

موانع زبان‌شناختی پدیده دو‌زبانگی در رفتار اطلاعاتی دانشجویان دو‌زبانۀ ترکمن - فارس

حیدر مختاری^{۱*}، سیف‌اله ملایی^۲

تاریخ دریافت: ۹۲/۳/۲۵ تاریخ پذیرش: ۹۲/۶/۳۰

چکیده

هدف: به نظر می‌رسد دو‌زبانگی رفتار استفاده‌کنندگان دو‌زبان را از محیط‌های اطلاعاتی تحت تأثیر قرار دهد. هدف این پژوهش بررسی نقش موانع زبان‌شناختی در رفتار اطلاعاتی دانشجویان دو‌زبانۀ ترکمن - فارس است.

روش‌شناسی: در این تحقیق کیفی، داده‌ها با استفاده از مشاهده و مصاحبه با حدود ۵۰ نفر از دانشجویان ترکمن گردآوری شد. داده‌ها کدگذاری و موضوع‌های اصلی حاصل از ثبت مصاحبه‌ها و مشاهده‌ها استخراج شد.

یافته‌ها: بیشتر مشارکت‌کنندگان نوشتن و خواندن به زبان فارسی را بهتر انجام می‌دادند تا صحبت کردن به این زبان را. علت آن است که زبان‌آموزی این افراد رسمی بوده و در این شیوه، رسانه غالب، رسانه مکتوب است نه شفاهی. این ضعف سبب می‌شود که آنان در بیان شفاهی نیاز اطلاعاتی خود و مراحل اولیه جست‌وجوی اطلاعات، با مشکل مواجه شوند و نتوانند با کمک متخصصان و افراد مطلع تک‌زبان راهبردهای درست جست‌وجوی اطلاعات مورد نیازشان را تعیین کنند.

واژه‌های کلیدی: رفتار اطلاعاتی، زبان ترکمنی، زبان فارسی، موانع زبان‌شناختی.

مقدمه

اطلاعات و راه‌های کسب، پردازش و کاربرد آن در مسائل و مواجهه‌های مختلف زندگی، همواره از دغدغه‌های آدمی بوده است. در عصر حاضر، با شتاب گرفتن روند تولید و مصرف اطلاعات و به تبع پیچیدگی روزافزون زندگی اجتماعی و توسعه چشمگیر فناوری اطلاعات و ارتباطات، نیاز به اطلاعات و مهارت‌یابی در روش‌های مختلف کسب و استفاده از آن، ضرورت بیشتری یافته است. پژوهشگران بسیاری به دنبال کشف راه‌های مختلف تعامل انسان با اطلاعات و محیط اطلاعاتی هستند، تا این روند را تسهیل کنند و کارآیی افراد را در استفاده از اطلاعات ارتقا دهند. در عصر کنونی، اطلاعات و مفاهیم مرتبط با آن و نیز عوامل اثرگذاری بر روند کسب و پردازش آن، از جمله رفتار اطلاعاتی انسان، شایسته بررسی‌های ژرفی است (اسپینک و کول^۱، ۲۰۰۴).

بررسی استفاده‌کنندگان از اطلاعات و ویژگی‌های جسمی و روانی گوناگون آنان، یکی از مهم‌ترین حوزه‌های مطالعاتی علوم اطلاعات و ارتباطات محسوب می‌شود. هدف این حوزه مطالعاتی، ارتقای سطح خدمات اطلاعاتی ارائه شده به کاربران اطلاعات و بهینه‌سازی رفتار اطلاعاتی آنان در محیط اطلاعاتی است. رفتار اطلاعاتی کلیت رفتار آدمی در پیوند با منابع و مجاری مختلف اطلاعات و تعامل وی با اطلاعات است و مؤلفه‌هایی همچون نیاز به اطلاعات، جست‌وجوی اطلاعات و استفاده از اطلاعات را دربرمی‌گیرد (بیتز^۲، ۲۰۱۰؛ ویلسون^۳، ۲۰۰۰).

در بسیاری از جوامع، فرد ممکن است با زبانی غیر از زبان مادری^۴ خود تحت آموزش رسمی قرار گیرد؛ یعنی زبانی رسمی که از لحاظ نظام آوایی، واژگانی و دستوری با زبان مادری او تفاوت دارد. بنابراین، یکی از مسائلی که به نظر می‌رسد رفتار استفاده‌کنندگان از محیط‌های اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مسائل زبان‌شناختی و پدیده دو یا چند بزبانگی است.

