

از نگاه استفاده‌کننده: معرفی روش‌شناسی کیفی - کمی معنابخشی

برندا دروین¹

ترجمه دکتر ابراهیم افشار²

چکیده

مقاله حاضر ترجمه فصلی از کتاب «پژوهش کیفی در مدیریت اطلاعات»³ است که به معرفی یک رویکرد روش‌شناختی برای مطالعه کاربرد اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی ایجاد شده پس از سال 1972 به بعد می‌پردازد. این رویکرد (یعنی معنابخشی) برای مطالعه نیازها، انتکارها، و رضایتمندی کاربران بالفعل و بالقوه نظام‌های اطلاعاتی و ارتباطی به کار می‌رود. در بخش نخست، مفروضات و بنیادهای نظری این روش مطرح می‌شود. پس از آن، توصیف خود روش و روش‌های برآمده از آن آمده است. کلیدواژه‌ها: پژوهش کیفی، معنابخشی، مدیریت اطلاعات، مطالعات کاربردگرا

مقدمه

هدف این نوشته معرفی روش پژوهش موسوم به معنابخشی⁴ است که از سال 1972 در تلاش برای دستیابی به راه تازه‌ای در مطالعه شیوه بهره‌گیری افراد از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی شکل گرفته و بسط یافته است. از این رویکرد در مطالعه نیازهای استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه نظام‌های اطلاعاتی و ارتباطی و نگرش‌های آنان و سنجش رضایتشان از این نظام‌ها استفاده شده است. در یک کلام، رویکرد معنابخشی را برای شناخت آنچه که افراد از این نظام‌ها می‌خواهند، آنچه از آن‌ها به دست می‌آورند، و تلقی آنان از این نظام‌ها به کار گرفته و می‌گیرند.

در بخش اول این گفتار، مفروضات اساسی و بنیان‌های نظری رویکرد بیان می‌شوند. در بخش دوم، خود رویکرد وصف می‌شود و روش‌های مشتق از آن توضیح داده می‌شوند و در بخش سوم مثال‌هایی عرضه می‌شوند که نشان می‌دهند چگونه رویکرد معنابخشی در موارد متعدد در مطالعه رفتار استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه نظام‌های اطلاعاتی و ارتباطی به کار رفته است.⁵ در پایان جایگاه رویکرد معنابخشی را در مباحثات جاری علوم اجتماعی به طور اعم، و در تقابل جاری روش‌های تحقیق کمی و کیفی به طور اخص، بررسی می‌کنیم (نگاه کنید به یادداشت شماره 1).

1 . Brenda Dervin. "From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology". In *Qualitative research in Information management*. Englewood, Col., Libraries Unlimited, 1992, pp. 62-84.

۲. دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی از دانشگاه نیوساوت و نر استرالیا

3 . *Qualitative Research in Information Management* (Libraries Unlimited, 1992)

4 . Sense making

۵. این بخش در ترجمه حاضر نیامده است.

مفروضات و بنیان‌های نظری

اصطلاح معنابخشی برای اشاره به نظریه، مفروضات، آراء، و روش‌های خاص پژوهشی به کار برده می‌شود که با نیت مطالعه چگونگی معناآفرینی آدمیان در جریان زندگی روزمره از آن‌ها استفاده می‌شود. برخی معنابخشی را نظریه، برخی آن‌را مجموعه‌ای از روش‌های پژوهش، و برخی دیگر آن‌را رویکرد روش‌شناسانه و سرانجام، شماری آن‌را مجموعه‌ای از یافته‌ها می‌دانند.

در معنای عام، معنابخشی همه این‌ها هست. اما پیش از هر چیز، معنابخشی مجموعه‌ای از مفروضات فراتر از⁶ و حکم‌ها یا گزاره‌هایی درباره ماهیت اطلاعات، ماهیت استفاده افراد بشر از اطلاعات، و ماهیت ارتباطات انسانی است.

برخی از این مفروضات در این رویکرد، بدیهی تلقی می‌شوند، زیرا واضعان این نظریه در مورد آن‌ها استدلالی به عمل نیآورده‌اند. اما برخی دیگر با قیاس استنتاج شده‌اند، و برخی نیز نتیجه پژوهش تجربی هستند. مفروضات و گزاره‌های رویکرد معنابخشی، پژوهشگر را در شکل دادن به پرسش‌های تحقیق و گردآوری داده‌ها و نحوه تحلیل آن‌ها هدایت می‌کنند. براساس همین مفروضات، تعدادی روش، بخصوص روش‌های مصاحبه با افراد درخصوص تجربه‌های شخصی ایشان، شکل گرفته است. به همین جهت است که گاهی کسانی معنابخشی را فقط تئوری اجرای مصاحبه می‌دانند. معنابخشی این نیز هست.

اما اصطلاح معنابخشی در اساس، به تعدادی از روش‌های منسجم برای مطالعه عمل معنابخشی توسط انسان‌ها گفته می‌شود که از بنیان نظری خاصی استخراج شده‌اند. این انسجام به گونه‌ای است که می‌توان نتیجه گرفت که در اینجا روش کشف حقیقت به دنبال نظریه، و در اثر آن به وجود آمده است، نه چنانکه انتظار می‌رود، پیش از آن.

در اصطلاح روش‌شناسی، رویکرد معنابخشی برآیند و نتیجه چارچوب نظری خودش است. این نکته بااهمیتی است، چراکه در واقع همه روش‌های تحقیق به دنبال نظریه و بعد از آن شکل گرفته‌اند. اما مشکل این جا است که در اغلب روش‌های مطالعه رفتار انسانی، بویژه رفتارهای مربوط به جستجو و مصرف اطلاعات، پیوستگی که میان مفروضات و گزاره‌ها با روش وجود دارد، پنهان می‌ماند. در این مطالعات نیز حقیقت‌داشتن چیزهایی مفروض انگاشته می‌شود و کل مساعی پژوهشی در زمینه بهره‌گیری انسان‌ها از نظام‌های اطلاع‌رسانی چنان برگزار می‌شود که انگار هیچ رویکرد دیگری وجود ندارد.

برای بسط بهتر این نکته، مناسب است که ابتدا به بیان مفروضات و گزاره‌هایی بپردازیم که بیشتر پژوهش‌ها درباره استفاده انسان از اطلاعات و نظام‌های اطلاع‌رسانی بر آن‌ها استوار هستند، سپس این مفروضات و گزاره‌ها را با مفروضات و گزاره‌های بنیانی رویکرد معنابخشی مقایسه می‌کنیم.

بهتر است بحث را با بیان مفهوم ناپیوستگی⁷ که فرض بنیانی رویکرد معنابخشی است آغاز کنیم (نگاه کنید به یادداشت شماره 2). به موجب این فرض، ناپیوستگی یک وجه اساسی واقعیت است و حضور آن در همه عرصه‌های هستی میان موجودات (اعم از جاندار و بی‌جان) و میان زمان‌ها و میان مکان‌ها مسلم فرض می‌شود.

ناپیوستگی میان واقعیت و حواس آدمی، میان حواس آدمی و ذهن او، میان ذهن او و زبان او، میان زبان او و پیامی که آن زبان می‌آفریند، و میان پیام آفریده شده و کانال انتقال آن، و میان انسان یک زمان و انسان زمان دیگر و میان یک انسان و انسان همزمان او، میان آدمی و فرهنگ، میان آدمی و نهاده‌ها، میان نهاد و نهاد،

6. Metatheoric

7. Discontinuity

میان ملت و ملت و مانند این‌ها وجود دارد. ناپیوستگی یک امر ثابت در طبیعت به طور عام، و در انسان به طور خاص، است.

