

روش‌های جمع‌آوری اطلاعات

جمع‌آوری اطلاعات اصلی: فعالیت‌های غیر آشکار

فعالیت ۱۱/۲

بر روی این مطلب فکر کنید که کدامیک از اسناد فروش می‌تواند نشانگر مطلبی بوده و با رویدادهای ذیل پیوند داشته باشد:

۱. افزایش فروش بیمه‌های شخصی
۲. شکست در فروش اسلحه‌های کمری
۳. رشد در فروش اسباب‌بازی‌های عروسکی

اسناد صنعتی و سازمانی

این موارد شامل اسناد و مدارکی است که توسط شرکت‌ها، مدارس، بیمارستان‌ها، زندان‌ها و نهادهای نظامی نگهداری می‌شود و می‌تواند موضوعات بسیار گوناگونی را پوشش دهد. به عنوان مثال، یک شرکت می‌تواند اطلاعاتی را درباره حضور و غیاب، شیفت‌های کاری و رتبه‌های کارمندان نگهداری کند. در امور مالی، بسیاری از سازمان‌ها علاقه‌مند به دانستن میزان بدهی خود و بهره‌های آن، نسبت حجم معاملات به سود حاصله و تغییرات قیمت سهام هستند.

نمونه‌های انواع دیگر اسناد سازمانی، سازمان‌هایی را شامل می‌شود که مسئول بررسی تبعیض‌های جنسیتی و نژادی هستند. در مورد اخیر (تبعیض نژادی)، سازمان‌ها می‌بایست اطلاعاتی را در خصوص نوع و مکان رویداد تبعیض نژادی گزارش شده، واکنش و فعالیت‌های پلیس و در صورت وجود، مراجع قضایی جمع‌آوری کنند. تکه‌هایی از این «گسست‌های» نژادی باید با سایر متغیرهای وابسته مورد مقایسه قرار گیرد، متغیرهایی مانند: سخنرانی‌های تحریک‌آمیز برخی سیاستمداران، نشریات عمومی، یا تجاوز از فرصت‌های برابر قانونی.

اسناد شخصی

اسناد شخصی شامل نامه‌ها، دفترهای روزنوشت، زندگانی‌نامه‌های خودنوشت، زندگانی‌نامه‌ها و تاریخ شفاهی می‌شود. **برور** (سال ۲۰۰۰) راهی را برای طبقه‌بندی اسناد شخصی به دو رده پیشنهاد می‌کند؛ نخست اسنادی که **اصلی** است (توسط خود شخص جمع‌آوری شده است) یا تابع (فرعی) آن (شامل اطلاعاتی می‌شوند که از اسناد اصلی شخص دیگری تهیه شده‌اند) است. رده دوم اسناد **معاصر** (سندی که در زمان حیات شخص، توسط دیگری جمع‌آوری شده) یا تابع (فرعی) آن (پس از یک رویداد به عنوان یک سند تهیه شده) است. با استفاده از این طبقه‌بندی، می‌توانیم چهار رده مانند آن‌چه در نمودار ۱۱/۱ نمایش داده شده است به دست آوریم.

همانگونه که برور هشدار می‌دهد فاش شدن اسنادی این چنینی می‌تواند تولید مشکل نماید، علی‌الخصوص اگر اسنادی شخصی مربوط به یک فرد خاص باشد. احتمال فاش شدن در خصوص اسنادی که می‌توانند معرف یک گروه باشند بسیار بیشتر است. همچنین مندرجات اسناد شخصی باید از نظر پیچیدگی، جعلی بودن، اغراق و از قلم افتادگی مورد بررسی قرار گیرد.

