

## ■ بیان نیاز اطلاعاتی

سیامک محبوب | محمد حسن زاده

## ■ چکیده

هدف: بیان نیاز اطلاعاتی اولین حلقه ارتباطی بین نیاز اطلاعاتی کاربر و محتوای نظام اطلاعاتی است. کاربر با استفاده از انواع نظام‌های پردازش نمادین و شیوه‌های بیان، نیاز اطلاعاتی خود را با نظام اطلاعاتی درمیان می‌گذارد. در نهایت نظام اطلاعاتی با تطبیق آنچه به‌عنوان پرسش ارائه شده است با مدارک و منابع موجود، پاسخی نهایی را به کاربر ارائه می‌کند. بر این اساس، هدف این مقاله تشریح وجوه مختلف بیان نیاز اطلاعاتی است.

روش/ رویکرد پژوهش: با بررسی متون مختلف، ابتدا نیاز اطلاعاتی، انواع آن و عوامل مؤثر بر آن به‌صورت خلاصه تشریح شده است؛ سپس مقولاتی مانند بیان و اندیشه رابطه متقابل آنها با یکدیگر و شیوه‌های پردازش نمادین را مورد بررسی قرار می‌دهد. در ادامه بیان نیاز اطلاعاتی، انواع پرسش و مسائلی پیرامون نظام‌های اطلاعاتی در ارتباط با بیان نیاز اطلاعاتی و شیوه‌های بیان آن مورد کاوش قرار می‌گیرد و به الگوهای اطلاع‌یابی که در آنها به بیان نیاز اطلاعاتی به‌عنوان یک جزء از الگو اشاره شده است، نظری می‌شود.

نتیجه‌گیری: در نهایت این مقاله رهیافت‌هایی نظیر زبان شناختی، روان‌شناختی و نظام‌های ذخیره و بازیابی برای پژوهش در حوزه نیاز اطلاعاتی، با تأکید بر زبان فارسی ارائه را می‌کند که می‌تواند آغازگر پژوهش‌های نو در کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران باشد.

## کلیدواژه‌ها

بیان نیاز اطلاعاتی، بیان، نیاز اطلاعاتی، پردازش نمادین، الگوهای اطلاع‌جویی، اندیشه و بیان

# بیان نیاز اطلاعاتی

سیامک محبوب<sup>۱</sup> | محمد حسن زاده<sup>۲</sup>

دریافت: ۱۳۸۷/۵/۲۷ پذیرش: ۱۳۸۷/۹/۱۰

## مقدمه

نیاز به دانستن از سابق<sup>۳</sup> های ذاتی انسان است (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۱۵۲). زمانی که به نیازهای انسانها (که نیاز به دانستن نیز بخشی از آن نیازهاست) می پردازیم، در واقع از جوهر حیات آنها سخن به میان می آوریم (مزلو، ۱۳۶۹). ما ناگزیر هستیم که نیازهایمان را بشناسیم. این ضرورت به این دلیل است که شناخت نیازهای انسان ارضای آنها را آسان می کند و ارضای نیازهای اساسی، شبه غریزی و فوق نیازها برای دستیابی به کمال انسانی الزامی است، لذا می توان آن را جزو حقوق طبیعی انسان دانست (مزلو، ۱۳۶۹).

برآورده شدن بخش بزرگی از نیازها در گرو ابراز و اظهار آن نیازهاست، مثلاً اگر کسی بروز ندهد که نیاز به غذا دارد، هیچ غذایی در اختیار او قرار نمی گیرد (یادآوری می شود که نام بردن از نیاز به غذا به این معنا نیست که همه نیازها مانند نیاز به غذا هستند). همچنین باید در نظر گرفت که شیوه های ابراز و اظهار یک نیاز در زمینه های مختلف ممکن است متفاوت باشد. چنانکه نوزاد شیرخواره با استفاده از گریه گرسنگی خود را بیان می کند یا کودکی که هنوز زبان نگشوده با استفاده از آواهای صوتی نظیر «هام هام» یا «فاقا» این نیاز را اظهار می کند و انسان بالغ با ادای جمله ای نظیر «لطفاً کمی خوراکی به من بدهید!» این نیاز را بروز می دهد. این تفاوتها در اظهار نیاز ناشی از چه می تواند باشد؟ یک پاسخ این است که، این تفاوت های بیانی ناشی از گنجینه واژگانی است که شخص در ذهنش دارد. همچنین می توان این تفاوت را به زمینه های مختلفی که افراد در آن قرار گرفته اند، نسبت داد.

۱. کارشناس اداره کل پژوهش و نوآوری نهاد  
کتابخانه های عمومی کشور (نویسنده مسئول)  
daniz60101@gmail.com  
۲. استادیار دانشگاه تربیت مدرس  
hasanzadeh@modares.ac.ir

با کوچکتر کردن دایره نگاهمان و دقت در نیاز اطلاعاتی، این پرسش مطرح است که آیا اظهار نیاز اطلاعاتی نیز همچون سایر نیازها به زمینه و شرایط ایجاد نیاز بستگی دارد؟ عده‌ای از محققان کتابداری و اطلاع‌رسانی، از دیدگاه‌های مختلف به این قضیه پرداخته‌اند و به نتایجی نیز دست یافته‌اند. اما آنچه قابل ذکر می‌باشد این است که، اغلب طراحان نظام‌های بازیابی اطلاعات و کتابخانه‌های دیجیتال و حمایت‌کنندگان آنها، بر تکنولوژی و مسائل پیرامونی آن توجه دارند، بدون آنکه توجه کنند هدف از تمام این کارها این است که در نهایت توسط انسان به کار رود (ساراسویک<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷) و نیازهای او را برآورده کند. کاربران اطلاعات (که دارای نیاز اطلاعاتی هستند) نیز ممکن است در بسترهای اطلاعاتی/ارتباطی<sup>۵</sup> مختلفی قرار بگیرند. مطالعه کاربران قبل از آغاز برنامه‌ریزی، نیاز به شناسایی این زمینه‌ها دارد؛ چنانکه دروین و ویلسون نیز بر نقش زمینه در رفتار اطلاع‌جویی بسیار تأکید دارند (ویلسون<sup>۶</sup>، ۱۹۸۱).

## نیاز اطلاعاتی

نیاز اطلاعاتی بازشناسی<sup>۷</sup> موقعیتی است که در آن دانش فرد برای برآوردن یک هدف کافی نیست (کیس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶)؛ در نهایت این بازشناسی به سازش، که همان جست‌وجوی تعادل بین خود و محیط است، می‌انجامد.

علاوه بر این تعریف که نسبتاً نو است، مازلو در کنار سلسله نیازهای ۵ گانه خود، به وجود مجموعه دیگری از نیازها اعتقاد دارد که به «نیاز به دانستن و فهمیدن» معروفند. او کنجکاوی و نیاز به دانستن را سابق‌های ذاتی می‌داند (کریمی، ۱۳۸۲، ص ۱۵۲). مزلو معتقد است که نیازهای دانستن و فهمیدن در اوایل زندگی، در اواخر دوره شیرخوارگی و اوایل کودکی ظاهر می‌شود و به صورت کنجکاوی طبیعی در کودکان نشان داده می‌شوند. عدم توفیق در برآوردن این نیازها نیز، مانند ارضا نشدن دیگر نیازهای سلسله مراتب مازلو، زیانبار است و می‌تواند از رشد و کارکرد کامل شخصیت بکاهد.

از طرفی اگر با دیدگاهی مسئله‌مدار به نیاز اطلاعاتی نگاه شود، می‌توان دریافت که وقتی شخص با موقعیتی روبه‌رو است که نمی‌تواند از طریق کاربرد اطلاعات و مهارت‌هایی که در آن لحظه در اختیار دارد به آن موقعیت سریعاً پاسخ دهد، با «مسئله» روبه‌رو است (ممتاز، ۱۳۷۹، ص ۲) و این «مسئله» برآیند و محصول نیاز اطلاعاتی است.

اما در این میان چانگ سوک کیم<sup>۹</sup> می‌نویسد: «تعریف مفهوم نیاز اطلاعاتی در علم اطلاع‌رسانی همیشه دارای مشکل بوده است». طبق نظر دروین<sup>۱۰</sup> و نیلان<sup>۱۱</sup>، تقریباً بدون استثنا، برای نیاز اطلاعاتی تاکنون تعریفی تعیین نشده است. آنها این‌گونه استدلال کرده‌اند که اولاً کاربران در مشخص کردن و تعیین نیازهایشان و همچنین درخواست منابع اطلاعاتی از نظام،

4. Saracevic
5. Communication/ information contexts
6. Wilson
7. Recognition
8. Case
9. Suk Kim
10. Dervin
11. Nilan

مشکل دارند؛ این مشکل توسط تیلور<sup>۱۲</sup> نیز ذکر شده است. ثانیاً روش‌های اظهار نیز در طی سالیان تغییر کرده است (عینی، ۱۳۸۴).

پائو (۱۳۷۸، ص ۷) میان مشکل اطلاعاتی و نیاز اطلاعاتی تمیز قائل می‌شود. او معتقد است که مشکل اطلاعاتی زمانی پدیدار می‌شود که میزان آگاهی فرد درباره مسئله‌ای در جهان کافی نباشد. چنانچه از نظر شخص این مسئله تا اندازه‌ای حائز اهمیت باشد و نیاز زاینده‌ای به رفع عدم اطمینان و رسیدن به مقصود وجود داشته باشد، مسئله در ذهن آگاه وی خواهد نشست. در این مرحله، مشکل اطلاعاتی تبدیل به نیاز اطلاعاتی می‌شود. نیاز اطلاعاتی از میل به آگاهی سرچشمه می‌گیرد. وجود انگیزه است که مشکل را به نیاز تبدیل می‌کند. این انگیزه خاص نیازی را می‌آفریند که سرانجام به طرح یک پرسش یا مجموعه‌ای از پرسش‌ها از نظام اطلاع‌رسانی ختم می‌شود. اما به نظر پائو (۱۳۷۸) وجود یک مشکل اطلاعاتی لزوماً تبدیل به نیاز اطلاعاتی نمی‌شود.