در جهان کنونی، پدیده دوزبانگی امری عادی است و یافتن کشوری که در بین گویشوران آن دست کم دو زبان وجود نداشته باشد، تقریباً محال است. ایران هم با توجه به تنوع قومی و نژادی آن از این امر مستثنا نیست. همزیستی و باهم‌آیی زبان فارسی، به عنوان زبان رسمی و دیگر زبان‌های هم‌خانواده یا بیگانه با این زبان، به عنوان زبان مادری، آشکارا بر رفتار اجتماعی و ارتباطی افراد تأثیر می‌گذارد؛ به ویژه آنکه آموزش نامناسب و ناکافی زبان فارسی از یک سو، و نبود منابع اطلاعاتی کافی به زبان‌های مادری و مهارت کم افراد دو یا چند زبانه ایرانی در صحبت کردن، خواندن و نوشتن به زبان مادری از سوی دیگر، از عوامل بازدارنده در «رفتار اطلاعاتی مناسب» آنان در محیط‌های اطلاعاتی به زبان فارسی و دیگر زبان‌های مادری است. تعریف دوزبانگی چندان ساده نیست و با آنکه زبان‌شناسان در این زمینه تعریف‌های گوناگون ارائه کرده‌اند، به سهولت نمی‌توان یکی از آنها را تعریف جامع و کاملی دانست. مدرسی (۱۳۷۳):

(۱۲۸) دوزبانگی را «به کار بردن دو زبان به طور متناوب» تعریف کرده است. در واقع، یکی از حالت‌های دوزبانه شدن، دوزبانگی طبیعی است؛ در این حالت فرد از آغاز تولد یا در طول رشد خود، در خانواده یا جامعه‌ای دوزبانه زندگی می‌کند و بدون هیچ‌گونه آموزش رسمی، همزمان از دو زبان بهره‌مند می‌شود و در نتیجه، در هر دو زبان توانایی درک و کارکرد ارتباطی به دست می‌آورد. این شرط دوزبانه شدن اغلب به دوزبانگی «برابر» منجر می‌شود. در مقابل، آموزش رسمی زبان دوم یا زبان خارجی در سطح ملی نیز که به طور معمول با تأخیر و در دوران آموزش عمومی انجام می‌شود، به دوزبانگی «نا برابر» فرد می‌انجامد. آموزش رسمی موجب می‌شود عده‌ای خواسته یا ناخواسته در هر کشور با یک زبان دیگر آشنا و به اصطلاح دوزبانه شوند. فرد دوزبانه در این نوع دوزبانه شدن، از آغاز آموزش رسمی، با زبان دیگری که در کشور عمومیت یافته و در حکم زبان دوم است، آشنا می‌شود و آموزش می‌بیند (نیلی‌پور، ۱۳۷۱: ۱۳۸). نقش و کاربرد ارتباطی زبان دوم در این دوزبانگی ممکن است در ابتدا برای یادگیرنده ناچیز باشد؛ ولی با نقشی که فرد در جامعه می‌پذیرد و گسترش میزان تحصیلات وی شاید کاربرد آن وسیع و تخصصی شود و این زبان در زندگی اجتماعی او نقش اساسی ایفا کند.

از آنجا که اطلاعات جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان امروزی است و رفع نیازهای اطلاعاتی و اشراف بر راه‌های کسب اطلاعات در موفقیت فردی و اجتماعی آدمی ضرورت دارد، هر نوع مانعی، این مهارت ضروری و ارزنده را مختل می‌کند و کارکرد افراد را در انجام امور فردی، شغلی و اجتماعی کاهش می‌دهد. دانشجویان همواره برای انجام تکالیف درسی و پیشرفت تحصیلی به اطلاعات و منابع اطلاعاتی نیاز دارند و توانایی آنان در بازیابی اطلاعات مورد نیازشان، امری اساسی در موفقیت تحصیلی کنونی و شغلی آینده آنهاست. با این حال، آنان در رفع نیازهای اطلاعاتی خود و استفادهٔ بهینه از اطلاعات با مشکلاتی مواجه هستند که مشکلات زبانی از جمله آنهاست. تجربهٔ تدریس پژوهشگران در کلاس‌هایی که بیشتر آنها را دانشجویان دوزبانهٔ ترکمن - فارس تشکیل می‌دهند^۵ و اغلب آنان دوزبانگی نابرابر (زبان ترکمنی به عنوان زبان مادری و زبان فارسی به عنوان زبان رسمی و آموزشی) دارند، نشان می‌دهد که ناتوانی یا توانایی ناکافی این افراد در برقراری ارتباط با دیگر افرادی که یک‌زبانه‌اند و بیشتر به زبان فارسی صحبت می‌کنند، مشکلاتی را برای آنان در رفع نیازهای اطلاعاتی خود ایجاد کرده است. شناسایی این مشکلات و پیشنهاد راه‌حل‌های مناسب برای آنها، لازم و کار ارزنده‌ای است که رفتار اطلاعاتی این دانشجویان را ارتقا می‌دهد و در دید وسیع‌تری، زمینهٔ بررسی دیگر گروه‌های دانشجویان و حتی گویشوران دوزبانه و چندزبانهٔ مناطق مختلف کشور را از این نظر فراهم می‌کند.

هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش موانع زبان‌شناختی در رفتار اطلاعاتی دانشجویان دوزبانه‌ای است که زبان ترکمنی زبان مادری آنان است، در حالی که زبان رسمی و آموزشی آنان فارسی محسوب می‌شود. به مدد این بررسی می‌توان ضمن شناسایی موانع زبانی بر سر راه بیان نیاز اطلاعاتی، اطلاع‌جویی و استفاده از اطلاعات در دانشجویان ترکمن - فارس که دوزبانگی نابرابر دارند، برای رفع کوتاه‌مدت و بلندمدت این موانع چاره‌جویی کرد. این اهداف اصلی را می‌توان در قالب سه پرسش پژوهشی زیر تبیین کرد:

۱. دانشجویان دوزبانه‌ترکمن - فارس در بیان نیازهای اطلاعاتی خود به زبان فارسی چه مشکلات زبان‌شناختی دارند؟
۲. دانشجویان دوزبانه‌ترکمن - فارس در جست‌وجوی اطلاعات مورد نیازشان از منابع اطلاعاتی به زبان فارسی چه مشکلات زبان‌شناختی دارند؟
۳. دانشجویان دوزبانه‌ترکمن - فارس در استفاده از اطلاعات به زبان فارسی چه مشکلات زبان‌شناختی دارند؟

مرور متون

تحقیقات اندکی درباره‌ی تأثیر دو و چندزبانگی بر رفتار اطلاعاتی دو و چندزبانها انجام شده است (چونگ، ۲۰۰۸؛ کیگان و کونینگهام، ۲۰۰۵). این تحقیقات همگی ناظر بر رفتار اطلاعاتی در محیط غیرتعاملی اینترنت و با مشارکت کنندگانی دارای شرایط متفاوتی با مشارکت کنندگان این تحقیق بوده است. مشارکت کنندگان این تحقیقات هم به زبان‌های مورد مطالعه اشراف کامل و هم به منابع اطلاعاتی هر کدام از این زبان‌ها (چه زبان رسمی و چه زبان مادری) دسترسی داشته‌اند. تاجایی که محققان جست‌وجو کرده‌اند، تاکنون در ایران و جهان، در این عرصه و با مشارکت کنندگانی با شرایط خاص این مطالعه، تحقیق کیفی انجام نشده است. تحقیق حاضر فتح‌بابی در عرصه‌ی این دست پژوهش‌هاست.

روش پژوهش

در این پژوهش کیفی از روش قوم‌شناسی استفاده شده است. قوم‌شناسی به تصویر کشیدن و ثبت اطلاعات مربوط به افراد، باورها، فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های آنان است (ادیب‌حاج باقری، پرویزی و صلصالی، ۱۳۸۶). ابزار گردآوری داده‌های لازم، مشاهده مستقیم و مصاحبه‌های فردی

و گروهی با مشارکت کنندگان طی تحقیق بوده است. از افراد مورد بررسی خواسته شد تا تجربیات خود را در مقولهٔ بیان نیاز اطلاعاتی، جست‌وجوی اطلاعات و استفاده از آن به زبان فارسی، تبیین و مشکلات زبانی خود را در استفاده از اطلاعات تشریح کنند. در ضمن، رفتار اطلاعاتی آنان در محیط‌های کتابخانه و سایت اینترنتی دانشگاه پیوسته مشاهده می‌شد. مصاحبه‌ها و مشاهده‌ها با کمک سه تن از دانشجویان ترکمن دیگر انجام می‌شد که اهداف و جزئیات پژوهش برای آنان توضیح داده شده بود.

