



# نقش کاوشگران پایگاه‌های اطلاعاتی در رضایت‌مندی کاربران

ناصر اشکنی پور<sup>۱</sup>

**چکیده:** این مقاله به دنبال راه‌کارها و ابزارهایی است که کاوشگران می‌توانند از آن‌ها برای نیل به اهداف خود که همان ارائه اطلاعات مناسب به کاربر است، استفاده نمایند. این ابزارها عوامل گوناگونی هستند که می‌توان آن‌ها را به دو عامل کلی محدود ساخت: یکی عوامل شخصیتی کاوشگر و دیگری عوامل فنی و تخصصی او. با توجه به مجموع این عوامل است که یک کاوشگر به عنوان یک اطلاع‌رسان خوب می‌تواند مطرح شود و با ارائه خدمات مناسب رضایت مراجعه‌کننده را جلب نماید.

**کلیدواژه‌ها:** ابزارهای ارائه اطلاعات، کاوشگران، عوامل فنی.

## مقدمه

از سال ۱۳۷۳ که به عنوان یک اطلاع‌رسان شروع به کار نمودم، همیشه بر این باور بودم که شیرین‌ترین لحظه‌ها زمانی است که لبخند رضایت ناشی از یافتن اطلاعات بر لبان مراجعه‌کنندگان نقش می‌بندد. در این میان، هیچگاه تفاوت‌های فردی، اجتماعی، فرهنگی و علمی مراجعه‌کنندگان در نوع برخورد من با آن‌ها تأثیری نداشت و همیشه بر این باور بودم که یک اطلاع‌رسان در هر پست و مقامی که باشد اولین وظیفه‌اش نگاه یکسان به کاربران است. با این تفکر در سال ۱۳۷۴ مسئولیت بخش کاوش بانک‌های اطلاعاتی به اینجانب واگذار شد و از آن زمان تاکنون تجربیات زیادی در رابطه با تفاوت ارائه خدمت حاصل نموده‌ام که بیان آنها خالی از فایده نیست. کاربران بسیاری در سطوح مختلف تحصیلی به بخش ما مراجعه می‌نمودند و در کمال ناامیدی و یأس می‌گفتند که اینجا آخرین جایی است که باید اطلاعاتشان

را بیابند. عده‌ای از این کاربران که دارای مدرک کارشناسی به پایین بودند، به دلیل این که سایر مراکز اطلاع‌رسانی به آن‌ها ارائه خدمت ننموده‌اند، به مرکز اطلاع‌رسانی جهادکشاورزی مراجعه می‌نمودند و ما با آن اعتقاد که تحقیق و پژوهش به تحصیلات و سن افراد بستگی ندارد با خوشرویی از آن‌ها استقبال می‌کردیم و خود شخصاً به کاربرانی ارائه خدمت نموده‌ام که در دوره‌های راهنمایی و دبیرستان تحصیل می‌کرده‌اند و از آنجا که به نقش انگیزه در پژوهش اعتقاد کامل داشتیم از آن‌ها حتی هزینه نیز دریافت نشد. کاربرانی نیز بودند که پس از مراجعه به سایر مراکز اطلاع‌رسانی برای دریافت اطلاعات به مرکز ما مراجعه نمودند که پس از جستجو از همان پایگاه اطلاعاتی که در دیگر مراکز جستجو شده بود اطلاعات بیشتری نسبت به آن مراکز بازیابی شد که این نکته برای

۱- کارشناس مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادکشاورزی



کاربران بسیار جالب توجه بود که چگونه ممکن است دو پایگاه اطلاعاتی مشابه در یک موضوع، اطلاعات متفاوتی داشته باشند. همیشه این احساس - چه غلط و چه درست - با من بوده است که کتابداران همیشه دارای خصوصیات ویژه و منحصر بفردی هستند که آن‌ها را از سایر حرفه‌ها جدا و متمایز می‌سازد، از این رو در بحث ارائه خدمت با دیگر افرادی که در جایگاه کتابدار و اطلاع‌رسان نشسته‌اند بسیار متفاوت عمل می‌نمایند؛ عملکردی که انگیزه‌ای جز رضایت کاربر را در نظر ندارد.

