

# از رفتار اطلاع‌یابی تا رفتار دانش‌یابی

## واکاوی سیر تحول مفهومی و نظری

علی اکبری

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی

دانشگاه فردوسی مشهد

طاهره ریگی\*

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی

دانشگاه فردوسی مشهد

رحمت‌الله فتاحی

دکتری تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد

پذیرش: ۹۵/۱۲/۱۷

دریافت: ۹۵/۰۱/۲۵

فصلنامه علمی پژوهشی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
شاپا(چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱  
شاپا(الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱  
نمایه در SCOPUS، LISTA و ISC  
<http://jlist.irandoc.ac.ir>  
دوره XX | شماره X | صص XX-XX  
۱۳XX X

نوع مقاله: مروری

**چکیده:** انسان برای برطرف کردن نیازهای خود دائماً مشغول بروز رفتارهای گوناگون است. این رفتارها انواعی دارند و هرکدام موضوع بحث رشته‌های علمی مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت، هنر، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، و برخی زیرمجموعه‌های تخصصی آن‌ها است. رفتارهای اطلاعاتی و دانشی که ارکان اصلی فعالیت کاربر در تعامل با اطلاعات و دانش و همچنین نظام‌های بازیابی نشان می‌دهد، از جمله موضوع‌هایی است که در علم اطلاعات و دانش‌شناسی مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اهمیت این مفاهیم، در این جستار تلاش شده است تا با توجه به متون و پژوهش‌های علمی موجود و با رویکردی مروری-تحلیلی، مفاهیمی کلیدی همچون داده، اطلاعات، دانش، خرد، و هوش مورد بحث قرار گرفته، سپس پیش‌نیازهای شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی مطرح شده و در ادامه تعریفی از رفتار دانش‌یابی و تمایز آن با رفتار اطلاع‌یابی ارائه شود. بررسی‌های صورت گرفته نشان داد مفهوم رفتار دانش‌یابی، مفهومی مهم و بسیار گسترده است، به همین دلیل می‌توان انتظار داشت که عرصه نوینی در ادبیات و پژوهش‌های حوزه‌های گوناگون به‌ویژه علم اطلاعات و دانش‌شناسی باز کند. به نظر می‌رسد که تلاش در زمینه تدوین و ضابطه‌مند کردن

به این مقاله به شکل زیر استناد کنید:

دورن متن:

(اکبری، ریگی و فتاحی، زودآیند)

در فهرست منابع:

اکبری، علی، ریگی، طاهره، فتاحی،

رحمت‌الله زودآیند. از رفتار اطلاع‌یابی تا رفتار

دانش‌یابی: واکاوی سیر تحول مفهومی و نظری.

پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات.

<http://jipm.irandoc.ac.ir> (دسترسی در

روز/ماه/سال)

چارچوب‌ها در این عرصه بسیار ضروری باشد.

**کلیدواژه‌ها:** داده، اطلاعات، دانش، خرد، رفتار اطلاع‌یابی، رفتار دانش‌یابی، هوش.

\*پدیدآور رابط [rigi66t@gmail.com](mailto:rigi66t@gmail.com)

## ۱. مقدمه

انسان به واسطه انسان بودنش نیازهایی دارد. این نیازها، از پایین‌ترین سطح که نیازهای فیزیولوژیکی است تا متعالی‌ترین سطح که نیاز به خودشکوفایی او را تشکیل می‌دهند<sup>۱</sup>، باعث رها شدن انرژی شده و نیرویی ایجاد می‌کند که برای هدفی خاص، رفتار ویژه‌ای را شکل می‌دهد. رفتارهای اطلاع‌یابی و دانش‌یابی<sup>۲</sup> نیز از جمله این رفتارهایند که برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی و دانشی بروز می‌کنند. ویلسون (۲۰۰۰) رفتار اطلاع‌یابی را جست‌وجوی هدفمند برای یافتن اطلاعات موردنیاز می‌داند. بیتس (۲۰۰۲) رفتار دانش‌یابی را جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از اینکه جست‌وجوی یک فرد، فعال یا غیرفعال و مستقیم یا غیرمستقیم باشد می‌داند.

پژوهش‌های زیادی که در سال‌های اخیر درباره رفتارهای اطلاع‌یابی کاربران صورت گرفته نشان از اهمیت و جایگاه این حوزه در پژوهش‌های علم اطلاعات و دانش‌شناسی دارد. همان‌گونه که در بخش‌های بعدی این نوشته مطرح خواهد شد، در چند سال اخیر با تغییر پارادایم صورت گرفته و توسعه ابزارهای هوشمند در بازیابی اطلاعات میل و درخواست کاربران به دریافت دانش در مقایسه با اطلاعات رشد زیادی را داشته است. سه دهه قبل جان نایسبیت<sup>۳</sup> (۱۹۸۰) بیان کرد که «ما در حال غرق شدن در اطلاعات هستیم، درحالی که شدیداً تشنه دانش می‌باشیم». او همچنین بر این باور است که زمانی که شرایط آماده باشد، به‌عنوان مثال، از طریق سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته که هوشمندانه می‌توانند اطلاعات را پالایش کنند، ما سهل‌تر قادر به تبدیل اطلاعات به دانش خواهیم بود (Quoted in Fattahi and Afshar, 2006).

<sup>۱</sup> از نظر مزلو نیازهای انسان در پنج سطح نیازهای فیزیولوژیکی، نیاز به ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیاز به احترام، و نیاز به خودشکوفایی قرار می‌گیرند.

<sup>۲</sup> Knowledge seeking behavior

3. Naisbitt

حجم زیاد اطلاعات موجود در زمینه‌های مختلف و تخصص‌گرایی حاصله در چند سال اخیر نیز باعث شده تا کاربران به دریافت هرگونه اطلاعاتی که بازایی می‌کنند اکتفا ننمایند و در نتیجه، راضی و خشنود نباشند. مفهوم دانش به‌عنوان یک رویکرد نو در بسیاری از عرصه‌های علمی و حرفه‌ای مورد توجه بسیار قرار گرفته است و این واژه اکنون جای خود را در گفتمان‌های عملی باز کرده است. اصطلاحاتی مانند سازماندهی دانش، مدیریت دانش، رفتار دانش‌یابی، نظام‌های دانشی در چند سال اخیر بسیار پر کاربرد گشته‌اند. در مقایسه با رفتار اطلاع‌یابی، مفهوم رفتار دانش‌یابی در دهه‌های اخیر مورد توجه حوزه‌های مختلف موضوعی به‌ویژه علم اطلاعات، مدیریت دانش و رشته‌های پزشکی مانند پزشکی و پرستاری قرار گرفته است.

رفتار دانش‌یابی یکی از رویکردهای اصلی فعالیت کاربران در قلمرو علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. برای رسیدن به هدف مطلوب، طراحان نظام‌های اطلاعاتی باید به بررسی رفتار کاربر با نظام پردازند و رابطه بین این دو را طوری برقرار کنند که کاربر با کمترین تلاش بیشترین بهینگی را از نظام دریافت کند. برپایه بسیاری از پژوهش‌ها، از گذشته تاکنون، از جمله پژوهش‌های بیتس و کیونگ کیم، پژوهشگران علم اطلاعات و دانش‌شناسی باید به شکاف‌های عمیق پژوهشی که در این حوزه موضوعی وجود دارد توجه کرده و رفتار کاربران، از مبتدی تا متخصص، را مورد واکاوی قرار دهند ( Bates, 2002 & Kyung Kim, 2009).

رفتارهای دانش‌یابی را نمی‌توان در تقابل با رفتارهای اطلاع‌یابی مطالعه نمود، بلکه لازم است این رفتار را در مقایسه با رفتار اطلاع‌یابی مورد کنکاش قرار داد. دانش حاصل پردازش اطلاعات در ذهن است و شکل‌گیری آن در یک فرایند انجام می‌گیرد. از آنجاکه دانش، خود حاصل تعاطی ذهن و محیط (و از جمله مواد و منابع اطلاعاتی) است، پرداختن به جنبه‌های دانشی مقولات، واریسی اطلاعاتی موضوع را نیز در کنه خود دارد؛ چراکه یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های دانش‌افزایی و تغییر الگو و ساخت دانش ضمنی افراد از قبل تعامل انسان با اطلاعات حاصل می‌شود (ریسمان‌باف، ۱۳۹۳). توجه به این نکته ضروری به نظر می‌رسد که علیرغم اینکه نیاز دانشی می‌تواند نیاز اطلاعاتی نیز باشد اما فرایند معکوس آن همیشه مصداق نمی‌یابد. همچنین همیشه نیاز اطلاعاتی برگرفته از یک شکاف دانشی نیست.

پژوهشگران حوزه‌های مختلف موضوعی تعاریف متفاوتی از مفاهیم داده، اطلاعات، دانش، خرد، و هوش ارائه کرده‌اند. به دلیل نقش مهم این مفاهیم در تعریف و تبیین رفتار دانش‌یابی، در مقاله حاضر ابتدا گذری اجمالی بر این مفاهیم داشته سپس به بررسی پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی پرداخته و در

ادامه تعریف‌های موجود از رفتار دانش‌یابی و تمایز میان آن با رفتار اطلاع‌یابی ارائه خواهد شد. گرچه نمی‌توان مرز مشخصی بین این دو قائل شد اما حداقل می‌توان گستره تقریبی آن‌ها را با استفاده از تعاریف موجود مشخص کرد تا بهتر بتوان سیر حرکت از رفتارهای اطلاع‌یابی به دانش‌یابی را ترسیم کرد.

## ۲. گذری بر مفهوم داده، اطلاعات، دانش، و خرد

همانگونه که پیشتر اشاره شد، از مفاهیم داده، اطلاعات، دانش، خرد، و هوش تعاریف مختلفی ارائه شده است. صاحب‌نظران هر یک از منظرهای متفاوت به فرایند تعامل و تبادل آن‌ها نگریده‌اند. این مفاهیم به دلیل نبود تعریفی واحد و نیز به خاطر انتزاعی بودنشان مفاهیمی هستند که از طرف اندیشمندان چون ویلسون (۲۰۰۰) دردسرساز معرفی شده‌اند. پیش از ارائه تعریف‌های هر یک از این مفاهیم، باید اشاره کرد که معنای هر مفهوم می‌تواند از دیدگاه هر فرد متفاوت باشد و حتی یک فرد واحد، برداشت متفاوتی از یک مفهوم واحد (داده، اطلاعات، یا دانش) در طول زمان داشته باشد.