آسناد تصویری و رسانه‌های گروهی

امروزه جوامع صنعتی در امواجی از رسانه‌های ارتباطی گروهی غوطه‌ور هستند که بسیاری از آن‌ها می‌تواند منابع جدیدی از اطلاعات را برای پژوهشگران و تحلیل‌گران شایسته فراهم نماید. این آسناد شامل تبلیغات، تصاویر روزنامه، کتاب‌های چاپی،

صفحه ۲۷۱

کتاب‌های طنز، مجلات، کارت‌های پستال و بسته‌بندی‌های محصولات می‌شود. اگر ابتدا تبلیغات را در نظر بگیریم، ملاحظه می‌کنیم که کدام گروه‌ها مانند اقلیت‌های نژادی یا زنان به شیوه‌ای کاملاً متفاوت (و تبعیض‌آمیز) به نمایش درآمده‌اند. لی (سال ۲۰۰۰) با استناد به آثار تعدادی از پژوهشگران اظهار می‌نماید که تفاوت‌ها و تبعیض‌هایی حقیقی وجود دارد. در بعضی کشورها تصاویر سیاه‌پوستان در تبلیغات مورد استفاده قرار گرفته و نقشی که در آن ظاهر می‌شوند غالباً نقش‌های فرعی مانند ورزشکار یا نوازنده و خواننده است. هنگامی که سفیدپوست و سیاه‌پوستی در یک تبلیغات حضور می‌یابند، به ندرت رخ می‌دهد که با یکدیگر نقش تعاملی داشته باشند (لی، ۲۰۰۰).

نمودار ۱۱/۱. منابع آسناد شخصی (تطبیق شده با نظریه برور، سال ۲۰۰۰)

معاصر اصلی		معاصر فرعی	
شخصی	اداری	شخصی	اداری
- نامه‌ها - یادداشت‌های خودکشی	- دستورالعمل‌های موقت - صورت جلسه‌ها	- نسخه‌های ویرایش شده از نامه‌های دستنویس، گفتگوها و مانند آن	- تحقیقات با استفاده از اطلاعات آماری
بازنگاری اصلی		بازنگاری اصلی	
شخصی	اداری	شخصی	اداری
- دفتر خاطرات روزانه - زندگی‌نامه خودنوشت - تاریخ شفاهی	- رمان‌ها - بایگانی‌های آسناد تاریخی	- تحقیقات با استفاده از دفترهای خاطرات	- آسناد پزشکی - گزارشات روزنامه

بررسی‌های سازمانی

یکی از منابع اطلاعاتی بالقوه مفید که ارزش مالی بیشتری را توجیه می‌کند استفاده از شواهد حقوقی و بررسی‌های قضایی است. به عنوان مثال، تشکیل کمیسیون‌های ویژه برای بررسی سوانح بزرگ (مانند تصادفات راه‌آهن) یا نیازمندی‌های عمومی برای تعیین محل یک فرودگاه جدید. موضوع اصلی در بررسی این نیازمندی‌ها سودآوری است، اما آنچه مذاکرات و مناقشات را پدید می‌آورد نقش سازمان‌ها، نهادها و گروه‌های فشاری است که در تلاش برای اعمال نفوذ بیشتر در آن منطقه هستند. البته یکی از خطرات، بی‌اطلاعی از شواهدی است که به روی پرده آمده یا به صورت ویژه برگزیده شده است و بی‌اطلاعی از این‌که کدام شاهد ارائه شده و کدام شاهد پنهان شده است.

آرشیوهای دیجیتالی جدید

تا این بخش به قالب‌های سنتی فعالیت‌های غیرآشکار توجه کردیم، بسیاری از قالب‌هایی که حاوی مجموعه‌ای از

یک مکان قرار دارند. اما به دلیل دشواری‌های دسترسی، بسیاری از آرشیوهای آساند تنها در اختیار پژوهش‌گران قرار دارند. در نهایت، اگر آرشیوی که شما بدان نیاز دارید صدها یا حتی هزاران کیلومتر دور از شماست، ناگزیر خواهید بود برای دیدن آن برنامه‌ریزی شخصی جدی‌ای انجام دهید. رشد اینترنت و شبکه تار عنکبوتی جهانی در حال تغییر این مطلب است. همچنین ملاحظه یک منبع اطلاعاتی دیجیتالی جدید دیگر نیز ارزشمند است، تلویزیون مدار بسته به عنوان یکی دیگر از منابع مدرن اطلاعات غیر آشکار به شمار می‌رود.