یکی از بخش‌هایی که به صورت مستقیم با مراجعه‌کننده در ارتباط می‌باشد، بخش کاوش بانک‌های اطلاعاتی است. موفقیت کاوشگران پایگاه‌های اطلاعاتی این بخش در ارائه خدمت به کاربران به عوامل گوناگونی بستگی دارد که در ذیل به پاره‌ای از آن‌ها اشاره می‌شود:

#### ۱. نوع نگرش به مقوله اطلاع‌رسانی

همیشه کتابداران به مقوله اطلاع‌رسانی به مثابه یک خدمت نگریسته‌اند؛ از این رو بدون هیچ چشم‌داشتی و در کمال صداقت همه اطلاعات موجود را حتی افزون بر آن‌چه که نیاز کاربر بوده است در اختیار مراجعه‌کننده قرار می‌دهند. در برخی از مراکز اطلاع‌رسانی کاربران به چشم یک منبع درآمد نگریسته می‌شوند و هدفی جز سود و نفع بیشتر در نظر ندارند؛ از این رو شخصیت افراد که به تحصیلات یا موقعیت شغلی آن‌ها بستگی دارد، نقش مؤثری در نوع، مقدار و زمان ارائه خدمت دارد؛ در صورتی که کتابداران تنها عاملی که برای آن‌ها مهم است رضایت کاربر است.

#### ۲. نوع نگرش به جامعه استفاده‌کننده

کتابداران به جامعه استفاده‌کننده از اطلاعات در هر سطح علمی و فرهنگی که باشند از دیپلم گرفته تا دکتری به یک چشم

می‌نگرند و در پاسخگویی و ارائه خدمت به آن‌ها یکسان برخورد می‌نمایند. کاوشگر به مثابه یک روانشناس عمل می‌نماید به گونه‌ای که علاوه بر این که به همه کاربران به یک دید می‌نگرد، اما در نوع عملکرد با اشخاص مختلف متفاوت عمل می‌کند. زیرا آن‌ها دارای تحصیلات و خصوصیات شخصیتی متفاوتی هستند و اگر این نوع تفاوت‌ها را در نظر نگیریم - که بیشتر غیر کتابداران این گونه‌اند - عملکردی جز ارائه اطلاعات نامناسب و در نهایت عدم رضایت‌مندی کاربر نخواهیم داشت.

#### ۳. خصوصیات شخصیتی کاوشگر

تاکنون اکثر کتابدارانی که دیده‌ام دارای خصوصیات تقریباً یکسانی بوده‌اند، خصوصیاتى چون: صبور بودن، خوشرو و خوش برخورد، چهره‌ای بشاش، آرام، تعامل اجتماعی خوب و... در صورتی که کاوشگران غیر کتابدار البته نه به صورت مطلق معمولاً کم حوصله و کم توجه‌اند که این خود باعث می‌شود در بازیابی اطلاعات نتیجه مطلوب را حاصل نماید و در نهایت نارضایتی کاربر را در بر داشته باشد.

#### ۴. مصاحبه مرجع

یکی دیگر از ویژگی‌های کتابداران استفاده از مصاحبه مرجع قبل از جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی است. مصاحبه مرجع گفتگوی دو جانبه‌ای است که بین کاوشگر و کاربر برای روشن شدن هر چه بیشتر موضوع مورد کاوش از یک سو و ارتباط نزدیک‌تر آن دو از سوی دیگر صورت می‌پذیرد. مصاحبه مرجع در واقع ابزاری است که در بازیابی نهایی اطلاعات نقش تعیین‌کننده‌ای ایفا می‌کند. البته این ابزار از سوی کاوشگران غیر کتابدار معمولاً کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد.



## ۵. آگاهی از محتوای پایگاه‌های اطلاعاتی

یکی از خصوصیات دیگری که یک کاوشگر موفق را از سایر کاوشگران متمایز می‌سازد، احاطه او بر محتوای موضوعی پایگاه‌های اطلاعاتی است. تصور اشتباهی که ممکن است از یک کاوشگر خوب به وجود آید این است که آشنایی کامل او با نرم‌افزار پایگاه اطلاعاتی دلیل تسلط وی بر آن پایگاه قلمداد شود؛ در صورتی که عدم آگاهی او از محتوای موضوعی پایگاه اطلاعاتی، کاربرد را از رسیدن به نتیجه مطلوب باز می‌دارد. به عنوان مثال، شخصی مراجعه نموده و در ارتباط با تورسیم اطلاعاتی نیاز دارد در ظاهر هیچ کدام از پایگاه‌های اطلاعاتی موجود در مرکز اطلاع‌رسانی جهادکشاورزی به این حوزه موضوعی ارتباط ندارد، در حالی که پایگاه اطلاعاتی CAB مربوط به حوزه کشاورزی و علوم وابسته مقالات بسیاری در رابطه با این موضوع در بر دارد.

