

# 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 Email: Ali.akbari@stu.um.ac.ir

**Tahereh Rigi\***

PhD Candidate in Library and Information Science;  
Ferdowsi University of Mashhad; Iran Email: Rigi66t@gmail.com

**Rahmatollah Fattahi**

Professor in Library and Information Science; Ferdowsi University  
of Mashhad; Iran Email: Fattahirahmat@gmail.com

Iranian Journal of  
**Information  
Processing and  
Management**

Received: 13, Apr. 2016 | Accepted: 07, Mar. 2017

**Abstract:** Humans do different behaviors to meet their needs constantly. These behaviors are different and each of them constitutes 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 to interact with information and knowledge as well as retrieval systems. This paper with considering the importance of these concepts tries to review the literature through analytical and discussed concepts such as data, information, knowledge, wisdom, and intelligence. Afterward, the prerequisites for the formation of knowledge-seeking behavior are expressed and defined as knowledge-seeking behavior and differentiation with information-seeking behavior. The surveys showed that the concept of knowledge-seeking behavior is an important concept and is very wide so that we can expect to open a new area in literature and research in various fields especially in knowledge and information science. It is necessary to develop and regulate the frameworks in this field.

**Keywords:** Data, Information, Information Seeking Behavior, Intelligence, Knowledge, Knowledge Seeking Behavior, Wisdom

\* Corresponding Author

Iranian Research Institute  
for Information Science and Technology  
(IranDoc)

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed by SCOPUS, ISC, & LISTA

Vol. 34 | No. 4 | pp. 1939-1966

Summer 2019

<https://doi.org/10.35050/JIPM010.2019.027>



# از رفتار اطلاع‌یابی تا رفتار دانش‌یابی:

## واکاوی سیر تحول مفهومی و نظری

علی اکبری

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛  
دانشگاه فردوسی مشهد Ali.akbari@stu.um.ac.ir

طاهره ریگی

دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛  
دانشگاه فردوسی مشهد؛  
پدیدآور رابط Rigi66t@gmail.com

سید رحمت‌الله فتاحی

دکتری تخصصی علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ استاد؛  
گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی؛ دانشگاه فردوسی  
مشهد Fattahirahmat@gmail.com



دریافت: ۱۳۹۵/۰۱/۲۵ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۱۷ مقاله برای اصلاح به مدت ۱۴۵ روز نزد پدیدآوران بوده است.

نشریه علمی | رتبه بین‌المللی

بزهنگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
(ایرانداک)

شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳

شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱

نمایه در SCOPUS، ISI، LISTA و

jjpm.irandoc.ac.ir

دوره ۳۴ | شماره ۴ | صص ۱۹۳۹-۱۹۶۶

تابستان ۱۳۹۸

<https://doi.org/10.35050/JIPM010.2019.027>



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

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

## ۱. مقدمه

انسان به علت 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> از جمله این رفتارها هستند که برای برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی و دانشی بروز می‌کنند. «ویلسون» رفتار اطلاع‌یابی را جست‌وجوی هدفمند برای یافتن اطلاعات مورد نیاز می‌داند (Wilson 2000). «بیتس» رفتار دانش‌یابی را جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از این که جست‌وجوی یک فرد می‌تواند فعال یا غیرفعال و مستقیم یا غیرمستقیم باشد، می‌داند (Bates 2002).

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 داشته است. سه دهه قبل «جان نایسبیت» بیان کرد که «ما در حال غرق شدن در اطلاعات هستیم، در حالی که شدیداً تشنه دانش هستیم». وی 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 (Naisbitt 1980 نقل در Fattahi and Afshar 2006).

حجم زیاد اطلاعات موجود در زمینه‌های مختلف و تخصص‌گرایی به وجود آمده در چند سال اخیر نیز باعث شده که کاربران به دریافت هرگونه اطلاعاتی که بازیابی می‌کنند، اکتفا نکرده 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 و

---

۱. از نظر «مزلو» نیازهای انسان در پنج سطح نیازهای فیزیولوژیکی، نیاز به ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیاز به احترام، و نیاز به خودشکوفایی قرار می‌گیرند.

2. knowledge seeking behavior

واژه دانش اکنون جای خود را در گفتمان‌های عملی باز کرده است. اصطلاحاتی مانند سازماندهی دانش، مدیریت دانش، رفتار دانش‌یابی، نظام‌های دانشی در چند سال اخیر کاربرد بسیار پیدا کرده است. 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. بر پایه بسیاری از پژوهش‌ها، از گذشته تاکنون، از جمله پژوهش‌های «بیتس» و «کیونگ»، پژوهشگران علم اطلاعات و دانش‌شناسی، به شکاف‌های عمیق پژوهشی که در این حوزه موضوعی وجود دارد، توجه کرده و رفتار کاربران از مبتدی تا متخصص را مورد واکاوی قرار داده‌اند (Bates 2002 & Kyung 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 آنجا که دانش، خود حاصل تعاطی ذهن و محیط (و از جمله مواد و منابع اطلاعاتی) است، پرداختن به جنبه‌های دانشی مقولات، واری‌های اطلاع‌یابی موضوع را نیز در کنه خود دارد؛ چرا که یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های دانش‌افزایی و تغییر الگو و ساخت دانش‌ضمنی افراد از قبیل تعامل انسان با اطلاعات حاصل می‌شود (ریسمان‌باف ۱۳۹۳). توجه به این نکته ضروری به نظر می‌رسد که علی‌رغم این که نیاز دانشی می‌تواند نیاز اطلاع‌یابی نیز باشد، اما فرایند معکوس آن همیشه مصداق نمی‌یابد. همچنین، همیشه نیاز اطلاع‌یابی بر گرفته 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. اگرچه نمی‌توان مرز

مشخصی بین این دو قائل شد، اما دست کم می‌توان گستره تقریبی آن‌ها را با استفاده از تعاریف موجود مشخص کرد تا بتوان سیر حرکت از رفتارهای اطلاع‌یابی به دانش‌یابی را بهتر ترسیم نمود.