درباره آغاز کردن با اصل ناپیوستگی در بسیاری از عرصه‌های پژوهشی سخن می‌توان گفت. ولی مورد نظر ما در این جا، به کارگرفتن آن در مطالعه استفاده افراد انسانی از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی است. در رویکرد معنابخشی فرض بر آن است که اصل یا فرض ناپیوستگی در مطالعه استفاده انسان از اطلاعات، آنجا که قصد ما شناخت رفتاری است که از درون کنترل می‌شود، اهمیت دارد. پژوهش‌های بسیاری را می‌توان مثال آورد که در آن‌ها نیازی به استفاده از فرض ناپیوستگی نیست، زیرا چنین پژوهش‌هایی به پرسش‌هایی می‌پردازند که در آن‌ها به اطلاعات به مثابه چیزی که جدا از تلقی انسان وجود دارد، برخورد می‌شود. مثلاً وقتی ما از قبل مبنایی برای تعیین صحت پاسخ به پرسش‌های مرجع تعیین می‌کنیم، طبعاً می‌توانیم میزان پاسخگویی صحیح به این پرسش‌ها را با مقایسه پاسخ‌ها با این مبناها بسنجیم، یا اگر منظور ما دانستن این باشد که چه عناصری از یک منبع اطلاعات (نظیر یک کتاب یا یک پایگاه) در یک نظام اطلاعاتی (نظیر مجموعه یک کتابخانه یا خدمات اطلاع‌رسانی) مورد استفاده قرار می‌گیرند، می‌توان با شمارش تعداد دفعاتی که هر عنصر به فعالیت درآمده (مثلاً اگر کتاب کتابخانه است یا اگر فایل رایانه‌ای است، چند بار مورد مراجعه قرار گرفته و مانند این‌ها) به منظور خود دست یابیم.

اما بسیاری و چه بسا بیشتر پرسش‌هایی که در مدیریت اطلاعات و طراحی نظام‌های اطلاعاتی و کار با آن‌ها مطرح می‌شود، آن‌هایی هستند که عامل انسانی در آن‌ها دخیل است؛ نظیر این پرسش که چگونه می‌توان پایگاه داده را طوری طراحی کرد که به بیشترین وجه مورد استفاده قرار گیرد؟ عرضه چه خدماتی لازم است؟ استفاده کنندگان تا چه حد از خدمات ما راضی هستند؟ چرا برخی از کسانی که باید، از خدمات ما استفاده نمی‌کنند؟ چگونه باید از توانمندی‌های فناوری نو برای بسط و توسعه خدمات خود استفاده کنیم؟ آنچه که در ادامه می‌آید شرح تعارض‌هایی است که در سطح مفروضات بنیانی میان رویکرد پژوهشی مرسوم و رویکرد معنابخشی وجود دارد. بیان این تعارضات منطبق فرض ناپیوستگی را توضیح می‌دهد و این که چرا این فرض برای بیشتر پژوهش‌های مربوط به اطلاعات ضرورت دارد.

فرض‌هایی که در این بخش به آن‌ها می‌پردازیم فقط به کار پژوهش نمی‌آیند؛ این فرض‌ها را می‌توان در کار طراحی و مدیریت و در کار با نظام‌های اطلاع‌رسانی نیز در نظر داشت و مبنای عمل قرار داد. رویکرد معنابخشی از آغاز کار خود، رسالت پژوهشی خود را قطع پیوند با تفکری قرار داده است که طراحی نظام‌های اطلاع‌رسانی تا این زمان بر آن‌ها استوار بوده است.

استفاده از اطلاعات: انتقال شیء یا شکل دادن معنا

وجه بنیانی در به کار بستن رویکرد معنابخشی در مطالعه استفاده آدمی از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی، فهم انسان از ماهیت اطلاعات است. بر مبنای فرض ناپیوستگی و به اتکای آن، اطلاعات چیزی دانسته می‌شود که یک یا بیش از یک فرد آدمی در زمان و مکانی معین آن را می‌آفریند. رویکرد معنابخشی، اطلاعات را چیزی که جدا از فعالیت رفتاری انسان وجود داشته باشد، نمی‌داند.

این بدان معنا نیست که معنابخشی از روی افراط معتقد به آن باشد که هیچ نظمی وجود ندارد و آدمی نیز هیچ ابزاری در اختیار ندارد تا با استفاده از آن به تصویری جامع تر و با ثبات تر از واقعیت موجود دست یابد. بلکه معتقد است اولاً، هر نظمی خود بالقوه از زمان به زمان و از مکان به مکان دچار ناپیوستگی است؛ ثانیاً هر نظمی هم که وجود داشته باشد، مستقیماً قابل وصول توسط انسان نیست. زیرا زمان و مکان و محدودیت‌های

نوعی و فردی انسان، مشاهدات او را کم‌دامنه می‌کند. از این هم فراتر، معنابخشی فرض را بر آن می‌گذارد که انسان، چه به‌طور مطلق و چه به‌طور نسبی، ضابطه و مبنای خارج از وجود خود در اختیار ندارد که بتواند برای تشخیص حقیقت به آن مراجعه کند.

ضابطه‌ها و مبناهایی که آدمیان برای عمل فردی و جمعی خود مورد استفاده قرار می‌دهند، در جریان تعامل ایشان با یکدیگر ساخته و خلق شده و می‌شوند. از نگاه رویکرد معنابخشی، نحوه استفاده از این ضابطه‌ها و استانداردها هم ساخته و پرداخته خود ما است. یک نفر ممکن است بخواهد استفاده از اطلاعات را با ضابطه و استاندارد که آن را «دقت» می‌نامد بسنجد، و دیگری مفاهیمی نظیر مصلحت، آشنایی یا راحتی را ضابطه قضاوت قرار دهد. از این هم فراتر، نظمی را که آدمیان در درون آن زندگی می‌کنند، نمی‌توان بدیهی تلقی کرد؛ آن نیز ساخته می‌شود. آدم‌ها با سخن خود و تبادل مداوم مشاهدات شخصی با یکدیگر، همواره به دریافت‌های محدود، اما با ثبات تری نائل می‌شوند.

چیزی که در این میان مهم است این است که اطلاعات را بر مبنای هریک از مفروضات فوق، چگونه می‌توان مطالعه کرد؟ اگر فرض کنیم که اطلاعات جدا از بشر وجود دارد، آنوقت در مطالعه اطلاعات می‌توانیم منحصرأ به امر «انتقال» بپردازیم و پرسش‌های پژوهشی را که این مفهوم برمی‌انگیزد مطرح کنیم و به دنبال پاسخ آن‌ها به پژوهش بپردازیم و مثلاً بپرسیم: شخص مورد مطالعه ما چه مقدار اطلاعات دریافت کرده؟ آیا اطلاعاتی که دریافت کرده دقیق بوده یا نه؟ چه باید کرد که افراد، اطلاعات دقیق‌تر دریافت کنند؟ و مانند این‌ها.

اما اگر بپذیریم که اطلاعات آن چیزی است که در ذهن آدمی شکل می‌گیرد و ساخته و پرداخته می‌شود، پرسش‌های پژوهشی دیگری برای ما مطرح می‌شوند؛ نظیر این که: فرد مورد مطالعه چه فکری در سر داشته که منجر به آن شده که اطلاع خاصی را، دقیق بخواند؟ یا چه راهی را دنبال کرده که او را به آنجا کشانده که اطلاعی را، که شخص دیگری آن را دقیق می‌داند و می‌پذیرد، نپذیرد؟ یا نظام‌های اطلاع‌رسانی را چگونه باید طراحی کنیم که به افراد این امکان را بدهد که آنگونه که خود می‌خواهند در آن‌ها به جستجو بپردازند؟

مطلب این نیست که تحت هیچ شرایطی ملاک «دقت» ارزش ندارد، بلکه مطلب این است که هرگاه بپذیریم که اطلاعات، جدا از ملاحظه‌های انسانی وجود دارد و توانایی کامل برای هدایت کردن دارد (یعنی دچار ناپیوستگی و قطع نیست)، آنوقت دیگر امر مطالعه استفاده انسان از اطلاعات، فقط شرایطی را مورد توجه قرار خواهد داد که در آن، پیوستگی برقرار است و از قطع و ناپیوستگی خبری نیست.

