

چرا با وجود بهتر و کامل تر شدن نرم افزارها احساس رضایت از میزان کارایی آنها چندان افزایش نمی یابد؟

بهرام نجفی

najafi@nosa.com

کنگره متخصصان علوم اطلاعات

نشست مسائل فناوری اطلاعات در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی

شانزدهم آبان ۱۳۹۴

بیش از ۲۰ سال از ورود کامپیوتر و تکنولوژی‌های مربوطه به کتابخانه‌ها می‌گذرد ولی با وجود گسترش هر چه بیشتر نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مورد استفاده در کتابخانه‌ها، به نظر می‌آید احساس رضایت از میزان کارایی آنها نسبت به ۲۰ سال پیش نه تنها افزایش نیافته بلکه کاهش هم یافته است. من در این بحث می‌خواهم به بررسی بعضی از علل این موضوع از دید خود بپردازم.

به طور خلاصه به نظر من این مشکل دو ریشه اصلی دارد: اول استفاده مخاطب از فن‌آوری که برای او طراحی نشده است و دوم تغییر سریع ذائقه مخاطبین.

برای روشن‌تر شدن بحث به توضیح شرایط مخاطبین فن‌آوری در کتابخانه‌ها و مراکز اسناد می‌پردازم.

به نظر من فعالیت‌های مراکز اسناد را می‌توان در دو دسته اصلی طبقه‌بندی کرد:

- تولید محتوای جدید
- نگهداری فیزیکی یا دیجیتالی اسناد حاوی محتوای با ارزش برای ارائه به اعضا

تولید محتوای جدید

این دسته از مراکز اسناد معمولاً بسیار بزرگ هستند و اساتید بزرگوار متعددی با آنها همکاری می‌کنند. از سابقه زیادی برخوردارند، دارای پرستیژ هستند و محصول آنها در واقع ماده اولیه کار سایر کتابخانه‌ها و مراکز اسناد قرار می‌گیرد.

در این مراکز اولویت با کیفیت کار است نه کمیت آن، معمولاً دارای بودجه‌های قابل توجهی هستند. به دنبال نرم‌افزارها و سخت‌افزارهایی هستند که به آنها نه تنها در گردآوری و تحلیل اطلاعات کمک کند بلکه امکان ویرایش و افزودن اطلاعات کلیدی را به مجموعه آنها بدهد.

در واقع نیاز اصلی آنها امکانات پیشرفته در ایجاد ارتباطات پیچیده بین اطلاعات موجود و جدید می‌باشد نه امکانات جستجو و بازیابی معمولی.

از طرف دیگر کاربران این مجموعه هم افراد عادی نیستند. اساتید بزرگوار حاضر در این مراکز انتظار ندارند هر کسی با اطلاعات عمومی معمول بتواند از محصولات آنها استفاده کند. آنها انتظار دارند کاربرانشان از تخصص حداقلی در درک و شیوه استفاده از محصولاتشان برخوردار باشند. اساتید این مجموعه‌ها تغییر شیوه کارشان را بر اساس اصولشان و با صلاحدید خود انجام می‌دهند و اساساً ذائقه کاربران چندان مفهومی برای آنها ندارد. در واقع کاربران باید خود را با اساتید تطبیق دهند و چاره دیگری هم ندارند چرا که تعداد این مراکز خیلی کم است و آنها از یک مونوپولی ذاتی برخوردارند.

نگهداری فیزیکی یا دیجیتالی اسناد حاوی محتوای با ارزش برای ارائه به اعضا

این دسته از مراکز اسناد بسته به حجم اسنادی که نگهداری می‌کنند می‌توانند خیلی بزرگ یا خیلی کوچک باشند. این مجموعه‌ها به کمیت اسناد خیلی بیشتر از دسته قبل اهمیت می‌دهند. بیشتر از ورود اطلاعات جدید به دنبال گردآوری اطلاعات پیرامون اهداف مجموعه خود هستند. اطلاعات

جدیدی که به مجموعه خود اضافه می‌کنند بیشتر به منظور دسته‌بندی بهتر برای نگهداری راحت‌تر مجموعه و همچنین جستجوپذیری بهتر آن برای کاربران است.