## انواع نیاز اطلاعاتی

تیلور نیاز اطلاعاتی را براساس میزان درونی بودن آن به چهار بخش تقسیم کرده است:

- سطح واقعی نیاز اطلاعاتی بیان نشده، همان نیاز واقعی است که تیلور آن را نیاز احساسی<sup>۱۳</sup> یا درونی می‌نامد و در آن احساس عدم سهولت، شک، عدم قطعیت وجود دارد که بیان آن با کلمات مشکل است.

- نیاز آگاهانه<sup>۱۴</sup> که به شکل یک توصیف در ذهن وجود دارد.

- نیاز رسمی شده<sup>۱۵</sup> که با عبارتی رسمی شده بیان می‌شود و عبارت‌های ارزشگذاری شده و منطقی را در خود دارد؛ همچنین سوالات و موضوعاتی را شامل می‌شود که مرزهای مشخصی دارند.

- نیاز مصالحه شده<sup>۱۶</sup> که در عمل همان تقاضایی است که به نظام اطلاعاتی ارائه می‌شود (پائو، ۱۳۷۸؛ تیلور ۱۹۶۸).

همچنین واگان<sup>۱۷</sup> نیاز اطلاعاتی کاربران را به دو دسته تقسیم می‌کند:

۱. **نیاز به ارقام اطلاعاتی شناخته شده<sup>۱۸</sup>**: نیاز به تعیین محل اسناد خاص با استفاده از

اطلاعات کتابشناختی؛

۲. **نیاز موضوعی<sup>۱۹</sup>**: نیاز به تعیین محل اسنادی که به یک موضوع خاص ارتباط دارند

(سانگ، دانگ و آگوگینو<sup>۲۰</sup>، ۲۰۰۲).

از طرفی نیاز اطلاعاتی را می‌توان براساس منبع ایجاد آن، به نیاز خودانگیزه و نیاز

تجویزی تقسیم کرد. نیاز اطلاعاتی تجویزی ناشی از روابط رسمی و غیررسمی میان افراد

- 12. Taylor
- 13. Visceral need
- 14. Conscious need
- 15. Formalized need
- 16. Compromised need
- 17. Vaughan
- 18. Known item
- 19. Thematic need
- 20. Song, Dong & Agogino

است (گراس<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۹، ص ۵۰۱)؛ اما نیاز اطلاعاتی خودانگیزخته زمانی است که کاربر خود این نیاز را درک و سپس سؤال می‌کند (بلکین<sup>۲۲</sup>، ۱۹۸۰، ص ۱۳۷).

### عوامل مؤثر بر نیاز اطلاعاتی

بلکین (۱۹۸۰) معتقد است نیاز اطلاعاتی وقتی به وجود می‌آید که یک فرد با یک «موقعیت متناقض در دانش» یا یک ASK<sup>۲۳</sup> مواجه می‌شود؛ یک ASK موقعیتی است که در آن کاربر متوجه می‌شود یک ناسانی<sup>۲۴</sup> در موقعیت دانش او نسبت به مسئله پیش آمده، وجود دارد. شخص ممکن است با این ناسانی به وسیله اطلاع‌جویی مقابله کند. بعد از اینکه اطلاعات را به دست آورد، شخص وجود ناسانی را ارزیابی می‌کند. اگر هنوز ناسانی وجود داشته باشد و شخص انگیزه رفع آن را داشته باشد، اطلاعات بیشتری ممکن است جست‌وجو شود.

همچنین جهل را نیز می‌توان عاملی در ایجاد نیاز اطلاعاتی معرفی کرد. جهل به میزانی که محنت‌زا و آسیب‌رسان می‌شود، اهمیت پیدا می‌کند. اما اصطلاح «محنت‌زا» را برای نشان دادن موقعی به کار می‌بریم که یک فرد، نه تنها از جهل خود آگاه است، بلکه احساس می‌کند اشتیاق دارد دانشی به دست آورد که جهل و به وسیله آن «محنت‌زایی» را کاهش دهد (بالکلند، ۱۳۸۲). در این حالت فرد با عاملی درونی روبه‌رو می‌شود که او را به سمت کاهش این محنت هدایت می‌کند.

بوآزا<sup>۲۵</sup> نیز نیاز اطلاعاتی را متأثر از پنج عامل می‌داند:

– مرتبه‌ای که اطلاعات قابل دسترس است؛

– به کار بردن آنچه در آن اطلاعات وجود دارد (محمل اطلاعاتی)؛

– پیشینه، انگیزه، محور شغل و دیگر مشخصه‌های فردی کاربر؛

– نظام‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی محیط کاربر؛

– پیامدها و نتایج کاربرد اطلاعات (عینی، ۱۳۸۴).

از طرفی تیلور (۱۹۶۸) با تلفیق کارهای کولثا<sup>۲۶</sup>، ویلسون، مک مولین<sup>۲۷</sup> و تیلور، دافت<sup>۲۸</sup>، دروین و آلن<sup>۲۹</sup> سه عامل عاطفی، شناختی و موقعیتی را در شکل‌گیری نیاز اطلاعاتی مؤثر می‌داند (شکل ۱).

21. Gross
22. Belkin
23. Anomalous State of Knowledge
24. Anomaly
25. Bouazza
26. Kuhlthau
27. McMullen
28. Duft
29. Allen

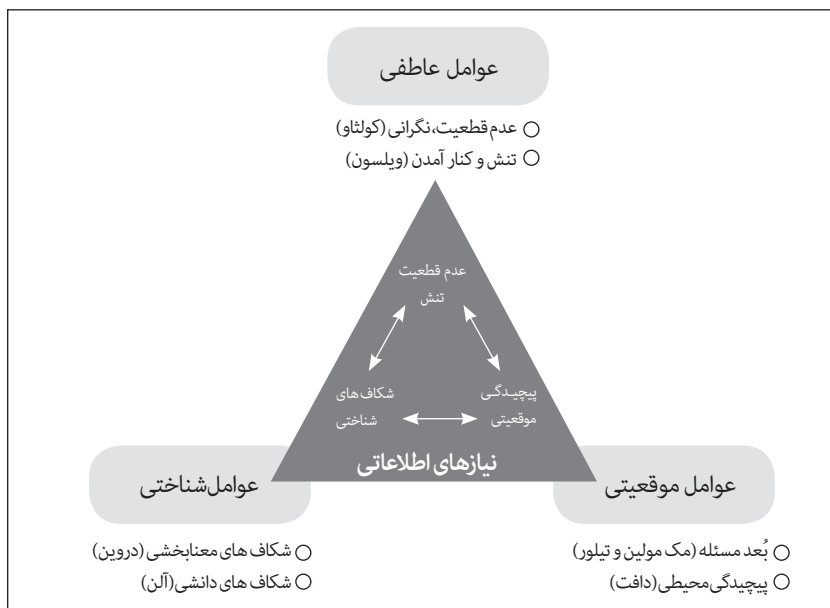
عوامل دیگری که بر شکل‌گیری نیاز اطلاعاتی و نوع آن تأثیرگذار هستند، می‌توانند

عوامل زیر باشند:

• **شرایط اقتصادی:** محیط کاری «فقیر اطلاعاتی» و «غنی اطلاعاتی» را ایجاد می‌کند.

• **شرایط سیاسی:** که منجر به طبقه‌بندی اطلاعات می‌شود.

• **شرایط محیطی:** بر نوع اطلاعات جست و جو شده تأثیر می گذارد؛ مثلاً قیمت نفت و اطلاع داشتن از آن در مناطق شمالی خیلی مهم تر از عربستان است.  
با توجه به نگاه‌های مختلف می توان عوامل مؤثر بر نیاز اطلاعاتی را به صورت شکل ۱ نشان داد.



شکل ۱

عوامل تأثیرگذار  
بر نیاز اطلاعاتی

## بیان

در دنیای یونانی - رومیایی، پژوهش‌های زبانی پیشاپیش به سه شاخه مجزا تقسیم شده بود: منطق<sup>۳۰</sup>، معانی بیان<sup>۳۱</sup> و دستور زبان. بیان، دانشی است که در آن از چگونگی بازگفت و باز نمود اندیشه‌ای به شیوه‌های گوناگون سخن می‌رود (کزازی، ۱۳۷۸، ص ۳۰). صنعت بیان که چگونگی ساختمان سخن‌ها را به منظور رسیدن به اثراتی معین بررسی می‌کرد، از جامعه کهن تا قرن هیجدهم، شکل پذیرفته شده‌ی تحلیل انتقادی بود (ایگلتون، ۱۳۸۰، ص ۲۸۱). صنعت بیان خواستار آن بود که موثرترین شیوه‌های درخواست، ترغیب و مباحثه را بیابد.