استفاده از اطلاعات از نگاه نظاره‌گر و از نگاه عامل

فرض دیگری که مستقیماً از بحث فوق نتیجه می‌شود و مورد قبول رویکرد معنابخشی است، این است که استفاده آدمی از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی باید از نگاه استفاده‌کننده مطالعه شود و نه از نگاه نظاره‌گر. تقریباً تمامی مطالعات جاری در این حوزه از نگاه نظاره‌گر صورت می‌گیرد و در این مطالعات، پرسش‌هایی مطرح می‌شوند که ساخته عوالم ما هستند نه عوالم استفاده‌کننده. ما از استفاده‌کننده می‌پرسیم کدام یک از کارهایی را که «ما» انجام می‌دهیم می‌خواهی؟ از میان آنچه که «ما» به تو عرضه می‌کنیم، کدام را مورد استفاده قرار می‌دهی؟ کدامیک از کارهای «ما» را بیشتر می‌پسندی؟ استفاده از نظام «ما» برای آسان است یا نه؟ کدام بخش از نظام «ما» به دردت می‌خورد؟ اگر «ما» فلان خدمت را عرضه کنیم، تو از آن استفاده می‌کنی؟ مهارت‌های تو برای استفاده از نظام «ما» کافی است؟ و مانند این‌ها.

با این که برخی از این پرسش‌ها بیش از بقیه «استفاده‌کننده‌مدار» هستند، اما تمامشان از زاویه نظام مطرح شده، و بر این فکر بنا شده‌اند که نظام اصل است و اشخاص و استفاده‌کنندگان باید خود را با آن منطبق کنند، نه بالعکس. وقتی فهرست بلندبالای خدمات را به استفاده‌کننده عرضه می‌کنیم و از او می‌خواهیم آن‌هایی را که می‌خواهد علامت بزند، دنیایی ساخته و پرداخته به او عرضه می‌شود. به کار بستن این یافته‌ها در نظام‌های اطلاع‌رسانی، کار سرراستی به نظر می‌آید، اما موارد شکست نظام‌هایی که این یافته‌ها در آن‌ها به کار گرفته شده، نیز فراوان است. مشکل از آنجا ناشی می‌شود که این یافته‌ها چیزی درباره آدم‌ها و واقعیت از نظر آنان به ما نمی‌گویند و نشان نمی‌دهند که افراد می‌توانند از این نظام‌ها بهره‌برداری‌هایی کنند که خود نظام‌ها و طراحان آن‌ها تصورش را هم نمی‌توانستند بکنند؛ یا این که چطور می‌شود چیزی که از نظر نظام و طراحان آن، ناکامی محسوب می‌شود، وقتی از چشم استفاده‌کننده به آن نگریسته شود، نوعی توفیق باشد. این نوع داده‌ها کمکی به فهم این که چرا خدمتی که افراد درباره آن سخن گفته‌اند و آن‌را می‌خواهند، بعد از عرضه مورد استفاده‌شان قرار نمی‌گیرد، یا چرا در حالی که فناوری‌های ارتباطات، دنیا را فرا گرفته، باز گویی ما در حال ایجاد دنیایی هستیم که به دارا و ندار اطلاعاتی تقسیم می‌شود، نمی‌کند. این نوع داده‌ها به ما نمی‌گویند هر گاه خواسته باشیم به مردم آن طور که خودشان می‌خواهند خدمتی کرده باشیم، نظام‌های خود را به کدام سو هدایت کنیم.

استفاده از اطلاعات به‌مثابه وضع و به‌مثابه فرآیند

معنابخشی، توجهش به رفتار است و بنا را بر این می‌گذارد که چیزهای با اهمیت درباره استفاده انسان از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی را باید از روی رفتار او فهم کرد، یعنی از روی قدم‌هایی که موجود انسانی برمی‌دارد تا به دنیای خود معنا ببخشد. این قدم برداشتن‌ها، یا ارتباط برقرار کردن‌ها، هم رفتارهای درونی (نظیر مقایسه، دسته‌بندی، خوش آمدن و خوش نیامدن، قطب‌بندی، کلیشه‌بندی، و مانند این‌ها) و هم رفتارهای بیرونی (نظیر فریادزدن، کناره گرفتن، موافقت، مخالفت، توجه کردن، گوش دادن) را شامل می‌شوند.

درحالی که تقریباً تمام پژوهش‌ها در حوزه علوم اجتماعی، به قوت رویکردهایی که به رفتار انسان به چشم یک فرایند می‌نگرند اذعان دارند، در عمل آن را بسیار کم به کار می‌بندند. معمولاً توجه به جای فرایندها و راه و روش‌های رفتاری، معطوف به وضع‌ها و اشخاص است. مثلاً پژوهش متعارف می‌پرسد چه کسانی از نظام استفاده می‌کنند؟ به چه چیزی دسترسی دارند؟ چگونه به دیگر استفاده‌کننده‌ها وصل می‌شوند؟ چه مهارت‌هایی دارند؟ و مانند این‌ها. پژوهش متعارف نمی‌پرسد چه تصویری در شخص شکل گرفته که او را بر آن داشته که برای یافتن نایافته‌اش به سراغ دستگاه اطلاع‌رسانی خاص بیاید. در واقع در پژوهش متعارف، تصور شکل گرفته شخص، امر ثابت فرض می‌گردد و به آن به صورت «وضع نیاز به اطلاعات» نگریسته می‌شود. کم و کیف این «وضع نیاز» دیگر مورد بررسی قرار نمی‌گیرد و باز نمی‌شود، زیرا عملاً فرض این است که چنین کم و کیفی وجود ندارد. از دید کسی که استفاده از اطلاعات، «انتقال شیء» است، «وضع نیاز» نیز ضرورتاً امری یکسره تلقی می‌شود که قابل تجزیه و تحلیل نیست.

استفاده از فرض‌های «استفاده از اطلاعات به‌مثابه وضع» تبعات متعددی برای پژوهش دارد. مثلاً، پژوهش‌های حوزه اطلاع‌رسانی نوعاً هم خود را به‌سوی پیش‌بینی و تبیین استفاده انسان از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی به صورت فارغ از زمان و مکان معطوف می‌دارند. مثلاً به سطوح تحلیل (مثل مبادله اطلاعات در سطح فردی در مقایسه با مبادله اطلاعات در سطح رسانه‌های همگانی) توجه می‌کنند - انگار که سطح باید تفاوت‌های رفتار را توضیح دهد؛ یا فرض می‌کنند که موضوع اطلاعات - آنگونه که ما آن‌را تعریف می‌کنیم - باید این تفاوت‌ها را توضیح دهد (مثل اطلاعات بهداشتی در مقایسه با اطلاعات سیاسی و در مقایسه با اطلاعات علمی)؛

یا توجه خود را صرف ویژگی‌هایی همچون سن و جنس و شخصیت و مهارت‌ها و قوت‌های فرد می‌کنیم و دیگر به ویژگی‌های زمانی و مکانی کاری نداریم و انتظار داریم که بتوانیم رفتار فرد را توضیح دهیم.

تکیه بر فرض‌های «استفاده از اطلاعات به مثابه وضع» حتی بر آنچه که ما فکر می‌کنیم می‌توان از استفاده انسان از اطلاعات فهمید، اثرات مهمی دارد. به تکرار گفته می‌شود که -مثلاً- رفتار فرد در رابطه با اطلاعات بسیار بی‌نظم‌تر از آن است که بتوان از مطالعه آن چیز زیادی فهمید. به اعتقاد ما دلیل این استنتاج غلط، واریانس محدودی است که در این پژوهش‌ها برای پیش‌بینی رفتارهایی که پیچیده‌تر از رفتارهای عادی شده هستند، در نظر می‌گیرند. یک نتیجه ناشی از تصور فقدان نظم در رفتار فرد در رابطه با اطلاعات، دعوت به دو گونه تغییر جهت کاملاً متفاوت است: یکی کوشش در جهت فهم‌های فوق‌العاده کیفی است که به بستر عمل فرد اهمیت بسیار می‌دهد، و دیگری صرف نظر کردن از فرد و پرداختن به ساختارها^۸ است.

منظور این نیست که رویکردهای کیفی یا فهم‌های ساختاری مفید نیستند، بلکه مطلب این است که این پاسخ‌ها وقتی به شکل راه‌هایی برای حل مسئله بی‌شکلی و هرج‌ومرج ادعایی رفتار فرد درمی‌آیند، خود از تبعات فرض‌هایی هستند که استفاده از اطلاعات را «به‌مثابه وضع» می‌بینند.