## 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. هر یک از صاحب‌نظران از منظری متفاوت به فرایند تعامل و تبادل آن‌ها نگرسته‌اند. این مفاهیم به دلیل نبود تعریفی واحد و نیز به‌خاطر انتزاعی‌بودنشان مفاهیمی هستند که از طرف اندیشمندانی چون «ویلسون»، دردسرساز معرفی شده‌اند (Wilson 2000). 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» کاربست 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 کلمه لاتین (dare) به معنای «دادن» (to give) گرفته شده است. بنابراین، 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 (Zins 2006). استنباط کلی آن است که داده حقایق خام یا بی‌معنا هستند. چنانچه این حقایق خام به‌صورت نماد (نشان یا علامتی که واقعیتی را مجسم می‌کند) نوشته شوند، به داده تبدیل می‌شوند. داده‌ها در لحظه اول سازمان‌نیافته، بی‌معنا، یا نامربوط به نظر می‌رسند. داده‌ها را از دنیای خارج به‌واسطه ادراک به‌دست می‌آوریم. داده‌ها بایستی دست‌کاری شوند تا به اطلاعات تبدیل شوند (داورپناه و آرمیده ۱۳۹۱).

**اطلاعات:** اطلاعات، داده‌هایی پردازش‌شده، فهم‌پذیر و قابل استفاده برای یک نیاز خاص است که در موقعیت، بستر یا زمینه‌ای 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 ناطمینانی درباره یک

مسئله یا وضعیت را در خود دارد. اطلاعات نمایش شکلی، وضعیت‌ی، یا مفهومی از یک پدیده تجربی است که توان بالقوه برای تغییر، عمل، قصد، یا توقعات یک موجودیت را به همراه دارد. اطلاعات حاصل تفسیر داده‌ها و امری تعاملی و نتیجه کنش متقابل است. «جس شرا» بر این نظر است که اطلاعات همواره از طریق حواس دریافت می‌شود و درون‌داد دانش است (Jess Shera نقل در داورپناه و آرمیده ۱۳۹۱).

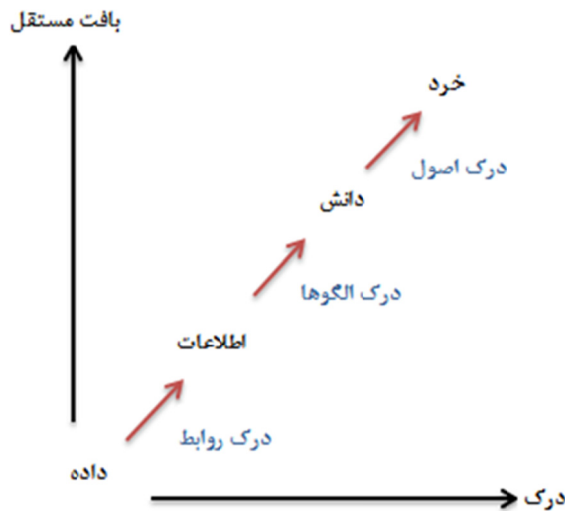
**دانش:** «ریسمان‌باف و فتاحی» بیان می‌دارند که دانش در مقایسه با داده و اطلاعات، مقوله‌ای است که سطح شناختی بالاتری دارد. دانش مجموعه آگاهی‌هایی است که فرد می‌تواند از اطلاعات کسب‌شده درک و جذب کند، با داشته‌ها و چارچوب‌های شناختی خود ترکیب نماید و از آن برای تصمیم‌گیری استفاده کند. دانش در پاسخ به «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 (۱۳۹۵). «بولینگر» دانش را تلفیقی از تفکر با اطلاعات می‌داند. او در واقع، دانش را تفسیری فردی از اطلاعات و درک الگوها بر پایه تجربیات، مهارت‌ها و توانمندی‌های شخصی است. به‌طور کلی، دانش با استراتژی، عمل، روش، و رویکرد ارتباط دارد و به «چگونگی‌ها» پاسخ می‌گوید (داورپناه 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 به‌شکلی هدفمند ذخیره شده است (کفاشان و فتاحی ۱۳۹۰).

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

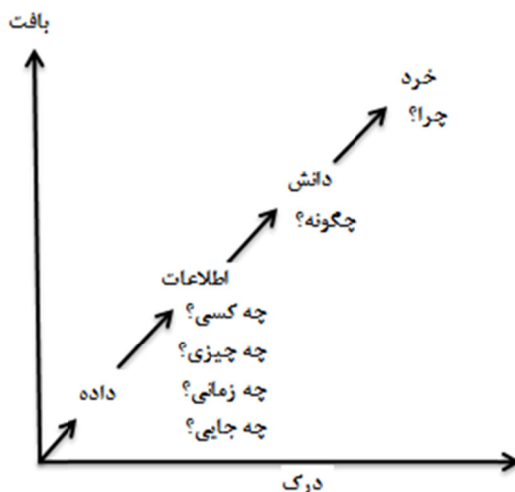
### ۳. تمایز میان داده، اطلاعات، دانش، و خرد

داده به‌خودی‌خود، عنصری بی‌معنا در زمان و مکان است. داده رویدادی خارج

از زمینه است و به همین دلیل، فاقد ارتباط معنادار با چیزهای دیگر است. اطلاعات، درک روابط بین پاره‌داده‌ها یا بین داده‌ها و اطلاعات است. داده زمانی اطلاعات می‌شود که به طریقی معنا یافته و دارای ارزش افزوده شود. اطلاعات نسبتاً ایستاست و در طول 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 به ندرت طی زمان ثابت و پایدار می‌ماند. این توالی پیوستاری سلسله‌مراتبی به وجود می‌آورد. این مفاهیم اگرچه مجزا، اما مرتبه‌ای از یک سلسله‌مراتب هستند (داورپناه و آرمیده ۱۳۹۱). در تصاویر زیر این سلسله‌مراتب به همراه روابط بین آن‌ها نشان داده شده است.



شکل ۱. تمایز داده، اطلاعات، دانش، و خرد (برگرفته از Bellinger, Castro & Mills 2004)



شکل ۲. تمایز داده، اطلاعات، دانش، و خرد (برگرفته از Simmons 2011)

«ریسمان‌باف و فتاحی» به نقل از «گرین» بیان می‌دارند که در حالی که مرز بین اطلاعات و دانش هیچگاه روشن نیست، این دو تفاوت‌هایی دارند (۱۳۹۵ به نقل از Green 1996). پیش‌تر اشاره شد که دانش، اصطلاحی جامع‌تر شامل دانستن «چگونگی و چرایی» مفاهیم، دیدگاه‌ها، و انتظارات است، در حالی که 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 است.