همچنین اندیشیدن و فکر کردن فعالیتی است مشتمل بر ادراک، پردازش، انباشت و بازیابی ذهنی اطلاعاتی که به آنها شکل و ساختار داده شده باشد. اطلاعات حاوی ساختار و معنا را می‌توان به یاری انواع شیوه‌های نمادینی که قابل تدوین به صورت انواع نظام‌های رمزگان نمادین<sup>۳۲</sup> هستند، دریافت و ذخیره کرد یا تغییر شکل داد و منتقل ساخت. برخی از این شیوه‌ها را می‌توان به سایر شیوه‌ها برگرداند، نه همه آنها را؛ لذا فقط با اعمالی فراگرفته می‌شوند که مختص شیوه خاص هستند (السون، ۱۳۷۶، ص ۴).

30. Logic

31. Rhetoric

32. Symbolic cods

در گفتار عادی، انسان صرفاً آنچه را که شنیده است تکرار نمی‌کند، بلکه صورت‌های زبانی جدیدی تولید می‌کند که اغلب در تجربه یک فرد و بافت تاریخی آن زبان جدید است و هیچ محدودیتی بر این نوآوری وجود ندارد (چامسکی، ۱۳۷۷، ص ۱۷).

همچنین زمینه‌های مختلف، شیوه‌ها و فنون بیانی مختلفی را می‌طلبد. چنانکه شاعری با استفاده از تشبیه و تمثیل و مجاز و کنایه و... سخن خود را می‌آراید؛ دانشمند با بیان قیاسی و استقرایی و شیوه علمی سخن خود را سندیت می‌بخشد؛ موسیقی‌دان با ردیف‌ها و گوشه‌ها و سازبندی‌ها، و هنرمند پانتومیم با حالت چهره، دست و حرکت‌های مختلف، شیوه بیانی خود را انتخاب می‌کنند.

## اندیشه و بیان

دیدگاهی که ریشه در فلسفه ارسطویی دارد این است که زبان به‌عنوان یک نظام عقلانی بیان به‌شمار می‌آید (هریس، ۱۳۸۱، ص ۱۱۲). فکر کردن و شناخت، فرآیندهایی هستند همیشه فعال، و به‌صورت انواع شیوه‌های متمایز از هم وجود دارند. این شیوه‌ها همان نظام‌های اندیشه و عمل نمادین ما را می‌سازند که بسته به طبیعت ساختارهای زیستی و محیط طبیعی ما، نوع اطلاعاتی را که می‌توانیم درک، دخل و تصرف و منتقل کنیم، تعیین می‌کنند (السون، ۱۳۷۶، ص ۹۳).

فلسفه غربی سده نوزده مبتنی بر دیدگاهی راجع به زبان بود که تقریباً سده‌های متمادی به چالش نیفتاده بود. طبق این دیدگاه، تفکر و زبان فعالیت‌های جداگانه بودند؛ زبان فعالیت بود با واژه‌ها، و تفکر فعالیت با اندیشه‌ها؛ واژه‌ها مبتنی بر اندیشه‌ها بودند، لکن اندیشه‌ها وابسته به واژه‌ها نبودند.

فلاسفه‌ای همچون روسو و هردر<sup>۳۳</sup> در قرن هیجدهم بر این عقیده بودند که زبان و تفکر پایه‌پای هم تکامل می‌یابند و یکی از دیگری منفک نیست. درحالی‌که بر خلاف آنها، سپیر<sup>۳۴</sup> زبان را منفک از تفکر می‌داند و معتقد است که زبان بر فکر غلبه دارد و آدمی به مدد زبان می‌اندیشد و استدلال می‌کند (کاکو جویباری، ۱۳۸۱، ص ۳). همچنین ویتگنشتاین<sup>۳۵</sup> همچون ارسطو اولویت تفکر بر زبان را باور دارد و سوسور<sup>۳۶</sup> (۱۳۷۸) قاطعانه امکان وجود تفکر مقدم بر زبان را مردود می‌شمارد.

در سده نوزدهم گویی شکاف دوگانه‌ای بین زبان و حقیقت وجود داشته است. یکی از این شکاف‌ها، عدم تناظر بالقوه بین زبان بیانی و تصور بیان شده بود و دومین شکاف بین نفس تصور و واقعیت امر بود (هریس، ۱۳۸۱، ص ۱۷). از این رو توقع هر نوع تناظر مستقیم بین زبان و تفکر، غیر ممکن می‌نمود.

33. Herder

34. Sapir

35. Wittgenstein

36. Saussure

از منظر روان‌شناختی اگر تفکرات خود را از قالب بیان آنها به صورت واژه‌ها منفک سازیم، دیگر چیزی از آن غیر از توده‌ای بدون شکل و صرفاً مبهم باقی نخواهد ماند. هیچ اندیشه‌ای پیشاپیش قوام نمی‌گیرد و هیچ چیزی قبل از به‌میان‌آمدن ساختار زبانی، متمایز و واضح نیست (هریس، ۱۳۸۱، ص ۵۸).

فارغ از جدال بیان و اندیشه، قابل انکار نیست که «اندیشه‌ای یگانه را می‌توان به شیوه‌های گوناگون باز گفت و باز نمود» (کزازی، ۱۳۷۸، ص ۳۰). به نظر لاک<sup>۳۷</sup> برای اینکه واژه‌ها برای اهداف ارتباط سودمند باشند، ضروری است که در شنونده منجر به انگیزش دقیقاً همان ایده‌ای شوند که در ذهن گوینده بر آنها دلالت می‌کنند. اگر این امر تحقق نپذیرد انگار که افراد مختلف گوش یکدیگر را پر از اصوات می‌کنند، نه اینکه افکار خود را به یکدیگر منتقل کنند و یا اینکه ایده‌های خود را بر دیگران روشن کنند، چرا که هدف استفاده از کلام و زبان نیز دقیقاً همین‌هاست (هریس، ۱۳۸۱، ص ۱۷۰).

طبق سنت فلسفی، امکان گمراهی توسط زبان به دو شیوه وجود دارد که باید میان آنها تمییز قائل شویم. از یک سو ممکن است نقصی در تطابق واژه و واقعیت وجود داشته باشد. بارزترین مثال برای این نکته، موردی است که در آن واژه‌ای برای اطلاق به شیئی داریم که خود شیء اصولاً وجود خارجی ندارد، اگرچه به خطا گمان می‌رود که وجود داشته باشد؛ به‌عنوان مثال باور به اینکه پرنده‌ای به نام ققنوس وجود دارد، از سوی دیگر ممکن است تطابقی بین واقعیت و تصورات وجود نداشته باشد. مثلاً در روزگاری باور همگان این بود که زمین مسطح است و تعریف ارائه شده در فرهنگ لغات برای واژه زمین «جسم مسطح خاکی که نژاد انسان در آن ساکن است» نادرست بود، به این دلیل که با واقعیت‌های زمین‌شناختی همخوانی نداشت (هریس، ۱۳۸۱، ص ۱۵-۱۶).

زبان عمدتاً نوعی ارتباط است و زبان‌ها باید به‌عنوان نظام‌های ارتباطی تلقی شوند. لاک و پیروانش تصور می‌کردند ذهن هر فردی در ابتدا مانند لوح سفیدی است که محتوای بعدی آن تنها با تأثیرات حسی معین می‌شود که در طول زندگی هر فردی نقش می‌بندد؛ در این صورت نرسیدن به این نتیجه که ذهن هر فرد انسانی منحصر به فرد است، دشوار خواهد بود. استفاده از واژه‌ها در بهترین حالات، روشی تصادفی و ناقص از ارتباط است که با میانجی‌گری انبوهی از آراء و عقاید ناآشنا و غیرقابل پیش‌بینی که در اذهان افراد اندوخته شده است، اتفاق می‌افتد. از این رو است که لاک راجع به کامل نبودن واژه‌ها سخن می‌گوید و نتیجه می‌گیرد که عمل درک تنها زمانی اتفاق می‌افتد که اصواتی که من به کمک اندام‌های گویا تولید می‌کنم، در ذهن فردی که آنها را می‌شنود منجر به انگیزش همان رأی و عقیده‌ای شود که من موقع صحبت کردن آن را به‌کار برده‌ام (هریس، ۱۳۸۱، ص ۱۶۹).

37. Lock



همچنین تفاوت‌هایی در شیوه بیان و آهنگ کلام وجود دارد که در هر مورد منجر به تفاوت‌های آوایی قابل توجهی می‌گردد؛ این تفاوت‌ها چنان هستند که به اندازه تفاوت‌های بیان دو واژه متفاوت مشخص هستند (هریس، ۱۳۸۱، ص ۴۳). باید گفت که مسائل معنایی یا بازنمون به دقتی مربوط است که نمادهای ارسالی بدان وسیله معنای موردنظر را می‌رسانند، و از آنجا که واژه‌ها جنبه‌های معنایی متفاوتی دارند و تفسیر متفاوت معنای موردنظر از سوی گیرنده کاملاً امکان‌پذیر است، لذا بسته به صرف و بیان به‌کاررفته، یک کلمه، مانند کلمه «بله» می‌تواند به منزله واژه‌ای پرسشی، پاسخی مثبت یا تأیید نهایی معین تعبیر شود (پائو، ۱۳۷۸، ص ۳۱).

هریس (۱۳۸۱، ص ۳۴) بیان می‌کند که هر جمله یا واژه‌ای که به وسیله آن تصورات خود را ابراز می‌کنیم، به لحاظ اصواتی که آن را تشکیل داده‌اند شکل مشخصی دارد و کم و بیش دارای معنای ویژه‌ای است. اولین نکته در بررسی زبان این است که این دوگانگی صورت و معنا که به ترتیب جنبه‌های صوری<sup>۳۸</sup> و منطقی<sup>۳۹</sup> (یا روان‌شناختی) زبان را تشکیل می‌دهند، به وضوح تشخیص داده شوند. بررسی جنبه صوری زبان مبتنی بر آواشناسی - علم اصوات گفتار است؛ و بررسی وجه منطقی زبان بر روان‌شناسی - علم ذهن مبتنی است.