اینترنت

اینترنت و وب در نحوه دسترسی به آرشیوها تحول ایجاد می‌کنند.

در بلندمدت بیشترین سهمی که اینترنت می‌تواند در پژوهش داشته باشد فراهم نمودن دسترسی آسان‌تر به آرشیوهاست. (اسلیم، ۲۰۰۲)

آرشیوها یکی از دست‌نیافتنی‌ترین منابع تحقیق بودند و تنها دانستن این که چه منابعی در کدام آرشیو نگهداری می‌شوند، می‌توانست خود یکی از فعالیت‌های مهم پژوهشی محسوب شود. امروزه اینترنت به آرشیوداران اجازه می‌دهد تا اطلاعات مجموعه‌های خود را در محیطی عمومی قرار دهند. گام بعدی، که در چند آرشیو محقق شده است، قرار دادن خود آرشیو بر روی اینترنت است. با فراهم شدن ابزارهای جستجو، می‌توانید از روی میز کار خود اطلاعات آرشیوی را بکاویید. فعالیت ۱۱/۳ چند نمونه مفید را ارائه می‌نماید.

عاملی که آرشیوها را از منابع چاپ شده متمایز می‌کند این است که در مجموعه‌های مکتوب ترتیب اصلی مندرجات حفظ شده است. این تلاشی است برای حفاظت از سندیت و اعتبار آرشیوها و ارزشمندی آنان برای پژوهشگران. خطری که آرشیوهای وب را تهدید می‌کند امکان دسترسی‌های متنوع کاربران به آساند در سطوح کاربری متفاوت است. آرشیوداران از این خطر آگاهند، از این رو، غالباً به پژوهشگر نشان می‌دهند که چگونه یک مطلب ایجاد شده است. همچنین استفاده از لینک‌های وب به آساند اجازه می‌دهد تا با روش‌های مختلفی به سند دیگر مرتبط شوند، که هر کدام، روابط مختلف و سوابق متفاوت را نشان می‌دهد.

فعالیت ۱۱/۳

نگاهی به وبسایت‌های ذیل بیاندازید که هر کدام امکان دسترسی به آرشیوهای اطلاعات دولتی و تجاری را برای شما فراهم می‌کنند.

یورومونیتور (<http://www.euromonitor.com/default.asp>)

این سایت فراهم‌کننده اطلاعات جهانی از تحلیلگران استراتژیک و آمارهای فروش چندین صنعت جهانی است.

آرشیوهای ملی و مدیریت آساند ایالات متحده (NARA) (<http://www.nara.gov>)

این سایت یک اتاق پژوهش فراهم می‌نماید که جزئیات آساند خود را به اضافه ابزار جستجو ارائه می‌کند. سیستم بازیابی مکان‌یاب آرشیو نارا (NAIL) برای مکان‌یابی منابع آرشیوی در سراسر ایالات متحده آمریکا قابل استفاده است.

(ادامه دارد)

دفتر آسناد عمومی، انگلستان (PRO) (<http://www.pro.gov.uk>)
سایتی که حاوی ۹ میلیون پرونده است. پرونده‌هایی با قابلیت جستجو از طریق یک فهرست
چند سطحی. بانک اطلاعات این سایت حاوی آرشیوهای دولتی و حقوقی است.
آرشیو ملی استرالیا (<http://www.aa.gov.au>)
این سایت آسناد دولت مرکزی را در موضوعات دفاعی، مهاجرتی، امنیتی و اطلاعاتی، اعطای
تابعیت و موارد دیگر نگهداری می‌کند.
شبکه آرشیوی اروپا (EAN) (<http://www.european-archival.net>)
یک سایت که به صورت الفبایی و جغرافیایی برای جستجوی آرشیوهای اروپایی سازماندهی
شده است.