نمونه‌ای از دانشجویان بومی ترکمن شاغل به تحصیل در ترم‌های آخر رشتهٔ علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه پیام‌نور مرکز بندر ترکمن (استان گلستان) طی ترم‌های تحصیلی مختلف سال ۱۳۸۸ - ۱۳۹۰ انتخاب شدند. در این شهرستان، ترکمنی زبان مادری قریب به اتفاق اهالی است که به لهجه‌های شبیه به هم تکلم می‌شود. به اعتقاد ملایی (۱۳۹۱)، بیشتر افراد این شهر (جز بعضی کهنسالان) با زبان فارسی به‌طور کامل آشنایی دارند. در این شهرستان، زبان آذری نیز رواج دارد که عمدهٔ آذری‌زبانان آن مهاجرانی هستند که ابتدا به جزیرهٔ آشوراده و سپس به شهر ترکمن کوچیده‌اند. بنابراین، بیشتر این دانشجویان، دوزبانهٔ نابرابر (دوزبانگی از طریق آموزش رسمی) هستند و تعامل اجتماعی - زبانی به‌نسبت کمی با دیگر زبان‌ها دارند و در نتیجه نیاز کمتری به استفاده از زبان میانجی فارسی پیدا می‌کنند. از طرفی، دانشجویان مورد بررسی بنا به ماهیت رشتهٔ تحصیلی خود، بیشتر از دانشجویان دیگر با منابع اطلاعاتی سروکار دارند و رفتار اطلاعاتی بهینه از آنان بیشتر انتظار می‌رود و تکالیف درسی آنان اغلب مستلزم مراجعه به کتابخانه، سایت اینترنت و مراکز اطلاعاتی است. این نمونه نوعی نمونه‌گیری مبتنی بر هدف و نمونه‌گیری از افراد مهم است؛ چرا که این افراد به بهترین وجه می‌توانستند پدیدهٔ مورد بررسی محققان را ترسیم کنند.

با ذکر این نکته که حجم نمونه در تحقیقات کیفی، امری نسبی و قضاوتی است (ادیب حاج‌باقری، پرویزی و صلصالی، ۱۳۸۶)، به زعم محققان، مشاهدهٔ مستقیم و غیرمستقیم رفتار اطلاعاتی دانشجویانی که محققان در کلاس درس با آنان تعامل داشته‌اند و مصاحبه با برخی از این دانشجویان، به اندازهٔ لازم بوده است و حد اشباع مد نظر در پژوهش‌های کیفی را برآورده می‌کند. تعداد این دانشجویان طی چند سال بررسی حدود ۵۰ نفر (۲۷ زن و ۲۳ مرد) بوده است.

محققان کار مصاحبه را با چک‌لیست راهنمایی شروع می‌کردند که اغلب حاوی پرسش‌های ساختاری (ناظر بر دیدگاه‌ها و تجارب افراد در حین تعامل با محیط اطلاعاتی به زبان فارسی) بود. البته در کنار این سؤالات، از بحث گروهی هم برای درک بهتر تجارب افراد در رسیدن به ایده‌ها و مفاهیم مشترک مورد نظر استفاده شده است.

در مرحله مشاهده، مشاهده‌گران دانشجو شرکت کنندگان کاملی بودند که در روند کار شرکت فعالی داشتند و با دیگر مشارکت کنندگان هم‌نوا می‌شدند. یکی از محققان هم با روش شرکت کننده ناظر، روند کار مشارکت کنندگان را در صورت لزوم در عرصه کار یادداشت می‌کرد. هم‌زمان با کار گردآوری داده‌ها و پس از آن، محققان نتایج مصاحبه‌ها، مشاهده‌ها و یادداشت‌های میدانی را مرور و آنها را کدگذاری و مقوله‌های اصلی را از میان آنها استخراج کردند. مقوله‌های مشترک داده‌ها خوشه‌بندی شدند. سپس، این مقوله‌های مشترک تفسیر شدند و فرضیه‌های آزمایشی در ذهن محققان شکل گرفتند. این پیش‌بینی‌ها مدتی بعد در اختیار برخی شرکت کنندگان قرار گرفت و آنان همه آنها را با نظرات و اصلاحاتی تأیید کردند.

به زعم محققان، تلفیق هم‌زمان دو ابزار مشاهده و مصاحبه، تأیید شدن نسبی نتایج حاصل از پژوهش از سوی برخی مشارکت کنندگان و تعدد کافی افراد مشاهده‌گر و نیز ارائه نتایج به فردی متخصص زبان‌شناسی که بیرون از کار گروهی محققان بود، دال بر روایی این پژوهش است. درست مثل دیگر محققان روش‌های پژوهش کیفی، محققان این پژوهش نیز هیچ ادعایی در مورد پایایی این تحقیق ندارند؛ ولی در عین حال معتقدند که با تکرار این پژوهش در بستری یکسان، می‌توان به بیشتر نتایج آن دوباره دست یافت.