پایگاه‌های اطلاعاتی است. کاوشگر باید به این نکته توجه داشته باشد که موتورهای کاوش در هر یک از پایگاه‌های اطلاعاتی به گونه‌ای متفاوت عمل می‌نمایند. هم چنین باید توجه داشته باشد که علائم کوتاه‌سازی<sup>۲</sup> در هر یک از پایگاه‌های اطلاعاتی عملکردی متفاوت دارند و هر موتور کاوش با منطق بول<sup>۳</sup> خاص خود سازگار است. برای مثال، در پایگاه‌های اطلاعاتی سیلور پلاتر عملگر AND و OR به کار می‌رود در حالی که در پایگاه‌های اطلاعاتی **دایالوگ**<sup>۴</sup> به جای این دو عملگر، از علامت ستاره (\*) به جای عملگر AND و از علامت ویرگول (,) به جای عملگر OR استفاده می‌شود. در اینجا هم چنین استفاده مناسب و صحیح از "پرانترها" برای ترکیب کلیدواژه‌ها در هنگام استفاده از عملگرهای منطق بول بسیار مهم است.

## ۸. کلمات مترادف

شیوه دیگری که کاوشگران موفق از آن سود می‌جویند، بکارگیری کلمات مترادف در هنگام جستجوی پایگاه‌های اطلاعاتی است. معمولاً کاربرانی که برای دریافت اطلاعات مراجعه می‌نمایند، کلمات محدود و خاصی را به عنوان کلیدواژه ارائه می‌دهند و در صورتی که کاوشگر از کلیدواژه‌های مترادف آنها استفاده ننماید، بسیاری از اطلاعات را از دست خواهد داد. به عنوان مثال، اگر موضوع "تغذیه گاو" را در نظر بگیریم و کاوشگر تنها این کلیدواژه را جستجو نماید تعداد معدودی رکورد اطلاعاتی بازیابی خواهد شد. حال آن که با بکارگیری کلیدواژه‌های مترادف "گاو و تغذیه" می‌توان اطلاعات بیشتر و متناسب‌تری بازیابی نمود. کلمات مترادفی که می‌توان در این زمینه بکار برد عبارتند از: CATTLE, OX.

## ۶. اصطلاحنامه‌های چاپی و الکترونیکی

یکی از موارد دیگری که کاوشگران موفق را از سایر کاوشگران متمایز می‌سازد، استفاده مستمر آنان از اصطلاحنامه‌های چاپی (موجود در کتابخانه) و الکترونیکی (موجود بر روی پایگاه اطلاعاتی) است. با استفاده از اصطلاحنامه‌ها، کاوشگر بر دامنه موضوعی مورد تقاضا احاطه پیدا می‌کند و قادر خواهد بود در صورت لزوم از اصطلاحات اعم، اخص یا مرتبط آن برای دسترسی به اطلاعات مورد نیاز استفاده نماید. جستجو و بازیابی اطلاعات از طریق اصطلاحنامه پایگاه اطلاعاتی موجب جلوگیری از ریزش کاذب<sup>۱</sup> (اطلاعات نامربوط و ناخواسته) نیز می‌شود.

## ۷. شناخت موتورهای کاوش

یکی از نکاتی دیگری که در شناسایی یک کاوشگر خوب باید مد نظر قرار گیرد، آشنایی کامل او با موتورهای کاوش در

1- False Drop

2- Truncation

3- Boolean Logic

4- Dialog



BOVINE, BULL به جای کلیدواژه COW و کلمات  
DIETRY و NUTRITION به جای کلیدواژه FEEDING.

کلیدواژه خرما DATE در هنگام جستجو در پایگاه اطلاعاتی  
ترکیب نماید.