استفاده انسان از اطلاعات را با استفاده از «فرض‌های فرایند» می‌توان به بهترین وجه فهم کرد. مطالعاتی که در آن‌ها به استفاده از اطلاعات به مثابه «وضع» و به اطلاعات به مثابه شیء نگریسته می‌شود، نتایج محدودی به‌بار می‌آورند. این نتایج محدود، رفتار فرد را در بدترین حالت «مطلقاً فاقد نظم»، و در بهترین حالت، «متلون» ارزیابی می‌کنند؛ حال آن‌که اگر رفتار اطلاع‌یابی فرد به عنوان یک فرآیند بررسی شود، نظم موجود در آن شناخته می‌شود.

مشکل ما نداشتن مثال‌هایی است که مجال تصور امکانات را به ما بدهند. معنابخشی بنا را بر این می‌گذارد که هرگاه آدمی را نه به‌عنوان یک موجود صرف، بلکه به عنوان موجودی که در لحظه‌ای از زمان و مکان، از خود رفتار نشان می‌دهد بشناسیم، چیزی واجد نظم در رفتار او می‌یابیم. در معنابخشی فرض می‌شود که فرد در نتیجه تجربه کردن این لحظه‌ها، فکرهایی را می‌سازد: این ساخته‌ها تدبیرهای او هستند که گاه تکراری و دارای سابقه استفاده هستند، و گاه به خاطر تعبیر فرد از وضعیت، تازه به تازه خلق می‌شوند. از این فراتر، فرض می‌شود که فرد، فکر شکل‌گرفته خود را با تاکتیک رفتاری خاص به اجرا می‌گذارد. این رفتارهای او واکنش او به افکاری است که او درباره آن لحظه ساخته است. برخی از این رفتارها، با توجه به این که بیشتر رفتارهای بشر پیروی از قواعد است، تکرار رفتارهای گذشته خود او یا دیگران است. هر تاکتیکی که مورد استفاده قرار گیرد، تبعاتی برای فکری که شکل گرفته دارد؛ نوع فکر ایجادشده نیز الزاماتی برای تاکتیک مورد استفاده دارد.

فرمولبندی فوق به این می‌انجامد که گفته شود استفاده فرد از اطلاعات و نظام‌های اطلاع‌رسانی، واکنشی به شرایط و موقعیتی است که فرد، خود را در آن می‌یابد. در اساس، فرد است که تعیین می‌کند و می‌کوشد بر ناپیوستگی‌ها یا بر فاصله‌ها پل بزند.

۱. ساختار یا ساختار اجتماعی اصطلاحی است که در جامعه‌شناسی برای اشاره به اشکالی از رفتار اجتماعی که تکرار می‌شوند، به کار می‌رود. به‌طور خاص، مناسبات شکل‌گرفته میان اجزا و عناصر نظام اجتماعی یا جامعه را با این اصطلاح می‌شناسند. بدین‌سان مثلاً می‌توان گفت همانگونه که نهادهای خانوادگی، دینی، اقتصادی، سیاسی، و... در یک جامعه ساختار آن را تشکیل می‌دهند، هنجارها، ارزش‌ها و نقش‌های اجتماعی نیز بخشی از ساختار آن هستند. در مورد اصطلاح ساختار، با وجود معنای فوق، معنایی که همه جامعه‌شناسان بر آن توافق داشته باشند موجود نیست و هر که کوشیده معنای دقیقی برای آن عرضه کند، ناکام مانده است. برخی را اعتقاد بر این است که این اصطلاح یک مفهوم نیست؛ بنابراین نمی‌توان از آن تعریف دقیق به‌دست داد، بلکه یک استعاره است که در گفتمان علوم اجتماعی به کار می‌رود. The Concise Oxford dictionary of Sociology (1996). Oxford/Oxford University Press.

همین تمرکز بر تعریف و تعیین «شکاف» و پل زدن بر آن است که راه را برای کشف نظم، و برای فهمیدن رفتار فرد به عنوان پدیده‌ای دارای نظم باز می‌کند. اینجا دیگر فرد به خودی خود نیست که واجد نظم دیده می‌شود، بلکه عمل و تعریف «شکاف» و پل زدن بر آن است که دارای نظم تلقی می‌شود. به نظر ما ذات لحظه ارتباط‌گیری را با تأمل بر چگونگی دریافتی که شخص درگیر از آن لحظه داشته است و تلاشی که وی برای پل زدن در آن لحظه به کار برده، بهتر از همه می‌توان فهمید.

فرض بر این است که مفهوم «شکاف» هم در کار توصیف و هم در کار تبیین، به ذات لحظه ارتباط‌گیری - آنطور که شخص درگیر خود آن را دیده است - ربط می‌یابد و برای پیش‌بینی رفتار شخص در آن لحظه معتبر است. بنابراین زمانی که فرد خود را با نوع خاصی از شکاف اطلاعاتی مواجه می‌بیند، از نوع خاصی شیوه ارتباط‌گیری استفاده می‌کند. در زمان دیگر، در مواجهه با شکاف متفاوت، همان فرد شیوه دیگری را مورد استفاده قرار می‌دهد. این شخص ممکن است خشک و بی‌انعطاف باشد، اما خشکی و بی‌انعطافی او ممکن است از نوعی باشد که به او بگوید «در مقابل این وضع، این شیوه»؛ یا شاید خیلی منعطف باشد.

در هر حال، نکته این است که با تمرکز بر نحوه عمل او در تعریف شکاف و پل زدن بر آن، پژوهشگر به انعطاف‌پذیری‌ها و بی‌انعطافی‌های انسان، اجازه بروز می‌دهد و امکان می‌دهد که هر دو به صورت منظم تحلیل شوند.

رویکرد معنابخشی بدین ترتیب، استعاره شکاف را به صورت یک فرض نظری و چارچوب هدایت روش پژوهش مطرح می‌کند.

منظور از روش در اینجا، روش‌های شکل‌دادن به پرسش‌ها و روش‌های مصاحبه و روش‌های تحلیل است. منظور این است که تمرکز بر استعاره شکاف، پژوهش را به سوی نوع جدیدی از تعمیم، در سطح بالاتری از انتزاع و عمق و قوت، می‌راند که در تمام موقعیت‌ها قابل به کار بستن است. در عین حال با موارد خاص نیز مناسبت و درخوری بیشتری دارد.

غرض از گفتن این که «با مفروض‌انگاشتن ثبات در طول زمان و مکان، ثبات مبتنی بر زمان و مکان از دست می‌رود»، این نیست که بگوییم یکنواختی و یک‌شکلی، در استفاده انسان‌ها از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی در طول زمان و مکان وجود ندارد. رویکرد معنابخشی قبول دارد که آدمی تحت شرایط مختلف، با رفتار خود به درجات گوناگون به محدودیت‌های بیرونی پاسخ می‌دهد. مثلاً با توجه به قانون حداقل تلاش، انتظار این است که آدم‌ها تدبیرها و شیوه‌های گذشته را، هرگاه که خود را در شرایطی نظیر گذشته تلقی کنند، تکرار کنند. با وجود این، از آنجا که بیشتر زندگی انسان ذاتاً غیرقابل پیش‌بینی است، بیشتر رفتارهای فرد پاسخ‌های جدید با خود دارند. در عین حال شرایط بیرونی نظیر طبقه اقتصادی، درآمد و سطح تحصیلات از شمار محدودیت‌های ساختاری هستند که خلق پاسخ‌های نو توسط انسان را محدود می‌کنند. به همان میزان که ما تصور کنیم این عوامل خارجی موثر هستند، به همان میزان انتظار ثبات در رفتار آدمی را در تمام زمان‌ها و مکان‌ها خواهیم داشت. برای همین است که می‌توان ثبات رفتار را در استفاده از نوع کانال (مثلاً این که شخص از کتابخانه استفاده کند یا حتی نوع خاصی کتاب را بخواند) مشاهده کرد، نه در استفاده از خود اطلاع (این که مثلاً شخص از چیزی که می‌خواند چه استفاده‌ای می‌کند).

