‌دهند (Lopatovska & Arapakis, 2011). لی و نیل[2] (۲۰۰۷) سامانه‌ای را برای برچسب‌گذاری هیجان‌ها و شدت آن‌ها توسعه دادند که توسط موسیقی ایجاد شده بود. اسمیت و استوک[3] (۲۰۰۹) از روش مشابهی برای برچسب‌گذاری تصاویر با استفاده از برچسب‌های هیجانی پایه شامل خشم، نفرت، ترس، شادی و غم استفاده کردند. یافته‌های این تحقیق پیشنهاد می‌کند که برچسب‌گذاری هیجانی جمعی[4] می‌تواند راهی جدید برای توصیف و بازیابی اطلاعات فراهم کند. سیرسدورفر، هار، مینک و دنگ[5] (۲۰۱۰) دریافتند ویژگی‌های سطح پایین تصاویر (از قبیل رنگ‌ها) که می‌توانند به‌طور خودکار توسط سامانه‌های جستجو برچسب‌گذاری شوند، می‌توانند همواره واکنش‌های هیجانی را در افراد ایجاد کنند. پورتسکی، لانیر و اریزی[6] (۲۰۱۷) دریافتند تصاویر، واکنش‌های هیجانی در افراد ایجاد می‌کنند که به نوبه خود بر روند جستجو تأثیر می‌گذارد. هیجان نقش کلیدی در فرایند تصمیم‌گیری جستجوکنندگان دارد. آن‌ها نشان دادند که هیجان‌های جستجوکنندگان اغلب در قلب این تصمیم قرار می‌گیرد که آیا یک تصویر را انتخاب کنند و یا به آن‌ها کمک کند تا از طریق انتخاب‌های بصری غنی، حرکت کنند.

مونی، اسکالی، جونز و اسمیتون[7] (۲۰۰۶) نقش حالت‌های هیجانی جستجوگران را در تلاش برای

1. Yari Zanganeh, Hariri & Babalhavaeji
2. Lee & Neal
3. Schmidt & Stock
4. Collective emotion tagging
5. Siersdorfer, Hare, Minack & Deng
6. Poretski, Lanir & Arazy
7. Mooney, Scully, Jones & Smeaton

بهبود نمایه‌سازی داده‌ها در فرایند جستجو بررسی کردند. پاسخ‌های فیزیولوژیکی کاربران به محرک‌های هیجانی با استفاده از طیف وسیعی از اندازه‌گیری‌های بیومتریک[1] (دمای پوست و غیره) ثبت شد. این مطالعه شواهد اولیه‌ای را فراهم می‌کند که کاربران در هنگام تماشای ویدئو و درگیر شدن در کارهای تعاملی، رفتار بیومتریک قابل‌اندازه‌گیری را نشان می‌دهند. در پژوهش آرپاکیس[2] و دیگران (۲۰۰۹) نویسندگان یک محیط جستجوی ویدئویی جدیدی را ارائه دادند که تجزیه‌وتحلیل حالات چهره را به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات در مورد رفتار عاطفی کاربران به کار می‌گیرد. اطلاعات جمع‌آوری شده برای طبقه‌بندی ارتباط موضوعی ویدئوهای مشاهده شده، مورداستفاده قرار گرفت و علاوه بر این، پروفایل‌های کاربران را غنی‌سازی نمود. مزایای این سیستم عبارتند از: ترکیبی از شرایط مختلف (داده‌های حالات چهره، داده‌های تعامل و غیره)، ادغام ویژگی‌های هیجانی در فنون به‌کار گرفته شده برای ساخت پروفایل[3] و سرانجام، تسهیل توصیه‌های معنی‌دار از ویدئوهای دیده نشده.