یافته‌ها

قلمرو جغرافیایی زبان ترکمنی در ایران بیشتر به مرزهای شمالی محدود شده و جز با زبان ترکمنی معیار (جمهوری ترکمنستان) و زبان فارسی با دیگر زبان‌ها تماس چندانی نداشته است. شیوه دوزبانگی و یادگیری ترکمن‌زبانان ایران، از طریق نظام آموزش و پرورش و آموزش عالی است. البته، در سال‌های اخیر به مدد توسعه رسانه‌های ارتباط جمعی، این افراد بیشتر در معرض زبان فارسی قرار گرفته‌اند و میزان آشنایی و تسلط زبانی آنان بیشتر شده است. میزان تسلط به یک زبان را می‌توان از یک بعد در قالب دو مهارت منفعل «خواندن» و «شنیدن»، به علاوه دو مهارت فعال «گفتن» و «نوشتن» سنجید؛ و از بعد دیگر در قالب «رسانه شفاهی» در مقابل «رسانه کتبی». به نظر می‌رسد مشارکت کنندگان مهارت‌های منفعل و قالب رسانه کتبی را در رفتار اطلاعاتی خود در اولویت قرار می‌دهند.

در همین زمینه، تعدادی از شرکت کنندگان اذعان داشتند که با وجود توانایی در نوشتن و خواندن به زبان فارسی، صحبت کردن با این زبان برایشان مشکل است. آنان تصور می‌کردند که حین صحبت به زبان فارسی راحت نیستند و نمی‌توانند کلمات فارسی را به درستی و با سرعت در ذهن خود بسازند و پردازش کنند. وقتی آنان نیاز به اطلاعاتی داشتند، ابتدا سعی می‌کردند این اطلاعات را از مجاری غیررسمی و هم‌زمان خود کسب کنند و کمتر به سراغ افراد مطلع و

فارسی‌زبانی می‌رفتند که ترکمنی نمی‌دانستند. اغلب آنان با این تصور که داشتن لهجه و ندانستن معادل فارسی برخی کلمات، مانع ابراز نیاز اطلاعات آنان است، بدون مشورت با افراد مشاور و مطلع فارسی‌زبانی که می‌توانستند در رفع نیاز اطلاعاتی به آنان کمک کنند، ترجیح می‌دادند خودشان نیاز اطلاعاتی خود را رفع و رجوع کنند.

شاهدی بر این مدعا، گفتهٔ یکی از دانشجویان در این رابطه است: «در نوشتن و خواندن مطالب فارسی چنان مشکلی ندارم. مشکل اصلی من این است که وقتی به زبان فارسی صحبت می‌کنم، انگار که کلمات به ذهنم نمی‌آیند و گاهی معادلی در ذهنم برای کلمات ترکمنی که می‌خواهم به فارسی بیان‌شان کنم، پیدا نمی‌کنم. می‌ترسم نتوانم ادامه دهم...». یکی از آنان نیز اذعان کرد: «وقتی به اطلاعاتی نیاز دارم، یا سعی می‌کنم به یک هم‌زبان خودم مراجعه کنم یا با حدس و گمان از منابع نوشتاری به اطلاعات مورد نیاز دست یابم». دیگری می‌گفت: «من به زبان ترکمنی فکر می‌کنم و به زبان فارسی صحبت می‌کنم. فاصلهٔ بین این فکر کردن و صحبت کردن گاهی آن قدر طولانی است که نمی‌توانم اوضاع را جمع و جور کنم». یکی از افراد مصاحبه‌شونده اظهار کرد: «با اینکه زبان فارسی را کاملاً می‌فهمم، نمی‌دانم که چرا صحبت کردن آن برایم بسیار سخت و استرس‌زاست. ترجیح می‌دهم اطلاعات مورد نیازم را برای انجام تکالیف درسی، خودم پیدا کنم». یکی دیگر می‌گفت: «اگر اطلاعات را پیدا کنم، استفاده از آن اطلاعات کار سختی نیست. چون خواندن و نوشتن به زبان فارسی برایم چندان مشکل نیست».

نتایج مشاهدهٔ مشارکت‌کنندگان هم‌این ناتوانایی و کناره‌گیری آنان را تأیید می‌کرد. مشارکت‌کنندگان در مراجعه به کتابخانه یا سایت اینترنتی دانشگاه کمتر به سراغ مسئولان کتابخانه و سایت می‌رفتند، تا قبل از جست‌وجوی اطلاعات مورد نیازشان، از آنان کمک و راهنمایی بخواهند. با اینکه در برخی موارد، به‌عمد تکالیف و پرسش‌هایی در کلاس طرح می‌شد که پاسخ به آنها مستلزم مراجعهٔ مشارکت‌کنندگان به کتابخانه و حتی مشاوره و راهنمایی مسئول کتابخانه بود، آنان ترجیح می‌دادند فقط در صورت نیاز مبرم به مسئول مربوط مراجعه کنند و چندان رغبتی به مصاحبه و گفت‌وگوی رودررو با وی نداشتند.

