

رفتار اطلاعاتی از دیدگاه معرفت‌شناختی و روان‌شناختی با تاکید بر مدل اطلاع‌جویی کولناو

نویسنده: زهره عباسی

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی Zohre_abbassi@yahoo.com

چکیده

این مقاله به مفاهیم نظری معرفت‌شناختی و روان‌شناختی موثر در رفتارهای اطلاعاتی و بهبود تفکر انتقادی جستجوگران اطلاعات می‌پردازد. مدل‌های معرفتی و روان‌شناختی مطرح در رابطه با شیوه‌های گوناگون رفتار اطلاعاتی مورد بحث قرار گرفته است. در همین راستا بر مدل اطلاع‌جویی کولناو، به دلیل این که به هر دو جنبه شناختی و روان‌شناختی کاربر در فرآیند جستجوی اطلاعات تاکید کرده است، توجه خاص شده است.

کلیدواژه‌ها

رفتار اطلاعاتی، معرفت‌شناختی، روان‌شناختی

مقدمه

انتخاب اطلاعات مرتبط در جریان عظیم اطلاعات کافی نیست، بلکه توانایی ارزیابی و نقد اطلاعات نیز دارای اهمیت است. جستجوی اطلاعات فرآیندی متغیر و پویاست که هدف اصلی آن حل مسئله است. برای به دست آوردن درک کاملی از رفتار اطلاعاتی و شیوه‌های مختلفی که در جستجوی اطلاعات وجود دارد باید رفتارهای اطلاع‌جویی کاربر را از دیدگاه روانشناسی نیز مورد ارزیابی و تحلیل قرار داد. مطالعات انجام شده با رویکرد روان‌شناختی در علم اطلاع‌رسانی بیشتر بر تاثیر تواناییها و شیوه‌های شناختی بر جستجوی اطلاعات تاکید کرده است (Ingwersen, 1996 in: Heinström, 2005). برخی پژوهشگران از جمله کولناو احساس و شخصیت را نیز به عنوان متغیرهای موثر در رفتار اطلاعاتی مورد توجه قرار داده اند. هدف نخست مقاله حاضر این است که نشان دهد، ویژگیهای شخصی چگونه سبب بروز رفتارهای اطلاعاتی مختلف می‌شود. هدف دیگر این است که نشان دهد چگونه کتابداران با استفاده از نظریه‌های شناختی می‌توانند دانشجویان را در توسعه موثر رفتارهای اطلاع‌جویی و مهارت‌های تفکر انتقادی کمک کنند؟ در دوره‌ای که دسترسی به اطلاعات رقومی با کیفیت‌های مختلف به راحتی توسط کاربران میسر شده، نشان دادن ارتباط مهارت‌های اطلاع‌جویی به دانشجویان و اعضای هیئت علمی، چالش دائمی کتابداران دانشگاهی است. بنابر این در این زمان که کاربران ممکن است نیاز کمتری به کمک در جستجو داشته باشند، کتابداران باید مراحل توسعه شناختی و روان‌شناختی کاربران را برای برقراری تعامل موثر بشناسند. دانشجویان وقتی با خواست اطلاعاتی برای انجام تحقیقات درسی خود مواجه می‌شوند، دیدگاه آن‌ها در باره دانش و این که چگونه می‌توانند به خلق دانش بپردازند، سبب بروز رفتار اطلاع‌جویی آنها می‌شود. پژوهشگرانی که این مساله را از نظر معرفت‌شناختی مورد مطالعه قرار می‌دهند علاقه مند هستند بدانند که: " چگونه افراد به سمت دانایی پیش می‌روند، نظریه‌ها و عقایدی که آنها در رابطه با دانستن دارند، روشی که به وسیله آن این عقاید معرفت‌شناختی در رابطه با دانش ایجاد می‌شود و نیز روشی که بر اساس آن منطق و فرضیه‌های معرفت‌شناختی بر فرآیندهای شناختی تفکر و منطق افراد تاثیر می‌گذارد، چیست؟" (Whitemire, 2003).