همان گونه که وبسایت‌ها با اطلاعات عمومی دولتی و تجاری تعامل دارند، تعداد رو به رشدی از سایت‌ها دسترسی
به آمارها را فراهم می‌کنند. اسلیمن (۲۰۰۲) بین دو نوع از سایت‌ها تمایز قائل می‌شود:

۱. سایت‌های آماری: این‌ها وبسایت‌های آژانس‌هایی (غالباً دفاتر دولتی) هستند که آمارها را جمع‌آوری می‌کنند و
آن‌ها را به صورت آنلاین در دسترس قرار می‌دهند. نه تنها جداول اطلاعاتی قابل رؤیت هستند، بلکه این
سایت‌ها غالباً ابزارهایی را نیز برای تحلیل و آنالیز اطلاعات فراهم می‌کنند.

۲. آرشیوهای اطلاعات: این سایت‌ها فهرست‌هایی از بانک‌های اطلاعاتی که از طریق حجم گسترده‌ای پروژه‌های
تحقیقاتی و سازمان‌های متفاوت جمع‌آوری شده است فراهم می‌نمایند که غالباً به کاربران اجازه می‌دهند بانک
کامل اطلاعاتی را برای تحلیل روی رایانه‌های خود دانلود نمایند.

فعالیت ۱۱/۴ فرصتی را در اختیار شما می‌گذارد تا نمونه‌هایی از هر نوع از این وبسایت‌ها را ملاحظه کنید.

فعالیت ۱۱/۴
وبسایت‌های آماری:
آمارهای ملی: سایت آماری رسمی انگلستان (<http://www.statistics.gov.uk>)
یک سایت که حاوی آمارهای اقتصادی دولتی انگلستان به همراه آمارهای آموزشی و مهاجرتی است.
دفتر سرشماری ایالات متحده (<http://www.census.gov>)
فراهم‌کننده اطلاعات در موضوعات جمعیت، درآمد، خانه و آمارهای اقتصادی و دولتی ایالات متحده.
منابع آماری در وب (<http://www.lib.umich.edu/libhome/documents.center/stats.html>)
یک راهنمای وسیع با لینک‌هایی به منابع اقتصادی، سیاسی و اجتماعی
آرشیوهای اطلاعات:
آرشیو دیجیتال ملی بانک‌های اطلاعاتی (انگلستان) (NDAD) (<http://www.ndad.ulcc.ac.uk>)
دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی رایانه‌ای ادارات و دفاتر دولتی انگلستان را فراهم می‌کند.
اتحادیه میان دانشگاهی تحقیقات سیاسی و اجتماعی (ICPSR) (<http://www.icpsr.umich.edu>)
این سایت دسترسی به بزرگترین آرشیو جهانی اطلاعات منابع علوم اجتماعی رایانه‌ای شده را فراهم می‌نماید.

فن آوری رصد کردن (مانیتورینگ)

بسیاری از کارگاه‌ها امروزه به یک فن آوری زیربنایی در حال رشد مجهز می‌شوند که امکان رصد عملکرد کار را فراهم می‌نماید. ترک کردن کار برای یک لحظه، هر مورد اخلاقی. اطلاعات تولید شده توسط این فن آوری تنها برای سازمان‌هایی که آن را نصب کرده‌اند مفید نیست، بلکه برای پژوهشگران نیز سودمند است (البته اگر بتوانند به آن دست یابند). دیویس (۲۰۰۱) درباره دو موضوع گفتگو می‌کند؛ دامنه و قدرت فن آوری‌های پدیدار شده، شامل دوربین‌های مینیاتوری که رفتارهای کارمندان را رصد می‌کند، برچسب‌های هوشمند هویت «اسمارت» که حرکت کارمندان در یک ساختمان را رهگیری می‌نماید و سیستم‌های مدیریت تلفن که الگوی استفاده از تلفن و شماره‌های گرفته شده را تحلیل می‌نماید.