**داده:** زینس<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) کاربرد بجا و نابجای اصطلاح «داده» را تا حدودی ناشی از جهل زبانی می‌داند. به عقیده او بسیاری از کسانی که این اصطلاح را به کار می‌برند نمی‌دانند که داده (data) در اصل از کلمه‌ای لاتین (dare) به معنای «دادن» (to give) گرفته شده است. لذا داده عبارت است از چیزهایی مانند اعداد، کلمات، عبارات، پیشینه‌ها، مفروضات و ... که به تحلیلگر، پژوهشگر یا هر کسی که در پی حل مسئله‌ای است، ارائه می‌شود (نقل شده در ریسمانباف و فتاحی، ۱۳۹۵). استنباط کلی آن است که داده حقایق خام یا بی‌معنی است. چنانچه این حقایق خام به صورت نماد (نشان یا علامتی که واقعیتهای را مجسم می‌کند) نوشته شوند به داده تبدیل می‌شوند. داده‌ها در لحظه اول سازمان نیافته، بی‌معنی، یا نامربوط به نظر می‌رسند. داده‌ها را از دنیای خارج به واسطه ادراک به دست می‌آوریم. داده‌ها بایستی دست‌کاری شوند تا به اطلاعات تبدیل شوند. (داورپناه و آرمیده، ۱۳۹۱).

**اطلاعات:** اطلاعات، داده‌هایی پردازش شده، فهم‌پذیر و قابل استفاده برای یک نیاز خاص است که در یک موقعیت، بستر یا زمینه خاص برای فرد یا افرادی معنا پیدا می‌کند. اطلاعات در پاسخ به پرسش‌هایی چون «چه چیزی، چه کسی، چه جایی، چه زمانی» به کار می‌آید (ریسمانباف و فتاحی، ۱۳۹۵). اطلاعات توان کاهش نااطمینانی درباره یک مسئله یا وضعیت را دارد. اطلاعات نمایش شکلی، وضعیتی، یا مفهومی از

1. Zins

یک پدیده تجربی است که توان بالقوه جهت تغییر، عمل، قصد، یا توقعات یک موجودیت را دارد. اطلاعات حاصل تفسیر داده‌ها و امری تعاملی و نتیجه‌کنش متقابل است. پیتر دراکر<sup>۱</sup> داشتن ارتباط و هدف را ویژگی اطلاعات می‌داند. داوِنپورت<sup>۲</sup> معتقد است که با دادن ارزش به داده‌ها در واقع آن‌ها را به اطلاعات تبدیل می‌کنیم. جس شرا<sup>۳</sup> بر این نظر است که اطلاعات همواره از طریق حواس دریافت می‌شود و درونداد دانش است (نقل در داوِرپناه و آرمیده، ۱۳۹۱).

**دانش:** ریسمانباف و فتاحی (۱۳۹۵) بیان می‌دارند که دانش در مقایسه با داده و اطلاعات، مقوله‌ای است که دارای سطح شناختی بالاتری است. دانش مجموعه آگاهی‌هایی است که فرد می‌تواند از اطلاعات کسب‌شده درک و جذب کند، با داشته‌ها و چارچوب‌های شناختی خود ترکیب نماید و از آن برای تصمیم‌گیری استفاده کند. دانش در پاسخ به «چگونگی و چرایی» به کار می‌آید. بر پایه همین دانش است که فرد می‌تواند با دیگران و محیط زندگی ارتباط برقرار کرده و تصمیم‌گیری و اقدام کند (ریسمانباف و فتاحی، ۱۳۹۵). بولینگر<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) دانش را تلفیقی از تفکر با اطلاعات می‌داند؛ در واقع وی دانش را تفسیری فردی از اطلاعات و درک الگوها بر پایه تجربیات، مهارت‌ها و توانمندی‌های شخصی می‌داند. به‌طور کلی دانش با استراتژی، عمل، روش، و رویکرد ارتباط دارد و به «چگونگی‌ها» پاسخ می‌گوید (داوِرپناه و آرمیده، ۱۳۹۱). برای درک کلی از مفهوم دانش می‌توان گفت که دانش ترکیبی سازمان‌یافته از اطلاعات در یک چارچوب یا بافت معنادار است که بر پایه مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها و عملیات آموخته‌شده، برونی‌سازی شده و در ذهن فرد به شکلی هدفمند ذخیره‌شده است (کفاشان و فتاحی، ۱۳۹۰).

**خرد:** این مفهوم متعالی (در مقایسه با مفاهیم پیش‌گفته) بیانگر اصول، شناخت حقایق، و نمونه‌های آرمانی می‌باشد (پاسخ به چرایی‌ها). وقتی اصول اساسی پاسخگو برای الگوهای ترسیم دانش، درک شود خرد به وجود می‌آید. خرد بیش از دانش به خلق و ایجاد زمینه خود توجه دارد (داوِرپناه و آرمیده، ۱۳۹۱). خرد در ذات خود مبتنی بر دانشی متعالی است که توأم با شناخت کامل و با درنظر گرفتن شرایط تاریخی به تدریج در ذهن فرد شکل می‌گیرد.

۳. تمایز میان داده، اطلاعات، دانش، و خرد

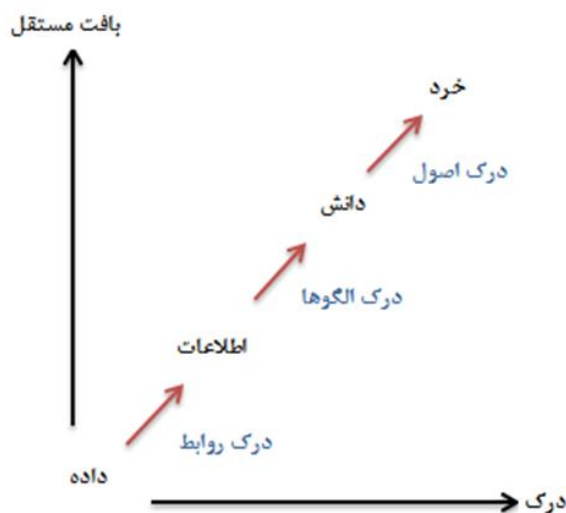
1 Peter Dracker

2 Davenport

3 Jess Shera

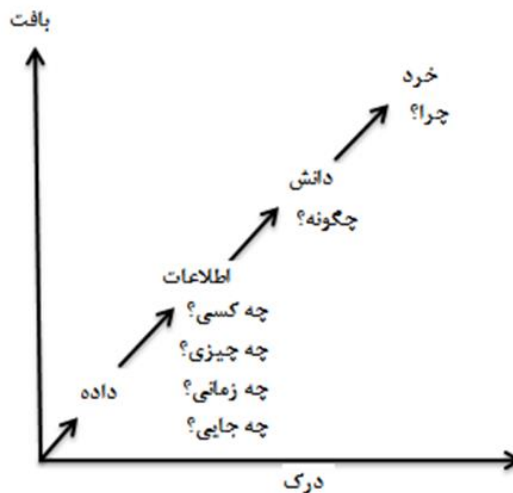
4 Bolinger

داده، به خودی خود، عنصری بی‌معنا در زمان و مکان است. داده رویدادی خارج از زمینه است به همین دلیل فاقد ارتباط معنادار با چیزهای دیگر است. اطلاعات، درک روابط بین پاره داده‌ها یا بین داده‌ها و اطلاعات است. داده زمانی اطلاعات می‌شود که به طریقی معنا یافته و دارای ارزش افزوده شود. اطلاعات نسبتاً ایستا است و در طی زمان ثابت می‌ماند. همان‌گونه که در دو شکل زیر قابل فهم است، ماورای روابط، الگو وجود دارد که بیانگر روابط منطقی و منسجم و گسترش یافته است. وقتی شخص الگوها و دلالت‌های آن را تشخیص داد، دانش به وجود می‌آید. درک الگو (دانش) منجر به توانایی پیش‌بینی می‌شود و بندرت در طی زمان ثابت و پایدار می‌ماند. وقتی اصول اساسی پاسخگو برای الگوهای ترسیم دانش، درک شود خرد به وجود می‌آید. خرد بیش از دانش به خلق و ایجاد زمینه خود توجه دارد. این توالی پیوستاری سلسله مراتبی را به وجود می‌آورد. این مفاهیم اگرچه مجزا هستند اما مرتبه‌ای از یک سلسله مراتب هستند (داورپناه و آرمیده، ۱۳۹۱). در تصاویر زیر این سلسله مراتب به همراه روابط بین آن‌ها نشان داده شده است.



شکل ۱. تمایز داده، اطلاعات، دانش، و خرد (برگرفته از بلینگر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۴)

<sup>۱</sup>.Bellinger



شکل ۲. تمایز داده، اطلاعات، دانش، و خرد (برگرفته از سیمونز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱)

ریسمان‌باف و فتاحی (۱۳۹۵) به نقل از گرین<sup>۲</sup> (۱۹۹۶) بیان می‌دارند درحالی‌که مرز بین اطلاعات و دانش هیچ‌گاه روشن نیست، این دو تفاوت‌هایی دارند. بیشتر اشاره شد که دانش اصطلاحی جامع‌تر شامل دانستن «چگونگی و چرایی» مفاهیم، دیدگاه‌ها، و انتظارات است، درحالی‌که اطلاعات، دانستن «چیستی» است. ما دانش را برای تفسیر اطلاعات، استدلال و تصمیم‌گیری‌های بهتر به کار می‌بریم. دانش معمولاً در یک موقعیت ایجاد می‌شود. چنین مفهومی این واقعیت را تصریح می‌کند که مردم تمایل به دسترسی به دانش دارند، زیرا دانش به آن‌ها در فهم بهتر، یادگیری عمیق‌تر و تصمیم‌گیری عقلانی‌تر کمک می‌کند. از این رو می‌توان گفت که دانش «اطلاعاتی است که با رویکردی شناختی به چارچوب مفهومی دیگری تبدیل شده و بنابراین، برای کاربردهای دیگر، قابل پردازش و قابل استفاده می‌باشد.»