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 به‌عنوان عاملی دانست که قابلیت تبدیل این پیوستار به همدیگر را به ما اعطا می‌کند. بدین‌منظور در ادامه، تعریفی اجمالی از هوش ارائه می‌شود.



## ۴. هوش

به باور «پاشاشریفی» 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 (۱۳۸۲). چنین رفتاری شامل توانایی‌های مختلف و دیگر متغیرهای شخصیتی است که از فردی به فرد دیگر فرق 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، در حالی که انسان تنها موجودی است که قابلیت حرکت تا انتهای این پیوستار را داراست. «اتکینسون» و همکارانش در کتاب «زمینه روان‌شناسی هیلگارد» تعریف‌های گوناگونی از هوش ارائه داده‌اند (۲۰۰۰). «بینه و وکسلر» هوش را نوعی استعداد استدلال می‌دانند (Binet & Simon 1916). «گاردنر» هوش را توانایی حل مسئله یا آفرینش‌های ارزشمند نزد جامعه می‌داند (Gardner 1993). «اشترنبرگ» با توجه به نظریه سه‌وجهی خود بر این باور است که نظریه‌های قبلی نه نادرست، بلکه ناقص هستند (Stenberg 1998)، و «سوسی» در نظریه زیست‌بوم شناختی خود نقش حساس دانش و اطلاعات در هوش را بیان می‌کند (Ceci 1990).

به این نکته باید اضافه نمود که برخی اندیشمندان (زینس ۲۰۰۶؛ Fattahi 2010؛ گایسلر ۲۰۰۸) به مفهوم پیوستگی و ساختار سلسله‌مراتبی داده، اطلاعات و دانش انتقاد کرده و بر این باورند که هرچند میان آن‌ها انسجام وجود دارد، اما این انسجام به شکل سلسله‌مراتبی نیست. به هر شکل، در این مقاله ساختار سلسله‌مراتبی مورد نظر است. پس از گذری بر پیوستار داده تا خرد برای رسیدن به مفهوم رفتار دانشی لازم است که رفتار به طور کلی، و رفتار اطلاعاتی به طور خاص را تعریف کرده و مروری کوتاه بر پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی داشته باشیم.

## ۵. رفتار

«ریس» رفتار را عملی می‌داند که از فرد سر می‌زند یا سخنی که بر زبان می‌آورد

(Rase 1978). رفتار هم شامل حرکات بیرونی مانند حرکت سر و دست، سخن گفتن، و نوشتن و همچنین، شامل حرکات درونی مانند ضربان قلب و تفکر است (سیف ۱۳۷۳ نقل در حسینی ۱۳۹۱). «شریعتمداری» رفتار را واکنشی می‌داند که در برابر یک عمل یا کنش بیرونی از موجود زنده سر می‌زند (۱۳۷۰). 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 ناآشکار 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 به جای یکدیگر به کار برده می‌شوند و البته هر یک با دیگری متفاوت است (Wilson 2000). 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

رفتار در علم اطلاعات و دانش‌شناسی از موضوعاتی است که پژوهشگران مختلف در کشور و خارج از آن (Wilson 2000; Bates 2002; Belkin 1990; Krikelas 1983; Foster 2004) داورپناه ۱۳۸۶؛ داورپناه و همکاران 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. رفتار اطلاعاتی اصطلاحی است که هر تعاملی بین انسان با اطلاعات را دربرمی‌گیرد (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 باز یابی 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» و پژوهشگران دیگر رفتار اطلاع‌یابی را جست‌وجوی هدفمند برای یافتن اطلاعات مورد نیاز می‌دانند (Wislon 2000). رفتار اطلاع‌یابی بعد از درک وجود نیاز بروز می‌کند و به هر فعالیت انجام‌شده 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 (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 است (چاودوری ۱۳۷۹ نقل در یمین فیروز و داورپناه ۱۳۸۴). این رفتار می‌تواند در انسان‌های مختلف دارای سطوح و عمق متفاوت باشد. بنابراین، استفاده کنندگان بانک‌های اطلاعاتی و منابع الکترونیکی به‌خاطر تفاوت سطح آگاهی و سواد اطلاعاتی همیشه در امر کاوش، با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو هستند (اشکنی‌پور ۱۳۷۷) که می‌تواند برخاسته از همین تفاوت در سطح آگاهی آن‌ها باشد.

«بیتس» رفتار دانش‌یابی را جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش و آگاهی از این که جست‌وجوی یک فرد می‌تواند فعال یا غیرفعال، و مستقیم یا غیرمستقیم باشد، می‌داند (Bates 2002). 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. اگر 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 مدل‌های ارتباطی مختلف و در قالب‌های پیش‌نیازهایی برای شکل‌گیری رفتار دانشی تعریف کرد. مدل‌های ارتباطی معمولاً بازنمود تصویری یا چکیده‌ی یک نظریه

هستند. هر مدل نقش خاص خود را با برجسته‌سازی حوزه‌های خاص مورد توجه و پدیدار ساختن چیزی از چشم‌اندازی خاص ایفا می‌کند (گیل و آدامز ۲۰۰۲). یکی از مدل‌های ارتباطی که با تأثیر از نظریهٔ 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» (به‌عنوان عناصر پویا و زنده)، هر یک دارای مهارت‌های ارتباطی، نگرش، دانش، فرهنگ و سیستم‌های اجتماعی هستند. «پیام»، به رمز، محتوا، نحوهٔ ارائه، عناصر و ساخت تقسیم می‌شود. «کانال» نیز شامل دیدن، شنیدن، لمس کردن، بوییدن و چشیدن است (محسنیان راد ۱۳۸۴). در ادامه، برای هر یک توضیحاتی اجمالی ارائه شده است.<sup>۳</sup>