## بیان و شیوه‌های پردازش نمادین

گراس<sup>۴۰</sup> (۱۹۷۴) از روان‌شناسان ارتباطات، مقولات توانش<sup>۴۱</sup> آدمی، یعنی مهارت‌های اجتماعی و ذهنی زاده و زیننده فرهنگ او را وابسته به شیوه‌های اصلی پردازش نمادین توسط آدمی می‌داند و آنها را این‌گونه تقسیم می‌کند: شیوه‌های واژگانی، شیوه‌های اجتماعی - ایمایی<sup>۴۲</sup>، شیوه‌های شمایی<sup>۴۳</sup>، شیوه منطقی ریاضی<sup>۴۴</sup> و موسیقایی (السون، ۱۳۷۶، ص ۲۴). توانش فرد، بسته به تسلط هر فرد بر مهارت‌های لازم در هر یک از شیوه‌هاست و راه اصلی این کیفیت‌ها، کار فعالانه فرد در آن شیوه است. باید بگوییم که همه این شیوه‌ها به‌نحوی رسمی نشده<sup>۴۵</sup> شرح و بسط داده نشده‌اند، حیطه‌های تأویل آنها بسیار است و شامل همه جوانب فعالیت‌های نمادین انسان نمی‌شوند.

• **شیوه واژگانی**<sup>۴۶</sup>: شیوه اصلی اندیشه و ارتباط نمادین، همانا زبان کلام است و دست‌کم وابسته به دو حس شنوایی (گفتار) و حس بینایی (نوشتار) است. این شیوه آن‌چنان عنصر غالبی از شعور ما را تشکیل می‌دهد که معمولاً آن را مظهر واقعی اندیشه و هوش می‌دانیم. اگرچه شیوه‌های واژگانی را در تکوین معنای نمادین و انباشت و انتقال این معنا نباید نادیده گرفت، اما لازم است این شیوه را در بافت کلی همه انواع تجربه نمادین آدمی بررسی کنیم.

• **شیوه اجتماعی ایمایی**: بخش اعظم رفتار آدمی، به‌ویژه رفتار او در حضور دیگران را

- 38. Formal
- 39. Logical
- 40. Gross
- 41. Competency
- 42. Social-gestural
- 43. Ironic
- 44. Logico-mathematical
- 45. Formalized
- 46. Lexical mode

شیوه‌ها و انگاره‌هایی تعیین می‌کنند که خاص یک فرهنگ و آموختنی‌اند و اطلاعات دقیق فراوانی را درباره ویژگی‌های ثابت فرد و مقاصد او، در وضعیتی که هست، به سایر اعضای آن فرهنگ می‌دهند. این شیوه با مشاهده، تقلید و کوشش و خطا کسب می‌شود.

• **شیوه شماییلی:** می‌توان گفت که تصاویر دیداری و علائم، ظرفیت ارتباط و بیان اطلاعات معناداری را دارند که قابل تنظیم در شیوه واژگانی و یا هیچ‌یک از شیوه‌های دیگر نیستند.

• **شیوه منطقی-ریاضی:** دانش منطقی-ریاضی یکی از سه مقوله اصلی دانش است که بین ساختارهای درونی دانش حاصل از تجربه جسمانی یا بیرونی واقع می‌شود، اما این دانش تنها در مراتب عالی هوش آدمی است که صورت متمایزی پیدا می‌کند.

• **شیوه موسیقایی:** ما درست همان‌طور که به حسب واژگان و دستور زبان خاص فکر می‌کنیم، همان‌طور هم بر حسب زبان موسیقایی خاص، درک و فکر می‌کنیم. شعر، رقص، فیلم و همچنین شیوه‌های فنی در شمار شیوه‌های مشتق هستند.

البته شیوه‌های بیان فقط به شیوه‌های نمادین محدود نمی‌شوند، اما همه آنها (دست‌کم) مستلزم مهارت‌های کلامی، اجتماعی، منطقی ریاضی، و دیداری هستند. لذا لازم است که فرد توانش لازم را در شیوه‌های اصلی پیشاپیش داشته باشد.

## بیان نیاز اطلاعاتی

مهم‌ترین بخش فرآیند مرجع را آگاهی یافتن کتابدار از نیاز مراجعه‌کننده به اطلاعات تشکیل می‌دهد که در قالب سؤال مطرح می‌شود (مرادی، ۱۳۷۴). باید گفت که مشکل اطلاعاتی، زمینه‌ساز طرح درخواست‌ها از سوی متقاضی است. در مراحل معین، احتمال دارد حتی فرد از کلیت این نیاز بی‌خبر باشد و در نتیجه از دیدگاه نظام اطلاع‌رسانی، درخواست بر زبان آمده کاربر، اغلب بازنمون نیاز راستین او نیست (پائو، ۱۳۷۸، ص ۸۱). در نتیجه تعامل کاربر با یک نیاز / مسئله اطلاعاتی به وجود می‌آید که به صورت یک پرسش ارائه (بیان) می‌شود و این پرسش به نظام منتقل می‌شود و در نهایت با تطابق بین متون موجود در نظام و پرسش طرح شده، پاسخ‌ها شکل می‌گیرند (ساراسویک، ۱۹۹۷).

از آنجا که کندوکاو و معاینه وضعیت شناختی درونی هر فرد برای درک نیاز اطلاعاتی راستین دشوار است، ممکن است سؤال مراجعه‌کننده بیانگر نیاز او به اطلاعات باشد و ممکن است چنین نباشد (مرادی، ۱۳۷۴). بسیاری از پژوهشگران ترجیح می‌دهند نیازهای کاربران (آنچه را که آنان ترجیحاً بیان می‌کنند) و یا درخواست‌های آنان را برای امانت مواد عملیاتی سازند، حتی اگر این امر به‌طور کامل نیاز واقعی آنان را نشان ندهد (پائو، ۱۳۷۸، ص ۸۱). معمولاً روش‌های زیادی برای بیان یک مفهوم معین وجود دارد. بیان یک عقیده، تفکر و

غیره فقط یک جمله است و جمله هم تنها به عنوان عنصری از یک نظام زبانی دارای مفهوم و معناست؛ یا به عنوان یک عبارت، در یک دستگاه محاسباتی (هریس، ۱۳۸۱، ص ۷۵). لغات اساسی پرسش کاربر یا یک سند ممکن است معنای چندگانه‌ای داشته باشند، یعنی دارای تکثر و تعدد معنی باشند. بنابراین کلمات شخصی که توسط کاربر ارائه می‌شود ممکن است شاهد قابل تکیه‌ای برای محتوای مفهومی یا معنایی یک سند یا نیاز اطلاعاتی کاربر نباشند (سانگ، ۲۰۰۲)، از این رو آنچه می‌بایست سؤال شود و آنچه که در عمل به منزله پرسش مطرح می‌شود، با یکدیگر بسیار متفاوت است. شکل شفاهی پرسش غالباً با آنچه که فرد تصور می‌کند نیاز دارد، منطبق نیست و حتی با آنچه که عملاً مورد نیاز است هماهنگی ندارد (پائو، ۱۳۷۸، ص ۳۰۵).

بسیاری از متخصصان مرجع معتقدند که تقریباً اکثر مراجعه‌کنندگان نمی‌توانند به درستی منظور خود را بیان کنند. آنها سؤال خود را براساس آنچه می‌دانند تنظیم و بیان می‌کنند، نه آنچه نمی‌دانند (مرادی، ۱۳۷۴).

بیان مشکل اطلاعاتی در واقع توصیف آگاهانه حوزه مسئله پژوهش است که مبنای پرسش‌ها را تشکیل می‌دهد. در واژگان امروزی، هر یک از صورت‌های مسئله پژوهش، یک «بیان نیاز اطلاعاتی» به‌شمار می‌آید (پائو، ۱۳۷۸، ص ۳۰۷). پرسش، بیانی زبانی است برای درخواست اطلاعات. معمولاً پرسش‌ها با جملات استفهامی بیان می‌شوند، اما ممکن است گاهی به صورت جملات امری نیز ظاهر شوند؛ مثلاً «بگو بینم دو با دو می‌شود...». از طرفی جمله‌ای می‌تواند ساختار پرسشی داشته باشد اما برای درخواست عملی باشد، نه پاسخی؛ مثلاً «می‌شود کمی آب به من بدهید؟». یا پرسش می‌تواند از نوع استفهام انکاری باشد و تنها برای تأکید بر موضوعی خاص باشد: «کیست که وطنش را دوست نداشته باشد؟».

اگرچه پرسش، بیان تقاضا برای اطلاعات است، اما نسبت به مشکل ممکن است دامنه‌ای وسیع‌تر یا محدودتر داشته و یا تنها ارتباط نسبی با آن داشته باشد.

سوآلی که اینجا مطرح می‌شود این است که چرا پرسش بیان شده از طرف کاربر بیانگر کامل مشکل اطلاعاتی او نیست؟ پائو (۱۳۷۸، ص ۳۰۸) دلایل زیر را برای این امر می‌شمارد: (۱) مردم همیشه مایل نیستند انگیزه اصلی جست‌وجو برای اطلاعات را به زبان بیاورند؛ (۲) هر کسی این توانایی را ندارد که پرسشی را با واژه‌های دقیقی که نشانگر نیاز اطلاعاتی باشد بیان کند؛

(۳) از آنجا که واژه‌ها تنها جانشین‌هایی برای افکار هستند، بعید نیست که هنگام برگرداندن فکر به واژه‌ها مفهوم دقیق واژه‌ها از دست برود؛

(۴) برخی مفاهیم ممکن است برای انسان آنچنان آشنا باشند که وی را به انتخاب واژگان

و کلماتی وا دارد که مناسب بیان دقیق مفاهیم برای دیگرانی که اصلاً با موضوع آشنایی ندارند، نباشد.