برخی مشارکت‌کنندگان در طول مصاحبه اظهار می‌کردند که چون در خانه و حتی گاهی در دورهٔ ابتدایی، معلمان به زبان ترکمنی تدریس می‌کردند، از دوران راهنمایی و دبیرستان و به‌ویژه از دوران دانشگاه، به صحبت کردن به زبان فارسی مجبور شده‌اند. بسیاری می‌گفتند که پدر و مادرشان نمی‌توانند فارسی صحبت کنند و معلمان آنها هم مطالب درسی را به زبان ترکمنی به آنان یاد می‌داده‌اند.

به نظر می‌رسد دانشجویان ترکمن در اظهار و شفاف‌سازی نیاز اطلاعاتی خود به زبان فارسی (که مستلزم تکلم و تعامل با این زبان است) مشکلات بیشتری دارند تا در جست‌وجوی اطلاعات از طریق کتابخانه، منابع مکتوب و اینترنت و نیز در استفاده از اطلاعات بازیابی شده از طریق جمع‌بندی و تلخیص مطالب. یک دلیلش این است که رفع نیاز اطلاعاتی بیشتر مستلزم تعامل، گفت‌وگو و تکلم به زبان فارسی است و جست‌وجو و استفاده از اطلاعات هم بیشتر در قالب خواندن و نوشتن عملی می‌شود؛ امری که با توجه به دوزبانگی نابرابر این مشارکت‌کنندگان طبیعی است. دانشجویی می‌گفت: «اگر راه و روش کسب اطلاعات را بدانم و منابع اطلاعاتی لازم را به دست آورم، استخراج مطالب و نوشتن تکالیف به زبان فارسی چندان مشکل نیست». دیگری اعتقاد داشت: «کار جست‌وجوی اطلاعات در پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع نوشتاری بسیار ساده‌تر از بیان نیاز اطلاعاتی به زبان فارسی به صورت رودررو است». این اظهارات یادآور غلبه مهارت‌های منفعل زبانی و توجه بیشتر به رسانه کتبی است.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج کدگذاری داده‌ها و یافتن موضوع‌های اصلی حاصل از ثبت مصاحبه‌ها و مشاهده‌ها نشان می‌دهد که مشارکت‌کنندگان در به کارگیری زبان فارسی با رسانه شفاهی یا به عبارت دیگر، مهارت فعال گفتار به زبان فارسی، مشکل بیشتری دارند؛ ضعف مذکور از یک سو از این واقعیت تأثیر می‌گیرد که فراگیری زبان فارسی در این افراد به صورت آموزش رسمی بوده است که در این شیوه، رسانه غالب، کتبی است و بر یادگیری مهارت‌های خواندن و نوشتن تأکید می‌شود. عدم الزام فراگیران دوزبانه به تکلم با زبان فارسی در دوران آموزش ابتدایی؛ با وجود ضرورت آن، بر قوت این تأثیر منفی می‌افزاید. از سوی دیگر، تسلط نداشتن والدین به زبان فارسی، و نبود امکانات لازم برای آموزش این زبان به آنان در دوران کودکی و نزد خانواده‌ها، علت دیگری برای مشکلات این افراد در برقراری ارتباط شفاهی مؤثر به زبان فارسی و عدم بسط دایره لغات مناسب فارسی در آنان محسوب می‌شود؛ چرا که توانایی تکلم به یک زبان و به کارگیری رسانه شفاهی، اغلب در دوران کودکی و قبل از سن بحرانی^۸ و در کانون خانواده برای برقراری ارتباط عاطفی صورت می‌گیرد.

یکی از نتایج تسلط ناکافی این گویشوران به زبان فارسی، این است که فرد دوزبانه مفاهیم فکری را ابتدا در قالب‌های زبان مادری می‌ریزد و سپس به زبان فارسی برمی‌گرداند. در واقع، فرد به علت در دست نداشتن ساخت‌های مناسب زبان مقصد (در اینجا زبان فارسی)، ناخودآگاه از ساخت‌های زبان مبدأ یا همان زبان مادری (در اینجا زبان ترکمنی) یاری می‌جوید. «[زبان آموز] بدون توجه به تطابق یا

عدم تطابق دو نظام [زبان مبدأ و زبان مقصد]، ارتباط ترجمانی بین ساخت‌ها و واژگان دو زبان برقرار می‌سازد» (ضیاء حسینی، ۱۳۸۸: ۹۸). در نتیجهٔ تداخل زبان مادری، ساخت‌های متفاوت آن به میان زبان یادگیرنده منتقل می‌شود و برخی ساخت‌های خطا تولید می‌شوند.