## ۷-۱. نیاز دانشی و شکاف دانشی

اغلب مدل‌های اطلاع‌یابی شروع چرخهٔ اطلاعاتی را از نیاز اطلاعاتی کاربر می‌دانند و برخی از آن‌ها از جمله (Belkin (1980), Dervin, & Nilan (1986), Wilson (2000), Case (2002), Rubin (2010) مفهوم نیاز اطلاعاتی را به‌صورت مستقیم یا غیرمستقیم به مفهوم دانش گره زده‌اند. در عین حال، نباید این نکته را نادیده گرفت که شکاف دانشی می‌تواند از نیاز اطلاعاتی نشأت بگیرد؛ ضمن این که لازمهٔ نیاز اطلاعاتی صرفاً وجود شکاف دانشی نیست. برای داشتن شکاف دانشی، فرد باید نسبت به موضوع و مطلب مد نظر تا اندازه‌ای آگاهی و دانش پیشین داشته و بداند که 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 آنجا که این مفاهیم، مفاهیمی انتزاعی هستند، امکان دارد از فردی به فرد دیگر

1. David Berlo

۲. 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. از نظر او تکرار و تواتر ممکن است پیوندهای محرک پاسخ را محکم‌تر یا سست‌تر کند. بنابراین، وقتی یک پاسخ با پاداش روبه‌رو می‌شود، آن عادت تقویت شده و وقتی پاداش نمی‌گیرد، تضعیف شده و در نهایت، از بین می‌رود (امیدعلی ۱۳۹۲).  
۳. لازم به یادآوری است که توضیحات تکمیلی در این باره در مقاله‌ای با عنوان «پیش‌نیازهای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی بر پایهٔ مدل ارتباطی دیوید برلو» به تفصیل بیان خواهند شد.

متفاوت باشند و کشیدن خط تمایز بین آن‌ها کار چندان آسانی نیست. در ادامه، مثالی برای روشن شدن بحث آورده شده است تا بتوان درک بهتری از این مطلب داشت.

فرد بیماری را تصور کنید که به‌خاطر مشکلی به پزشک متخصص مراجعه می‌کند و بیماری و مشکلات خود را شرح می‌دهد. در اینجا بیمار به اطلاعاتی (مثل نسخهٔ پزشک و رهنمودهای او) نیاز دارد تا با استفاده از آن اطلاعات بتواند بیماری خود را کنترل یا درمان نماید. پزشک با توجه به دانش ضمنی خود (حوزهٔ تخصص خود) و اطلاعات و داده‌های دریافتی از بیمار و نیز نتایج آزمایش‌های پزشکی، بیماری را تشخیص داده و اطلاعات مورد نظر 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 به‌خاطر وجود دانش ضمنی پزشک در خصوص انواع بیماری‌ها و علائم مختلف آن‌ها، کاستی‌های اطلاعات بیمار و پزشک در تشخیص بیماری کاملاً متفاوت است.

پزشک برای نیاز اطلاعاتی خود سؤالاتی از نوع چگونگی و چرایی در ذهن دارد، اما بیمار با جواب‌هایی به سؤال‌های 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 نسخهٔ پزشک برای برطرف شدن آن کافی است. اما نیاز اطلاعاتی 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 بیمار 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.

## ۲-۷. کانال‌های ارتباطی

ارتباط برای اعمال کنترل و در نتیجه، برای بروز رفتار ضروری است (Glanville 2004). ارتباط از طریق کانال‌های ارتباطی که وظیفهٔ انتقال اطلاعات را بر عهده دارد، صورت می‌گیرد. این کانال‌های ارتباطی می‌توانند شامل مکالمه، نوشتن، و حرکات بدنی یا ابزارهایی مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، و شبکه‌های مجازی باشند (گیل و آدامز ۲۰۰۲). نکته‌ای که در اینجا برای ما دارای اهمیت است، پتانسیل هر یک از این کانال‌های ارتباطی برای انتقال داده، اطلاعات، و دانش است. از آنجا 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 مقابل، شبکه گسترده وب جهانی را در نظر بگیرید که در آن امکان انتقال انواع مختلف شکل، نمودار، تصویر، فایل‌های دیداری-شنیداری، و بسیاری مطالب دیگر همراه با امکان ترسیم ارتباطات و اصول حاکم بر آن‌ها به راحتی وجود دارد و فرستنده پیام می‌تواند دانش مد نظر خود را از این طریق به راحتی منتقل نماید.

### ۷-۳. پیام

در رفتار دانشی، آنچه به‌عنوان 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 است که با مجموعه‌ای از قواعد، رویه‌ها، و عملیات آموخته‌شده از طریق تجربه و تمرین درون‌سازی شده (ریسمان‌باف و فتاحی ۱۳۹۵)، در این صورت، پیام منتقل شده در این رفتار نیز باید دارای همین ویژگی‌ها باشد.

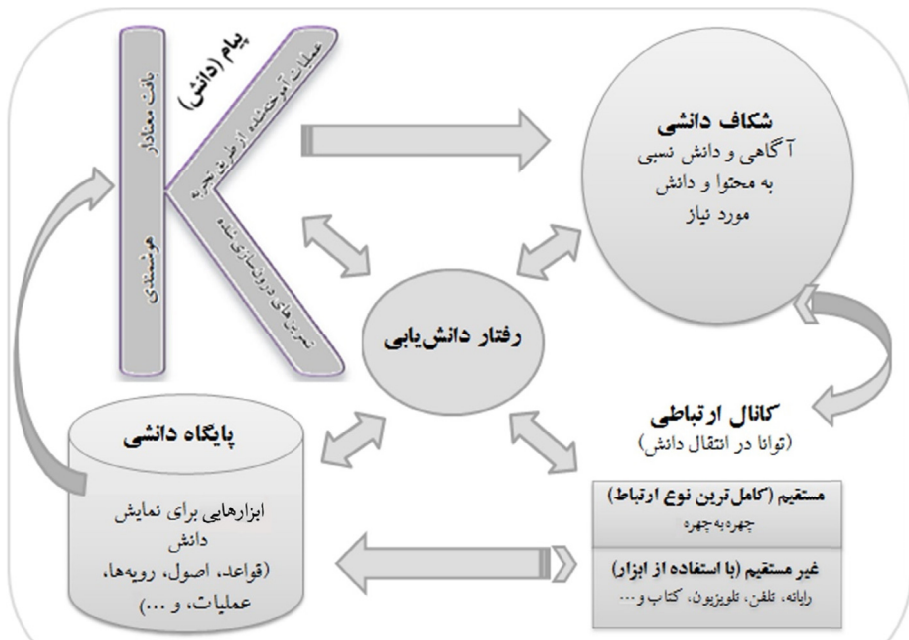
### ۷-۴. پایگاه دانشی

به نظر می‌رسد که مغز انسان کامل‌ترین پایگاه دانشی است که بشر تاکنون توانسته است شناسایی کند. 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. اگر 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 می‌گذارد؛ 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 رخدادهای موضوعات و قرار دادن آن‌ها در