مایر معتقد است که برای بیان و حل مسئله، دانش‌های زبان‌شناختی لازم است. از نظر او جملات به دو دسته رابطه‌ای و مقداری تقسیم می‌شوند. حل مسائل با جملات مقداری راحت‌تر از جملات رابطه‌ای است (ممتاز، ۱۳۷۹). همچنین درک عینیات (در مقابل ذهنیات) یک جنبه اساسی برای درک نیاز اطلاعاتی است. بر این اساس جملاتی که در بیان نیاز اطلاعاتی به کار می‌روند، ممکن است عینی یا ذهنی باشند.

به هر حال برای کاربران کار ساده‌ای نیست که دانش نهان<sup>۴۷</sup> خود را به صورت عیان<sup>۴۸</sup> در پرسشی بیان کنند که دقیقاً نیاز اطلاعاتی آنها را بازگو کند (سانگ، ۲۰۰۲). نیاز اطلاعاتی می‌تواند هم به صورت آشکارا شناخته شود و هم به صورت غیرآگاهانه باشد. بیان نیاز اطلاعاتی به صورت جامع بسیار چالش برانگیز است و حتی گاهی غیرممکن. بنابراین تهیه و ارائه اطلاعات نباید محدود به جست‌وجوی کاربران برای اطلاعات خاص تعریف شده باشد.

نباید فراموش کرد که بیان نیاز اطلاعاتی فقط به صورت پرسش و درخواست زبان‌شناختی نیست؛ گاه ممکن است مراجعه‌کننده با مراجعه به قفسه کتاب‌ها به دنبال کتابی خاص باشد، بدون اینکه کلمه‌ای در این باره با کسی گفت‌وگو کند و یا اینکه برای رفع نیاز اطلاعاتی خود دست به آزمایش بزند.

همان‌گونه که گفته شد پرسش‌ها یا سؤالات، بیان نیاز، بیرونی کردن آن و درخواست از نظام اطلاعاتی برای برآورده کردن آن هستند. پرسش‌ها را می‌توان به انواع زیر تقسیم کرد:

• **پرسش‌های باز<sup>۴۹</sup>**، مثلاً چرا باید قوانین و مقررات را رعایت کرد؟

• **پرسش‌های واقعیت‌جویی<sup>۵۰</sup>**، مثلاً پایتخت یک کشور خاص چه نام دارد؟ (بلیکین، ۱۹۹۳)  
از دیدگاهی دیگر و به صورت کلی‌تر، پرسش‌ها از نظر نوع پاسخی که دارند به دو دسته پرسش‌های باز و پرسش‌های بسته تقسیم می‌شوند (جنریش، ۱۳۷۳). پرسش‌های بسته پرسش‌هایی‌اند که دارای جواب‌های مشخص و تعیین شده هستند، مثلاً پرسش‌های بله-خیر؛ اما پرسش‌های باز پرسش‌هایی هستند که پاسخ‌گو جواب‌های مختلف و متفاوتی را می‌تواند در پاسخ به آنها به کار ببرد.

سؤالاتی که معمولاً از کتابدار مرجع پرسیده می‌شود، به سؤال مرجع مشهور هستند و می‌توان آن را به چهار گروه تقسیم کرد:

۱) **پرسش‌های راهنما<sup>۵۱</sup>**: مراجعه‌کننده درباره موضوعی که از آن اطلاع دارد و آن را می‌شناسد راهنمایی می‌خواهد: رمان «در جست‌وجوی زمان از دست رفته»، نوشته مارسل پروست، جلد اول کجاست؟

47. Tacit knowledge

48. Explicitly

۴۹. Open ended task: با توجه به اینکه

نظرات مختلفی درباره ترجمه این ترکیب وجود

داشت، ترجیحاً این ترجمه برگزیده شد.

50. Fact-finding task

51. Directional questions

- ۲) **ارجاع آماده**<sup>۵۲</sup>: سؤالاتی هستند که کتابدار مرجع می‌تواند به سهولت در یک یا دو منبع پاسخ آنها را پیدا کند: مترجمان آثار کافکا در ایران چه کسانی هستند؟
- ۳) **تجسس ویژه**<sup>۵۳</sup>: وقتی است که مراجعه‌کننده برای تهیه مقاله یا گزارشی نیاز به اطلاعاتی خاص دارد و به کتابدار مرجع مراجعه می‌کند: یک سری نقد از کارهای ناباکوف لازم دارم.
- ۴) **پژوهش**<sup>۵۴</sup>: این نوع سؤالات را پژوهشگر و محقق مطرح می‌کند که بسیاری از منابع و کتاب‌های مرجع را می‌شناسد و بیشتر به اطلاعات تخصصی نیاز دارد (مرادی، ۱۳۷۴).

## نظام‌های اطلاعاتی و بیان نیاز اطلاعاتی

همانطور که پیش‌تر اشاره شد تعامل کاربر با یک نیاز / مسئله اطلاعاتی به وجود می‌آید که به صورت یک پرسش ارائه (بیان) و به نظام منتقل می‌شود و در نهایت با تطابق بین متون موجود در نظام و پرسش طرح شده، پاسخ‌ها شکل می‌گیرند (ساراسویک، ۱۹۹۷).

نظام‌های اطلاعاتی مختلف، ویژگی‌های متفاوتی در مقابل شیوه‌های بیانی استفاده‌کنندگان برمی‌گزینند. به عنوان مثال بسیاری از رابط‌های بازیابی اطلاعات، گذشته از عبارات کوتاهی، فیلدهای متادیتا (فرداده)ی از پیش تعریف شده، بازخورد ربط<sup>۵۶</sup> و نظیر آن، ابزار محدودی برای کاربران ارائه می‌دهند تا نیاز اطلاعاتی خود را از طریق آنها بیان کنند (سانگ و دیگران، ۲۰۰۲).

بعضی از مطالعات نشان می‌دهند که با وجود ترکیبات کمکی برای بیان نیاز اطلاعاتی و حکمرانی «استبداد کلیدواژه»<sup>۵۷</sup>، کاربران اغلب نیاز اطلاعاتی خود را تنها با چند عبارت کوتاه بیان می‌کنند (سانگ و دیگران، ۲۰۰۲).

باید در نظر گرفت که در ارتباط بین افراد نوعی مطلوب‌سازی<sup>۵۷</sup> صورت می‌گیرد تا آن ارتباط به نتیجه برسد. مطلوب‌سازی در قالب منظم کردن<sup>۵۸</sup> به معنای نادیده گرفتن خطاهای تولید گفتار، اشتباه در تلفظ، مکث‌های غیرلازم، لکنت و مانند آن است که چامسکی از آن به عنوان «محدودیت حافظه و منحرف شدن حواس» نام می‌برد. همچنین نوعی مطلوب‌سازی، نادیده انگاشتن عدم عملکرد مکانیسم‌های فیزیولوژیک و عصبی است که با تمایز قائل شدن بین دو سطح توانش زبانی و کنش عمل آن انجام می‌پذیرد. همچنین مطلوب‌سازی در قالب استاندارد کردن به معنی نادیده گرفتن گونه‌های جغرافیایی و گونه‌های اجتماعی و به عبارتی نادیده انگاشتن ماهیت پویای زبان در قالب متغیرهای پیوسته در حال حرکت زبانی است؛ و بالاخره مطلوب‌سازی در قالب بی‌بافت کردن<sup>۵۹</sup> جملات زبانی، به معنای نادیده انگاشتن تمامی دانش‌های غیرساختاری زبان است (جهانگیری، ۱۳۷۸، ص ۲۱-۲۲). بر این اساس باید ببینیم نظام‌های بازیابی اطلاعات تا چه اندازه شیوه‌های مطلوب‌سازی یعنی منظم کردن،

- 52. Ready questions
- 53. Specific search
- 54. Research
- 55. Relevance feedback
- 56. Tyranny of the keyword
- 57. Idealization
- 58. Regularization
- 59. Decontextualization

استاندارد کردن و بی‌یافت کردن را به‌کار می‌برند تا خطاهای بیانی کاربر را کاهش دهند. از طرفی بازنمایی در الگو «موقعیت متناقض دانش بلکین» یک موضوع کلیدی است. بازنمایی نیازهای کاربر (یا ASK‌های آنها) توسط نظام اطلاعاتی به اندازه بازنمایی متن برای موفقیت نظام ضروری است (بلکین، ۱۹۸۰).

سوسور و ویتگنشتاین هر دو در این دو نکته هم عقیده هستند که: الف) معنای هر واژه‌ای، موجودیتی فرازبانی از نوع ویژه‌ای نیست؛ و ب) معنای زبانی هر واژه‌ای به شبکه پیچیده‌ای از روابط مبتنی است که آن را به سایر واژه‌ها مرتبط می‌سازد (هریس، ۱۳۸۱، ص ۴۵). بر این اساس باید دید نظام‌های اطلاعاتی در استفاده از اصطلاحنامه‌ها تا چه اندازه بر شبکه پیچیده روابط بین واژگان با سایر واژه‌ها چیره شده‌اند. همچنین سوسور معتقد است که سازوکار زبان کاملاً مبتنی بر همانندی‌ها و تفاوت‌هاست، و تفاوت‌ها صرفاً قرینه مقابل همانندی‌ها هستند (هریس، ۱۳۸۱، ص ۴۰).