یک وجه مهم فرمولبندی فوق این است که رفتارهای ارتباطی، نقطه اتصال فرد با ساختارهای اجتماعی، نهادها و فرهنگ‌ها است. در بحث‌های جاری در علوم اجتماعی، فرد را در مقابل ساختارها قرار می‌دهند و ساختار را چیزی فرازمان و فرامکان می‌انگارند که به‌رغم فرد به حیات خود ادامه می‌دهد. حال آن که این هر

دو، بخشی از یک کل هستند، کلی که ما اغلب آن را نادیده می‌گیریم. سبب این امر نیز تاحدی آن است که همانطور که تصور کرده‌ایم حرکت اطلاعات را می‌توان با مفهوم مخابره⁹ یا انتقال¹⁰ فهم کرد، همانطور هم گمان کرده‌ایم که از رابطه نظام و فرد می‌توان با عنوان مخابره و انتقال سخن گفت. اصطلاح‌های مردم‌شناسی نظیر فرهنگ‌دهی¹¹ از همین طرز تلقی برمی‌خیزند.

معنا بخشی فرض را بر آن می‌گذارد که فرد در لحظه‌های فرهنگی/تاریخی در زمان و مکان قرار دارد، و این که فرهنگ، تاریخ، و نهادها بخش اعظم دنیایی را که فرد در آن می‌زید، تعیین می‌کنند. با اینهمه، معنا بخشی این را نیز فرض می‌گیرد که رابطه و نسبت فرد با این لحظه‌ها و ساختارهایی که آن‌ها را تعیین می‌کنند، ساخته و پرداخته شخص هستند؛ اصلاً هم مهم نیست که شخص یا زمان و مکان، تا چه اندازه خاص باشند. ساختار به واسطه اعمال ارتباطی فرد است که نیرو می‌گیرد، نگهداری می‌شود، تقدس می‌یابد، عوض می‌شود و خلق می‌شود. به سبب آن که ما همواره فقط به دنبال فهم‌های فارغ از زمان و مکان بوده‌ایم، عمدتاً از آن بخش از وجود انسان که درگیر کلنجار، قطع رابطه، کنار آمدن و تغییر ساختارهایی می‌شود که انسان‌ها خود را در میان آن‌ها می‌یابند، غافل مانده‌ایم.

در اساس، ما فهمی را که از وجوه صلب وجود آدمی داریم، بیش‌تر از فهمی که از خلاقیت‌های او داریم بسط داده‌ایم. یک دلیل بر پیشنهاد فرض‌های مربوط به ناپیوستگی در مطالعه استفاده انسان از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی آن است که در حیطه رفتار اطلاعاتی است که ما باید انسان‌ها را در بالاترین حد خلاقیت و کمترین حد محدودیتی که توسط نیروهای بیرونی بر او اعمال می‌شود ببینیم؛ زیرا استفاده فرد از اطلاعات، امری خصوصی است.

روش‌شناسی و روش‌های تحقیق در معناشناسی

در عام‌ترین معنا، رویکرد روش‌شناسانه‌ای که معنا بخشی نامیده می‌شود برای مطالعه عمل تعبیر و تفسیری است که آدمیان انجام می‌دهند تا به تجربه‌های خود معنا ببخشند. در این نوشته بررسی ما محدود به تجاربی است که به امر طراحی و مدیریت و کار با نظام‌های اطلاع‌رسانی و ارتباطی مربوط می‌شوند. در میان پژوهش‌های مرسوم، گونه‌ای وجود ندارد که بشود گفت رویکرد معنا بخشی به آن محدود است. از رویکرد معنا بخشی در شکل دادن به مطالعه جنبه‌های مختلف تجربه‌هایی استفاده شده که دستگاه‌های اطلاع‌رسانی (و پژوهشگرانی که این دستگاه‌ها را به کار می‌گیرند)، آن‌ها را با نام‌های «بررسی نیازهای اطلاعاتی»، «بررسی رضایت استفاده کنندگان»، یا «بررسی وجهه دستگاه اطلاع‌رسان در نزد استفاده کنندگان» می‌شناسند. یعنی رویکرد معنا بخشی برای مطالعه عمل معنا بخشی در موقعیت‌هایی مورد استفاده قرار گرفته و انسان‌ها به سراغ چیزی رفته‌اند که اطلاعات نامیده‌اند و آن‌را مورد استفاده قرار داده و درباره مفید بودن یا مفید نبودن آن قضاوت کرده‌اند، و نیز درباره یک دستگاه اطلاع‌رسان بر مبنای سابقه سروکاری که با آن داشته‌اند اظهار نظر کرده‌اند.

بدین ترتیب معنا بخشی، روش قابل تعمیمی است و برای مطالعه تمام موقعیت‌هایی که عمل ارتباط‌گیری در آن مطرح است تهیه شده و بسط یافته است. تمام این مطالعات با استفاده از یک استعاره ساده انجام شده که از مفهوم ناپیوستگی اخذ شده است. (شکل شماره 1).

9. Transmission

10. Transfer

11. Acculturation



به سؤال پاسخ داده شد
فکر شکل گرفت
منابع دریافت شد

بر شکاف پل زده شد

موقعیت

استفاده
(کمک)

شکاف فرا رو

تدبیر (استراتژی) به کار زده شد

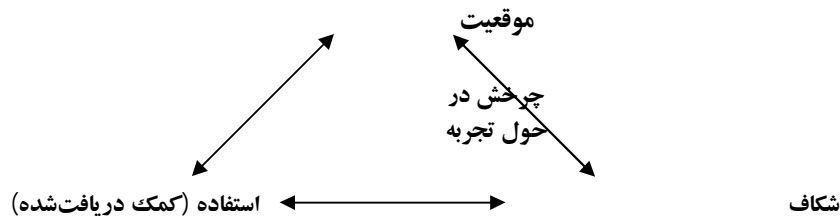
شکل 1.

این استعاره را علاوه بر رفتار فرد، در مورد رفتار سازمان‌ها و گروه‌های انسانی نیز می‌توان به کار گرفت، هر چند که در این نوشته سروکار ما با کاربرد آن در مورد افراد است.

جریان زندگی انسان در این استعاره به گام برداشتن تشبیه شده. گامی که انسان برمی‌دارد ممکن است تکرار رفتار گذشته‌اش باشد، اما به لحاظ نظری چنین گامی همیشه یک گام جدید است، زیرا در لحظه جدیدی در زمان و مکان رخ می‌دهد.

زمانی پیش می‌آید که گام برداشتن از حالت آزاد درمی‌آید و دچار ایست می‌شود. این لحظه ایست، لحظه حساسی است که پژوهشگر باید فرد را در آن دریابد. ایست، جلوی حرکت فرد را می‌گیرد و نمی‌گذارد که فرد به حرکت خود، پیش از آن که درک جدیدی از وضع حاصل کند، ادامه دهد. محقق باید تعیین کند که فرد از این وضع چه تعبیری دارد و چگونه از آن عبور می‌کند، چه تمهیدی به کار می‌بندد که وضع را برای خود تبیین کند، ناپیوستگی پیش روی خود را چگونه فهم می‌کند و از آن عبور می‌کند، چه حرکاتی به منظور پل زدن بر روی شکافی که با آن مواجه شده انجام داده، و سرانجام پس از عبور از روی شکاف، چطور به سفر خود ادامه داده است.

استعاره فوق، مثلثی را شکل می‌دهد که سه رأس آن را سه مفهوم به نام‌های «موقعیت»، «شکاف» و «استفاده کمک» تشکیل می‌دهند (شکل شماره 2). هریک از سه رأس، محلی بالقوه برای انجام عمل معنابخشی توسط فرد است.