رابطه با دانش پیشین خود (داشته‌ها) است است (Novak & Cañas, 2008) نقل در ریسمانباف و فتاحی (۱۳۹۵). پایگاه‌های دانشی به‌جای ابزاری برای جست‌وجو، باید ابزاری باشند برای نمایش آنچه می‌تواند به‌منزله 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 جست‌وجوگر شود. در نتیجه، شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی مستلزم آن است که کاربر در مواجهه با یک پایگاه دانشی قرار گیرد تا به‌جای 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 گفته‌شده در بالا می‌توان شکل‌گیری یک رفتار دانش‌یابی را زمانی متصور شد که تمامی مقدمات شامل وجود موارد زیر است: کانال ارتباطی توانمند در انتقال دانش، پایگاه دانشی توانمند در نمایش دانش، شکاف دانشی و نه نیاز اطلاعاتی، و در پایان، پیامی که دانش در دل خود داشته باشد. این پیش‌فرض‌ها در تصویر ۳، نشان داده شده است.

از رفتار اطلاع‌یابی تا رفتار دانش‌یابی | رنگی و دیگران



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.

## ۸. رفتار دانش‌یابی

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 که همه رفتارها اطلاعاتی‌اند. رفتار دانشی در مقابل رفتار اطلاعاتی قرار نمی‌گیرد، اما آنچه به‌عنوان کین<sup>۱</sup> یا واحد پایه دانش (گایسلر ۲۰۰۸)، 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 به‌طور مداوم 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 بوده و بنابراین، در ادامه، فقط به‌طور خلاصه، برخی از حوزه‌های موضوعی و تعاریف مورد نظر در زمینه رفتار دانش‌یابی ارائه می‌شود.

همان‌گونه که در ابتدای این نوشته اشاره شد، رفتار دانش‌یابی در چارچوب علم اطلاعات می‌تواند شامل جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از این باشد که جست‌وجوی یک فرد می‌تواند فعال یا غیرفعال و مستقیم یا غیرمستقیم باشد (Bates 2002). «کیونگ» نیز دانش‌یابی را به‌عنوان فرایندی که فرد به‌طور هدفمند از طریق حالت‌های مختلف یافتن<sup>۲</sup> به تغییر وضعیت دانشی خود می‌پردازد، تعریف می‌کند

1. Knowledge bAsic uNit of Existence (KANE)

2. various seeking modes



(Kyung 2009). همچنین، «بادیسکوبوگا» رفتار دانشی را مجموع فعالیت‌هایی می‌داند که بخشی از فرایندهای ارزیابی نیازهای دانشی و رفتار اطلاعاتی را دربرمی‌گیرد (Badiescu- Buga 2013). این رفتار با بررسی تعامل میان کاربر و نظام در پی آن است که کاربر بتواند با کمترین تلاش بیشترین بهینگی را از نظام دریافت کند.

در حوزه مدیریت دانش، Sharma & Bock (2005) رفتار دانش‌یابی را با توجه به مدل مبتنی بر قصد (نیت)<sup>۱</sup> بر روی مخازن سازمانی بررسی کرده‌اند. همچنین، «کیونگ» در رساله دکتری خود با 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 (Kyung 2009). «کیم و بناسات» 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 (Kim & Benbasat 2012). در سازمان‌ها برون‌دادهای دانشی افراد با موقعیت و وظیفه آن‌ها مرتبط است. با توجه به این که علوم پزشکی ارتباطی مستقیم با جان مردم دارد، متخصصان این حوزه توجه خاصی به رفتار دانش‌یابی داشته‌اند. «کندی» و همکارانش 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 (Kennedy et al. 2004). پس تغییر رفتار دانشی می‌تواند به ارتقای دانش و در نتیجه، به تغییر کلی رفتار برای تصمیم‌گیری‌های بهتر در مراقبت و درمان بیانجامد (Kuhne-Eversmann & Fischer 2013).

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 برطرف‌ساختن 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 مورد نیاز خود را از آن طلب می‌کند، باید توان ارائه

1. intention

خدماتی از قبیل جست‌وجوی دانش، مرور دانش، و ارائه‌ی نمایشی از قواعد، عملیات، و رویه‌ها را برای وی داشته باشد. در نهایت، ماحصل یک رفتار دانش‌یابی، کسب دانش و پاسخ به پرسش‌های چگونگی و چرایی کاربر در مواجهه با امور در دست اقدام اوست.

## ۹. تفاوت رفتار دانش‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی

ایجاد مرزی مشخص و معین 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 و در افراد متفاوت، ارائه‌ی خطی مشخص بین این دو مفهوم تا حدودی امکان‌پذیر نیست. «بلیکین» از نظریه‌پردازان در حوزه رفتار اطلاع‌یابی، مفهوم ناهمگونی در وضعیت دانش را به کار می‌برد که مبتنی بر رویکردی شناختی است. در چنین وضعیتی، فرد تشخیص می‌دهد که دانش موجود وی برای حل مسئله مورد نظرش کافی نیست. فرد نمی‌تواند مشکلات اطلاعاتی‌اش را به روشنی تشخیص داده و آنچه را که نمی‌داند به سادگی بیان کند (بلیکین ۱۹۸۰ نقل در داورپناه ۱۳۸۶، ۱۱۷ و ۱۲۷). بنابراین، همان‌طور که «اینگورسن» عقیده 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 (۱۹۹۲). شاید بتوان گفت که 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 قابل‌درک و تمیز است. چنین احساس و حالت درونی اگر مثبت باشد، به تجربه‌ای خوشایند تبدیل می‌شود که می‌تواند پیامدهای مثبت برای فرد (کاربر) داشته باشد. «حسینی» در پایان‌نامه‌ی دکترای خود یکی از این احساسات درونی را تجربه‌ی خوشایند می‌داند (۱۳۹۱). بر پایه‌ی نظریه‌ی تجربه‌ی خوشایند، غنی‌بودن محیط تعاملی رابط کاربر، تجربه‌ای خوشایند به کاربر می‌دهد که وی را به مراجعه‌ی بعدی و استفاده‌ی بیشتر از منابع اطلاعاتی سوق می‌دهد. دستیابی به تجربه‌ی خوشایند تسهیل‌کننده‌ی تمرکز، جذب، و حس نکردن گذر زمان است که اهدافی ارزشمند در محیط‌های یادگیری هستند. پژوهش‌ها نشان داده است افرادی که به تجربه‌ی خوشایند دست می‌یابند، دارای خودشکوفایی، خوش‌بینی، و کنترل درونی بیشتر و بدبینی کمتر هستند (Hunter and Csikszentmihalyi 2003 نقل در حسینی ۱۳۹۱). بر پایه‌ی این نظریه و برخی نظریه‌های