امروزه پیشرفت‌های صورت گرفته در رهگیری مکانی به این معناست که سیستم‌های مکان‌یاب ماهواره‌ای می‌تواند اطلاعاتی را در خصوص مکان دقیق یک کارمند یا وسیله نقلیه به مرکز رهگیری ارسال نماید. در صنعت رو به رشد فن آوری اطلاعات (IT)، استفاده کارمند از رایانه خود نیز می‌تواند رصد شده و اندازه‌گیری شود، رصدی شامل تعداد کلیدهای فشرده شده، وبسایت‌های مورد دسترسی و زمان‌های بی‌کاری رایانه در طول روز. بسیاری از مراکز تجاری به طور عادی ایمیل‌های کارمندان خود را تحلیل می‌کنند. برای تحلیل کلمه به کلمه ایمیل‌های در رفت و آمد درون سازمان می‌توان از نرم‌افزار استفاده کرده، نرم‌افزاری که کلمات کلیدی به خصوصی را جستجو می‌کند. در مراکز تماس‌های تلفنی، نرم‌افزار می‌تواند طول مکالمات و محتوای آن‌ها را رصد کند. نرم‌افزار می‌تواند زمان‌بندی و مدت توقف کار برای نهار و دستشویی کارمندان را رصد نماید. نرم‌افزار همچنین می‌تواند رصد نماید که یک کارمند اپراتور تلفن چگونه نام مشتری را بیان می‌کند و غالباً چگونه تلاش می‌کند بر مخالفت اولیه مشتری بالقوه برای فروش فائق آید.

تجهیزات تلویزیون مدار بسته (CCTV) نیز در اماکنی که مردم سفر می‌کنند، خرید می‌نمایند، تجمع کرده و کار می‌کنند عمومی می‌شود. با توجه به گفته دیویس:

زمانی تلویزیون مدار بسته به عنوان ابزاری ناشایست برای مراقبت به نظر می‌رسید، اما پس از گذشت پانزده سال اکنون این ابزار یک عنصر جدایی ناپذیر از زندگی شهری و محیط کار به نظر می‌رسد. (دیویس، ۲۰۰۱)

امروزه بی‌شک تلویزیون مدار بسته یک عنصر جدایی ناپذیر در فروشگاه‌های مدرن شده است. کرکاپ و کاریگان (۲۰۰۰) توضیح می‌دهند که چگونه تلویزیون مدار بسته برای این موارد استفاده می‌شود:

۱. امنیت: برای ترساندن دزدان فروشگاه‌های و جیب‌برها و همچنین برای کشف فعالیت‌های کلاهبردارانه کارمندان
۲. ایمنی: برای مشاهده این‌که پس از آژیر آتش‌سوزی یا امنیتی چه کسی هنوز در ساختمان است.
۳. آموزش: به صاحب فروشگاه اجازه می‌دهد که رفتار کارمندان و مشتریان را ملاحظه نماید تا بتواند از آن در برنامه‌های توسعه کار استفاده کند.

اما این‌که تلویزیون مدار بسته بتواند مکانیزم ارزشمندی برای فهمیدن رفتار مصرف‌کنندگان فراهم نماید، هنوز در مرحله تحقیق و پژوهش است. برای مثال تلویزیون مدار بسته می‌تواند به صاحبان فروشگاه‌ها (یا پژوهشگران در مأموریت‌های بر عهده گرفته) کمک کند تا:

۱. تحلیل روند کاری مشتری
۲. برنامه‌ریزی برای تحوّل در بازسازی فروشگاه
۳. شناسایی راه‌های افزایش نفوذ فروشگاه

پایان