با توجه به تعاریف داده، اطلاعات، دانش، و خرد شاید بتوان هوش را کلید این تبدیلات در درون ذهن انسان دانست. برخی به نادرست هوش را هم جزئی از پیوستار داده، اطلاعات، دانش، و خرد فرض کرده‌اند اما در اصل این چنین به نظر نمی‌رسد، بلکه شاید بتوان هوش را به عنوان عاملی دانست که قابلیت تبدیل این پیوستار به همدیگر را به ما اعطا می‌کند. بدین منظور در ادامه تعریفی اجمالی از هوش ارائه می‌شود.

<sup>۱</sup> Simmons.  
<sup>۲</sup> Green

#### ۴. هوش

به باور پاشاشریفی (۱۳۸۲) اصطلاح هوش فقط واژه‌ای است که به فرایندهای ذهنی فرضی یا مجموعه رفتارهای هوشمندانه اطلاق می‌شود و نظریه‌های هوش در عمل نظریه‌های مربوط به رفتار هوشمندانه است. چنین رفتاری شامل توانایی‌های مختلف و دیگر متغیرهای شخصیتی است که از فردی به فرد دیگر تفاوت می‌کند. او همچنین این نکته را بیان می‌کند که هوش یک برجسب کلی برای گروهی از فرایندهاست که از رفتارها و پاسخ‌های آشکار افراد استنباط می‌شود. چنانچه توالی تبدیل پیوستار داده، اطلاعات، دانش، و خرد را در موجودات زنده‌ای مانند گل آفتاب‌گردان، کبوتر، و میمون در نظر بگیریم بهتر می‌توان درک کرد که هر کدام از این موجودات با توجه به قابلیت هوشمندی خود، توانایی حرکت و تبدیل فقط بخشی از این پیوستار را دارند درحالی‌که انسان تنها موجودی است که قابلیت حرکت تا انتهای این پیوستار را داراست. اتکینسون و همکارانش در کتاب زمینه روانشناسی هیلگارد (۱۳۸۵) تعریف‌های گوناگونی از هوش ارائه داده‌اند: بینه<sup>۱</sup> و وکسلر<sup>۲</sup> هوش را نوعی استعداد استدلال می‌دانند. گاردنر<sup>۳</sup> هوش را توانایی حل مسئله یا آفرینش‌های ارزشمند نزد جامعه می‌داند. اشترنبرگ<sup>۴</sup> با توجه به نظریه سه وجهی خود بر این باور است که نظریه‌های قبلی نه نادرست بلکه ناقص هستند؛ و سوسی<sup>۵</sup> در نظریه زیست‌شناختی خود نقش حساس دانش و اطلاعات در هوش را بیان می‌کند.

به این نکته باید اشاره نمود که برخی اندیشمندان (زینس، ۲۰۰۶، فتاحی، ۲۰۱۰، گایسلر، ۱۳۹۳) به مفهوم پیوستگی و ساختار سلسله مراتبی داده، اطلاعات و دانش انتقاد وارد کرده و بر این باورند که هرچند میان آن‌ها، انسجام وجود دارد اما این انسجام به شکل سلسله مراتبی نیست. به هر شکل، در این مقاله، ساختار سلسله مراتبی موردنظر است. پس از گذری بر پیوستار داده تا خرد برای رسیدن به مفهوم رفتار دانشی لازم است تا رفتار به‌طور کلی و رفتار اطلاعاتی به‌طور خاص را تعریف کرده و مروری کوتاه بر پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی تبیین شود.

#### ۵. رفتار

---

1. Binet  
2. Wechsler  
3. Gardner  
4. Sternberg  
5. Ceci



ریس (۱۹۷۸) رفتار را عملی می‌داند که از فرد سر می‌زند یا سخنی که بر زبان می‌آورد. رفتار هم شامل حرکات بیرونی مانند حرکت سر و دست، سخن گفتن، و نوشتن همچنین شامل حرکات درونی مانند ضربان قلب و تفکر می‌شود (سیف، ۱۳۷۳ نقل در حسینی، ۱۳۹۱). شریعتمداری (۱۳۷۰) رفتار را واکنشی می‌داند که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سر می‌زند. این رفتار در انسان پیچیده‌تر از سایر موجودات است. رفتار، موضوع کار روانشناسان است. در حال حاضر می‌بینیم که روانشناسان از لحاظ کاربرد واژه رفتار به دو گروه تقسیم می‌شوند. بعضی ترجیح می‌دهند معنای آن را به کارکردهای قابل مشاهده محدود کنند و بعضی هم اصرار دارند که رخدادهای نا آشکار را نیز در آن پوشش دهند.

برای پی بردن به مفهوم رفتار دانش‌یابی، بی‌مناسبت نیست که ابتدا رفتار اطلاعاتی را از دید برخی اندیشمندان باز کنیم. ویلسون در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی رفتارهای وابسته به اطلاعات را به چهار دسته تقسیم می‌کند که گاه به اشتباه بجای یکدیگر به کار برده می‌شوند و البته هر یک با دیگری متفاوت است. در ادامه، برای رسیدن به درک روشنی از این تفاوت‌ها هر کدام از چهار مفهوم رفتار اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌جویی، رفتار اطلاع‌یابی، و رفتار استفاده از اطلاعات تعریف شده و سپس به تعریف رفتار دانش‌یابی پرداخته خواهد شد.

#### ۶. رفتارهای اطلاعاتی و دانشی

در علم اطلاعات و دانش‌شناسی رفتار از موضوعاتی است که پژوهشگران مختلفی در کشور و خارج از کشور (Wilson, 2000, Bates, 2002, Belkin, 1990, Krikelas, 1983, Foster, 2004) داورپناه، ۱۳۸۶؛ ۱۳۸۸، ریسمانباف، ۱۳۹۳، حسینی، ۱۳۹۱) درباره آن به مطالعه و پژوهش پرداخته‌اند. رفتار اطلاعاتی مجموعه فعالیت‌هایی است که یک فرد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود انجام می‌دهد. به باور ویلسون (۲۰۰۰)، چهار سطح رفتار شامل رفتار اطلاعاتی، رفتار اطلاع‌جویی، رفتار اطلاع‌یابی، و رفتار استفاده از اطلاعات مطرح است. رفتار اطلاعاتی، اصطلاحی است که هر تعاملی بین انسان با اطلاعات را در برمی‌گیرد (Bates, 2010). رفتار اطلاع‌جویی، یکی از ابعاد بنیادین رفتار انسانی است که می‌تواند گستره وسیعی از فعالیت‌های انسانی باشد هدف آن یافتن راه‌حلی برای گردآوردن اطلاعات است. این رفتار می‌تواند در جهان‌بینی‌ای که خواهان پیشرفت نظام‌های اطلاعاتی و ابزارهای بازیابی جهت کمک به افراد برای حل مشکلات و انتخاب‌های منطقی است، راهی برای کشف چگونگی دستیابی و استفاده از اطلاعات باشد (داورپناه و همکاران، ۱۳۸۸).

ویلسون (۲۰۰۰) و همچنین دیگر پژوهشگران رفتار اطلاع‌یابی را جست‌وجوی هدفمند، برای یافتن اطلاعات موردنیاز می‌دانند. رفتار اطلاع‌یابی بعد از درک وجود نیاز، بروز می‌کند و به هر فعالیت انجام شده توسط یک فرد به‌منظور یافتن اطلاعات برای رفع نیاز اطلاعاتی اطلاق می‌شود. هیچ رفتاری را فرد انجام نمی‌دهد که یک انگیزه یا نیاز، محرک آن نباشد (نقل در داورپناه و همکاران، ۱۳۸۸). در واقع به مجموعه فعالیت‌هایی که یک فرد برای رفع نیاز اطلاعاتی خود بعد از شناسایی وجود ابهام اطلاعاتی در خود انجام می‌دهد رفتار اطلاع‌یابی می‌گویند که شامل اهداف جست‌وجوی اطلاعات، روش جست‌وجو، ابزار جست‌وجو، نوع اطلاعات مورد جست‌وجو، مشکلات جست‌وجو و عوامل مؤثر بر آن می‌شود (چاودوری، ۱۳۷۹ نقل در یمین فیروز و داورپناه، ۱۳۸۴). این رفتار می‌تواند در انسان‌های مختلف دارای سطوح و عمق مختلفی باشد. بنابراین استفاده‌کنندگان بانک‌های اطلاعاتی و منابع الکترونیکی به خاطر تفاوت سطح آگاهی و سواد اطلاعاتی همیشه در امر کاوش، با مشکلات عدیده‌ای روبرو هستند (اشکنی پور، ۱۳۷۷) که می‌تواند برخاسته از همین تفاوت در سطح آگاهی آن‌ها باشد.

بیتس (۲۰۰۲) رفتار دانش‌یابی را جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش و آگاهی از اینکه جست‌وجوی یک فرد، فعال یا غیرفعال، و مستقیم یا غیرمستقیم است، می‌داند. برای درک بهتر تمایز میان رفتار اطلاع‌یابی و رفتار دانش‌یابی بهتر است به تمایز میان اطلاعات و دانش و نقش هوشمندی در این فرایند نیز توجه شود. چنانچه یک مدل ساده انتقال اطلاعات را در نظر بگیریم، این مدل از چهار بخش فرستنده، گیرنده، پیام و کانال ارتباطی تشکیل شده است. برای شکل‌گیری یک رفتار دانشی، عامل هوشمندی باید در هر چهار بخش این مدل ارتباطی وجود داشته باشد. با توجه به مدل‌های انتقال و کسب اطلاعات، این پیش‌نیازها را به چهار گروه وجود شکاف دانشی، وجود کانال‌های ارتباطی مناسب، وجود پایگاه دانشی، و پیامی که تلفیقی از تفکر با اطلاعات باشد تقسیم کرده و در ادامه برای هر یک توضیحاتی ارائه خواهد شد.