### شیوه‌های بیان نیاز اطلاعاتی

علاوه بر استفاده از نظام‌های نمادی در بیان نیاز اطلاعاتی، از شیوه‌های متفاوت دیگری نیز می‌توان بهره گرفت. این شیوه‌ها را می‌توان به سه گروه: شیوه گفتاری، شیوه نوشتاری و شیوه رفتاری تقسیم کرد.

در شیوه گفتاری<sup>۶۰</sup> کاربر با استفاده از گفتار و نظام گفتاری، نیاز اطلاعاتی خود را به نظام اطلاعاتی انتقال می‌دهد. گفتار، ارتباط انسان از طریق زبان شنیداری است (دایرةالمعارف بریتانیکا، ۱۹۹۴). فرهنگ آکسفورد نیز گفتار را بیان یا توانایی بیان اندیشه‌ها به وسیله اصوات می‌داند. عناصر گفتار عبارتند از: واج، هجا، کلمه، جمله و سخن (برای تعریف و بازشناسی هر یک از این عناصر می‌توان به منابع پایه زبان‌شناسی و دستور زبان مراجعه کرد).

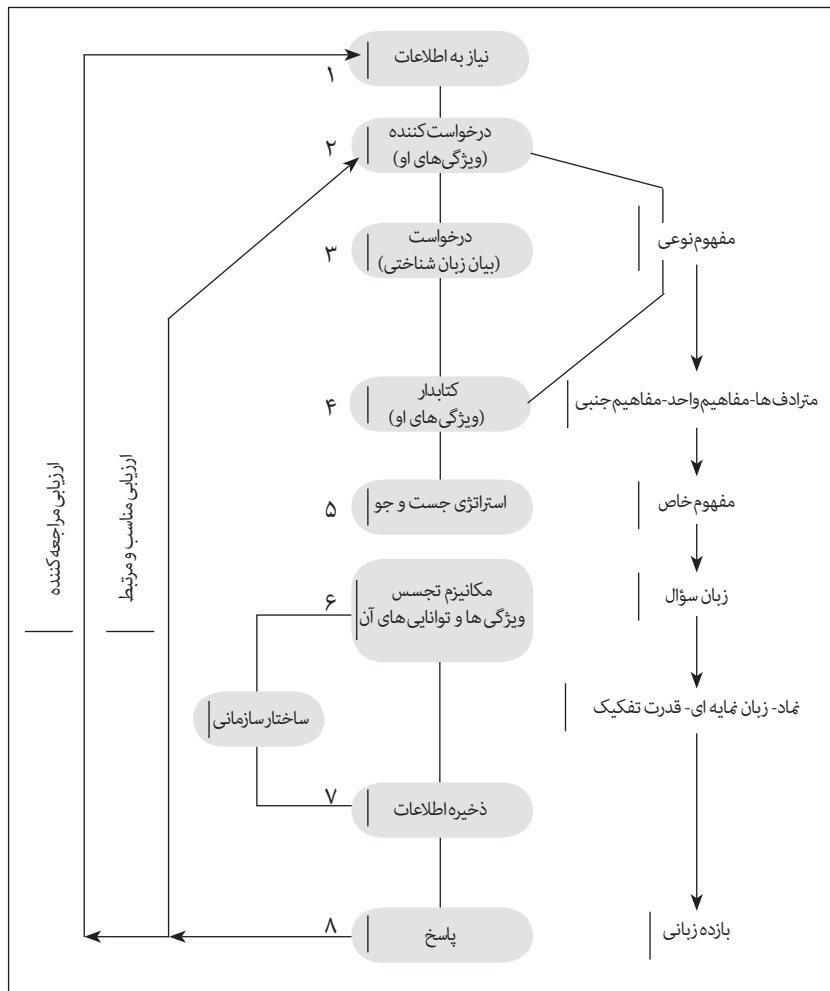
نوشتار فرآیند ثبت نویسه‌ها و علائم بر روی رسانه‌ای نظیر کاغذ، پارچه یا حافظه کامپیوتر و نظیر آن، با تمایل به ایجاد کلمات یا دیگر ساختارهای زبانی است. این موارد ثبت شده بعداً توسط افراد دیگر می‌تواند خوانده شود. به عبارتی دیگر نوشتار، قالبی از ارتباط انسانی به وسیله مجموعه‌ای از علائم قابل مشاهده است که به صورت قراردادی با سطوح ساختاری ویژه‌ای از زبان در ارتباط است. همچنین باید یادآور شد که نظام نوشتاری نیز نظامی نمادین است که برای ارائه زبان به‌کار می‌رود. سیر نظام‌های نوشتاری از اندیشه‌نگاری تا الفبا، در تاریخ نوشتار ثبت شده است. واحدهای نوشتار را بدین صورت می‌توان نام برد: متن، جمله، کلمه، تکواژ و حرف. کاربر با استفاده از هر یک از این واحدها می‌تواند نیاز اطلاعاتی خود را به صورت نوشتاری به نظام اطلاعاتی ارائه کند.

60. Speech

هر رفتاری را که منجر به بیان غیر کلامی و غیر نوشتاری کاربر می شود، باید شیوه رفتاری نامید. به عنوان مثال مراجعه به قفسه های کتابخانه یک شیوه رفتاری است؛ همچنین مراجعه به رایانه برای جست و جو را می توان یک شیوه رفتاری محسوب کرد.

### الگوهای اطلاع جویی که در آنها به بیان تأکید شده است

در الگوهای موجود در اطلاع جویی یک سری الگوها وجود دارند که در آنها به بیان نیاز کاربر، به صورت یک جزء از الگو نگاه شده است. از جمله این الگوها می توان به الگوی شرا، الگوی شناختی بلکین، الگوی شناختی اینورسن و الگوی طبقه ای میانکنش ساراسویک اشاره کرد. در زیر هر یک از الگوها به صورت خلاصه مورد بررسی قرار گرفته اند.



شکل ۲  
الگوی جس شرا

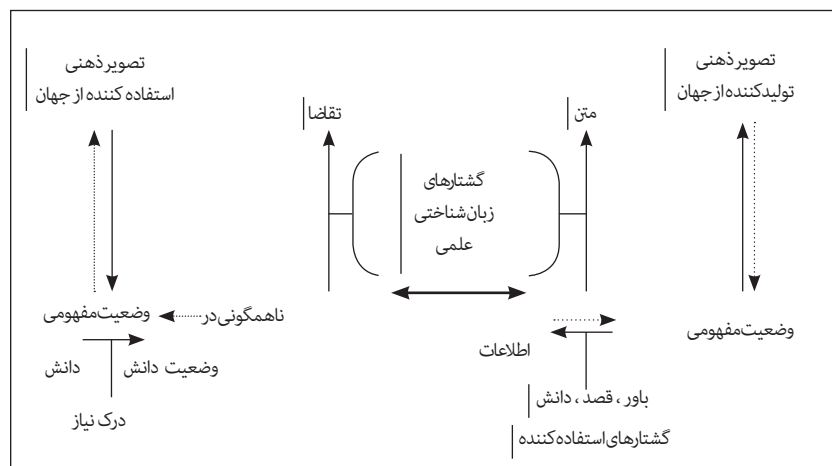
## الگوی جس شرا<sup>۶۱</sup>

الگوی جس شرا (شکل ۲) یکی از محدود الگوهای است که در آن به درخواست به عنوان بیان زبان شناختی توجه شده است. در این الگو، مفاهیم نوعی با مترادفها، مفاهیم واحد، و مفاهیم جنبی به صورت بیان زبان شناختی با کتابدار در میان گذاشته می شود و بعد از رسیدن به مفاهیم خاص، استراتژی جست و جو انتخاب می شود. پرسش با زبان نمایه ای سنجیده می شود و در نهایت پاسخ به صورت بازده زبانی ارائه می شود.

اشکال این الگو در این است که به بیان، به صورت یک جانبه از کاربر به کتابدار و نظام اطلاعاتی نگاه کرده است و همچنین بیان را تنها به صورت زبان شناختی در نظر گرفته است.

## الگوی شناختی بلکین

در این مدل دانش ادراک شده فرد بر مبنای تصاویر ذهنی دریافت شده از عالم واقع شکل می گیرد. فرد بر مبنای دانش خود افکار و اندیشه های درونی اش را منتقل می کند. آنگاه که این دانش درونی و ذهنی بیرونی می یابد، تبدیل به اطلاعات می شود و بر اساس ویژگی های مختلف زبانی در قالب متنی جای می گیرد. از آن سو نیز تصاویر ذهنی از جهان خارج، جذب ساخت ذهنی کاربر می شود و دانش او را پایه ریزی می کند. آنچه بلکین به آن توجه دارد نشان دادن مسئله کاربر در نظام ارتباط و واژگانی است. در این مدل، زمینه یا موقعیت همان گونه که در عبارت مرتبط به بیان مسئله منعکس می شود، به سلسله ای از واژه ها و شاخه ها تبدیل شده است. در این شبکه فراوانی بسامد هر واژه مبین نزدیکی آن با موضوع مورد نظر است. عوامل و محرکه های خارجی تصویر ذهنی را تغییر می دهند و این تصاویر ذهنی به نوبه خود در وقایع دنیای خارج تأثیر می گذارد (داورپناه، ۱۳۸۶).