در اکثر این مراکز مسائل مربوط به تهیه، انبارداری و امانت‌دهی منابع فیزیکی مهمترین دغدغه آنهاست. بنابراین انتظار آنها از فناوری از یک طرف کمک به تهیه، انبارداری و امانت‌دهی منابع است و از طرف دیگر کمک به کاربران در جستجوی راحت‌تر و بهتر منابع.

با گسترش منابع دیجیتال، این مراکز به دنبال انجام همان وظایف تهیه و انبارداری و دسترس‌پذیری برای منابع دیجیتال خود نیز هستند که با وجود تفاوت‌های زیاد در شیوه انجام آنها ولی از همان قواعد کلی پیروی می‌کند.

کاربران این مراکز بر خلاف دسته قبل افراد عادی جامعه هستند که انتظار دارند با دانش عمومی خود بتوانند از خدمات این مراکز بهره‌مند شوند و بردباری کمی در یادگیری مفاهیم و شیوه‌های کتابخانه از خود نشان می‌دهند.

از طرف دیگر تعداد این مراکز زیاد است و هر روز بیشتر هم می‌شوند بنابراین در یک رقابت عرضه و تقاضا هم قرار دارند و در صورت عدم رضایت کاربران به راحتی آنها را از دست می‌دهند و از دست دادن کاربران به معنی تعطیلی مرکز خواهد بود.

نکته مهم در مورد این مراکز این است که باید اسناد حاوی اطلاعات که کاربران به دنبال آن هستند را تهیه کنند نه اطلاعاتی که خود فکر می‌کنند کاربران به آنها نیاز دارند. بنابراین به شدت به تغییر ذائقه کاربران وابسته هستند.

ما در شرکت نوسا برای هر دو دسته فوق نرم‌افزار تولید می‌کنیم. طبیعتاً این نرم‌افزارها تفاوت‌های اصولی دارند و قابل استفاده به جای یکدیگر نیستند. مثلاً نرم‌افزارهایی که برای مراکز دسته اول تهیه می‌شوند دارای ظرافت‌های زیادی هستند که به کارگیری آنها مستلزم آموزش قابل توجه کاربران و پشتیبانی مستمر آنهاست. طول عمر بیشتری برای آنها در نظر گرفته می‌شود و هنگام طراحی و پیاده‌سازی نرم‌افزار به چگونگی تولید محتوای جدید و با کیفیت، بیشتر از هزینه تولید آن بها داده می‌شود. در صورتی که در مورد نرم‌افزارهای مراکز دسته دوم به مسائلی مانند رابط کاربری عامه پسند و کاهش هزینه گردآوری و توزیع اطلاعات بهای بیشتری داده می‌شود.

طبیعی است که این امکانات قابل جمع نیستند و مشکل اول در عدم رضایت از فن‌آوری از انتخاب اشتباه نرم‌افزار و ابزارهای مرتبط با آن ناشی می‌شود. در هر کدام از این دو گروه نرم‌افزار امکانات جذابی وجود دارد که اگر مناسب ساختار مرکز اسناد یا کتابخانه نباشد آن مرکز اسناد توانایی پرداخت هزینه انسانی یا مادی یا زمانی آنرا ندارد و منجر به احساس عدم رضایت در کاربران می‌شود.

تغییر ذائقه کاربران

مشکل بعدی برمی‌گردد به تغییر ذائقه کاربران. همان گونه که قبلاً ذکر شد کاربران مراکز دسته اول افرادی با تحصیلات بالاتر هستند که قدرت انطباق‌پذیری زیادی دارند و ذائقه آنها دیرتر تغییر می‌کند. بنابراین محصولاتی که برای این مراکز اسناد تهیه می‌شوند کمتر تحت تاثیر این پدیده قرار می‌گیرند.