#### ۷. پیش‌نیازهای شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی

عوامل درونی و برونی زیادی بر رفتار افراد تأثیرگذار هستند و این عوامل را می‌توان بر اساس مدل ارتباطی مختلفی در قالب‌های پیش‌نیازهایی برای شکل‌گیری رفتار دانشی تعریف کرد. مدل‌های ارتباطی معمولاً بازنمود تصویری یا چکیده یک نظریه هستند. هر مدل، با برجسته‌سازی حوزه‌های خاص مورد توجه‌اش و پدیدار ساختن چیزی از چشم‌اندازی خاص، نقش خاص خود را ایفا می‌کند (گیل، ۱۳۸۴). یکی از مدل‌های ارتباطی که با تأثیر از نظریه محرک پاسخ و فرایند یادگیری و تفسیر در روانشناسی به فراگرد

ارتباطات انسانی می‌پردازد، مدلی است که دیوید برلو<sup>۱</sup> در سال ۱۹۶۰ طراحی کرد.<sup>۲</sup> مدل برلو حاوی چهار عنصر «منبع»، «پیام»، «کانال» و «گیرنده» است. «منبع» و «گیرنده» (به عنوان عناصر پویا و زنده)، هر کدام دارای مهارت‌های ارتباطی، نگرش، دانش، فرهنگ و سیستم‌های اجتماعی هستند. «پیام»، به رمز، محتوا، نحوه ارائه، عناصر و ساخت تقسیم می‌شود. «کانال» نیز شامل دیدن، شنیدن، لمس کردن، بوییدن و چشیدن است (محسنیان راد، ۱۳۸۴). در ادامه به صورت اجمالی برای هر یک توضیحاتی ارائه شده است.<sup>۳</sup>

#### ۱-۷. نیاز دانشی، شکاف دانشی

اغلب مدل‌های اطلاع‌یابی، شروع چرخه اطلاعاتی را از نیاز اطلاعاتی کاربر می‌دانند و برخی از آن‌ها مفهوم نیاز اطلاعاتی را به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به مفهوم دانش گره زده‌اند (بورگمن، ۲۰۰۰). بلکین (۱۹۸۰)، واینگارت<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، دروین (۱۹۹۹)، ویلسون (۱۹۹۹)، موریسون (۲۰۰۲)، کیس (۲۰۰۲)، و رابین (۲۰۱۰). در عین حال، نباید این نکته را نادیده گرفت که شکاف دانشی می‌تواند از نیاز اطلاعاتی نشأت بگیرد ولی لازمه نیاز اطلاعاتی صرفاً وجود شکاف دانشی نیست. برای اینکه فرد یک شکاف دانشی داشته باشد مستلزم آن است که نسبت به موضوع و مطلب مدنظر، تاندازه‌ای آگاهی و دانش پیشین داشته باشد تا بداند که در عین حال، دانش او همچنان کاستی‌هایی دارد. نکته‌ای که برای شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی باید در اینجا به آن توجه شود این است که وجود یک شکاف دانشی برای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی کاملاً ضروری و لازم است. البته از آنجایی که این مفاهیم مفاهیمی انتزاعی هستند امکان دارد از فردی به فرد دیگر متفاوت باشند و کشیدن خط تمایزی بین آن‌ها چندان کار آسانی نیست. در ادامه مثالی برای روشن شدن بحث آورده شده است تا بتوان درک بهتری از این مطلب داشت.

<sup>۱</sup>. Berlo

<sup>۲</sup>. به اعتقاد برلو فرد همواره هم گیرنده است و هم منبع در نتیجه یادگیری مشتمل بر فرایند تفسیر محرک پاسخ و عمل بر مبنای پیامدهای پاسخ است. به اعتقاد وی تکرار و تواتر ممکن است پیوندهای محرک پاسخ را محکم‌تر یا سست‌تر کند؛ بنابراین وقتی یک پاسخ با پاداش روبرو می‌شود آن عادت تقویت شده و وقتی پاداش نمی‌گیرد تضعیف شده و در نهایت از بین می‌رود (امید علی، ۱۳۹۲).

<sup>۳</sup>. لازم به یادآوری است توضیحات تکمیلی در این باره در مقاله‌ای با عنوان «پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی بر پایه مدل ارتباطی دیوید برلو» به تفصیل بیان خواهند شد.

<sup>۴</sup> Wijngaert

بیماری را تصور کنید که به خاطر مشکلی به پزشک متخصص مراجعه می‌کند. در اینجا بیمار به اطلاعاتی (مثل نسخه پزشک و رهنمودهای او) نیاز دارد تا با استفاده از آن اطلاعات بتواند بیماری خود را کنترل یا درمان نماید. این بیمار به پزشک متخصص مراجعه کرده و بیماری و مشکلات خود را شرح می‌دهد. پزشک با توجه به دانش ضمنی خود (حوزه تخصص خود) و اطلاعات و داده‌های دریافتی از بیمار، و نیز نتایج آزمایش‌های پزشکی، بیماری را تشخیص داده و اطلاعات موردنظر بیمار را به او می‌دهد. حال تصور کنید که دانش متخصص در خصوص بیماری ناقص باشد و او نتواند بیماری را تشخیص دهد. در اینجا داده‌های پزشک و بیمار در خصوص بیماری تقریباً یکسان‌اند و حتی می‌توان گفت داده‌های بیمار بیش از پزشک متخصص است اما به خاطر وجود دانش ضمنی پزشک در خصوص انواع بیماری‌ها و علائم مختلف آن‌ها، کاستی اطلاعات بیمار و پزشک در تشخیص بیماری کاملاً متفاوت است. پزشک برای نیاز خود سؤالاتی از نوع چگونگی و چرایی در ذهن دارد اما بیمار به جواب‌های از نوع چه دارویی را بخورم، چه غذایی را نخورم، کی داروها را بخورم و ... سروکار دارد یعنی نیاز بیمار یک نیاز اطلاعاتی است و نسخه پزشک برای برطرف شدن آن کافی است اما نیاز پزشک برای تشخیص بیماری از نوع شکاف دانشی است که دانش پیشین او برای حل آن کافی نیست و به منابعی نیاز دارد که سؤالات چرایی و چگونگی او را پاسخ دهد. آن منبع اطلاعاتی یا دانشی می‌تواند یک پزشک متخصص دیگر، یک کتاب مرجع، یا یک پایگاه اطلاعاتی خاص یا هر چیز دیگری از این دست باشد.

## ۲-۲. کانال‌های ارتباطی

ارتباط برای اعمال کنترل و در نتیجه، برای بروز رفتار ضروری است (Glanville, 2004). ارتباط از طریق کانال‌های ارتباطی که وظیفه انتقال اطلاعات را بر عهده دارد، صورت می‌گیرد. این کانال‌های ارتباطی می‌توانند اعم از مکالمه، نوشتن، و حرکات بدنی یا ابزارهایی مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، و شبکه‌های مجازی باشند (گیل و آدامز، ۱۳۸۴). نکته‌ای که برای ما در اینجا حائز اهمیت است پتانسیل هر یک از این کانال‌های ارتباطی برای انتقال داده، اطلاعات، و دانش است. از آنجایی که در رفتار دانش‌یابی پیام منتقل شده بین فرستنده و گیرنده، دانش است و انتقال دانش نیاز به محمل‌های ارتباطی پیچیده‌تر و کامل‌تری نسبت به داده و اطلاعات دارد بنابراین برای برقراری یک رفتار دانش‌یابی حتماً باید پیش‌نیاز کانال ارتباطی مناسب موجود باشد در غیر این صورت یک رفتار دانش‌یابی نمی‌تواند شکل بگیرد. مثلاً خطوط تلگراف را در نظر داشته باشید با توجه به ساختار و ماهیت این کانال ارتباطی بسیار مشکل است که امکان انتقال دانش از طریق

آن وجود داشته باشد مگر در شرایط بسیار خاص و نادر. در مقایسه شبکه گسترده وب جهانی را در نظر بگیرید که به راحتی امکان انتقال انواع مختلف شکل، نمودار، تصویر، فایل‌های دیداری شنیداری، و بسیاری مطالب دیگر به همراه امکان ترسیم ارتباطات و اصول حاکم بر آن‌ها وجود دارد و به راحتی فرستنده پیام می‌تواند دانش مدنظر خود را از این طریق منتقل نماید.

پیام ۳-۷

در رفتار دانشی، آنچه به عنوان پیام بین فرستنده و گیرنده منتقل می‌شود، در واقع، دانش است. دانش در مقایسه با داده و اطلاعات، دارای سطح شناختی بالاتری است. اگر بپذیریم که دانش ترکیبی سازمان‌یافته از داده‌ها و اطلاعات به حساب می‌آید که با مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها، و عملیات آموخته‌شده از طریق تجربه و تمرین درون‌سازی شده است (ریسمان‌باف و فتاحی، ۱۳۹۵)، در این صورت، پیام منتقل‌شده در این رفتار نیز باید دارای همین ویژگی‌ها باشد.

پایگاه دانشی ۴-۷

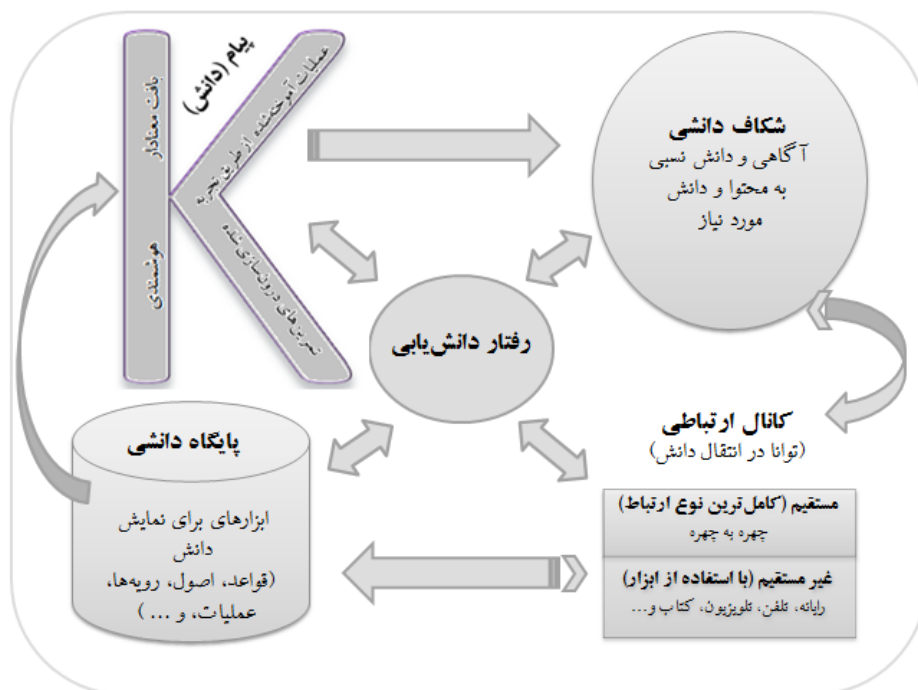
به نظر می‌رسد که مغز انسان کامل‌ترین پایگاه‌های دانشی است که بشر تاکنون توانسته است شناسایی نماید. شکل‌گیری دانش در مغز و ذخیره‌سازی آن بر پایه مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها و عملیات آموخته‌شده و برونی‌سازی شده به شکلی هدفمند و در یک چارچوب یا بافت معنادار صورت می‌گیرد. چنانچه بتوان این اصول و رویه‌ها را با استفاده از شاخص‌های هوش مصنوعی در یک پایگاه غیرانسانی پیاده‌سازی کرد آن پایگاه قابلیت تبدیل به یک پایگاه دانشی را دارد. در این پایگاه‌ها، محتوا بر معنا اثر می‌گذارند، بدین معنا که اطلاعات ارائه‌شده درباره هر پیشینه یا موجودیت می‌تواند بر اساس محتوا و اطلاعات اضافی ارائه‌شده، فهمیده و تفسیر شود. هر فردی، برای فهم و درونی کردن دانش جدید نیازمند تشخیص الگوها و چارچوب‌ها در رخدادها و موضوعات و قرار دادن آن‌ها در رابطه با دانش پیشین خود (داشته‌ها) است (نوواک و کاناس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸ نقل در ریسمان‌باف و فتاحی، ۱۳۹۵). پایگاه‌های دانشی باید به جای ابزاری برای جست‌وجو، ابزاری باشند برای نمایش آنچه می‌تواند به منزله دانش تلقی شود، یعنی ابزاری که حرکت از یک سیستم پرسش و پاسخ را به یک سیستم نمایش و سازماندهی دانش تبدیل کند و موجب پشتیبانی بهتر از جست‌وجو گر شود. در نتیجه، شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی مستلزم آن است که کاربر در