بسیاری از آن چیزی که ما در مورد هیجان‌ها در تعامل انسان و رایانه می‌دانیم، مربوط به تحقیقاتی است که تحت چارچوب «محاسبات عاطفی[4]» انجام می‌شود (Picard, 1997)؛ محاسبات عاطفی را به‌عنوان محاسباتی که به هیجان‌ها مربوط است، از آن ناشی می‌شود، یا عمداً در معرض تأثیر آن قرار می‌گیرد، تعریف می‌کنند. دستورالعمل محاسبات عاطفی شامل دادن توانایی به یک رایانه برای تشخیص و پاسخ هوشمندانه به هیجان‌های انسان است (Picard, 2003). به‌طور کلی اصطلاحات «محاسبات عاطفی» و «طراحی هیجانی[5]» (Norman, 2004) به ادغام هیجان در طراحی سامانه‌های رایانه‌ای به‌منظور ایجاد آن‌ها برای افراد در جهت فهم و استفاده راحت‌تر مربوط هستند (Picard, 2003). برخی از پیشرفت‌ها در توسعه سامانه‌های عاطفی به‌وجود آمده است که شناخت و پاسخ مناسب به هیجان‌های انسانی و در نهایت تعامل مؤثرتر و لذت‌بخش‌تر انسان و رایانه را موجب می‌شوند (Lopatovska & Arapakis, 2011).

به‌طور کلی نظریه‌های هیجان و توجه و پرداختن به هیجان در حوزه بازیابی اطلاعات، کاربردهایی به‌شرح زیر در بردارند:

- طراحی نظام‌های اطلاعاتی کاربرپسندتر؛
- طراحی سامانه‌های کارآمد بازیابی اطلاعات مبتنی بر هیجان و بهبود سامانه‌های اطلاعاتی با استفاده

1. Biometric
2. Arapakis
3. The employed profiling techniques
4. Affective computing
5. Emotional Design

از داده‌های هیجانی؛

- طراحی نظام بازیابی تصویر، ویدئو و موسیقی مبتنی بر هیجان و نقش تصاویر در بازیابی اطلاعات (با توجه به تأثیر تصویر بر هیجان افراد)؛
- ارتقای بازنمایی منابع اطلاعاتی با استفاده از ویژگی‌های هیجانی؛
- طراحی ابزارهای اندازه‌گیری حالات هیجانی در زمان بازیابی اطلاعات به‌منظور ارائه عکس‌العمل مناسب از سوی نظام؛
- طراحی سامانه‌های هوشمند در شناخت و پاسخ هوشمندانه به هیجان انسان (به‌طور مثال، شناخت و پاسخ به هیجان‌های انسانی از روی عبارت‌های هیجانی یا حالات چهره کاربر)؛
- طراحی رابط کاربر بهینه به‌منظور بهبود پاسخ‌گویی به هیجان‌های کاربر (در نظر گرفتن سطوح مختلف جستجو از ساده تا پیشرفته، سهولت استفاده، سادگی یافتن مسیر اطلاعات مورد نیاز در وبگاه، استفاده از رنگ‌ها، شکلک‌ها[1] و گرافیک آرامش‌بخش، ارسال پیام‌های حمایتی و ...)؛
- ارائه گزینه‌های شخصی‌سازی وبگاه (به‌منظور بهبود احساس کنترل و مالکیت و ...)؛
- کتابخانه‌های دیجیتال کاربرپسندتر (سهولت استفاده و ناوبری مؤثر[2])؛
- ارائه خدمات اشاعه گزینشی اطلاعات و آگاهی‌رسانی جاری مبتنی بر هیجان کاربر و کمک به نظام اطلاعاتی در ارائه اطلاعات مورد نیاز کاربر (در چرخه دریافت بازخورد از کاربر بر اساس اطلاعات ارسال‌شده و به‌روزرسانی پرونده کاربران)؛
- مباحث مربوط به بازخورد ربط از سوی کاربر و نقش هیجان در تعیین ربط اطلاعات بازیابی شده و مرتبط با نیاز؛
- تغییر محیط‌های فیزیکی بازیابی اطلاعات (ایجاد شرایط مطلوب محیطی نظیر نور، صدا و دمای مناسب و ...) و نظایر آن با توجه به هیجان‌های کاربر.

نتیجه

هیجان‌ها جزء جدایی‌ناپذیر تمام فعالیت‌های انسانی از جمله فعالیت‌های بازیابی اطلاعات شامل رفتارهای اطلاعاتی، جستجوی اطلاعات و نظایر آن و تعامل انسان با رایانه هستند. هیجان‌ها در بازیابی انواع

1. Emoticons
2. Effective Navigation

منابع متنی، صوتی و تصویری نقش ویژه‌ای دارند. اگرچه در گذشته توجه چندانی به هیجان به‌عنوان یک عامل اصلی اثرگذار بر بازیابی اطلاعات صورت نگرفته است، اما در سال‌های اخیر این جهت‌گیری تغییر کرده و پژوهش‌هایی در این حوزه انجام شده‌اند که به شناخت تصویر روشن‌تری از تأثیر هیجان‌ها بر جستجو و بازیابی اطلاعات و پیشنهاد راهکارهای لازم به‌منظور ارتقای سامانه‌های بازیابی اطلاعات مبتنی بر مؤلفه‌های هیجانی منجر شده است.