تاثیر شخصیت بر رفتار اطلاعاتی

کارل یونگ^۱ معتقد است که هر فرد سبک یادگیری مخصوص به خود را دارد که بر اساس تیپ‌های شخصیتی قابل دسته‌بندی است. وی ۱۶ تیپ شخصیتی را در چهار سبک یادگیری متفاوت شناسایی کرده است که سبب بروز رفتارهای خاص می‌شود: برون‌گرا یا درون‌گرا، یادگیری با استفاده از حواس یا بصیرت، یادگیری با تفکر یا احساس و یادگیری با قضاوت یا ادراک. در بحث رفتار اطلاع‌جویی نظریه‌های یادگیری، عوامل انگیزشی، ملاحظات رفتاری، توسعه فکری و تیپ‌های شخصیتی از عوامل تاثیرگذار هستند. شخصیت یعنی " الگویی از ویژگیها، افکار، احساسات و رفتارها که بر اساس آن یک شخص از افراد دیگر متمایز می‌شود." جمع عوامل بیولوژیکی و رفتار عالمانه‌ای که پاسخ‌های منحصر به فرد شخص را به محرک‌های محیطی شکل می‌دهد. بنابر این شخصیت پایدار بوده و در طول حیات شخص با وی همراه است. تغییرات جدی در شخصیت افراد غالباً نتیجه بیماری، آسیب و یا تلاش عمدی فرد است (Phares, 1991 in: Heinström, 2005). تحقیقات ۵۰ ساله در زمینه شخصیت سبب ایجاد یک توافق کلی در این حوزه در رابطه با ابعاد پنجگانه‌ای که شخصیت فرد را شکل می‌دهد، به وجود آورده است که عبارتند از:

- ۱- روان‌نژندی (Neuroticism)
- ۲- برون‌گرایی (Extraversion)
- ۳- آزادی تجربه (Openness to experience)
- ۴- موافقت (Agreeableness)
- ۵- خودآگاهی (Conscientiousness)

شخصیت هر فرد از ترکیب منحصر به فرد سطوح مختلفی از این پنج بعد به وجود می‌آید. افرادی که در بعد اول قرار می‌گیرند به محرک‌های محیطی خود واکنش نشان می‌دهند. این افراد به آسانی متزلزل، نگران و غمگین می‌شوند. برون‌گراها به فعالیت شفاهی و فیزیکی گرایش بیشتری دارند، در حالی که افراد درون‌گرا مستقل، خوددار، با ثبات و علاقه مند به تنهایی هستند. افرادی که در بعد سوم یعنی آزادی تجربه قرار دارند در تفکر، بیان ایده‌های جدید، علاقه

مندیهای فرهنگی، استعدادهای آموزشی و خلاقیت دارای احساس‌های متنوع تجربه‌های شناختی هستند. معیار توافق در بعد چهارم، مهرورزی و نوع دوستی در مقابل عداوت، نابرابری، خودمخوری، کینه‌ورزی و حسادت است. خودآگاهی معیاری برای رفتار هدفمند و میزانی برای کنترل انگیزه‌ها است. خودآگاهی بیشتر در یک فرد نشانه‌وظیفه‌شناسی، مسئولیت‌پذیری، نظم و شایستگی است. تفاوت‌های شخصیتی بر جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد و عامل مهمی در طراحی نظام‌های بازیابی اطلاعات است. اگر چه داشتن تجربه طولانی در جستجو از یک پایگاه اطلاعاتی (جستجوی مکرر از یک پایگاه اطلاعاتی مشخص) تأثیر شخصیت را کاهش می‌دهد، ولی کم‌رویی و عدم اعتماد به نفس در ابتدا می‌تواند بر نتیجه جستجو اثر منفی داشته باشد (Heinstrom, 2005).