---

1. Canas

مواجهه با یک پایگاه دانشی قرار گیرد تا بجای برخورد با ابزارهای جست‌وجو، با ابزارهای نمایش دانش برخورد داشته و در این فرایندها بتواند نمایشی از قواعد، رویه‌ها، و عملیات را مشاهده کند.

با توجه به مقدمات گفته شده در بالا می‌توان شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی را زمانی متصور شد که تمامی مقدمات شامل وجود کانال ارتباطی توانمند در انتقال دانش، پایگاه دانشی توانمند در نمایش دانش، وجود شکاف دانشی و نه نیاز اطلاعاتی و در پایان پیامی که دانش در دل خود داشته باشد، است. این پیش‌فرض‌ها در تصویر ۳ نشان داده شده است.



شکل ۳. پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی

با توجه به آنچه در ارتباط با چهار مفهوم یا پیش‌نیاز رفتار دانش‌یابی بحث شد، اکنون می‌توان به خود این مفهوم پرداخت.

در محاوراتی که در حوزه علم اطلاعات و دانش‌شناسی بین دانشجویان تحصیلات تکمیلی و استادان رایج است، بسیاری از آن‌ها معتقدند هرگونه رفتاری که برای کسب اطلاعات و دانش جهت برطرف شدن یک شکاف اطلاعاتی یا دانشی از افراد بروز می‌کند یک رفتار اطلاعاتی است و اعتقادی به رفتار دانشی ندارند. با این نگاه آن‌ها حتی تلاش برای تعریف رفتار دانشی را بیهوده می‌انگارند و اعتقاد دارند همه رفتارها اطلاعاتی‌اند. رفتار دانشی در مقابل رفتار اطلاعاتی قرار نمی‌گیرد، اما آنچه به عنوان کین<sup>۱</sup> یا واحد پایه دانش (گایسلر، ۱۳۹۳)، به مرور زمان در ذهن انسان ذخیره، دسته‌بندی، و خوشه‌بندی می‌شود و در نهایت مفاهیمی را در ذهن شکل می‌دهد، مانند پازل است که هر روز قطعه‌ای از آن تکمیل می‌شود. آشکار است که این پازل هیچ‌گاه کامل نمی‌شود و انسان مدام به دنبال قطعه‌های گمشده آن پازل است تا بتواند آن را کامل کند و به تصویر روشنی از آنچه به دنبالش است برسد. این شکل از رفتار دیگر نمی‌تواند صرفاً گویای رفتار اطلاعاتی باشد بلکه نوعی تغییر در مسیر از سوی اطلاعاتی اندیشیدن به سمت دانشی اندیشیدن است.

رفتار دانش‌یابی در دهه‌های اخیر مورد توجه حوزه‌های مختلف موضوعی قرار گرفته است. هر حوزه موضوعی متناسب با بافتی که در آن قرار دارد به بررسی رفتار دانشی پرداخته و تعریف متفاوتی از این رفتار ارائه کرده است. پرداختن به تمامی تعاریف خارج از هدف و حوصله مقاله حاضر است، بنابراین در ادامه فقط به طور خلاصه، برخی از حوزه‌های موضوعی و تعاریف مورد نظرشان در زمینه رفتار دانش‌یابی ارائه می‌شود.

همانگونه که در ابتدای این نوشته اشاره شده، رفتار دانش‌یابی در چارچوب علم اطلاعات می‌تواند شامل جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از اینکه جست‌وجوی یک فرد، فعال یا غیرفعال و مستقیم یا غیرمستقیم است، باشد (Bates, 2002). کیونگ کیم<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) نیز دانش‌یابی را به عنوان فرایندی که فرد به طور هدفمند از طریق حالت‌های مختلف یافتن<sup>۲</sup> به تغییر وضعیت دانشی خود می‌پردازد، تعریف می‌کند. همچنین بادیسکو بوگا<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) رفتار دانشی را مجموع فعالیت‌هایی می‌داند که بخشی از فرایندهای ارزیابی نیازهای دانشی و رفتار اطلاعاتی را در برمی‌گیرد. این رفتار با بررسی تعامل میان کاربر و نظام در پی آن است تا کاربر بتواند با کمترین تلاش بیشترین بهینگی را از نظام دریافت کند.

- 
1. KANE
  1. Kyung Kim
  2. various seeking modes
  3. Badiescu-Buga

در حوزه مدیریت دانش، شارما و باک<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) رفتار دانش‌یابی را با توجه به مدل مبتنی بر قصد (نیت)<sup>۲</sup> بر روی مخازن سازمانی بررسی کرده‌اند، همچنین کیونگ کیم (۲۰۰۹) در رساله دکترای خود به بررسی رفتار دانشی در جوامع مجازی، پیوند میان دانش‌یابی و اشتراک دانش سازمانی را از منابع بسیار مهم برای قابلیت‌های سازمان‌های فراصنعتی در عصر حاضر دانسته و رفتار دانشی و برون‌دادهای آن را بررسی کرده است. بنیاست و کیم (۲۰۱۲) رفتار دانش‌یابی را رفتاری می‌دانند برای یادگیری و خلق دانش مبتنی بر ارتباطات رسمی و غیررسمی در بین مردمی که از طریق شبکه‌های اجتماعی در ماورای سازمان‌ها با یکدیگر در تماس هستند. در سازمان‌ها برون‌دادهای دانشی افراد با موقعیت و وظیفه آن‌ها مرتبط است. با توجه به اینکه علوم پزشکی ارتباط مستقیمی با جان مردم دارد، متخصصان این حوزه توجه خاصی به رفتار دانش‌یابی داشته‌اند. کندی<sup>۳</sup> و همکارانش (۲۰۰۴)، به بررسی تأثیر شکاف دانشی بر رفتار متخصصان پزشکی پرداختند. آن‌ها بر پایه پژوهش کیفی که انجام دادند بر این باورند که کسب دانش جدید بر رفتار علمی و حرفه‌ای پزشکان اثر می‌گذارد. پس تغییر رفتار دانشی می‌تواند به ارتقای دانش و در نتیجه به تغییر کلی رفتار برای تصمیم‌گیریهایی بهتر در مراقبت و درمان بینجامد (فیشر<sup>۴</sup> و کوهن‌اورسمان،<sup>۵</sup> ۲۰۱۳).

با توجه به تعاریفی که در زمینه رفتار دانش‌یابی در متون مختلف ارائه شده و مروری که بر پیوستار داده تا خرد و پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی صورت گرفت می‌توان رفتار دانش‌یابی را رفتاری قلمداد کرد که فرد در مواجهه با برطرف ساختن یک نیاز دانشی از خود بروز می‌دهد. در این رفتار، کاربر به جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از جست‌وجوی خود می‌پردازد. این رفتار که مستلزم هوشمندی در تمامی مراحل و عناصر آن است باید رفتاری هدفمند برای رفع یک شکاف دانشی از طریق دریافت دانش به‌واسطه کانال‌های ارتباطی توانمند در انتقال دانش باشد. پایگاه‌های دانشی که کاربر دانش موردنیاز خود را از آن طلب می‌کند باید توان ارائه خدماتی از قبیل جست‌وجوی دانش، مرور دانش، و ارائه نمایشی از قواعد، عملیات، و رویه‌ها را برای وی داشته باشد. درنهایت محصل یک رفتار دانش‌یابی، کسب دانش و پاسخ به پرسش‌های چگونگی و چرایی کاربر در مواجهه با امور در دست اقدام او می‌باشد.