شکل 2. مثلث معنابخشی

فرض می‌شود که گوهر لحظه معنابخشی را باید با تمرکز بر چگونگی تبیینی که فرد از موقعیت، از شکاف، و از بهره‌گیری ارائه می‌دهد و نیز با تمرکز بر نحوه تعامل او با هر یک از این سه مفهوم درک کرد. استعاره فوق بسیار انتزاعی است و در امر استفاده از اطلاعات و عمل جستجوی اطلاعات قابل کاربرد در تمام سطوح (درون فرد، بین افراد، در گروه‌های کوچک، ارتباطات سازمانی، ارتباطات توده‌ای، ارتباطات راه دور، استفاده از پایگاه‌های داده)، و نیز در تمام زمینه‌ها (علمی، آموزشی، بهداشتی، سیاسی، و...) می‌باشد. این استعاره پژوهشگر را به دیدن عمل استفاده از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی در قالب کلماتی که عامل

انسانی خود بیان می‌کند، هدایت می‌نماید. باید توجه داشت که استفاده از استعاره مذکور به این معنا نیست که تجربه قرار گرفتن در موقعیت ناپیوستگی و عمل پل زدن بر شکاف و غیره به صورت خطی و ناظر به منظور رخ می‌دهد. از منظر فرد تجربه‌کننده، زمان را می‌توان به صورت‌های گوناگون-خطی یا دوری یا هرطور دیگر-شکل داد. همینطور، مواجهه فرد با موقعیت می‌تواند به معنای متعارف، هدفدار باشد یا نباشد. معنابخشی فرض می‌کند که همیشه وظیفه‌ای برای کنار آمدن با خود وجود دارد، حتی اگر فرد منظور از «در موقعیت بودن» خود را فراموش کردن یا رها کردن کنترل خود بداند.

این روش، نظری درباب تقسیم صحیح موقعیت‌ها به لحظه‌ها اعمال نمی‌کند. در چارچوب فرض ناپیوستگی، لحظه‌ها محلی برای بررسی چگونگی تعیین شکاف و پل زدن بر شکاف هستند و نه نمایاننده واقعیت، آنچنان که هست. همان‌طور که پیشتر اشاره شد، رویکرد معنابخشی در طول تمام پژوهش-در شکل دادن به سؤال‌های پژوهش، در گردآوری داده‌ها، و در تحلیل داده‌ها-به کار بسته می‌شود. همه این‌ها بخش‌ها و پاره‌های یک فرایند کلی هستند. اما واضح‌تر از هر جا، این رویکرد خود را در مرحله جمع‌آوری داده‌ها نشان می‌دهد. به همین جهت در این جا به آن می‌پردازیم. در بخش نخست، اثر رویکرد را بر تعیین سؤال‌های پژوهش نشان دادیم. در بخش سوم تأثیر آن را در مرحله تحلیل داده‌ها نشان خواهیم داد.

معنابخشی نظریه‌ای برای اجرای مصاحبه دارد که هم می‌توان آن را در مورد مصاحبه‌های با طراحی دقیق و هم در مصاحبه‌های آزاد به کار برد. همچنین از این روش می‌توان در مطالعات و مصاحبه‌های کوتاه و غیررسمی‌تر که با ارباب‌رجوع در تماس بین سازمان و استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه انجام می‌شود، استفاده کرد. مورد نظر ما در اینجا، مصاحبه برای مطالعات پژوهشی است.

برای نشان دادن انواع روش‌های مصاحبه بر مبنای رویکرد معنابخشی، لازم است که از روش اصلی آغاز کنیم- روشی که بیشترین هم‌ریختی را با فرض‌های رویکرد معنابخشی دارد. به این روش نام روش مصاحبه «لحظه در طول زمان»¹² داده‌ایم. در این روش مصاحبه از پاسخگو خواسته می‌شود که موقعیتی را که در آن بوده است بازسازی کند، به این معنا که به صورت گام به گام بیان کند در موقعیتی که در آن قرار داشته چه برایش پیش آمده است. سپس از او خواسته می‌شود هر گام را با جزئیات بیشتر وصف کند. توجه توصیف به سوی مثلث معنابخشی هدایت می‌شود و در حول آن می‌چرخد تا دریافته شود فرد موقعیت، شکاف، و کمکی را که طلبیده چطور می‌بیند- بدین معنا که پس از عبور از روی شکاف، می‌خواسته خود را کجا بیابد. این که چه عناصر اضافی هم لحاظ شود و بر چه عناصری بیشتر تأکید شود، به اهداف پژوهش بستگی دارد. مثلاً در مطالعه نیازهای اطلاعاتی، بر این امر تأکید دارند که فرد، خود را در حال توقف در برابر مانع، چگونه دیده است، چه سؤال‌ها و سردرگمی‌هایی داشته، برای رسیدن به پاسخ چه تدبیرهایی درپیش گرفته، توانسته پاسخی برای سؤالش بگیرد، جواب‌هایی که به آن‌ها رسیده، چه کمکی به او کرده‌اند (یعنی از این پاسخ‌ها چه استفاده‌ای کرده، و در راه رسیدن به این پاسخ‌ها با چه موانعی روبرو بوده است).

در مصاحبه‌هایی که با هدف برآورد نیاز استفاده‌کنندگان بالقوه برای تعیین مأموریت کلی مراکز اطلاع‌رسانی انجام شده‌اند (مانند یک مورد که برای یک کتابخانه عمومی انجام شد)، موقعیت‌ها تمام نیازهای روزمره، یعنی موقعیت‌هایی را که فرد وقتی در آن‌ها قرار می‌گرفت، نیاز به پاسخ به سؤال یا سؤال‌هایی برایش به وجود می‌آمد، شامل می‌شد (نگاه کنید به یادداشت شماره 3).

در مطالعه‌ای که برای یک مرکز انتقال خون انجام شد، «موقعیت» شامل آخرین باری می‌شد که فرد،

خون اهدا کرده بود. در مطالعه بیماران سرطانی، «موقعیت» به معنای سخت‌ترین جلسه درمان بود. در بررسی دیگری که موضوع آن، استفاده‌کنندگان از راهنماهای برنامه‌های تلویزیونی بودند، «موقعیت» عبارت از آخرین بار استفاده از این راهنماها توسط هر یک از بینندگان بود.

برعکس این‌ها، در مطالعاتی که بررسی رضایت از خدمات اطلاع‌رسانی یک سازمان خاص موردنظر بوده، توجه بر توضیحاتی متمرکز شده است که شخص از لحظه‌ای که فکر استفاده از خدمات سازمان در آخرین بار به ذهنش خطور کرده بیان می‌کند. در اینجا نیز مصاحبه بر هر گامی که در درون مثلث معنابخشی برداشته شده، متمرکز است - با این تفاوت که در بررسی رضایت، تأکید بیشتر بر کمک یا کمک‌هایی است که استفاده‌کننده طلبیده و به آن دست یافته، موانعی که بر سر راه خود دیده، آنچه که به گمان او این موانع را موجب شده، موانعی که از پیش راه برداشته، و شیوه‌های کمک سازمان یا عوامل آن به او در کل این فرایند. در اینجا نیز موقعیت‌هایی موضوع مصاحبه قرار می‌گیرند و برای آن انتخاب می‌شوند که با منظوره‌های پژوهش سازگار باشند. مثلاً چنین مصاحبه‌هایی هرگاه در کتابخانه عمومی اجرا شوند موقعیت‌هایی را برمی‌گزینند که آخرین مورد استفاده فرد از کتابخانه یا بدترین آن‌ها، یا موردی که بیش از همه به خاطر دارد، باشد. در یک مطالعه دیگر که سازمان آن یک تشکیلات کلیسایی بود، از پاسخگویان خواسته شد موقعیت‌هایی را که کلیسا به آن‌ها کمک کرد و موقعیت‌هایی را که کلیسا موجب بازماندن آن‌ها شد به یاد بیاورند (نگاه کنید به یادداشت شماره 4).

سومین گونه، بررسی‌هایی است که موضوع آن‌ها و جهت سازمان‌ها در نظر استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه است. در این مورد، آخرین باری که مؤسسه در نتیجه تماس یا از طریق رسانه‌های جمعی، یا حتی یادآوری به ذهن شخص وارد شده، مورد توجه قرار می‌گیرد. در اینجا نیز مثلث معنابخشی کار را هدایت می‌کند. از مصاحبه‌شونده خواسته می‌شود که توضیح دهد در آخرین باری که سازمان خاص به ذهنش خطور کرد، درباره آن چه فکر کرد، و فکر او چه اثری بر رفتار او در رابطه با آن سازمان داشته (یعنی این اندیشه‌ها را چگونه به کار انداخته است).