پالمر (Palmer, 1999 in: Heinstrom, 2005) جستجوی اطلاعات و رفتار اطلاعاتی مرتبط با آن را در دو گروه از دانشمندان یعنی نوآوران^۲ و سازگاران^۳ مورد بررسی قرار داد، وی نشان داد که مدل اطلاعاتی این افراد برای حل مسئله، تصمیم‌گیری، خلاقیت و نوآوری درست در مقابل هم قرار دارد. سازگاران علاقمند به استفاده از نظریه‌ها، خط‌مشی‌ها و پارادایم‌های شناخته‌شده هستند، در حالی که نوآوران می‌خواهند مدل خودشان را ایجاد کرده و پارادایم جدیدی خلق کنند. سازگاران می‌خواهند کارها را به نحو احسن انجام دهند در حالی که نوآوران می‌خواهند شیوه‌ای متفاوت از قبل به کار ببرند. سازگاران درونگرا، دگم، با وجدان، عصبی‌تر و مضطرب‌تر از نوآوران هستند. بر اساس عوامل شخصیتی پنج‌گانه، نوآوران در بعد سوم (آزادی تجربه) قرار دارند در حالی که سازگاران محافظه‌کارتر هستند. نوآوران در جستجوهای اطلاعاتی به دنبال منابع اطلاعاتی مختلف و متفاوت هستند در حالی که سازگاران در جستجوهای اطلاعاتی کنترل‌شده‌تر، روش‌مندتر و نظام‌مندتر عمل می‌کنند.

در تحقیقی که کرنان و موژنا (Kernan and Mojena, 1973 in: Heinstrom, 2005) در رابطه با چگونگی استفاده از اطلاعات در فرآیند حل مسئله بر روی دانشجویان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که می‌توان دانشجویان را در ۳ گروه دسته‌بندی کرد.

۱- گروه کلیشه‌ای و مرسوم^۴ که از حجم قابل توجهی اطلاعات در حل مسئله استفاده می‌کنند. آنها مسئول، مصر و با پشتکار هستند ولی اعتماد اندکی به خود و دیگران دارند. تردید آن‌ها نسبت به تواناییهای خود سبب می‌شود که در جستجوی اطلاعات افراط نمایند.

۲- گروه کارآمد^۵ که هم در جستجوی اطلاعات و هم از نظر ویژگی‌های شخصیتی در حد وسط قرار می‌گیرند.
۳- گروه جسور^۶ برونگرا هستند. این گروه تنها ۱۵٪ اطلاعات موجود را مورد استفاده قرار می‌دهند، که تقریباً معادل ۱/۳ گروه اول است. این گروه از دانشجویان شخصیتی مسلط، اجتماعی، خطرپذیر همراه با اعتماد به نفس دارند و به مسائل روزمره و تکراری بی‌علاقه هستند.

مهمترین یافته‌های پژوهش هینستروم^۷ (2005) نیز تقسیم‌بندی رفتارهای اطلاع‌یابی دانشجویان در ۳ دسته است: موج سواری سریع، مرور کلی و غواصی که با رویکردهای شخصیتی افراد نیز منطبق است.

۱. موج سواری سریع^۸ دانشجویانی که در این گروه قرار می‌گیرند می‌خواهند اطلاعات به سادگی و سرعت و با کمترین تلاش در دسترس قرار گیرد. برای آنها عمق و کیفیت اطلاعات اهمیت کمی دارد و در نتیجه آنها قضاوت در مورد منابع را با معیارهای توصیفی انجام می‌دهند (نوع مدرک، حالت و سبک، سادگی دسترسی و...). این گونه دانشجویان نیازی به بررسی عمیق منابع و تحلیل علمی در حوزه موضوعی مورد نظر احساس نمی‌کنند. آنها فقط می‌توانند در مقابل مدارک بگویند که مرتبط با موضوع آنها هست یا خیر و از قضاوت نقادانه عاجز هستند. بررسی این گونه افراد از منابع به قواعد بیرونی برمی‌گردد تا این که انگیزه ذاتی برای آموختن داشته باشند. این دانشجویان حساس و نسبت به فشارهای بیرونی آسیب‌پذیرترند، همچنین نگران متن و موقعیت مورد بررسی هستند.