#### ۹. تفاوت رفتار دانش‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی

- 
1. Benbasat and Kim
  2. Intention
  3. Kennedy
  4. Fischer
  5. Kuhne-Eversmann



ایجاد مرز مشخص و معینی برای تمایز بین این دو مفهوم با توجه به انتزاعی بودنشان بسیار مشکل است، همچنین با توجه به تغییر وضعیت و چرخش مداوم رفتار فرد از اطلاعاتی به دانشی و از دانشی به اطلاعاتی در زمان‌های مختلف در افراد متفاوت ارائه خط مشخصی بین این دو مفهوم تا حدودی امکان‌پذیر نیست. بلکین از نظریه پردازان در حوزه رفتار اطلاع‌یابی، مفهوم ناهمگونی در وضعیت دانش را بکار می‌برد که مبتنی بر رویکردی شناختی است. در چنین وضعیتی، فرد تشخیص می‌دهد دانش موجود وی برای حل مسئله موردنظرش کافی نیست. فرد نمی‌تواند مشکلات اطلاعاتی اش را به روشنی تشخیص داده و آنچه را که نمی‌داند به سادگی بیان کند (داورپناه، ۱۳۸۶: ۱۱۷ و ۱۲۷)؛ بنابراین همان‌طور که اینگورسن (۱۳۸۹) باور دارد، توجه به مدل و رویکرد شناختی افراد در بروز رفتار با در نظر گرفتن وضعیت واقعی دانش (به معنای آنچه دانسته می‌شود و در لحظه‌ای معین به‌طور عاطفی تجربه می‌شود)، ضروری است. شاید بتوان گفت یکی از قابل‌لمس‌ترین مواردی که تفاوت رفتار اطلاع‌یابی و رفتار دانش‌یابی را برای ما روشن می‌سازد احساس و حالت درونی و عاطفی است که برای هر یک از ما به روشنی قابل درک و تمایز است. چنین احساس و حالت درونی، اگر مثبت باشد، به تجربه‌ای خوشایند تبدیل می‌شود که می‌تواند پیامدهای مثبت برای فرد (کاربر) داشته باشد. حسینی (۱۳۹۱) در پایان‌نامه دکتری خود یکی از این احساسات درونی را تجربه خوشایند می‌داند. بر پایه نظریه تجربه خوشایند، غنی بودن محیط تعاملی رابط کاربر، تجربه خوشایندی به کاربر می‌دهد که وی را به مراجعه بعدی و استفاده بیشتر از منابع اطلاعاتی سوق می‌دهد. دستیابی به تجربه خوشایند تسهیل‌کننده تمرکز، جذب، و حس نکردن گذر زمان، که اهدافی ارزشمند در محیط‌های یادگیری هستند، می‌باشد. پژوهش‌ها نشان داده است افرادی که به تجربه خوشایند دست می‌یابند دارای خودشکوفایی، خوش‌بینی، و کنترل درونی بیشتر و بدبینی کمتر هستند (هانتر و سیکزنت‌میهایلی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳ نقل در حسینی، ۱۳۹۱). بر پایه این نظریه و برخی نظریه‌های نزدیک به این، می‌توان به نوعی رفتار دانش‌یابی را در مقایسه با رفتار اطلاع‌یابی رفتاری خوشایندتر تلقی کرد که باعث ارضاء، اقنا، نشاط و سرخوشی بیشتر در فرد می‌شود. برای نمونه، چنانچه کاربری در جست‌وجوی خود به نتایج بهتری برسد که آن نتایج با پیشداشته‌های وی همخوانی داشته و حتی موجب تقویت و ارتقاء و ثبات بیشتر گردد، تجربه اش می‌تواند خوشایندتر تلقی شود.

1. Hunter and Csikszentmihalyi

معمولاً افراد در فرایند رفتار اطلاع‌یابی و به‌ویژه در مراحل ابتدایی آن نوعی احساس خستگی و سردرگمی را در خود می‌بینند که این احساس در رفتار دانش‌یابی در مقایسه با رفتار اطلاع‌یابی کاهش پیدا می‌کند. افراد در مواجهه با موقعیت‌های ناآشنا و غیرمرتبط و همچنین افزایش غیرقابل کنترل اطلاعات، احساس سردرگمی کرده و خسته می‌شوند. در چنین وضعیتی استفاده از اطلاعات موجب اضافه‌بار اطلاعاتی و شناختی می‌شود. به همین دلیل کاربران به عدم استفاده از اطلاعات رو می‌آورند. این عوامل موجب هجوم اطلاعات یا کاهش توانایی فرد در استفاده از اطلاعات می‌شود (کیانی، ۱۳۹۱). در مقایسه با این مسئله هنگامی که افراد با دانش مواجهه می‌شوند نوعی احساس رضایت و خشنودی در آن‌ها شکل می‌گیرد که این خود باعث شورونشاط و دنبال کردن بقیه مسیر بازایی اطلاعات و دانش می‌شود. با توجه به فناوری‌های جدیدی که در رشته‌هایی همچون علوم شناختی و عصب‌شناختی<sup>۱</sup> مورد استفاده قرار می‌گیرد می‌توان به اندازه‌گیری میزان لذت و خستگی افراد در مراحل مختلف فرایند جست‌وجو پرداخت و این گزاره مطرح شده را مورد بررسی دقیق‌تر قرارداد.

البته همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، جدا کردن رفتار اطلاع‌یابی از رفتار دانش‌یابی کار چندان آسانی نیست و در بسیاری از موارد این دو در کنار همدیگر رخ می‌دهند و بسته به بافت و پیش‌نیازهای لازم برای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی ممکن است فرد مرتباً بین این دو رفتار در حرکت باشد. از سوی دیگر، این امکان نیز وجود دارد که از نظر یک فرد واحد، مفهوم اطلاعات و دانش مرز مشخصی نداشته باشد و بسته به نیاز، موقعیت، و ساختار ذهنی فرد، رفتار وی اطلاع‌یابی و یا دانش‌یابی باشد هرچند که خود وی از این امر آگاهی نداشته باشد و یا برایش مهم نباشد.

در ادامه به برخی از تفاوت‌های رفتار اطلاع‌یابی و دانش‌یابی اشاره می‌شود:

- در رفتار اطلاع‌یابی میزان سطح پردازش اطلاعات دریافتی کم است درحالی‌که در رفتار دانش‌یابی میزان سطح پردازش اطلاعات دریافتی زیاد است و افراد باید از پیش‌داشته‌های خود نیز استفاده کنند (ریسمان‌باف و فتاحی، ۱۳۹۵).
- رفتار دانش‌یابی سطحی بالاتر از رفتار اطلاع‌یابی است. به‌طور طبیعی، افراد ابتدا از سطح اطلاعاتی عبور می‌کنند و سپس با تکمیل پازل اطلاعاتی که در ذهن دارند، تلاش می‌کنند آن اطلاعات تازه

---

1. Neuroscience

کسب‌شده را به دانش تبدیل کنند. به همین دلیل، رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها به رفتار دانش‌یابی ارتقاء می‌یابد. می‌توان فرض کرد، دانش می‌تواند پیش‌نیاز تصمیم‌گیری معقول‌تر و در نتیجه، رفتار مناسب باشد. رفتار دانش‌یابی در سطح متعالی‌تر نسبت به رفتار علمی و اطلاعاتی قرار دارد و منجر به ارتقاء شناخت و دانش می‌شود (یورلند، ۲۰۱۳، ریسمانباف و فتاحی، ۱۳۹۵، گایسلر، ۱۳۹۳).

- رفتار دانش‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی در زمینه احساس رضایت و لذت‌جویی نیز متفاوت هستند، فردی با نیاز اطلاعاتی به دنبال اطلاعات است که البته گاهی این جست‌وجوی اطلاعاتی با بی‌علاقگی صورت می‌پذیرد و فرد دوست دارد تا هرچه زودتر به این جست‌وجو پایان دهد. در مقایسه، مقوله دانش متفاوت است به طوری که فردی با نیاز دانشی به سطحی از آگاهی رسیده است و به دنبال تکمیل کردن پازل ذهنی خود باعلاقه به جست‌وجو پرداخته تا دانش خود را تکمیل کند و از جست‌وجوهای خود لذت می‌برد.
- همچنین، آنچه رفتار دانش‌یابی را از رفتار اطلاع‌یابی جدا می‌کند میزان پیش‌داشته‌های ذهنی فرد است. فردی با آگاهی اندک و بدون هیچ‌گونه پیش‌داشته ذهنی، زمانی سراغ نظام‌های بازیابی می‌رود تا به اطلاعات دست یابد ولی فردی با پیش‌داشته‌های ذهنی قبلی به دنبال سطحی بالاتر از اطلاعات یعنی دانش است. به نوعی می‌توان گفت در سطح اطلاعات، فرد درون‌داده‌های حسی را خوشه‌بندی و گاهی به مرحله مقایسه هم می‌رسد؛ اما آنجا که درون‌داده‌های حسی خوشه‌بندی شده جدید را با درون‌داده‌های حسی قبلی به هم ربط می‌دهد و به درک و فهمی از آن می‌رسد (گایسلر، ۱۳۹۳)، رفتار دانش‌یابی رخ داده است.

#### ۱۰. به سمت الگوهای دانشی

آیا دانش منجر به تغییر الگوهای رفتار اطلاع‌یابی می‌شود؟ نااطمینانی، شکاف شناختی، آگاهی مبهم از فقدان چیزی، ابهام در عدم رضایت‌مندی، و ناهمگونی در وضعیت دانش اصطلاحاتی است که پژوهشگران مختلف برای بروز رفتار اطلاع‌یابی که از نیاز اطلاعاتی افراد نشأت می‌گیرد، بکار برده‌اند. به عبارتی، نداشتن اطلاعات و یا دانش کافی در زمینه چیزی موتور محرکی برای احساس نیاز است که منجر به بروز رفتاری خاص از سوی فرد می‌شود.

تقریباً تمامی مدل‌های غیرمکانیکی اطلاع‌یابی پویا مانند مدل بلکین، دروین و فاستر، به‌جای تأکید صرف بر جنبه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی، الگوهای متمرکز بر کارکردهای دانشی مرتبط با جست‌وجوگران اطلاع در فرآیندهای اطلاع‌یابی‌اند. مدل‌های اخیر مانند مدل‌های متأثر از منطق فازی، آن‌چنان‌که در مبحث وب معنایی مطرح است، امکان بسط جست‌وجوی کاربر، دخیل کردن بیشتر زبان طبیعی در فرآیند بازیابی و در

یک کلام، امکان طراحی مدل‌ها و نظام‌های بازیابی تعاملی‌تر، پویاتر و دانش‌مدارتری را فراهم ساخته است. نفوذ نظریه‌های شناختی در دهه ۱۹۷۰ در رشته، و پربرتر شدن نظری مطالعات مربوط به کاربران اطلاعاتی در این دهه، مجال و پایه نظری لازم را برای پی‌ریزی الگوهای اطلاع‌یابی که به خلاف الگوهای بازیابی اطلاعات، از دیدگاه کاربر به موضوع می‌نگریست، فراهم ساخت (ریسمان‌باف، ۱۳۹۳). امتیاز مهم این الگوها آن است که از نگاه کاربر (و نه نظام) به فرآیند اطلاع‌یابی می‌نگرند. مدل‌های اطلاع‌یابی که توسط جانسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، لیکی<sup>۱</sup> و دیگران (۱۹۹۶)، و میلر<sup>۲</sup> و جابلین<sup>۳</sup> پیشنهاد شده بودند، از انسان به عنوان منبع دانش یاد کرده‌اند (Hsieh, 2009) در مدل‌های اطلاع‌یابی نظیر مدل کولثاو<sup>۴</sup> به کاربر به عنوان همراهی فعال در فرآیند اطلاع‌جویی نگریسته می‌شود؛ به نحوی که به لحاظ جنبه‌های شناختی فرآیندهای اطلاع‌یابی، دانش کاربر همگام با تعامل با اطلاعات رشد می‌یابد (داورپناه، ۱۳۸۶، اینگورسن، ۱۳۸۹).