در هر یک از این گونه‌های پژوهش، معناسازی بر عناصر خاصی تمرکز می‌یابد، زیرا غرض پژوهش در هر یک از آن‌ها چیز دیگری است. اما در همه آن‌ها از مصاحبه‌شونده خواسته می‌شود موقعیت‌های مختلف را مجدداً و بسته به منظور، بازآفرینی کند. وجه مشترک در همه این‌ها، آن است که مصاحبه‌شونده بر تجربه واقعی تمرکز داده می‌شود. گرچه این تجربه‌ها ممکن است در نزد افراد، بی‌نهایت متنوع باشند، در این رویکرد به آن‌ها ترتیب و نظم داده می‌شود، زیرا تداعی‌ها در چارچوب استعاره معنابخشی هدایت می‌شوند و در همه آن‌ها بر تبیین شکاف و بر پل زدن تأکید می‌شود. شماری روش‌های مشتق از سه گونه فوق برای منظوره‌های مختلف، تهیه شده است.

این مثال‌ها همه گونه‌هایی که تاکنون ابداع شده‌اند نیستند، بلکه انواع اصلی‌اند. وجه مشترک همه آن‌ها، نگاه به مصاحبه‌شونده است. در همه این مصاحبه‌ها به مصاحبه‌شونده به چشم همکار نگریسته می‌شود و هیچ نکته‌ای از پژوهش از او پنهان نمی‌شود. در جریان مصاحبه‌های طولانی، بسیاری از مفاهیم رویکرد به آن‌ها آموخته می‌شود تا خود آن‌ها سرعت مصاحبه را کنترل کنند. در ابتدا برخی مصاحبه‌شوندگان و مصاحبه‌کنندگان از این امر ابا داشتند. مصاحبه‌کنندگان می‌خواستند بیشتر اداره‌کننده مصاحبه باشند. لازم بود این‌ها را کمک کنیم تا یاد بگیرند مصاحبه‌شوندگان را به سوی استعاره معنابخشی سوق دهند و کمکشان کنند تا تجربه خود را بازآفرینی کنند.

به پاسخگویان نیز آموخته می‌شد که چگونه جزئیاتی را که دوست دارند بیان کنند و در عین حال در

چارچوب حرکت کنند. این رابطه به صورت مستمر دنبال شده و نتایج، تا به امروز پذیرش اکثریت وسیع مصاحبه‌شوندگان را نشان می‌دهند. از این رویکرد در اجرای مصاحبه تلفنی نیز می‌توان استفاده کرد و مصاحبه‌های تلفنی طولانی‌تر از حد متوسط تحمل (15 تا 20 دقیقه) نیز با آن‌ها میسر شده و بسیاری از مصاحبه‌شوندگان خواسته‌اند که باز هم با آن‌ها مصاحبه شود. مصاحبه‌های خیلی موفق حتی جنبه آگاهی‌بخشی و درمان نیز یافته است.

مطالعات زیادی درباره استفاده از رویکرد معنابخشی انجام شده است. این مطالعات در مورد نیازهای اطلاعاتی گروه‌های مختلف، نظیر کودکان پیش‌دبستانی، نوجوانان، دانشجویان دکتری، بزرگسالان عقب‌مانده ذهنی، و در زمینه‌های مختلف (نظیر بهداشت، محیط زیست، سیاست، علم، مراقبت کودک، آموزش، امور مالی، اوقات فراغت، زندگی روزمره، شغل) اجرا شده است. در این پژوهش‌ها سروکار مردم با انواع بسیاری از نظام‌های ارتباطی (نظیر کتابخانه‌ها، پایگاه‌های داده، رسانه‌ها، کتاب‌ها، روزنامه‌ها، دستورنامه‌ها و نرم‌افزارها) در شمار زیادی از مؤسسات (نظیر کتابخانه ایالتی کالیفرنیا، مؤسسه ملی سرطان، وزارت بهداشت) بررسی شده است.

پس از معرفی معنابخشی اینک نوبت پرداختن به ماهیت کیفی روش تحقیق در این رویکرد است. مسئله تقابل رویکردهای کمی و کیفی در مطالعه رفتار آدمی یکی از موضوعات درهم‌تنیده‌ای است که از آن به‌عنوان بحران پارادیم در علوم اجتماعی یاد می‌شود. از جمله این موضوعات، مسئله تقابل پژوهش نظری و پژوهش کاربردی، پژوهش فردگرا و ساختارگرا، و پژوهش اداری (در خدمات نهادهای مستقر) در تقابل با پژوهش انتقادی (انتقاد از نهادهای مستقر)، و البته مسئله پژوهش‌های کمی در تقابل با پژوهش‌های کیفی هستند.

حضور کلمه «در تقابل» در عبارت بالا این را می‌رساند که پژوهشگر باید یکی از این دو شق را انتخاب کند: پژوهش نظری انجام دهد یا عملی، فردگرا انجام دهد یا ساختارگرا، اداری انجام دهد یا انتقادی.

در اینجا گرچه نمی‌توان استدلال را به تمامی باز نمود، همین قدر می‌توان گفت که معنابخشی در مقام یک رویکرد، جایگاه خود را در حد وسط این دو قرار داده است. با این رویکرد می‌توان به آزمون فرضیه‌ها پرداخت، و خود آن نیز بر بنیان یک سری مقدمات و مفروضات نظری محکم استوار است؛ معنابخشی در پژوهش کاربردی نیز به کار می‌آید زیرا مستقیماً قابل کاربرد در مدیریت و طراحی و کار با نظام‌های اطلاع‌رسانی است. در واقع، با تمرکز بر رفتارهای ارتباطی افراد، معنابخشی بطور مشخص به پرورش فهم تئوریک پرداخته است، فهمی که مستقیماً به کار عمل نیز می‌خورد، به نحوی که می‌توان آن را تئوری عمل دانست.

رویکرد معنابخشی، فردگرا است زیرا می‌پذیرد که افراد انسانی هستند که عمل ارتباط را انجام می‌دهند، عملی که معنا از آن ساخته می‌شود و سیستم‌ها را به کار می‌اندازد. معنابخشی در عین حال ساختارگرا است، زیرا می‌پذیرد که افراد در درون ساختارها قرار دارند و به ساختار شکل می‌دهند، و به درجات مختلف نیز از این امر آگاه هستند.

معنابخشی، اداری نیز هست از این لحاظ که در پی اصلاح و بهبود نظام‌ها است، و انتقادی است، زیرا محملی است برای آن که استفاده‌کنندگان از این نظام‌ها بتوانند با زبان خود با این نظام‌ها سخن بگویند.

در اساس، این رویکرد می‌کوشد محملی فراهم کند که صدای استفاده‌کنندگان بالفعل و بالقوه نظام‌های اطلاع‌رسانی را رساتر کند تا این نظام‌ها بتوانند جوابگوی خواست‌های آن‌ها باشند.

در مجادله میان رویکردهای کمی و کیفی در پژوهش، معنابخشی از طرف‌گیری ابا دارد. معنابخشی به وضوح هم کمی است هم کیفی. حتی از این مهمتر، هیچیک از این گزینه‌ها (مثل کیفی در مقابل کمی، اداری

در مقابل انتقادی) را موجه یا نافی یکدیگر نمی‌داند، بلکه به این چیزها به چشم قطب‌بندی‌هایی نگاه می‌کند که لاقلاً بخشی از آن، ناشی از درک غلط از ماهیت پژوهش‌هایی است که مبنای آن‌ها، مفروضات سست و محدودکننده درباب ماهیت رفتار اطلاع‌یابی بشر است.

برای بهتر نشان دادن این استدلال، باز می‌گردیم به این نظر که رفتار فرد وقتی بی‌نظم می‌نماید که محقق در جای غلطی دنبال ثبات در آن بگردد، مثل وقتی که به اطلاعات به دیده‌شیء نگاه شود نه فرآیند. در نتیجه مفروض انگاشتن بی‌نظمی در رفتار فرد، پژوهش کیفی آسان می‌شود؛ بویژه آن شکل از پژوهش‌های کیفی که گفته می‌شود می‌توان آن‌ها را کلاً بی‌نظم انجام داد تا پاسخی باشد به بی‌نظمی رفتار فردی. ولی معنابخشی چیزی واجد نظم را در رفتار فرد مفروض می‌داند که با تعقیب نگاه فرایندی به اطلاعات، آن‌را می‌توان دریافت. بدین طریق، معنابخشی که خود را پژوهش کیفی می‌داند، رویکردی دارای حساسیت رویکردهای کیفی، و در عین حال رام قدرت تحلیل کمی است.