61. Shera

### شکل ۳

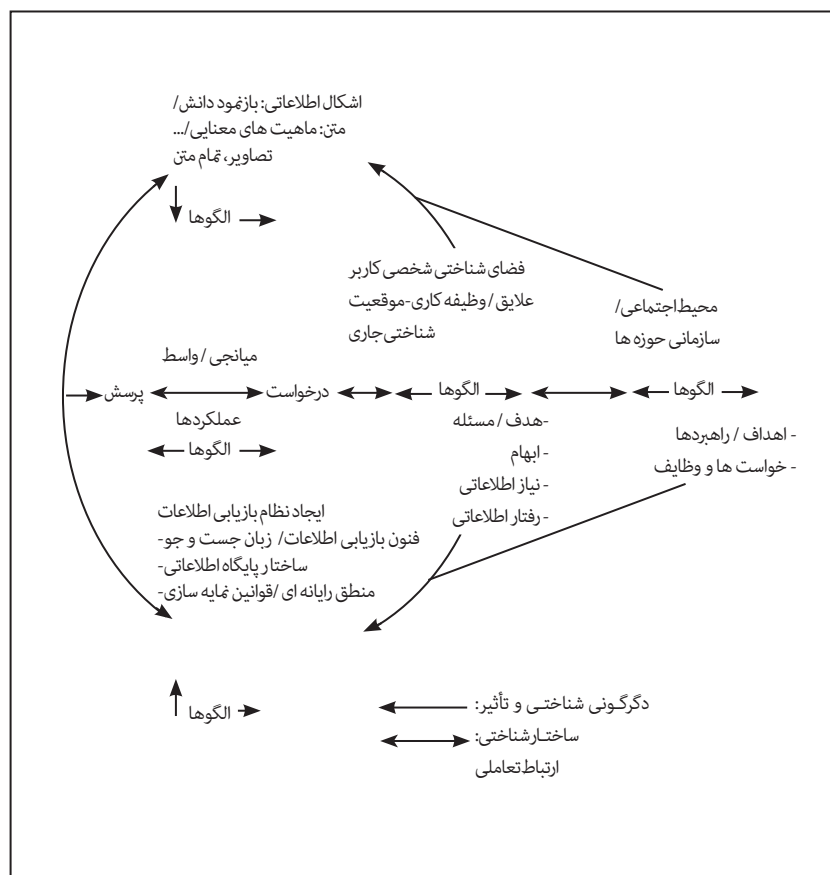
الگوی اطلاع یابی بلکین: نظام ارتباط شناختی برای بازیابی اطلاعات (داورپناه، ۱۳۸۶، ص ۱۹۱)



## الگوی شناختی اینورسن

الگوی اینورسن تا اندازه‌ای، در هم‌کردی از نظرات مربوط به رفتار اطلاعاتی و نیازهای اطلاعاتی با محور طراحی نظام بازیابی اطلاعات است که این مسئله، به همراه تمرکز بر ساختارهای شناختی و ایده چندبُعدی بودن آن، نقطه قوتی برای آن محسوب می‌شود. این الگو در بخش ایجاد نظام بازیابی اطلاعات، به زبان جست‌وجو و قوانین نمایه‌سازی که ارتباط تنگاتنگی با بیان دارد، اشاره می‌کند. همچنین در اشکال اطلاعاتی، باز نمود دانش، متن و ماهیت‌های معنایی آن را در الگوی خود قرار می‌دهد که نشان‌دهنده توجه این الگو به بیان و کاربردهای آن در پاسخ‌گویی به نیازهای اطلاعاتی است.

ساراسویک ضعف این الگو را در این می‌داند که قابلیت آزمون‌پذیری ندارد و کاربرد کمی در نظام‌های بازیابی اطلاعاتی دارد. اما اینورسن این الگو را در نظام‌های اطلاعاتی مورد بررسی و آزمون قرار داده و ارزش آن در نظام‌های تعاملی مشخص شده است (ویلسون، ۱۹۹۹).



شکل ۴

الگوی شناختی اینورسن  
(ویلسون، ۱۳۸۶)

### الگوی طبقه‌ای میانکنش (الگوی تعاملی طبقه‌ای)<sup>۶۲</sup>

ساراسویک با طرح الگوی میانکنش خود، به مطالعه تعامل و میانکنش کاربر و رایانه در طبقه سطحی یعنی رابط کاربر پرداخته است. الگوی تعاملی طبقه‌ای، در سه سطح ساختاری توصیف شده است: پوسته، شناخت و موقعیت. در سطح پوسته، کاربر با یک نظام از طریق فرمان یا پرسش‌های ارائه شده که به‌عنوان یک واسطه در نظر گرفته می‌شود، یا به عبارت دیگر از طریق بیان مسئله تعامل برقرار می‌کند. در همان سطح، پاسخ نظام به سه صورت است: یا با ابر اطلاعات، یا متن‌ها و یا با پرسش‌هایی که توسط خود نظام به‌منظور گرفتن اطلاعات بیشتر از کاربر درباره ماهیت مسئله طراحی شده است (جانسون، اسپینک و ساراسویک، ۲۰۰۰). در سطح شناختی، کاربر با خروجی نظام یا با متن‌های به‌دست آمده بعد از تأثیر متقابل نظام تعامل برقرار می‌کند، به روشی که کاربر قادر باشد سودمندی متن را در رابطه با مسئله مقدماتی ارزیابی کند.

در سطح موقعیت، کاربر با موقعیت به‌دست آمده یا مسئله موجود که باعث ایجاد نیاز اطلاعاتی و به جواب رسیدن می‌شود، تعامل برقرار می‌کند. نتایج جست‌وجو ممکن است برای حل کامل یا نسبی مسئله به‌کار رود (ویلسون، ۱۹۹۹).

مهم‌ترین عناصر این الگو، کاربر و رایانه هستند که هر کدام با میزانی از متغیرهای خودشان، یک گفتمان<sup>۶۳</sup> از طریق رابط<sup>۶۴</sup> دارند.

ما می‌توانیم از تعامل به‌عنوان توالی فرآیندهایی یاد کنیم که در چندین سطح یا طبقه مرتبط اتفاق می‌افتد. هر طبقه، عناصر و فرآیندهای متفاوتی را شامل می‌شود. در طرف انسانی فرآیندها ممکن است اعمال فیزیولوژیک (برای مثال بصری، بساوی، شنوایی)، روان‌شناختی و شناختی قرار گرفته باشند و در سمت کامپیوتر این فرآیندها می‌توانند فیزیکی و نمادین باشند.

در این الگو، رابط تعاملی را در طبقه سطحی ایجاد می‌کند که:

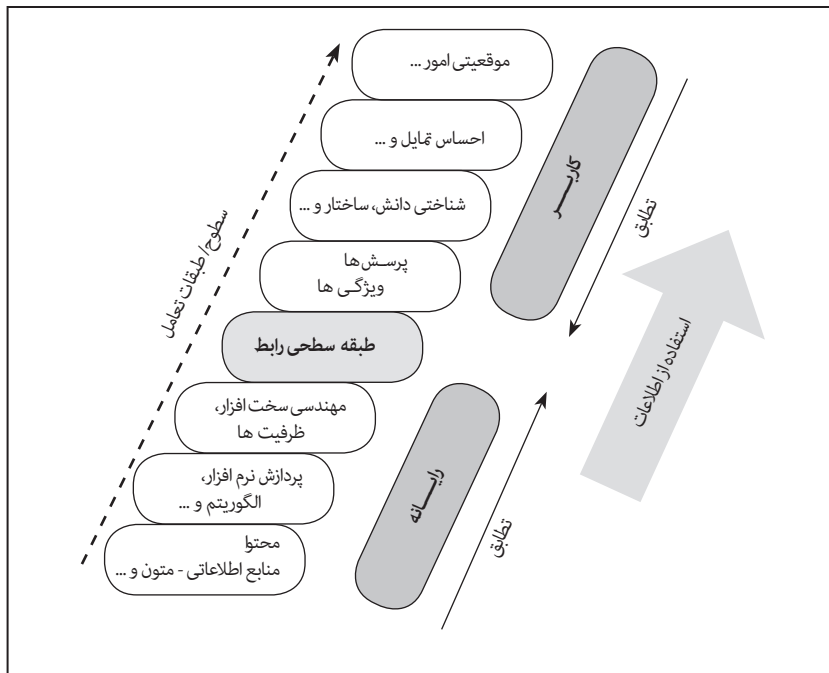
- کاربر با ایجاد یک گفت‌وگو از طریق گفتارها<sup>۶۵</sup> و دریافت پاسخ (گفتار کامپیوتر) از طریق رابط، نه تنها به جست‌وجو و تطبیق دست می‌زند، بلکه فرآیندهای دیگری را در پیرامون جست‌وجو و تطبیق (مانند فهمیدن و اطلاع پیدا کردن از ویژگی‌های کامپیوتری معین یا منبع اطلاعات معین، تورق و ناوبری منابع اطلاعاتی و غیره) به انجام می‌رساند.
- رایانه‌ها با کاربران با فرآیند معینی تعامل می‌کنند و پاسخ‌های معینی برای این گفت‌وگو فراهم می‌کنند (ساراسویک، ۱۹۹۷).