در نتیجه، با نگاه به الگوهای مختلف رفتار اطلاع‌یابی نظیر ویلسون، ایس، بلکین، دروین، کولثاو، فاستر و ... می‌توان گفت این مدل‌ها و الگوها به سمت دانشی شدن پیش می‌روند، به طوری که در تمام این الگوها به نوعی از وابستگی الگو به دانش صحبت شده است. برای نمونه، ویلسون که از یکی از مهم‌ترین نظریه پردازان حوزه رفتار اطلاعاتی است و تمام پژوهشگران پس از او به کار او استناد کرده‌اند در طی سال‌های (۱۹۸۱-۱۹۹۹) الگوی رفتار اطلاع‌یابی خود را چندین مرتبه تغییر داده و آن را کامل کرده است. او از الگوهای پس از خود نیز برای تکمیل الگوی خود بهره برده و متغیرهای مختلفی از جمله شکاف دانشی را در الگوی خود وارد کرده است و به نوعی الگوی کنونی با آنچه اول بار مطرح شد متفاوت است و به مقوله دانش در آن توجه شده است. در الگوی دروین نیز، ما با جهانی ساکن روبرو نیستیم، بلکه کاربر در تعامل با اطلاعات، معنا می‌آفریند (نظریه معنا بخشی<sup>۵</sup>) که این معنا نیز همراه با خود کاربر در زمان-فضا<sup>۶</sup> در حال تغییر و پویایی است (داورپناه، سالاری، ۱۳۹۰، ۱۷)، گادبولد (۲۰۰۶) در مقاله خود بر طبق الگوی اطلاع‌یابی ویلسون و نظریه معنا بخشی دروین و فرمول بنیادی اطلاعات که از سوی بروکس<sup>۷</sup> (۱۹۸۰) ارائه شده است

- 
1. Johnson
  1. Leckie
  2. Miller
  3. Jablin
  4. Kuhlthau
  5. Sense Making
  6. Time/ Space
  7. Brookes

مدلی تقریباً دانشی ارائه کرده است. در این مدل، ساختار دانش فرد با عبور از چرخه رفتار اطلاعات، به ساختار اصلاح‌شده جدید یعنی دریافت دانش جدید تغییر یافته است.<sup>۱</sup> گرچه هنوز به معنای واقعی نمونه الگوی دانشی کاملی نداریم اما با نگاهی کلان به الگوهای اطلاع‌یابی می‌توان گفت، این الگوها در سیر جریانی قرار گرفته‌اند که مفهوم دانش در آن‌ها مهم تلقی می‌شود و به نوعی به سمت الگوهای پیش‌می‌رویم که سعی دارند رفتار دانش‌یابی افراد را بررسی و مدل‌سازی کنند. در حقیقت، هرچند اندیشمندان دیگر که انواع الگوهای رفتار اطلاع‌یابی را مطرح کرده‌اند به طور مستقیم به مباحث دانشی در این رفتار اشاره ننموده‌اند اما می‌توان این برداشت را کرد که ارتقای رفتار اطلاع‌یابی می‌تواند به جای دریافت "اطلاعات"، به کسب و جذب "دانش" منتهی شود و از این رو، آن رفتار ساده را به رفتار پیشرفته‌تر (رفتار دانشی) تبدیل کند.

#### ۱۱. نتیجه‌گیری

بررسی پیوستار داده تا خرد نشان داد که دانش در مقایسه با داده و اطلاعات، مقوله سطح بالاتری است. اطلاعات را می‌توان نمایش شکلی، وضعیتی، یا مفهومی از یک پدیده تجربی دانست که توان بالقوه در راستای تغییر، عمل، قصد، یا توقعات یک موجودیت را دارد. دانش مجموعه آگاهی‌هایی است که فرد می‌تواند از اطلاعات کسب‌شده درک و جذب کرده، با داشته‌ها و چارچوب‌های شناختی خود ترکیب نماید و از آن برای تصمیم‌گیری استفاده کند. با توجه به تعاریف مطرح‌شده هوش را می‌توان کلید این تبدیلات در ذهن انسان دانست. هوش عامل توانمندی است که قابلیت تبدیل داده، اطلاعات، دانش را به ما اعطا می‌کند.

در مقایسه میان رفتار اطلاع‌یابی با رفتار دانش‌یابی مشخص شد که عامل هوشمندی را می‌توان از اصلی‌ترین مشخصه‌های تمایز میان این دو رفتار دانست؛ یعنی هر چه ساختار و عناصر دخیل در یک رفتار بیشتر بتوانند از عامل هوشمندی استفاده کنند آن رفتار گرایش بیشتری به سمت دانشی شدن دارد. یکی دیگر از تفاوت‌ها که بسیار انتزاعی و البته برای هر فردی به همان نسبت قابل لمس است احساس و حالت درونی است که فرد از رفتار خود دارد. معمولاً افراد در فرایند رفتار اطلاع‌یابی و بویژه در مراحل ابتدایی آن نوعی

<sup>۱</sup>. برای مطالعه بیشتر نگاه کنید به:

Godbold, N (2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behavior. *Information Research*. Vol. 11, No. 4

احساس خستگی و سردرگمی را در خود می‌بینند و به‌نوعی دچار اضافه‌بار اطلاعاتی و شناختی می‌شود که این احساس می‌تواند در رفتار دانش‌یابی کاهش پیدا کرده و در واقع با احساس رضایت و لذت همراه باشد.

چنانچه یک مدل ساده (مدل برلو) ارتباطات مدنظر باشد، این مدل از چهار عنصر فرستنده، گیرنده، پیام، و مجرای ارتباطی تشکیل شده است. برای شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی عامل هوشمندی باید در تمامی عناصر این ارتباط وجود داشته باشد. شکل‌گیری این رفتار مستلزم آن است که کاربر در وهله اول و در مقایسه با نیاز اطلاعات، نیاز دانشی داشته باشد یعنی نیاز او از دل یک شکاف شناختی سر برآورده باشد. در مرحله دوم، این نیاز باید با استفاده از کسب و درونی کردن دانش برطرف شود و پیام منتقل شده در این ارتباط، نه اطلاعات، بلکه دانش باشد. از طرفی، کانال‌های ارتباطی (همچون رابط کاربر در نظام‌های اطلاعاتی) درگیر نیز توان انتقال این دانش را داشته باشد. در مرحله نهایی پایگاه دانشی مدنظر (این پایگاه می‌تواند یک انسان یا یک سیستم نرم‌افزاری خبره باشد) باید توانایی ارائه نمایی از قواعد، عملیات، و رویه‌ها را برای کاربر داشته باشد و کاربر در مواجهه با آن در پاسخ به پرسش‌های چگونگی و چرایی خود با مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها برخورد کند که با توجه به عنصر هوشمندی و توانایی پایگاه در حل مسئله و آفرینش‌های ارزشمند شکل گرفته‌اند.

در پایان، رفتار دانش‌یابی را می‌توان رفتاری قلمداد کرد که فرد در مواجهه با یک نیاز دانشی از خود بروز می‌دهد و در ارتباط با آن، فرایندی (الگویی) را طی می‌کند که دربرگیرنده مراحل چون جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از جست‌وجوی خود می‌باشد. این رفتار مستلزم آن است که شرایط و پیش‌فرض‌های آن مهیا باشد. پیش‌فرض‌هایی نظیر وجود کانال‌های ارتباطی توانمند در انتقال دانش و پایگاه‌های دانشی که توان ارائه خدماتی از قبیل جست‌وجو، مرور، و نمایش دانش را به کاربر بدهند. در هر شکل، مفهوم رفتار دانش‌یابی مفهومی مهم و بسیار گسترده است. به همین دلیل می‌توان انتظار داشت که عرصه نوینی در ادبیات و پژوهش‌های حوزه‌های گوناگون به‌ویژه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نیز روانشناسی شناختی باز کند. به نظر می‌رسد که تلاش در زمینه تدوین و هنجاریابی مدل‌ها در این عرصه بسیار ضروری باشد.

## فهرست منابع

- اتکینسون، ریتا؛ اتکینسون، ریچارد؛ اسمیت، ادوراد؛ بم، داریل؛ هوکسما، سوزان. ۱۳۸۵. *زمینه روانشناسی هیگارد*. ترجمه محمد نقی براهنی و همکاران. تهران: رشد.
- اشکنی پور، ناصر. ۱۳۷۷. *تفسیر و تعدیل رفتار اطلاع‌یابی جامعه استفاده‌کننده اطلاعات*. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات. ۱۳(۳) و ۴. ۱-۶.
- امید علی، میثم. ۱۳۹۲. مدل ارتباطی دیوید برلو. بازیابی در ۲۰ دی‌ماه ۱۳۹۴ از <http://www.pajoohe.com/fa/print.php?UID=37037>
- اینگورسن، پیتر. ۱۳۸۹. *تعامل بازیابی اطلاعات*. ترجمه هاجر ستوده. تهران: کتابدار.
- بورگمن، کریستین ال. ۱۳۸۷. *از گوتنبرگ تا زیرساخت جهانی اطلاعات: دسترسی به اطلاعات در دنیای شبکه‌ای*. ترجمه زاهد بیگدلی، رحیم علیجانی. تهران: چاپار.
- پاشاشریفی، حسن. ۱۳۸۲. *نظریه و کاربرد آزمون‌های هوش و شخصیت*. تهران: سخن.
- پورشریفی، حمید. ۱۳۸۲. *روان‌شناسی بالینی*. تهران: سنجش.
- حسینی، سید مهدی. ۱۳۹۱. بررسی دیدگاه کاربران درباره تأثیر ویژگی‌های تعاملی رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی بر رفتار علمی آن‌ها بر پایه نظریه تجربه خوشایند. *پایان‌نامه دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی*. دانشگاه فردوسی.
- داورپناه محمدرضا، ارسطو پور شعله، شریف عاطفه، مختاری حیدر، مرادی مقدم حسین. ۱۳۸۸. *رفتار اطلاعاتی انسان*. تهران: دبیزش.
- داورپناه، محمدرضا. ۱۳۸۶. *ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی*. تهران: دبیزش؛ چاپار.
- داورپناه، محمدرضا، سالاری، محمود. ۱۳۹۰. نظریه اجتماعی و محیط استفاده از اطلاعات: نقش ساختار و کنش در شکل‌گیری رفتار و الگوی اطلاع‌یابی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*. ۱(۱)، ۷-۲۲.
- داورپناه، محمدرضا؛ آرمیده، معصومه. ۱۳۹۱. *اطلاعات و جامعه*. تهران: دبیزش.
- ریسمان‌باف، امیر. ۱۳۹۳. تحلیل مفهومی روند الگوهای رفتار اطلاع‌یابی کاربران؛ از اطلاع‌محوری تا دانش‌محوری. در: *ریاحی‌نیا نصرت، منصوریان یزدان (۱۳۹۳). تعامل انسان و اطلاعات (مجموعه مقالات همایش)*. تهران: چاپار.
- ریسمان‌باف، امیر، فتاحی، رحمت‌الله. ۱۳۹۴. جایگاه مفهوم دانش در حوزه مطالعات رفتارهای اطلاع‌یابی. در: *یادنامه حری: مجموعه مقالات کتابداری و علم اطلاعات*. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران.