برای فهم بهتر این نکته لازم است به بررسی چند معنای واژه «کیفی» که قابل انطباق با رویکرد معنابخشی نیز هست پردازیم. یکی از این معانی، مفهومی بنیانی در معنابخشی است، و آن این فرض است که استفاده آدمی از اطلاعات و نظام‌های اطلاعاتی، کیفی و سیال است نه یک‌تخته و صلب. همین فرض راه را برای مفهوم ناپیوستگی یا انقطاع که در معنابخشی مفهومی بنیانی است، باز می‌کند؛ دیگر آن که اطلاعات را چیزی که واقعیت معینی را به صورت مطلق و بالقوه دقیق وصف می‌کند، نمی‌بیند؛ و این که نمی‌توان آن را از منبع به مقصد از درون کانال‌هایی عبور داد و به صورت عینی شناخت و شمرد؛ بلکه اطلاعات چیزی است که ایجاد می‌شود و مردم به آن معنا می‌دهند. عمل ایجاد و معنادادن و عمل استفاده از آنچه که ایجاد و معنادهی شده، عملی کیفی است - تنها گونه‌هایش فرق می‌کنند.

معنابخشی فرض می‌کند که وجوه ذاتی استفاده از اطلاعات را می‌توان با نگرستن به کیفیت تعریف شکاف و فاصله و پل زدن بر شکاف و فاصله، فهم کرد. شخص در لحظه تجربه شکاف، تدبیری می‌اندیشد که با آن شکاف مقابله کند، و آن تدبیر را با روش خاصی به کار می‌بندد. بدین ترتیب تعریف شکاف و پل زدن بر آن، وجوه اساسی می‌شوند که باید بررسی شوند.

معنابخشی از این لحاظ نیز رویکردی کیفی است که اجرای آن از لحاظ روش تحقیق متضمن استفاده از روش‌هایی است که آن‌ها را کیفی می‌نامیم. و این امر مبتنی بر فرضی است که پیش از این عنوان شد و آن اینکه هر روشی برآمده از فرض‌های نظری است. بنابراین، روش‌های معنابخشی به فراهم‌شدن داده‌هایی می‌انجامند که می‌توان آن‌ها را کیفی دانست. مثلاً معنابخشی تشکیل می‌شود از پاسخ‌های باز به سؤال‌های مصاحبه؛ یا می‌توان آن را به شکل مطالعات موردی، مطالعه مدارک و اسناد، یا پیام‌ها انجام داد. در چند مورد محدود که مطالعه معنابخشی با استفاده از سؤالات بسته اجرا شد، بسته‌بودن سؤال‌ها پاسخگویان را وادار به ارزیابی کیفیت چگونگی تعریف فاصله و پل زدن بر فاصله نمود. اما چیزی که در مورد معنابخشی متفاوت است، این است که گردآوری داده‌های کیفی و روش‌های تحلیل آن‌را همان نظریه عمومی‌ای هدایت می‌کند که مناسب این تحلیل‌های کیفی است. بنابراین، این نظریه وسیله نظام‌مند همه تحلیل‌های کیفی را در اختیار می‌گذارد.

یادداشت‌ها

1. در طول این نوشته به بررسی‌هایی که با استفاده از رویکرد معنابخشی انجام شده‌اند ارجاع شده است. برای نوشته‌های دیگر که در سال‌های نزدیک به نوشته شدن این مقاله منتشر شده‌اند نگاه کنید به:

Brenda Dervin, "Audience as Listener and Learner, Teacher and Confidante: The Sense-Making Approach". In **Public Communication Campaigns**, 2d ed., eds, Ronald Rice and Charles Atkins, (Newbury Park, Calif.: Sage, 1989), 67-86; Brenda Dervin, "Users as Research Inventions: How Research Categories Perpetuate Inequities", **Journal of Communication**, 39, no. 3 (Summer 1989), 216-32; Brenda Dervin and Michael Nilan, "Information Needs and Uses", **Annual Review of Information Science and Technology**, 21 (1986): 3-33.

جامع ترین وصف از معنابخشی را می توان در اثر زیر یافت:

Dervin, Brenda, "An Overview of Sense-Making Research: Concepts, Methods, and Results to Date" (Paper presented to the International Communication Association, Dallas, May 1983).

2. معنابخشی در مقام رویکرد پژوهشی به شدت بر آثار «ریچارد کارتر» متکی است، بویژه نگاه کنید

به:

Richard F. Carter, "What Does a Gap Imply?" (Paper presented to the International Communication Association, San Francisco, May 1989); Richard F. Carter, "Discontinuity and Communication" (Paper presented at East-West Center Conference on Communication Theory East and West, Honolulu, November 1980); Richard F. Carter, "Toward More Unity in Science" (Unpublished paper, University of Washington, Seattle, 1974); Richard F. Carter, "Communication as Behavior" (Paper presented at Association for Education in Journalism, Fort Collins, Colorado, 1973); Richard F. Carter et al., "Application of Signaled Stopping Technique to Communication Research", in **New Models for Communication Research**. Ed. Peter Clarke, (Beverly Hills, Calif.: 1972), 15-44.

معنابخشی همچنین مدیون آثار زیر است:

Jerome Bruner, **Beyond the Information Given** (New York: W. W. Norton, 1973); Jesse Delia, "Alternative Perspectives for the Study of Human Communication", **Communication Quarterly**, 25 (1977): 46-62; Paolo Friere, **Pedagogy of the Oppressed** (New York: Seabury Press, 1974); Clifford Geertz, **The Interpretation of Culture** (New York: Basic Books, 1973); Anthony Giddens, **The Constitution of Society: Outline of the Theory of Structuration** (Cambridge, Mass.: Polity Press, 1984); Jurgen Habermas, **Theory of Communicative Action II: Lifeworld and Systems**, trans. T. McCarthy (Boston: Beacon Press, 1987); Jurgen Habermas, **Theory of Communicative Action I: Reason and the Rationalization of Society**, trans. T. McCarthy (Boston: Beacon Press, 1987); Harvey Jackins, **The Human Situation** (Seattle: Rational Island Publishers, 1973); Klaus Krippendorff, "On the Ethics of Constructing Communication", in **Rethinking Communication 1: Paradigm Issues**, eds, Brenda Dervin et al., (Newbury Park, Calif.: Sage, 1987) 66-96.

3. برای مطالعاتی که در آنها، برآورد نیازهای جامعه در کتابخانه های عمومی مطرح بوده است، نگاه

کنید بویژه به:

Rita Atwood and Brenda Dervin, "Challenges to Sociocultural Predictors of Information Seeking: A Test of Race versus Situation Movement State", in **Communication Yearbook**, 5 (New Brunswick, N.J.: Transaction, 1982), 549-69; Brenda Dervin and Kathleen Clark, "Asking Significant Questions: Alternative Tools for Information Need and Accountability Assessment by Libraries", **Report to California State Library**, July 1987).

برای آگاهی از برآوردن نیازهای اطلاعاتی کسانی که خون اهدا می کنند، بویژه نگاه کنید به:

Brenda Dervin et al., "Improving Predictors of Information Use: A Comparison of Predictor Types in a Health Communication Setting", in **Communication Yearbook**, 5 (New Brunswick, N. J.: Transaction, 1982), 806-30; Brenda Dervin et al., "Measuring Aspects of Information Seeking: A Test of a Quantitative/Qualitative Methodology", in **Communication Yearbook**, 6 (Beverly Hills, Calif.: 1982), 549-69.

4. برای مطالعاتی که برآورد ارزش خدمات کتابخانه های عمومی به جامعه در آنها مطرح بوده است،

بویژه نگاه کنید به:

Dervin and Clark, "Asking Significant Questions"; Brenda Dervin and Benson Fraser, "How Libraries Help" (Report to California State Library, October 1985).