هیجان‌ها خودبه‌خود رخ نمی‌دهند و با واکنش ذهن و بدن در مقابل رویداد یا واقعه‌ای در نهایت، منجر به رفتار و عمل خاصی از سوی فرد می‌شوند. بنابراین، هیجان‌ها بر ذهن، بدن، رفتار و عملکرد اثرگذار هستند. هیجان‌های مثبت، رفتار موفقیت‌آمیز را تسهیل کرده و هیجان‌های منفی، مانع عملکرد مناسب فرد می‌شوند؛ در نتیجه، هیجان‌ها به‌عنوان محرک و انگیزه‌ای برای رفتار شناخته شده‌اند که خود تحت تأثیر عوامل متعددی از جمله کارایی نظام بازیابی اطلاعات در توجه به مؤلفه‌های هیجانی کاربر قرار دارند.

مسئله نقش و کاربرد هیجان در جستجو و بازیابی اطلاعات از دو دیدگاه باید مورد توجه قرار گیرد: از دیدگاه کاربر و از دیدگاه سیستم. از دیدگاه کاربر، تحلیل و شناسایی نگرش، رفتار و عملکرد کاربر در زمان تعامل با سامانه‌های بازیابی اطلاعات، بررسی ویژگی‌های شخصیتی و مهارتی و مشاهده حالات هیجانی وی و بهره‌گیری از نظریه‌های هیجان به‌منظور توضیح این حالات و رفتارها، کمک‌کننده خواهد بود. وضعیت کاربر از نظر عوامل مختلف می‌تواند منجر به بروز هیجان‌های مثبت یا منفی شود که نتیجه آن بازیابی موفقیت‌آمیز یا توأم با شکست باشد. از دیدگاه سیستم باید به طراحی و عملکرد سیستم توجه شود؛ و باید بتوان سامانه‌هایی طراحی کرد که پاسخ‌گوی هیجان‌های کاربر و عکس‌العمل و بازخورد هوشمندانه به کاربر باشند. این سامانه‌ها می‌توانند با کاربر ارتباط صوتی و تصویری برقرار نموده و به‌طور مثال، با استفاده از نظام‌ها و فناوری‌های ردیابی چشم[1] برای شناسایی کاربر و تشخیص حالات، رفتارها، حرکت‌ها، و فعالیت‌های چشم وی اقدام نمایند. از طریق ردیابی چشم می‌توان بینش بهتری نسبت به رفتار کاربران و جستجوگران در سامانه‌های اطلاعاتی از طریق میزان توجه آن‌ها به اقلام مختلف به‌دست آورد یا در طراحی رابط‌های کاربری از این داده‌ها استفاده کرد.

نظریه‌های هیجان اعم از نوع شناختی یا بدنی می‌توانند در شناخت هیجان‌ها و تأثیر و تأثر آن‌ها کمک‌کننده باشند. مسئله مهم‌تر توجه به تنظیم و کنترل هیجان و راه‌های رویارویی با آن توسط طراحان سیستم و خود کاربران (اعم از واسطه‌های اطلاعاتی و کاربران نهایی) است. بنابراین، در این حوزه علاوه بر

1. Eye Tracking

توجه به کاربر و شناخت حالات هیجانی وی در مراحل مختلف بازیابی اطلاعات و عوامل اثرگذار بر آن، نیازمند شناخت خود نظام بازیابی اطلاعات و راهکارهای تقویت‌کننده این نظام با در نظر گرفتن مؤلفه‌های هیجانی هستیم. در این زمینه می‌توان با استفاده از ابزارهایی نظیر پرسشنامه، مصاحبه، مشاهده، ضبط حالات چهره و رفتار کاربر، ردیابی چشم، استفاده از روش‌های عصبی-فیزیولوژیکی جهت رصد تغییرات بدنی نظیر فعالیت‌های مغز، تغییرات دمای پوست، فشارخون و ضربان قلب در زمان بازیابی اطلاعات، همچنین تحلیل محیط رابط کاربر و اطلاعات ذخیره شده در نظام بازیابی اطلاعات در محیط طبیعی یا آزمایشگاهی به مطالعه هیجان پرداخت.