نزدیک به آن می‌توان رفتار دانش‌یابی را در مقایسه با رفتار اطلاع‌یابی رفتاری به‌نوعی خوشایندتر تلقی کرد که باعث ارضاء، اقتناع، 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 ارتقا و ثبات بیشتر گردد، تجربه‌اش می‌تواند خوشایندتر تلقی شود.

معمولاً افراد در فرایند رفتار اطلاع‌یابی و به‌ویژه در مراحل ابتدایی آن نوعی احساس خستگی و سردرگمی دارند 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 روی 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 مواجه می‌شوند، نوعی احساس رضایت و خشنودی در آن‌ها شکل می‌گیرد که این خود باعث شور و نشاط و دنبال کردن بقیه مسیر بازیابی 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 مطرح‌شده 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 فرد ممکن است بسته به بافت و پیش‌نیازهای لازم برای شکل‌گیری رفتار دانش‌یابی 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؛ در حالی که در رفتار دانش‌یابی میزان سطح پردازش اطلاعات دریافتی زیاد است و افراد باید از پیش داشته‌های 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 کسب‌شده را به دانش تبدیل کنند. به همین دلیل، رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها به رفتار دانش‌یابی ارتقا می‌یابد. می‌توان فرض کرد که 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 ارتقای شناخت و دانش می‌شود (Hjorland 2013؛ ریسمان‌باف و فتاحی ۱۳۹۵؛ گایسلر ۲۰۰۸)؛
  - ◇ رفتار دانش‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی در زمینه احساس رضایت و لذت‌جویی نیز متفاوت هستند. فردی با نیاز اطلاعاتی به‌دنبال 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؛ به‌طوری‌که فردی با نیاز دانشی به سطحی از آگاهی رسیده است و به‌دنبال 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 که به اطلاعات دست یابد؛ ولی فردی با پیش‌داشته‌های ذهنی قبلی به‌دنبال سطحی بالاتر از اطلاعات یعنی دانش است. به‌نوعی می‌توان گفت که در سطح اطلاعات، فرد درون‌داده‌های حسی را خوشه‌بندی و گاهی به مرحله مقایسه هم می‌رسد؛ اما آنجا که درون‌داده‌های حسی خوشه‌بندی‌شده جدید را با درون‌داده‌های حسی قبلی به هم ربط می‌دهد و به درک و فهمی از آن می‌رسد (گایسلر ۲۰۰۸)، رفتار دانش‌یابی رخ داده است.

## ۱۰. به سمت الگوهای دانشی

آیا دانش منجر به تغییر الگوهای رفتار اطلاع‌یابی می‌شود؟ عدم اطمینان، شکاف شناختی، آگاهی مبهم از فقدان چیزی، ابهام در عدم رضایت‌مندی، و ناهمگونی در وضعیت دانش اصطلاحاتی هستند که پژوهشگران مختلف برای بروز رفتار اطلاع‌یابی ناشی از نیاز اطلاعاتی افراد به کار برده‌اند. به عبارت دیگر، نداشتن اطلاعات و یا دانش کافی در زمینه چیزی موتور محرکه 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»، به جای تأکید صرف بر جنبه‌ها و مهارت‌های اطلاعاتی، الگوهایی متمرکز بر کارکردهای دانشی مرتبط با جست‌وجوگران اطلاع در فرایندهای اطلاع‌یابی هستند. مدل‌های اخیر مانند مدل‌های متأثر از منطق فازی، همان‌طور که در بحث وب معنایی مطرح است، امکان بسط جست‌جوی کاربر، دخالت بیشتر زبان طبیعی در فرایند بازیابی و در یک کلام، امکان طراحی مدل‌ها و نظام‌های بازیابی تعاملی‌تر، پویاتر و دانش‌مدارتری را فراهم ساخته‌اند. 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 برخلاف الگوهای بازیابی اطلاعات از دیدگاه کاربر به موضوع می‌نگریست، فراهم ساخت (ریسماناف ۱۳۹۳). امتیاز مهم این الگوها آن است که از نگاه کاربر (و نه نظام) به فرایند اطلاع‌یابی می‌نگرند. مدل‌های اطلاع‌یابی که Johnson (1997)، Leckie et al. (1996) پیشنهاد داده بودند، از انسان به‌عنوان منبع دانش یاد کرده‌اند (Hsieh 2009) در مدل‌های اطلاع‌یابی نظیر مدل «کولثاو»<sup>۱</sup> به کاربر به‌عنوان همراهی فعال در فرایند اطلاع‌جویی نگریسته می‌شود؛ به نحوی که به لحاظ جنبه‌های شناختی فرایندهای اطلاع‌یابی، دانش کاربر همگام با تعامل با اطلاعات رشد می‌یابد (داورپناه ۱۳۸۶؛ اینگورسن ۱۹۹۲).