## ۹. گسترش مفاهیم

یکی از روش‌های دیگری که می‌تواند نقش بسیار مهمی  
در رسیدن کاربر به اطلاعات مطلوب ایفا نماید، استفاده از  
گسترش‌پذیری مفاهیم است. بدین صورت که اگر کاوشگر با  
کلیدواژه‌های خاص ارائه شده قادر به بازیابی اطلاعات  
مطلوب نگردد، با عام کردن دامنه جستجو، کاوش را می‌توان  
گسترش داد. در واقع کاوشگر به جای استفاده از اصطلاحات  
خاص از اصطلاحات عام موجود در اصطلاحنامه‌های  
تخصصی آن حوزه استفاده می‌نماید. به عنوان مثال، به جای  
استفاده از کلیدواژه "تلویزیون" از کلیدواژه "رسانه" و به جای  
استفاده از کلیدواژه "جوجه" از کلیدواژه "طیور" می‌توان  
استفاده کرد. در اینجا کاوشگر به جای تأکید بر مانعیت کاوش  
بر جامعیت آن تأکید می‌ورزد.

## ۱۱. نگارش‌های متفاوت

در بسیاری از مقالات، کلمات به صورت نگارش‌های  
متفاوت (آمریکایی یا انگلیسی) بکار برده می‌شوند.  
بدین ترتیب کاوشگر خوب هنگام جستجو در پایگاه‌های  
اطلاعاتی برای رسیدن به نتیجه مطلوب بهتر است که هر دو  
شکل کلمات به وسیله عملگر OR استفاده نماید تا دامنه کاوش  
افزایش یابد. به عنوان مثال، می‌توان کلمات ذیل را مورد اشاره  
قرار داد. (COLOR or COLOUR) یا (ORGANISATION)  
(OR ORGANIZATION) or کاوشگر هم چنین می‌تواند از علائم  
کوتاسازی نیز استفاده نماید مثلاً COLO?R یا  
ORGANI?ATION که با این عمل دیگر نیازی به استفاده از  
عملگر OR نیست.

## ۱۲. انتخاب یک راهبرد کاوش مناسب

راهبرد کاوش عبارت است از: یک برنامه دقیق برای  
رسیدن به اطلاعات. این برنامه در صورتی که متناسب طراحی  
گردد، نتایج مطلوبی می‌تواند در پی داشته باشد که همان  
رضایت کاربر است. در ذیل به تعدادی از محاسن راهبرد  
کاوش مناسب اشاره می‌شود:

۱. جلوگیری از اتلاف وقت کاوشگر و کاربر؛

۲. جلوگیری از بازیابی اطلاعات ناخواسته و نامربوط که

اصطلاحاً به آن ریزش کاذب می‌گویند؛

۳. دقت در جستجو و دسترسی به اطلاعات مورد نظر؛

۴. افزایش سرعت ایستگاه کاری؛

## نتیجه‌گیری

در پایان این نکته قابل ذکر است که عوامل ذکر شده تنها

## ۱۰. کلیدواژه‌های دو مفهومی

در بعضی از مواقع، کلیدواژه‌های جستجو دارای معانی  
دوگانه و یا حتی چندگانه‌ای هستند. بنابراین، کاوشگر بایستی  
از طرق مختلف این کلیدواژه‌ها را با موضوع اصلی مرتبط  
سازد تا مفهوم اصلی‌ای که کاربر مد نظر دارد در پی داشته باشد.  
به عنوان مثال، کلمه DATE هم به معنای خرما است و هم معنی  
تاریخ را می‌دهد. برای تصحیح کلیدواژه با موضوع مورد  
درخواست از دو طریق می‌توان عمل نمود:

الف) جستجوی کلیدواژه از طریق تزاروس یا  
اصطلاحنامه پایگاه اطلاعاتی

ب) از طریق اضافه نمودن کلیدواژه‌های مرتبط برای سوق

دادن کلیدواژه‌های چند مفهومی به سوی مفهوم مورد نظر.

به عنوان مثال، کاوشگر می‌تواند کلمه نخل PALM را با



عوامل مؤثر بر کاوشگران نیست، بلکه عوامل گوناگون دیگری وجود دارد که شاید نگارنده هنوز به آنها پی نبرده است و یا از آنها آگاهی ندارد. در اینجا کاوشگرانی موفق هستند که لبخند رضایت را بر لبان مراجعه کننده نشانده و آنها را هیچ وقت ناامید نسازند. کاربران اغلب بسیار قدرشناس می باشند و در مواقعی که تلاش همه جانبه کاوشگران را در جهت کمک و بازیابی اطلاعات مشاهده می کنند، حتی اگر هیچ گونه اطلاعاتی بازیابی نگردد، قدردانی خود را ابراز می نمایند و این همان چیزی است که کاوشگران را در جهت تلاشی مضاعف سوق می دهد.