در نهایت می‌توان بیان نمود که شناخت انواع هیجان‌هایی که در گام‌های مختلف بازیابی اطلاعات نمود می‌یابد و علل و مراحل مختلف نمود آن‌ها، از سویی طراحان نظام‌های اطلاعاتی و کتابداران را در ارائه خدمات مطلوب‌تر و کارپسندتر به کاربران یاری کرده و از سوی دیگر، در بازیابی موفقیت‌آمیز اطلاعات به کاربران کمک خواهد کرد.

منابع

بهزادی، حسن، صنعت‌جو، اعظم، فتاحی، رحمت‌الله و صالحی‌فدردی، جواد (۱۳۹۴الف). نقش هیجان‌ها در بازیابی اطلاعات. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۱ (۲)، ۵۳۱-۵۵۳. بازیابی شده در ۲۰ آذر ۱۳۹۷ از http://ensani.ir/file/download/article/20160910115728-9543-252.pdf

بهزادی، حسن، صنعت‌جو، اعظم، فتاحی، رحمت‌الله و صالحی‌فدردی، جواد (۱۳۹۴ب). سبک اسناد هیجان‌های گروهی از کاربران دانشگاهی در بازیابی اطلاعات بر اساس نظریه انتساب هیجان‌های واینر. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۲ (۴)، ۹-۲۰.

ریو، جان مارشال (۱۳۸۳). *انگیزش و هیجان*. ترجمه یحیی سیدمحمدی. تهران: ویرایش. بازیابی شده در ۲۰ آذر ۱۳۹۷ از https://hii.khu.ac.ir/browse.php?a_code=A-10-262-1&slc_lang=fa&sid=fa

یاری، شیوا و فهیم‌نیا، فاطمه (۱۳۹۷). تأثیر خودکارآمدی دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه رازی کرمانشاه بر هیجان‌های آنان بعد از بازیابی اطلاعات. *فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۱ (۳) (پیاپی ۸۳)، ۱۵۴-۱۷۴. بازیابی شده در ۲۰ آذر ۱۳۹۷ از http://lis.aqr-libjournal.ir/article_68909.html

Arapakis, I., Jose, J.M. & Gray, P.D.G. (2008). Affective feedback: an investigation into the role of emotions in the information seeking process. In *31st Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information* (Pp. 395-402). New York: ACM. Retrieved December 27, 2018, from https://iarapakis.github.io/papers/SIGIR08.pdf

Arapakis, I., Konstas, I., & Jose, J.M. (2009). Using facial expressions and peripheral physiological signals as implicit indicators of topical relevance. In *Proceedings of* *the seventeen ACM international conference on multimedia* (pp. 461–470). USA: Springer. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1145/1631272.1631336

Bilal, D., & Bachir, I. (2007). Children's interaction with cross-cultural and multilingual digital libraries ii: Information seeking, success, and affective experience. *Information Processing and Management: An International Journal,* 43 (1), 65–80. Retrieved December 10, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.ipm.2006.05.008

Bilal, D., & Kirby, J. (2002). Differences and similarities in information seeking: Children and adults as web users. *Information Processing and Management: An International Journal,* 38 (5), 649–670. Retrieved December 12, 2018, from https://doi.org/10.1016/S0306-4573(01)00057-7

Bronstein, J. & Tzivian, L. (2013). Perceived self-efficacy of library and information science professionals regarding their information retrieval skills. *Library and Information Science Research,* 35 (2), 151-158. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.11.005

Castelo, S.V.M.A. (2014). *EmoPhoto: Identification of Emotions in Photos.* Thesis to obtain the Master of Science Degree in Information Systems and Computer engineering. University of lisboa. Retrieved December 13, 2018, from https://fenix.tecnico.ulisboa.pt/downloadFile/563345090413104/MEIC-57690-Soraia-Castelo-Dissertation.pdf

Damasio, A.R. (1994). *Descartes Error: Emotion, Reason, and the Human Brain.* New York, NY, USA: Putnam/Grosset Press.