در نتیجه، با نگاه به الگوهای مختلف رفتار اطلاع‌یابی نظیر «ویلسون»، «الیس»، «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

---

1. Kuhlthau

دانش صحبت شده است. برای نمونه، «ویلسون»، که از یکی از مهم‌ترین نظریه‌پردازان حوزه رفتار اطلاعاتی است و تمام پژوهشگران پس از او به کار او استناد کرده‌اند، 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 به‌نوعی الگوی کنونی او با آنچه اول‌بار مطرح شد، متفاوت است و به مقوله دانش در آن توجه شده است. در الگوی «دروین» نیز، ما با جهانی ساکن روبه‌رو نیستیم، بلکه کاربر در تعامل با اطلاعات، معنا می‌آفریند (نظریه معنابخشی)<sup>۱</sup> که این معنا نیز همراه با خود کاربر در زمان-فضا<sup>۲</sup> در حال تغییر و پویایی است (داورپناه و سالاری ۱۳۹۰، ۱۷). «گادبولد» در مقاله خود بر طبق الگوی اطلاع‌یابی «ویلسون» و نظریه معنابخشی «دروین» و فرمول‌بنیادی اطلاعات که از سوی (Brookes 1980) ارائه شده، مدلی تقریباً دانشی ارائه کرده است (Godbold 2006). در این مدل، ساختار دانش فرد با عبور از چرخه رفتار اطلاعات، به ساختار اصلاح‌شده جدید یعنی دریافت دانش جدید تغییر یافته است<sup>۳</sup>. اگرچه هنوز به معنای واقعی، نمونه الگوی دانشی کاملی نداریم، اما با نگاهی کلان به الگوهای اطلاع‌یابی می‌توان گفت که این الگوها در مسیر جریانی قرار گرفته‌اند که مفهوم دانش در آن‌ها مهم تلقی می‌شود و به‌نوعی 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، به‌طور مستقیم به مباحث دانشی در این رفتار اشاره نموده‌اند، اما می‌توان این برداشت را کرد که ارتقای رفتار اطلاع‌یابی می‌تواند به‌جای دریافت «اطلاعات»، به کسب و جذب «دانش» منتهی شود و از این رو، آن رفتار ساده را به رفتار پیشرفته‌تر (رفتار دانشی) تبدیل کند.

## ۱.۱ نتیجه‌گیری

بررسی پیوستار داده تا خرد نشان داد که دانش در مقایسه با داده و اطلاعات، مقوله

1. sense making

2. time/space

۳. برای مطالعه بیشتر نگاه کنید به:

Godbold, N. 2006. Beyond information seeking: towards a general model of information behavior. *Information Research* 11 (4): 269-285. Available at: <http://information.net/ir/11-4/paper269html>.

سطح بالاتری است. اطلاعات را می‌توان نمایش شکلی، وضعیت، 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 درون ذهن انسان دانست. هوش عامل توانمندی است که قابلیت تبدیل داده، اطلاعات، و 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 هرچه 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 به‌ویژه در مراحل ابتدایی آن نوعی احساس خستگی و سردرگمی در خود می‌بینند و به‌نوعی دچار اضافه‌بار اطلاعاتی و شناختی می‌شوند که این احساس می‌تواند در رفتار دانش‌یابی کاهش پیدا کرده و در واقع، با احساس رضایت و لذت همراه باشد.

اگر یک مدل ساده ارتباطات (مدل برلو) مد نظر 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 طرف دیگر، کانال‌های ارتباطی درگیر (همچون رابط کاربر در نظام‌های اطلاعاتی) نیز توان انتقال این دانش را داشته باشند. در مرحله نهایی، پایگاه دانشی مد نظر (این پایگاه می‌تواند یک انسان یا یک سیستم نرم‌افزاری خبره باشد) باید توانایی ارائه نمایشی 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 دربرگیرندهٔ مراحل چون جست‌وجوی دانش، مرور دانش، نظارت بر دانش، و آگاهی از جست‌وجوی خود است. 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 ارائهٔ خدماتی از قبیل جست‌وجو، مرور، و نمایش دانش را به کاربر بدهند. به هر شکل، مفهوم رفتار دانش‌یابی مفهومی مهم و بسیار گسترده است. به همین دلیل، می‌توان انتظار داشت که این مفهوم عرصه‌ای نو در ادبیات و پژوهش‌های حوزه‌های گوناگون به‌ویژه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و نیز روان‌شناسی شناختی باز کند. به نظر می‌رسد که تلاش در زمینهٔ تدوین و هنجاریابی مدل‌ها در این عرصه بسیار ضروری باشد.

### فهرست منابع

اتکینسون، ریثا، ریچارد اتکینسون، ادوارد اسمیت، داریل بم، و سوزان هوکسما. ۲۰۰۰. *زمینهٔ روانشناسی هیگارد*. ترجمهٔ محمدنقی براهنی و بهروز بیرشک، مهرداد بیگ، رضا زمانی، سعید شاملو و مهرناز شهرآرای. ۱۳۸۵. تهران: رشد.

اشکنی‌پور، ناصر. ۱۳۷۷. *تفسیر و تعدیل رفتار اطلاع‌یابی جامعهٔ استفاده‌کنندهٔ اطلاعات*. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات ۱۳ (۳ و ۴): ۱-۶.

امیدعلی، میثم. ۱۳۹۲. مدل ارتباطی دیوید برلو. بازیابی از <http://www.pajooh.com/fa/print.php?UID=37037> (دسترسی در ۱۳۹۴/۱۰/۲۰)

اینگورسن، پیترو. ۱۹۹۲. *تعامل بازیابی اطلاعات*. ترجمهٔ هاجر ستوده. ۱۳۸۹. تهران: کتابدار.

بورگمن، کریستین ال. ۲۰۰۰. *از گوتنبرگ تا زیرساخت جهانی اطلاعات: دسترسی به اطلاعات در دنیای شبکه‌ای*. ترجمهٔ زاهد بیگدلی، رحیم علیجانی. ۱۳۸۷. تهران: چاپار.

پاشاشریفی، حسن. ۱۳۸۲. *نظریه و کاربرد آزمون‌های هوش و شخصیت*. تهران: سخن.

پورشریفی، حمید. ۱۳۸۲. *روان‌شناسی بالینی*. تهران: سنجش.

حسینی، سیدمهدی. ۱۳۹۱. بررسی دیدگاه کاربران دربارهٔ تأثیر ویژگی‌های تعاملی رابط کاربر پایگاه‌های اطلاعاتی بر رفتار علمی آن‌ها بر پایهٔ نظریه تجربهٔ خوشایند. پایان‌نامه دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی. دانشگاه فردوسی.

داورپناه، محمدرضا. ۱۳۸۶. *ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع‌یابی*. تهران: دبیزش، چاپار.



\_\_\_\_\_، شعله ارسطوپور، عاطفه شریف، حیدر مختاری، و حسین مرادی مقدم. ۱۳۸۸. رفتار اطلاعاتی انسان. تهران: دبیزش.