یکی دیگر از نتایج تسلط ناکافی به ساخت زبان فارسی و بسط دایرهٔ لغات مناسب آن، این است که فرد پس از مواجههٔ با رفتارهای منفی در قبال ساخت‌های نامناسب فارسی و خطاهای زبانی‌اش، حین برقراری ارتباط شفاهی به این زبان، به تدریج اعتماد به نفس خود در به کارگیری زبان فارسی و تعامل به این زبان را با دیگر افراد فارسی‌زبان از دست می‌دهد؛ در این زمینه رضایی و عیوضی (۱۳۹۱: ۱۲۱) معتقدند: «اگر زبان دوم مسیر طبیعی‌اش را طی نکند، به عدم توانایی ارتباط در کوتاه‌مدت و حس عدم اعتماد در بلندمدت منجر می‌شود». بروز خطاهای زبانی در ساخت‌های اجتماعی و تعاملات اجتماعی تأثیر منفی بیشتری بر این امر دارد.

این ضعف عمده سبب می‌شود که آنان در بیان شفاهی نیاز اطلاعاتی خود در مراحل اولیهٔ جست‌وجوی اطلاعات، با مشکل مواجه شوند و نتوانند قبل از انجام جست‌وجو، با کمک متخصصان و افراد مطلع تک‌زبانه راهبردهای درست جست‌وجوی اطلاعات مورد نیازشان را تعیین کنند. همین موجب ضعف عمدهٔ آنان در انجام درست تکالیف درسی اطلاعات محور بوده است و در آیندهٔ شغلی آنان نیز تأثیری منفی دارد. به نظر می‌رسد مشارکت کنندگان در خواندن و نوشتن به زبان فارسی، چندان مشکلی ندارند و می‌توانند اطلاعات مورد نیازشان را از مجاری اطلاعاتی مکتوب به دست آورند و از اطلاعات به دست آمده استفاده کنند. مشکل عمده در مرحلهٔ تبیین و رفع نیاز اطلاعاتی، به‌ویژه در مرحلهٔ روشن کردن این نیاز و اشراف بر منابع لازم برای رفع آن است. مهارت کم در تکلم به زبان فارسی، روند روشن کردن نیاز اطلاعاتی و راه‌های رفع این نیاز را مشکل می‌کند و این خود بر مراحل بعدی، یعنی جست‌وجو و استفاده از اطلاعات به صورت غیرمستقیم تأثیر می‌گذارد.

نظر به نبود تحقیقات کمی و کیفی دربارهٔ تأثیر دو و چندزبانگی بر رفتار اطلاعاتی، مطالعهٔ حاضر تنها نوعی مطالعهٔ اکتشافی اولیه است که باید در پرتو تحقیقات بعدی در جمعیت‌های دو و چندزبانه تقویت شود. تحقیقات انجام شده در این زمینه صرفاً، به رفتار اطلاعاتی افراد دوزبانه در محیط اینترنت پرداخته‌اند و مشارکت کنندگان این تحقیقات اغلب افراد دوزبانه‌ای بوده‌اند که به هر دو زبان اشراف داشتند و منابع اطلاعات کافی به هر دو زبان در اختیار آنان بوده است. در بررسی حاضر، وضعیت مشارکت کنندگان متفاوت بود و آنان به منابع اطلاعاتی به زبان مادری خود اشراف و دسترسی نداشتند. در عین حال، محیط اطلاعاتی رودررو، برخلاف محیط اینترنت، مستلزم صحبت

کردن و ارتباط چهره به چهره است تا فرد بتواند با کسب اطلاعات لازم از دیگران، نیاز خود را به‌طور رسمی تبیین کند. بررسی همین محیط تعاملی چهره به چهره نقطه تفاوت و تمایز این پژوهش با اندک پژوهش‌های انجام شده در محیط اینترنت است.

برای رفع این مشکل عمده زبانی، لازم است کودکان دوزبانه قبل از شروع آموزش رسمی، برای جبران تفاوت‌های زبانی زبان مادری خود با زبان رسمی، آموزش‌هایی در زمینه مفاهیم پایه و نیز نوع و کیفیت روابط در محیط مدرسه دریافت و دست‌اندرکاران آموزش و پرورش، امکان یادگیری زبان فارسی را برای دانش‌آموزان ترکمنی در سن مناسب و بیش از پیش فراهم کنند. اهمیت یادگیری زبان فارسی از دوران کودکی را هم باید به خانواده‌های ترکمن بیش از پیش گوشزد کرد.