Dellandréa, E., Liu, N., & Chen, L. (2010). Classification of affective semantics in images based on discrete and dimensional models of emotions. In *Proceedings - International Workshop on Content-Based Multimedia Indexing* (pp. 99–104). Retrieved December 27, 2018, from **DOI:** 10.1109/CBMI.2010.5529906

Dervin, B., & Reinhard, C.D. (2007). How emotional dimensions of situated information seeking relate to user evaluations of help from sources: An exemplar study informed by sense-making methodology. In D. Nahl & D. Bilal (Eds.). *Information and emotion: The emergent paradigm in information behavior research and theory* (pp. 51–84). Medford, NJ: Information Today.

Dinet, J., Chevalier, A., & Tricot, A. (2012). Information search activity: An overviewLa recherche d'information : un panorama. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, *62* (2), 49-62. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.erap.2012.03.004

Fisher, K.E. & Landry, C.F. (2007). Understanding the information behavior of stay-at-home Mothers through affect. In Nahl, D. and Bilal, D. (Eds.), *Information and emotion. The emergent affective paradigm in information behavior research and theory* (pp. 211-233). Medford, NJ: Information Today, Inc. Retrieved December 27, 2018, from https://www.researchgate.net/publication/261774183_Understanding_the_information_behavior_of_stay-at-home_mothers_through_affect

Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R.J., & DeLongis, A. (1986). Appraisal, coping, health status, and psychological symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology,* 50 (3), 571–579. Retrieved December 27, 2018, from https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/3701593/

Fox, E. (2008). *Emotion Science Cognitive and Neuroscientific Approaches to Understanding Human Emotions.* Palgrave Macmillan.

Frijda, N.H. (1994). Varieties of affect: Emotions and episodes, moods, and sentiments. In *The Nature of Emotions: Fundamental Questions* (pp. 59–67). New York: Oxford University Press. Retrieved December 20, 2018, from https://dare.uva.nl/search?identifier=c07ee615-8086-4751-971a-70fabb6ea6fc

Fulton, C. (2009). The pleasure principle: the power of positive affect in information seeking. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives, 61*(3), 245-261. Retrieved December 8, 2018, from https://doi.org/10.1108/00012530910959808

González-Ibáñez, R.I. (2013). *A Study of Positive and Negative Affective States in Collaborative Information Seeking.* A Dissertation submitted to the Graduate School-New Brunswick Rutgers, The State University of New Jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Graduate Program in Communication, Information and Library Studies. Retrieved December 27, 2018, from https://www.researchgate.net/publication/270758983_A_study_of_positive_and_negative_affective_states_in_collaborative_information_seeking

Guerrero, L.K., Andersen, P.A. & Trost, M.R. (1998). Communication and emotion: basic concepts and approaches. In Andersen, P.A. and Guerrero, L.K. (Eds). *Handbook of Communication and Emotion: Research, Theory, Applications, and Contexts* (pp. 5-24). Academic Press, San Diego, CA. Retrieved December 5, 2018, from https://doi.org/10.1016/B978-012057770-5/50003-5

Gwizdka, J., & Lopatovska, I. (2009). The role of subjective factors in the information search process. *Journal* of *the American Society for Information Science and Technology,* 60(12), 2452–2464. Retrieved December 3, 2018, from https://doi.org/10.1002/asi.21183

Harrison, L., Skau, D., Franconeri, S., Lu, A., & Chang, R. (2013). Influencing visual judgment through affective priming. In *CHI '13 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (Pp. 2949-2958). April 27–May 2, 2013, Paris, France. Retrieved December 6, 2018, from http://www.cs.tufts.edu/~remco/publications/2013/CHI2013-AffectivePriming.pdf

Heinström, J. (2010). *From fear to flow: Personality and information interaction.* Oxford, UK: Chandos.

Hockenbury, D.H. & Hockenbury, S.E. (2007). *Discovering Psychology.* New York: Worth Publishers.

Hoewe, J. & Parrott, S. (2019). The power of anger: How emotions predict information seeking and sharing after a presidential election. *Atlantic Journal of Communication,* 1-11. Retrieved December 10, 2019, from DOI: 10.1080/15456870.2019.1614925

Izard, C. E., Libero, D. Z., Putnam, P., & Haynes, O.M. (1993). Stability of emotion experiences and their relations to traits of personality. *Journal of Personality and Social Psychology, 64* (5), 847-860. Retrieved December 18, 2018, from DOI: 10.1037//0022-3514.64.5.847

Izard, C.E. (1994). *Die Emotionen des Menschen. Eine Einfu¨ hrung in die Grundlagen der Emotionspsychologie.* Psychologie Verlags Union, Weinheim.