۲. افراد مضطرب و نگران بیشتر تمایل و انگیزه برای این رویکرد جستجو را دارند. این افراد همواره از ضعف و شکست می‌هراسند، و چون بیشتر انرژی روانی آنان صرف احساسات منفی می‌شود، برای سایر درگیرها نظیر جستجوی اطلاعات و یا مطالعات عمیق انرژی ندارند. ارتباط مستقیم بین رویکرد جستجوی سطحی و سریع و سطوح پایینی از خودآگاهی (مرحله پنج مدل پالمر) وجود دارد. این افراد معمولاً افرادی تنبل، عجول، بی‌فکر و بی‌حوصله هستند، که به سادگی آشفته می‌شوند. این افراد اغلب مطالعه را با سرعت به پایان می‌رسانند، اما نتیجه کار نشان از ساده‌انگاری و بی‌دقتی است. این افراد با مرحله سوم مدل پالمر (آزادی تجربه) کمترین ارتباط را دارند، و اطلاعاتی را که تأییدکننده اطلاعات قبلی و قابل‌درک برای آنها است بر اطلاعاتی که دارای ایده‌های جدید است ترجیح می‌دهند.

۳. مرور کلی و گسترده^۹، در این گروه جستجوی گسترده اطلاعات در گستره‌ای وسیع از منابع صورت می‌گیرد. این نوع جستجو به تدریج رشد می‌یابد و ممکن است از قبل برنامه‌ریزی نشده باشد. وقتی به متغیرهای موثر در این نوع جستجو نظری می‌افکنیم مشاهده می‌کنیم که برونگرایی همراه با آزادی تجربه پیوند عمیقی با این سبک دارد. دانشجویانی که دارای انرژی زیادی هستند و می‌خواهند بدون این که از جستجوهای نظام‌مند استفاده کنند، اطلاعات بیشتری را برای یافتن پاسخ پرسش خود به دست آورند، در این گروه قرار می‌گیرند. این شیوه ممکن است نتیجه پاسخ سریع به یک نیاز اطلاعاتی باشد، ولی می‌تواند یک عادت جستجو نیز در برخی افراد تلقی شود. دانشجویان برونگرایی که دارای طبیعتی فعال هستند در این دسته قرار می‌گیرند. علاقه‌مندی گسترده و کنجکاوی از ویژگیهای این گروه است، ویژگی این نوع جستجو این است که با قابلیت انعطافی که در جمع‌آوری اطلاعات وجود دارد، می‌تواند منجر به پیدا شدن اطلاعات مفید به صورت اتفاقی گردد. زیرا این افراد ممکن است به منابعی رجوع کنند که دور از انتظار باشد. ویژگی رقابتی این دانشجویان، رفتار توأم با ارزیابی آنها را در مقابل اطلاعات نشان داده و مشخص می‌کند که این افراد دارای قدرت تفکر انتقادی بالایی هستند.

۴. غواصی یا جستجوی عمیق^{۱۰}، این افراد به عمق منابع اطلاعاتی رجوع می‌کنند، به کیفیت توجه دارند و برای به دست آوردن اطلاعات با کیفیت سخت در تلاش هستند. چون این افراد به کیفیت بیش از کمیت علاقه دارند بنابراین ممکن است حوزه جستجوی آنها خیلی گسترده نباشد. این ویژگی سبب به وجود آمدن رفتار اطلاعاتی ساختار یافته و کنترل‌شده می‌شود. این افراد معمولاً اطلاعات را از روی شانس و تصادف انتخاب

نمی کنند. این افراد به مرحله سه از مراحل مورد نظر پری (آزادی تجربه) وابسته هستند و این آزادی تجربه همراه با جستجوی عمیق سبب علاقه مندی آن ها به ایده های انتزاعی^{۱۱} می شود. آنها دارای تفکر تحلیلی هستند و انگیزه درونی، آنها را به تحلیل عمیق از منابع هدایت می کند. این افراد حوزه جستجوی خود را در دامنه و محتوی گسترش می دهند و با تفکر تحلیلی به جستجوی اطلاعات به روش کنترل شده می پردازند. آنها می توانند جستجوهای متنوع از پایگاههای مختلف را با هم مقایسه کنند و بررسی تحلیلی و عمیق این افراد به علاقه درونی آنها نسبت به موضوع بر می گردد. این افراد معمولاً در نوشتن طرح های تحقیقاتی خود بسیار موفق هستند.