داورپناه، محمدرضا، و محمود سالاری. ۱۳۹۰. نظریه اجتماعی و محیط استفاده از اطلاعات: نقش ساختار و کنش در شکل گیری رفتار و الگوی اطلاع‌یابی. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱(۱): ۷-۲۲. داورپناه، محمدرضا، و معصومه آرمیده. ۱۳۹۱. اطلاعات و جامعه. تهران: دبیزش.

ریسمانناف، امیر. ۱۳۹۳. تحلیل مفهومی روند الگوهای رفتار اطلاع‌یابی کاربران؛ از اطلاع‌محوری تا دانش‌محوری. در تعامل انسان و اطلاعات: مجموعه مقالات همایش، ویراسته نصرت ریاحی نیا و یزدان منصوریان. تهران: چاپار.

\_\_\_\_\_، و رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۹۴. جایگاه مفهوم دانش در حوزه مطالعات رفتارهای اطلاع‌یابی. در یادنامه حرّی: مجموعه مقالات کتابداری و علم اطلاعات. تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران. \_\_\_\_\_ . ۱۳۹۵. بازشناختی از دانش‌شناسی. تهران: کتابدار.

زینس، جیم. ۲۰۰۶. بازتعریف علم اطلاعات: از «علم اطلاعات» به «دانش‌شناسی». ترجمه هدایت بهروزفر. در ریسمانناف و فتاحی ۱۳۹۵، ۶۳-۸۶

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

کفاشان، مجتبی و رحمت‌الله فتاحی. ۱۳۹۰. نظام‌های نوین سازماندهی دانش: وب معنایی، هستی‌شناسی و ابزارهای سازماندهی دانش عینی. کتابداری و اطلاع‌رسانی ۱۴ (۲): 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. ۲۰۰۸. دانش و نظام‌های دانش: فراگیری از شگفتی‌های ذهن. ترجمه مرتضی کوبکی. ۱۳۹۳. همدان: سپهر دانش.

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

گیل، دیوید، و بریجت آدامز. ۲۰۰۲. الفبای ارتباطات. ترجمه رامین کریمیان و دیگران. ۱۳۸۴. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.

محسنیان‌راد، مهدی. ۱۳۸۵. ارتباط‌شناسی. تهران: سروش.

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

یمین فیروزموسی و محمدرضا داورپناه. ۱۳۸۴. نیاز اطلاعاتی، رفتار و الگوی اطلاع‌یابی. فصلنامه کتاب ۶۳: ۱۲۳-۱۳۲.

یورلند، بیرگر. ۲۰۱۳. نظریه‌های سازماندهی دانش، نظریه‌های دانش. در بازشناختی از دانش‌شناسی. ۱۳۹۵.

ترجمه امیر ریسمانباف و رحمت الله فتاحی. تهران: کتابدار، ۳۶۵-۳۹۹.

## References

- Badilescu-Buga, E. 2013. Knowledge behavior and social adoption of innovation. *Information Processing and Management* 902-911 :49 .
- 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.
- \_\_\_\_\_. 2010. Information behavior. In M. J. Bates & M. N. Maack (Eds.). *Encyclopedia of Library and Information Sciences* (pp. 2381–2391). New York: CRC Press.
- Belkin, N. J, 1980. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science* 5: 133-143.
1990. \_\_\_\_\_. The cognitive viewpoint in information science. *Journal of Information Science* 16: 11-15.
- Bellinger, G., D. Castro, & A. Mills. 2004. *Data, information, knowledge, and wisdom*. Available at: <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>. (accessed March 12, 2015)
- Binet, A., & T. Simon. 1916. *The development of intelligence in children: The Binet–Simon Scale*. at Vineland New Jersey: Publications of the Training School, Department of Research No. 11. E. S. Kite (Trans.). Baltimore: Williams & Wilkins.
- Brookes, B. 1980. The foundations of information science. Part1: Philosophical aspects. *Journal of Information Science* 2: 125-133.
- Ceci, C. J. 1990. *On intelligence ... more or less: A bio-ecological treatise on intellectual development*. Englewood cliffs, NJ: Prentice- hall.
- 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> (accessed May 20, 2016)
- \_\_\_\_\_, and E. Afshar. 2006. Added value of information and information systems, *Library Review* 55 (1/2): 132-147.
- Gardner, H. 1993. *Multiple intelligences: the theory in practice*. New york: Basic book.
- Glanville, Ranulph. 2004. The purpose of second-order cybernetics *Kybernetes* 33 (9/10): 1379 – 1386.
- Godbold, N. 2006. Beyond information seeking: towards a general model of information behavior. *Information Research* 11: 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* 13 (4): pp. 115-133.
- Hun, Kim T., & I. Benbasat. 2012. *Effectiveness of knowledge behaviors embedded in social networks: A perspective of individuals in workplaces*. 45th Hawaii International Conference on system Sciences.
- Kennedy, T., G. Regehr, J. Rosanfield, W. Roberts, & L. Lingard. 2004. Exploring the gap between knowledge and behavior: a qualitative study of clinician action following an educational intervention. *Academic Medicine* 79 (5): 386-393.
- Kim, T. H., & I. Benbasat. 2012. *Effectiveness of knowledge seeking behaviors embedded in social networks: A perspective of individuals in workplaces*. In *2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences: 3848-3857*. IEEE. Hawaii.

- Krikeles, J. 1983. Information seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly* 19: 5-20.
- Kuhne-Eversmann, L., & M. R. Fischer. 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):1-7. 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.
- Rubin, V. L. 2010. Epistemic modality: From uncertainty to certainty in the context of information seeking as interactions with texts. *Information Processing & Management* 46 (5): 533-540.
- Sharma S, & G-W. Bock. 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>. (accessed March 12, 2015).
- 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> (accessed Dec. 20, 2014).
- Sternberg, R. J. 1988. *The triarchic mind: a new theory of human intelligence*. New york: Viking.
- Wechsler, D. 1958. *The measurement and appraisal of adult intelligence*. Baltimore: Williams.
- Wilson, T. D. 2000. Human information behavior. *Informing Science* 3 (1): 49-55. Available at: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>. (accessed December 20, 2014)

### علی اکبری

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



### ظاهره 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 استاد 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.