Jamali, H.R. & Shahbaztabar, P. (2017). The effects of internet filtering on users' information-seeking behaviour and emotions. *Aslib Journal of Information*

Management, 69 (4), 408-425. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1108/AJIM-12-2016-0218

Kisilowska, M. & Mierzecka, A. (2019). Emotions, experience, identity – motivations of the teens' information behaviour in the area of culture In Proceedings of ISIC, The Information Behaviour Conference, Krakow, Poland, 9-11 October: Part 2. *Information Research,* 24 (1), paper isic1826. Retrieved December 10, 2018, from http://InformationR.net/ir/24-1/isic2018/isic1826.html

Kuhlthau, C.C. (1983). *The library research process: case studies and interventions with high school seniors in advanced placement English classes using Kelly's theory of constructs*. Unpublished doctoral dissertation. Rutgers University, New Brunswick, NJ, USA. Retrieved December 27, 2018, from https://www.worldcat.org/title/library-research-process-case-studies-and-interventions-with-high-school-seniors-in-advanced-placement-english-classes-using-kellys-theory-of-constructs/oclc/557044267

Kuhlthau, C.C. (1991). Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science, 42*(5), 361-371. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23

Lazarus, R.S. (1984). Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American Psychologist,* 37 (9), 1019-1024. Retrieved December 15, 2018, from http://gruberpeplab.com/3131/Lazarus_1982.pdf

Lee, H.J., & Neal, D. (2007). Towards web 2.0 music information retrieval: Utilizing emotion-based, user-assigned descriptions. In *Proceedings of the 70th annual meeting of the American society of information science and technology. Joining research and practice: Social computing and information science* (V.45, pp. 732–741). Retrieved December 27, 2018, from DOI: 10.1002/meet.1450440391

Lopatovska, I. & Arapakis, I. (2011). Theories, methods and current research on emotions in library and information science, information retrieval and human–computer interaction. *Information Processing & Management, 47* (4), 575–592. Retrieved December 27, 2018, from http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457310000737

Lopatovska, I. (2009). *Emotional Aspects of the Online Information Retrieval Process.* Ph.D. Thesis. Rutgers: The State University of New Jersey. Retrieved December 27, 2018, from https://rucore.libraries.rutgers.edu/rutgers-lib/26354/

Lopatovska, I. (2014). Toward a Model of Emotions and Mood in the Online Information Search Process. *Journal of the association for information science and technology,* 65 (9), 1775–1793. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1002/asi.23078

Lopatovska, I., & Mokros, H.B. (2008). Willingness to pay and experienced utility as measures of affective value of information objects: Users' accounts. *Information Processing and Management: An International Journal,* 44(1), 92–104. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.ipm.2007.01.020

McKeown, G. J. (2013). The Analogical Peacock Hypothesis: The sexual selection of mind-reading and relational cognition in human communication. *Review of General Psychology, 17* (3), 267–287. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1037/a0032631

Mohd Suki, N., & Mohd Suki, N. (2016). Library patrons' emotions after information retrieval: effects of perceived self-efficacy. *Program,* 50 (3), 288-302. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1108/PROG-07-2014-0045

Mooney, C., Scully, M., Jones, G.J., & Smeaton, A.F. (2006). Investigating biometric response for information retrieval applications. *Lecture Notes in Computer Science,* 570–574. Retrieved December 27, 2018, from https://link.springer.com/chapter/10.1007/11735106_67

Moshfeghi, Y. (2012) *Role of emotion in information retrieval.* Ph.D. Dissertations. University of Glasgow, School of Computing Science College of Science and Engineering. Retrieved December 27, 2018, from https://www.researchgate.net/publication/230800447_Role_of_emotion_in_Information_Retrieval

Mulligan, K., & Scherer, K.R. (2012). Toward a working definition of emotion. *Emotion Review,* 4 (4), 345–357. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1177/1754073912445818

Nahl, D. (2004). Measuring the affective information environment of web searchers. In *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology* (V.1, pp. 191-197). New York: Wiley. Retrieved December 27, 2018, from https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/meet.1450410122

Nahl, D. (2005). Affective and cognitive information behavior: Interaction effects in internet use. In Grove, A. (Ed.). *Proceedings 68th Annual Meeting of the American Society for Information Science and Technology.* V. 42. Information Today, Medford, NJ. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1002/meet.1450420196

Nahl, D. (2007a). The centrality of the affective in information behavior. In D. Nahl & D. Bilal (Eds.). *Information and Emotion: The Emergent Affective Paradigm in Information Behavior Research and Theory* (pp. 3-37). Medford, NJ: Information Today, Inc.