رفتار اطلاعاتی آدمی از عوامل مختلفی چون جنسیت، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی و ... تأثیر می‌پذیرد. انجام مطالعاتی کمی - کیفی برای تبیین و تنویر این عوامل و تداخل احتمالی آنها با ویژگی‌های زبانی برای تحقیقات آتی توصیه می‌شود. بررسی رفتار اطلاعاتی افراد دوزبانه در اقوام و زبان‌های دیگر ایرانی هم عرصه پژوهشی دیگری است.

پی‌نوشت

1. Spink and Cole
2. Bates
3. Wilson

۴. زبان مادری اولین زبانی است که فرد در خانواده می‌آموزد و در خانواده و جمع دوستان به آن تکلم می‌کند، با آن رشد می‌یابد و عناصر فرهنگی و اجتماعی محیط خود را به واسطه آن درک می‌کند. این زبان در تعیین هویت فردی و اجتماعی وی نقش تعیین‌کننده‌ای دارد و فرد برای تفکر و تخیلات خویش از آن استفاده می‌کند.

۵. طبق آمار سال ۱۹۹۷، زبان ترکمنی با ۲،۰۰۰،۰۰۰ نفر گویشور، در نواحی مرزی جمهوری ترکمنستان، در استان گلستان (شهرستان‌های گنبد کاووس و بندر ترکمن)، خراسان رضوی (تربت جام) و خراسان شمالی رایج است. گویش‌های آن آناثولی، خاسارلی، نریم، نخورلی، چاودور، اساری، گکلان، سالیر، ساریق، تکه، و یُموت است. ترکمنی از خانواده زبان‌های آلتایی و از گروه زبان‌های ترکی جنوب غربی (اغوز) و زیرگروه زبان‌های اغوز شرقی است. ترکمن‌ها و گویندگان بیشتر این زبان‌ها به راحتی زبان یکدیگر را می‌فهمند. یک ترکمن

می‌تواند به راحتی لهجه‌های مختلف ترکی را فرابگیرد؛ اما به دلیل تلفظ‌های دشوار ترکی، یادگیری مکالمات ترکی در ترکیه دشوار است. ترکمنان ایران به خط عربی - فارسی می‌نویسند؛ اما در ترکمنستان، ترکی در گذشته با خط عربی - فارسی نوشته می‌شد که در سال ۱۹۲۹ خط لاتین و در سال ۱۹۳۸ خط سریلیک جای آن را گرفت. هرچند آنان در ۱۹۹۱ مجدداً به خط لاتین بازگشتند، هنوز هم خط سریلیک کاربرد گسترده‌ای بین آنان دارد (نقل در: ملایی، ۱۳۹۱).

6. Chung
7. Keegan and Cunningham
8. critical age

منابع

۱. ادیب حاج باقری، محسن، پرویزی، سرور، و صلصالی، مهوش (۱۳۸۶). روش‌های تحقیق کیفی، تهران، بشری.
۲. ضیاء حسینی، محمد (۱۳۸۸). مبانی زبان‌شناسی، تهران، رهنما.
۳. عیوضی، مژگان و رضایی، زینب (۱۳۹۱). پذیرش دو زبانه‌ها در جامعه، در: مجموعه مقالات همایش ملی دو زبانی، چالش‌ها و راهکارها، سازند، نوای دانش.
۴. مدرسی، یحیی (۱۳۷۳). درآمدی بر جامعه‌شناسی زبان، تهران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
۵. ملایی، سیف‌اله (۱۳۹۱). اطلس گویشی غرب استان گلستان، طرح پژوهشی دانشگاه پیام‌نور استان گلستان.
۶. نیلی‌پور، رضا (۱۳۷۱). توانایی‌های دو زبانه شدن در کودکان و بزرگسالان، در: مجموعه مقالات سمینار بررسی ابعاد دوزبانی. تهران.
7. Bates, M. J. (2010). Information behavior, In M. J. Bates and M. N. Maack (Eds.). *The Encyclopedia of Library and Information Science*, 3rd Ed. New York: CRC Press, (Vol. 3, pp. 2381-2391).
8. Chung, W. (2008). Web searching in a multilingual world. *Communications of the ACM*, 51 (5), 31-37.
9. Keegan, T. T. & Cunningham, S. j. (2005). Language preferences in a bi-language digital library. *Proceedings of fifth ACM/IEEE-CS Joint Conference on Digital Libraries*, New York, NY, ACM

10. Spink, A., & Cole, C. (2004). A human behaviour approach to the philosophy of information. *Library Trends*, 52 (3), 373-380.
11. Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Information Science*, 3 (2), 49-56.
12. Yong, W. Y. (2011). *Descriptive User Study of Bilingual Information Seekers Searching for Online Information to Complete Four Tasks*. PhD Thesis. University of Pittsburgh.