ریسمانباغ، امیر؛ فتاحی، رحمت‌الله. ۱۳۹۵. *بازشناختی از دانش‌شناسی*. تهران: کتابدار.

زینس، جیم. ۲۰۰۶. بازتعریف علم اطلاعات: از «علم اطلاعات» به «دانش‌شناسی». ترجمه هدایت بهروزفر: در ریسمانباغ، امیر؛ فتاحی، رحمت‌الله (۱۳۹۵). *بازشناختی از دانش‌شناسی*.

شریعتمداری، علی. ۱۳۷۰. *مقدمه روانشناسی*. اصفهان: مشعل.

کفاشان، مجتبی؛ رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۹۰. "نظام‌های نوین سازماندهی دانش: وب معنایی، هستی‌شناسی و ابزارهای سازماندهی دانش عینی"، *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، جلد ۱۴(۲)، ص. ۴۵-۷۰.

کیانی، محمدرضا. ۱۳۹۱. تحلیل و آزمون الگوی روابط میان عدم استفاده اجباری از اطلاعات با اجتناب‌شناختی، جهت‌گیری منفی به مشکل و عدم تحمل بلا تکلیفی بر اساس مدل مستخرج از دسته‌بندی هیوسین (با رویکردی شناختی). *پایان‌نامه دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی*. دانشگاه فردوسی.

گایسلر، ایلایزر. ۱۳۹۳. *دانش و نظام‌های دانش: فراگیری از شگفتی‌های ذهن*. ترجمه مرتضی کویکی. همدان: سپهر دانش.

گنجی، حمزه. ۱۳۸۶. *روان‌شناسی عمومی*. تهران: ساوالان.

گیل، دیوید؛ بریجت، آدمز. ۱۳۸۴. *الفبای ارتباطات*. ترجمه رامین کریمیان و دیگران. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، ص ۲۳۹.

محسنیان‌راد، مهدی. ۱۳۸۵. *ارتباط‌شناسی*. تهران: سروش، ص ۳۹۳.

میلانی‌فر، بهروز. ۱۳۹۱. *روان‌شناسی کودکان و نوجوانان استثنایی*. تهران: قومس.

یمین فیروز موسی، محمدرضا داورپناه. ۱۳۸۴. نیاز اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی. *فصلنامه کتاب*، شماره ۶۳: ۱۲۳-۱۳۲.

یورلند، بیرگر. ۲۰۱۳. نظریه‌های سازماندهی دانش، نظریه‌های دانش: در فتاحی، رحمت‌الله؛ ریسمانباغ، امیر (۱۳۹۵). *بازشناختی از دانش‌شناسی*.

Badilescu-Buga E. 2013. Knowledge behavior and social adoption of innovation. *Information Processing and Management*, 49. pp: 902-911.

Bates M.J. 2002. *Toward an Integrated Model of Information Seeking and Searching, Keynote Address*. Fourth international Conference on Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, Lisbon, Portugal, September 11.

Bates, M. J. 2010. Information behavior. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (pp. 2381-2391). New York: CRC Press.

Bellinger, G. Castro, D. & Mills, A. 2004. *Data, information, knowledge, and wisdom*. Available at: <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>.



- Brookes, B. 1980. The foundations of information science. Part1: Philosophical aspects. *Journal of Information Science*, 2, 125-133.
- Fattahi, R. and Afshar, E. 2006. Added value of information and information systems, *Library Review*, 55, no. 1/2: 132-147.
- Fattahi, Rahmatollah. 2010. *From Information to Knowledge: Super Works and the Challenges in the Organization and Representation of the Bibliographic Universe*, Available at: <http://profdoc.um.ac.ir/articles/a/1021449.pdf>
- Glanville, Ranulph. 2004. The purpose of second-order cybernetics, *Kybernetes*, Vol. 33 Iss 9/10: 1379 – 1386.
- Godbold, N. 2006. Beyond information seeking: towards a general model of information behavior. *Information Research*. Vol. 11, No. 4.
- Hjorland, Birger. 2013. "Theories of knowledge organization- theories of knowledge", presented in: *13th Meeting of the German ISKO (International Society for Knowledge Organization), Potsdam, 19th to 20th March 2013*; Published in: *Knowledge organization*, 40(3), 169-181.
- Hsieh, M. H. 2009. Human centric knowledge seeking strategies: a stockholder perspective. *Journal of Knowledge management*. Vol.13, NO.4. pp. 115-133.
- Hun Kim T, Benbasat I. 2012. *Effectiveness of knowledge behaviors embedded in social networks: A perspective of individuals in workplaces*. 45th Hawaii International Conference on system Sciences.
- Kennedy T, Regehr G, Rosanfield J, Roberts W, Lingard L. 2004. Exploring the gap between knowledge and behavior: a qualitative study of clinician action following an educational intervention. *Academic Medicine*, Vol. 79, No. 5.
- Kuhne-Eversmann L, Fischer M R. 2013. Improving knowledge and changing behavior towards guideline based decision in diabetes care: a controlled intervention study of a team-based learning approach for continuous professional development of physicians. *BMC Research notes*. 6(14). Doi: 10.1186/1756-0500-6-14.
- Kyung Kim J. 2009. *Knowledge behavior in virtual communities: linking knowledge seeking and sharing*. Dissertation of PhD in the Graduate College at the University of Nebraska. Super visor Sang M. Lee.
- Sharma S, Bock G-W. 2005. Factor's influencing individual's knowledge seeking behavior in electronic knowledge repository. *ECIS 2005 Proceedings*. Paper 49. Available at: <http://aisel.aisnet.org/ecis2005/49>.
- Simmons, R. 2011. *Implementing KM, Part I: Concepts & Approach*. Available at: <http://www.cioupdate.com/cio-insights/implementing-knowledge-management-part-i-concepts-approach-1.html>

## **From information seeking behavior to knowledge seeking behavior: Analysis of conceptual and theoretical evolution**

**Ali Akbari**

PhD Candidate in Library and Information Science; Ferdowsi University of Mashhad, Iran. [Ali.akbari@stu.um.ac.ir](mailto:Ali.akbari@stu.um.ac.ir)

**Tahereh Rigi\***

[Corresponding Author] PhD Candidate in Library and Information Science;  
Ferdowsi University of Mashhad, Iran. [Rigi66t@gmail.com](mailto:Rigi66t@gmail.com)

**Rahmatollah Fattahi**

Professor of Library and Information Science; Ferdowsi University of  
Mashhad, Iran. [Fattahirahmat@gmail.com](mailto:Fattahirahmat@gmail.com)

**Abstract**

Humans do different behaviors to meet their needs constantly. These behaviors are different and each of them constitute subject of disciplines such as psychology, sociology, management, art, knowledge and information science, and some specialized sub disciplines of them. Investigating information behaviors and knowledge behaviors are favorite subjects in knowledge and information science. These behaviors show the main elements of user activity in interact with information and knowledge as well as retrieval systems. This paper with Considering the importance of these concepts, tries to review of literature through analytical and discussed concepts such as data, information, knowledge, wisdom, and intelligence. Afterwards express the prerequisites for the formation of knowledge seeking behavior and be provided the definition of knowledge seeking behavior and differentiation with information seeking behavior. The surveys showed the concept of knowledge seeking behavior, an important concept and are very wide, in order that we can expect the new area opens in literature and research in various fields especially in knowledge and information science. It seems that the efforts in developing and regulates a framework is essential in this field.

**Keywords:** Data, Information Information seeking behavior, intelligence, Knowledge, , Knowledge seeking behavior Wisdom



" علی اکبری: متولد سال ۱۳۶۴ دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه فردوسی مشهد است. ایشان هم‌اکنون مدیر واحد آموزش گروه آتیه درخشان ذهن است. بازیابی اطلاعات، رفتار اطلاع‌یابی، رفتار دانش‌یابی، سیستم‌های اطلاعاتی هوشمند، و تعامل انسان و اطلاعات از جمله علایق پژوهشی وی است."



" طاهره ریگی: متولد سال ۱۳۶۶ دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی در دانشگاه فردوسی مشهد است. بازیابی اطلاعات و دانش، رفتار اطلاع‌یابی، رفتار دانش‌یابی، رفتار جست‌وجو و بازیابی دانش، سامانه‌های بازیابی دانش‌مدار، تعامل انسان و رایانه، تعامل انسان و اطلاعات، روش‌های پژوهش کیفی از جمله علایق پژوهشی وی است."



" رحمت‌الله فتاحی: متولد سال ۱۳۳۰ دارای مدرک دکتری در رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی از دانشگاه نیوساوث ولز استرالیا است. ایشان هم‌اکنون معلم گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه فردوسی مشهد است. سازماندهی اطلاعات و دانش، فهرست‌نویسی رایانه‌ای و جست‌وجو و بازیابی اطلاعات و دانش از جمله علایق پژوهشی وی است."