Nahl, D. (2007b). Social–biological information technology: An integrated conceptual framework. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 58, 2021–2046. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1002/asi.20690

Namuleme, R.K. (2014). Information behaviour in the context of hiv/aids related emotions. *Nkumba Business Journal,* v. 13, 123-139. Retrieved January 27, 2018, from http://www.nkumbauniversity.ac.ug/images/PDF/Journals/nkumbabusinessjournalvol_13.pdf

Norman, D.A. (2004). Emotional design. *Ubiquity,* 4 (45), 1.

Orlu, A.D., Ilo, H.M., & Tochukwu, N.T. (2017). Perceived Emotions in the Information Seeking Behaviour of Manchester Metropolitan University Students. *Library Philosophy and Practice (e-journal).* 1534. Retrieved January 27, 2018, from http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1534

Picard, R.W. (1997). *Affective computing.* Cambridge, MA, USA: MIT Press.

Picard, R.W. (2003). Affective computing: Challenges. *International Journal of Human–Computer Studies,* 59 (1–2), 55–64. Retrieved October 27, 2018, from https://affect.media.mit.edu/pdfs/03.picard.pdf

Plutchik. R. (2001). The Nature of Emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and provide tools for clinical practice. *American Scientist,* 89 (4), 344–350. Retrieved December 27, 2018, from https://www.jstor.org/stable/27857503?seq=1

Poddar, A., & Ruthven, I. (2010). The Emotional Impact of Search Tasks. In *Proceedings of the 3rd Information Interaction in Context Symposium* (pp. 35-44). New York: ACM Press. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1145/1840784.1840792

Poretski, L., Lanir, J. & Arazy, O. (2017). Feel the image: the role of emotions in the image seeking process. *Human–Computer Interaction,* 1-38. Retrieved December 27, 2018, from http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07370024.2017.1359604

Ren, F. (2009). Affective information processing and recognizing human emotion. *Electronic Notes in Theoretical Computer Science (ENTCS),* 225, 39–50. Retrieved December 27, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.entcs.2008.12.065

Robinson, D.L. (2008). Brain function, mental experience and personality. *Netherlands Journal of Psychology, 64* (4), 152-167. Retrieved December 27, 2018, from https://link.springer.com/article/10.1007/BF03076418

Savolainen, R. (2014). Emotions as motivators for information seeking: A conceptual analysis. *Library & Information Science Research,* 36, 59–65. Retrieved December 27, 2018, from https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99179/emotions_as_motivators_for_information_seeking.pdf?sequence=1

Savolainen, R. (2015a). Expressing emotions in information sharing: a study of online discussion about immigration. Information Research. 20 (1), paper 662. Retrieved December 27, 2018, from https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99067/expressing_emotions_in.pdf?sequence=1

Savolainen, R. (2015b). Approaching the affective factors of information seeking: the viewpoint of the information search process model. *Information Research,* 20 (1). Retrieved December 27, 2018, from https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/99066/approaching_the_affective2015.pdf?sequence=1

Savolainen, R. (2016). Approaching the affective barriers to information seeking: the viewpoint of appraisal theory. *Information Research,* 21 (4), 1-20. Retrieved December 27, 2018, from http://www.informationr.net/ir/21-4/isic/isic1603.html

Scherer, K.R. (2001). Appraisal considered as a process of multi-level sequential checking. In K. R. Schorr, A. Scherer, & T. Johnstone (Eds.). *Appraisal processes in emotion: Theory, methods, research.* New York, Oxford: Oxford University Press. Retrieved December 27, 2018, from https://www.researchgate.net/publication/202304338_Appraisal_considered_as_a_process_of_multilevel_sequential_checking

Scherer, K.R. (2005). What are emotions? And how can they be measured? *Social Science Information,* 44 (4), 695–729. Retrieved December 27, 2018, from DOI: 10.1177/0539018405058216

Schmidt, S., & Stock, W.G. (2009). Collective indexing of emotions in images. A study in emotional information retrieval. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 60 (5), 863–876. Retrieved December 27, 2018, from DOI:

10.1002/asi.21043

Siersdorfer, S., Hare, J., Minack, E., & Deng, F. (2010). Analyzing and Predicting Sentiment of Images on the Social Web. *Proceedings of the 18th ACM International Conference on Multimedia* (pp. 715–718). Firenze, Italy — October 25 - 29, 2010. Retrieved December 21, 2018, from https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1873951.1874060

Soleymani, M., Chanel, G., Kierkels, J.J., & Pun, T. (2008). Affective ranking of movie scenes using physiological signals and content analysis. In *Proceeding of the 2nd ACM workshop on multimedia semantics* (pp. 32–39). New York, NY, USA: ACM. Retrieved December 9, 2018, from https://doi.org/10.1145/1460676.1460684

Tenopir, C., Wang, P., Zhang, Y., Simmons, B., & Pollard, R. (2008). Academic users' interactions with sciencedirect in search tasks: Affective and cognitive behaviors. *Information Processing and Management: An International Journal,* 44 (1), 105–121. Retrieved December 6, 2018, from https://doi.org/10.1016/j.ipm.2006.10.007

Wang, P., Hawk, W.B., & Tenopir, C. (2000). Users' interaction with World Wide Web resources: An exploratory study using a holistic approach. *Information Processing and Management: An International Journal,* 36 (2), 229–251. Retrieved December 3, 2018, from https://doi.org/10.1016/S0306-4573(99)00059-X

Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation, 37*(1), 3-15. Retrieved December 8, 2018, from https://doi.org/10.1108/eb026702

Yari Zanganeh, M., & Hariri, N. (2018). The role of emotional aspects in the information retrieval from the web. *Online Information Review.* Retrieved December 2, 2018, from https://doi.org/10.1108/OIR-04-2016-0121

Yari Zanganeh, M., Hariri, N. & Babalhavaeji, F. (2018). The Role of the Medical Students' Emotional Mood in Information Retrieval from the Web. *J Health Man & Info,* 5(2), 57-64. Retrieved December 4, 2018, from http://jhmi.sums.ac.ir/article_42712.html

Emotions and Emotion Theories in Information Retrieval: Roles and Applications

Shiva Yari
Alireza Noruzi*
Tehran University

Abstract

Introduction: Emotions in the process of information retrieval have a special impact and importance as every human activity and behavior is under the influence of emotions. This is an issue that has received little attention in the field of information retrieval. Therefore, the present study aims to describe the role and application of emotion and emotion theories in information retrieval.

Methodology: The current research has been done by library method. The necessary data were gathered through the study of printed and electronic information resources available in libraries, on the Internet and in Persian and English databases.

Findings: Emotions are an integral part of all human activities, including information retrieval activities, containing information behaviors, information searches and so on, and human interaction with the computer. Emotions play a special role in retrieving a variety of text, audio and video sources. Positive emotions facilitate successful behavior and negative emotions impede proper person's function.

Conclusion: Understanding the emotions in different stages of information retrieval and utilizing theories of emotion to understand the causes of emotions, factors affecting emotions and so on would be an important step in controlling emotions and increasing the positive emotions in the process of information retrieval. Also it will help designers of information systems and librarians to provide more desirable and user-friendly services.

Keywords: Information retrieval, Emotion, Emotion theories, Information search, Information behavior

* . anoruzi@gmail.com

Table of Contents

- This JOURNAL is published bi-annually by Ferdowsi University of Mashhad, Iran
- The editorial board reserves the right to accept or reject papers and, if necessary, to make all editorial changes, and arrange articles in an appropriate order.

Mailing Address:
Faculty of Education and Psychology, Ferdowsi University of Mashhad,
P.O.Box. 9177948974-1518, Mashhad.

All submissions and correspondence should be carried out online at
https://infosci.um.ac.ir

In the Name of God

Ferdowsi University of Mashhad
Faculty of Education and Psychology
Department of Information and Knowledge Studies

Library and Information Science Research

A Bi-annual Journal

Vol. 10, No 2, Autumn & Winter 2021

This Journal is indexed in
ISC & SID & Magiran & Noormagz & Civilica

Library and Information Science Research

Ferdowsi University of Mashhad
Faculty of Education and Psychology

20

Vol. 10, No 2, Autumn & Winter 2021

Continue ...

https://infosci.um.ac.ir