اما در مورد مراکز اسناد دسته دوم وضعیت کاملا متفاوت است. کاربران این دسته از مراکز افراد نسبتا عادی جامعه هستند که ذائقه فرهنگی آنها تحت تاثیر مسائل زیادی از جمله رسانه‌های عمومی و شیوه‌های آموزش در مدارس مرتبا تغییر می‌کند. بنابراین محصولی که زمانی برای آنها "خوش رفتار، مفید و ساده" بوده است بعد از مدتی تبدیل به محصولی "بد رفتار، غیرمفید و سخت" می‌شود و این موضوع ارتباط چندانی با امکاناتی که به نرم‌افزار در این مدت افزوده شده است ندارد. متاسفانه یا خوشبختانه سرعت این تغییرات هم با پیشرفت فناوری مرتب در حال افزایش است.

مستقل از هزینه‌بر بودن تغییر در نرم‌افزار، ما تولیدکنندگان نرم‌افزار با یک مشکل جدی روبرو هستیم. استفاده کنندگان نرم‌افزارهای ما دو گروه هستند: کارمندان و اساتید متولی کتابخانه‌ها که خواهان ثبات قابل توجه در شیوه‌های کاری خود هستند در مقابل کاربران این مراکز که خواهان تطبیق شیوه‌های نرم‌افزار با عادات مرتب در حال تغییر خود هستند.

از نظر اقتصادی قاعدتا ما باید به گروه اول بهای بیشتری بدهیم چرا که آنها مشتری مستقیم ما هستند ولی مشکل اینجاست که گروه دوم به دلیل وجود منابع متعدد اطلاعاتی حاضر به تحمل کوچکترین سختی نیستند و در صورت عدم رضایت، دیگر به مرکز اسناد مورد نظر ما مراجعه نمی‌کنند. در این اتفاق متاسفانه کیفیت اطلاعات هم دخالت چندانی ندارد چرا که این کاربران اساسا توانایی و حوصله بررسی کیفیت منابع را هم ندارند.

این تغییر ذائقه یک جنبه دیگر هم پیدا کرده است. چیزی شبیه به رایج شدن استفاده از Fast Food در امور فرهنگی هم اتفاق افتاده است. با فراهم شدن اطلاعات به فرم‌های مختلف، اصولا کاربران اخلاق صرف وقت برای رسیدن به اطلاعات صحیح را از دست داده‌اند و سراغ هر منبع اطلاعاتی که در کوتاهترین زمان ممکن کار آنها را راه بیندازد می‌روند و چه بهتر که این عمل قابل انجام در زمان‌های کم ارزش‌تر یا به اصطلاح "مرده" آنها صورت بگیرد. مثلا همانگونه که دیگر یک صبحانه کامل امری تشریفاتی است و جای خود را به یک لیوان قهوه و یک دونات آنهم در حال رفتن به سرکار (حتی هنگام رانندگی) داده است کاربران دوست دارند اطلاعات مورد نیاز خود را به صورت تکه تکه، سرپایی و بدون نیاز به تمرکز به دست آورند.

حال ما تولیدکنندگان نرم‌افزار در کنار شما گردانندگان کتابخانه‌ها با یک چالش جدی مواجه هستیم. اگر به شیوه معمول خود ادامه دهیم موسسات ارائه‌کننده Fast Food های فرهنگی جای ما را خواهند گرفت و می‌دانیم که اکثر آنها محصولات مفیدی هم در اختیار کاربران ما قرار نمی‌دهند. اگر بخواهیم ما هم Fast Food فرهنگی تولید کنیم باید به دنبال شیوه‌های جدیدی باشیم که اطلاعات را هم سریع تولید کنیم و هم تکه تکه در اختیار کاربرانمان قرار دهیم و هم از شیوه‌های جدید ارسال اطلاعات به کاربران (مانند گوشی‌های همراه) استفاده کنیم و همه این کارها را بدون افت کیفیت محتوا انجام دهیم.

ما در شرکت نوسا به دنبال اجرای ایده‌های جدید هستیم ولی حتما کمک فکری شما سرعت و کیفیت کار ما را افزایش خواهد داد.