62. Stratified interactive model

63. Discourse

64. Interface

65. Utterances



شکل ۵

اجزای الگو طبقه‌ای  
میانگنش IR (جانسون، ۲۰۰۰)

## نتیجه‌گیری

### رهیافت‌های پژوهشی در بیان نیاز اطلاعاتی

با توجه به موارد یاد شده و همچنین فقدان پژوهش‌هایی کارآمد در زمینه بیان نیاز اطلاعاتی، به‌ویژه در زبان فارسی، در این بخش به رهیافت‌هایی که می‌توانند در پژوهش‌های مرتبط با بیان نیاز اطلاعاتی کارآمد باشند، اشاره می‌شود. همچنین باید به خاطر داشت که آنچه در خارج از ایران و بدون توجه به زبان فارسی در این زمینه صورت گرفته است، تنها می‌تواند چراغ راهی برای پژوهش‌های آتی باشد و نمی‌توان آنها را بدون تأمل مورد استفاده قرار داد زیرا زبان فارسی و کاربر فارسی‌زبان ویژگی‌های خاص خود را دارد، درست مانند هر زبان دیگر و کاربران آن.

### بیان نیاز اطلاعاتی: رهیافت زبان‌شناختی

در این رهیافت می‌توان بیان نیاز اطلاعاتی را از دو جنبه دستوری و معناشناسی مورد بررسی قرار داد. از جنبه دستوری می‌توان ریخت‌شناسی<sup>۶۶</sup> (ترکیب و آرایش واژگان) و نحو<sup>۶۷</sup> (شیوه ترکیب کلمات درون عبارت‌ها و جمله‌ها) را در بیان نیاز اطلاعاتی مورد بررسی قرار داد؛ و از جنبه معناشناختی می‌توان به مطالعه نمادهای به‌کاررفته در بیان کاربران در یک زمینه اطلاعاتی خاص، معنای واژگان و شیوه‌های عبارت‌پردازی<sup>۶۸</sup> هر گروه پرداخت.

66. Morphology

67. Syntax

68. Phraseology

همچنین به شیوه تحلیل محتوا و تحلیل گفتمان<sup>۶۹</sup> می توان به تجزیه و تحلیل زبان کاربران در متن نوشتاری، گفتاری و نمادی کاربران پرداخت. در این شیوه پژوهشگر می تواند با فنون تحلیل گفتمان، اجزای بیان نیاز اطلاعاتی را مورد تحلیل قرار دهد و تفاوت های آنها را در گروه های مختلف بررسی کند.

### بیان نیاز اطلاعاتی: رهیافت روان شناختی

در این رهیافت می توان به انگیزش و بیان نیاز اطلاعاتی پرداخت. انگیزش، علل یا عللی است که فرد را به انجام رفتاری ترغیب می کند. در بررسی انگیزش بیان نیاز اطلاعاتی می توان به بررسی علت هایی که منجر به بیان نیاز اطلاعاتی می شوند پرداخت؛ همچنین می توان به دنبال عللی بود که باعث می شوند کسی که نیاز اطلاعاتی دارد آن را بیان نکند.

در بُعد انگیزش همچنین می توان به تشویق و تقویت<sup>۷۰</sup> و انگیزش های درونی و بیرونی<sup>۷۱</sup> به عنوان عوامل مؤثر نگریست. در بررسی انگیزش برای بیان نیاز اطلاعاتی می توان از نظریه تکاملی داروین، نظریه های نیاز (هرم نیازها، نظریه دو عاملی هرزبرگ<sup>۷۲</sup> و...)، نظریه های شناختی و انگیزش ناخودآگاه بهره گرفت.

همچنین در رهیافت روان شناختی، از مطالعات «زبان و تفکر» نیز بهره گرفته می شود. البته این مطالعات ابعادی غیر روان شناختی نظیر ابعاد فلسفی و ابعاد ادبی نیز دارند که با مطالعه و الگو قرار دادن آنها نیز می توان به بررسی بیان نیاز اطلاعاتی پرداخت. این شیوه به خصوص در تطبیق بیان منابع (تهیه کنندگان منابع) و کاربران آنها به منظور رسیدن به نقطه اشتراک، می تواند کارآمد باشد.

### بیان نیاز اطلاعاتی: نظام های ذخیره و بازیابی

در این رهیافت پژوهشگر در پی الگوریتم ها و الگوهای تحلیل پرسش کاربران فارسی زبان برای ذخیره و بازیابی بهینه اطلاعات است، که نتیجه نهایی آن نزدیکی هرچه بیشتر نیاز بیان شده، نیاز واقعی کاربر و منابع موجود در نظام اطلاعاتی است. همچنین این رهیافت به بررسی علل شکست نظام های اطلاعاتی در پاسخ به نیاز اطلاعاتی کاربران می پردازد.

### منبع

- السون، دیوید (۱۳۷۶). *رسانه ها و نمادها: صورت های بیان، ارتباط و آموزش*. ترجمه محبوبه مهاجر. تهران: سروش.
- ایگلتون، تری (۱۳۸۰). *پیش درآمدی بر نظریه ادبی*. ترجمه عباس مخبر. تهران: نشر مرکز.
- بالکلند، مایکل کیبل (۱۳۸۲). *خدمات کتابخانه در نظریه و عمل*. ترجمه مرتضی کوکی. تهران: چاپار.
69. Discourse analysis
70. Reward and reinforcement
71. Intrinsic and extrinsic motivation
72. Herzberg's two-factor theory

- پائو، میراندالی (۱۳۷۸). *مفاهیم بازیابی اطلاعات*. ترجمه اسدالله آزاد، رحمت‌الله فتاحی. مشهد: دانشگاه فردوسی.
- جنریش، الاین زارمبا؛ جنریش، جی. (۱۳۷۳). *مصاحبه در بخش مرجع کتابخانه*. اهواز: دانشگاه چمران.
- جهانگیری، نادر (۱۳۷۸). *زبان: بازتاب زمان، فرهنگ و اندیشه (مجموعه مقالات)*. تهران: آگه.
- چامسکی، نوم (۱۳۷۷). *زبان و مسائل دانشی*. ترجمه علی درزی. تهران: آگه.
- داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۶). *ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی*. تهران: دبیز؛ چاپار.
- سوسور، فردینان دو (۱۳۷۸). *درس‌های زبان‌شناسی همگانی*. گردآورندگان آلبر سشته و شارل بانی. ترجمه نازیلا خلخالی. تهران: نشر و پژوهش فروزان روز.
- عینی، اکرم (۱۳۸۴). «مفهوم نیاز اطلاعاتی از دیدگاه پیشگامان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی». *اطلاع‌رسانی*، ۲۰(۳): ۷۳-۸۶.
- کاکو جویباری، علی اصغر (۱۳۸۱). *مجموعه مقالات نظری و تحقیقی درباره زبان*. تهران: مشاهیر.
- کریمی، یوسف (۱۳۸۲). *روانشناسی شخصیت*. تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- کزازی، میرجلال‌الدین (۱۳۷۸). *بیان: زیبا شناسی سخن پارسی*. تهران: نشر مرکز، کتاب‌ماد.
- مرادی، نورالله (۱۳۷۴). *مرجع‌شناسی: شناخت خدمات و کتابهای مرجع*. تهران: فرهنگ معاصر.
- مزلو، آبراهام هارولد (۱۳۶۹). *انگیزش و هیجان*. ترجمه احمد رضوانی. مشهد: آستان قدس رضوی، معاونت فرهنگی.
- ممتاز، وحید (۱۳۷۹). «تأثیر نحوه بیان مسئله بر فرآیند حل آن در سطح تفکر انتزاعی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه شیراز.
- ویلسون، تی. دی. (۱۳۸۶). «الگوهای برای پژوهش در رفتار اطلاعاتی». ترجمه مریم اسدی، مریم شکفته. *فصلنامه کتاب*، ۱۸(۱): ۲۴۳-۲۶۸.
- هریس، روی (۱۳۸۱). *زبان، سوسور و ویتگنشتاین: چگونه می‌توان با واژه‌ها بازی کرد؟*. ترجمه اسماعیل فقیه. تهران: نشر مرکز.

Belkin, N. J. (1980). "Anomalous state of knowledge as a basis for information retrieval". *The Canadian Journal of Information Science*, 5: 136-139.

\_\_\_\_\_ (1993). "Interaction with texts: Information retrieval as information-seeking behavior". *Information Retrieval*, 93: 55-66.

Case, Donald O. (2006). "Information behavior". *Annual Review of Information Science and Technology*, 40 (1): 293-327.

Encyclopedia Britannica (1994). "Speech". 15th ed.. Chicago: Encyclopedia Britannica from: <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/559032/speech>

Gross, Larry (1974). "Modes of communication and the acquisition of symbolic competence media and symbols: The forms of expression, communication, and education". Ed.

- David R. Olson. Chicago: National Society for the Study of Education.
- Gross, M. (1995). "The imposed query". *RQ*, 35: 236-243.
- \_\_\_\_\_ (1999). "Imposed queries in the school library media center: A descriptive study". *Library and Information Science Research*, 21(4): 501-521.
- Jansen, B.J.; Spink, A.; Saracevic, T. (2000). "Real life, real users, and real needs: A study and analysis of user queries on the web". *Information Processing and Management*, 36: 207-227.
- Saracevic, T. (1997). "The stratified model of information retrieval interaction: Extension and applications". *Proceedings of the American Society for Information Science*, 34: 313-327.
- Song, Shuang; Dong, Andy; Agogino, Alice (2002). "Modeling information needs in engineering databases using tacit knowledge". *Journal of Computing and Information Science in Engineering*, 2(3): 199-207.
- Taylor, Robert S. (1968). "Question-negotiation and information seeking in libraries". *College & Research Libraries*, 29.
- Wilson, T.D. (1981). "On user studies and information needs". *Journal of Documentation*, 26(6): 658-670.
- \_\_\_\_\_ (1999). "Models in information behavior research". *Journal of Documentation*, 55(3): 249-270. from:  
<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>