مدل توسعه شناختی پری^{۱۲}

نظریه های توسعه شناختی که بر اساس نظریات پیازه^{۱۳} بنا شده است، راههای تفکر، معنایابی و توسعه مهارت های فکری را به دانشجویان نشان می دهد. رشد شناختی و روانشناختی دانشجویان نمی تواند مستقل از هم باشد و همواره بین این دو تعامل برقرار است. البته ضرورتاً حرکت بین مراحل این دو نوع توسعه نباید همزمان باشد. طرح توسعه فکری و اخلاقی پری (Perry, 1970 in: Whitmire, 2003) در رابطه با رشد فکری و اخلاقی نخستین مطالعه ای است که در این رابطه انجام شد. تمام مدل های بعدی توسعه معرفت شناختی افراد از نظریه وی تأثیر گرفته اند. وی دریافت که دانشجویان از یکسری موقعیت ها گذر می کنند. وی این موقعیت ها را در ۹ گروه و ۴ شاخه دسته بندی کرد و نظرات دانشجویان در رابطه با دانش را به روش زیر توصیف نمود.

دوگانگی و ثنویت^{۱۴}: همه دانش شناخته می شود. احتمال وجود پاسخ درست و غلط برای هر سوال وجود دارد. در این مرحله فرد اشخاصی را به عنوان صاحب نظران خوب یا بد در نظر می گیرد.

کثرت اولیه^{۱۵}: بیشتر دانش شناخته می شود و همه چیز قابل شناخت است. پیدا کردن روش درست برای پاسخ های درست قطعی است.

کثرت ثانویه^{۱۶}: در برخی حوزه های دانش قطعیت وجود دارد. ولی در اغلب حوزه ها با عدم قطعیت مواجه هستیم. وقتی فرد شروع به پرسش می کند به مرحله چندگانگی^{۱۷} می رسد و متوجه می شود که دنیا پر از دانش هایی است که او هنوز نمی تواند آنها را به دو دسته خوب یا بد تقسیم کند، این مرحله را مرحله خاکستری^{۱۸} می گویند. وی به عدم قطعیت پی می برد ولی نمی تواند به سادگی به آنها پاسخ داده یا آنها را توضیح دهد. این مرحله که تفکر انتقادی زیربنای آن است مرحله ای پیچیده است و فرد باید برای تشخیص اعتبار یا عدم اعتبار اطلاعات کسب شده از منطق پیچیده تری استفاده کند.

نسبیت موقعیتی^{۱۹}: دانش موقعیتی است. دانش از مفهوم حقیقت مطلق جدا می شود. درستی و نادرستی، کفایت و عدم کفایت، مناسب بودن و نا مناسب بودن اگر چه می تواند در یک موقعیت خاص وجود داشته باشد، اما این امر با فرآیند تفکر مناسب و تخصص مشخص می شود. در این مرحله تفکر انتقادی رشد بیشتری پیدا می کند.

هر گونه مداخله سبب تقویت تجربه های مثبت جستجوی اطلاعات خواهد شد. بر اساس مدل پری حرکت از دوگانگی به چندگانگی و نسبت افزایش می یابد. کتابداران باید مداخله گریهایی را که مناسب سطوح شناختی مخاطبین باشد پیشنهاد دهند. برای مثال حرکت از دوگانگی به چندگانگی با پیدا کردن کتابها، امکانات موجود در کتابخانه نظیر پایگاههای الکترونیکی، نمایه نامه ها، ابزارهای مرجع و مجلات میسر می شود.

مدل دانایی زنانه^{۲۰}

بلنکی، کلینچی، گلدبرگر و تارول (Belenky, Clinchy, Goldberger, Tarule, 1986 in: Whitmire, 2003) مدل پری را به دلیل این که نتایج خود را بر اساس مصاحبه و تحقیق در نمونه ای از مردان جامعه بیان کرده بود به چالش کشیده و در تحقیق در گروههای زنان مدل دانایی زنانه را ارائه کردند، این مدل شامل پنج چشم اندازی است که بر اساس آن زنان واقعیت را می بینند و نتایج را در رابطه با حقیقت، دانش و قدرت ترسیم می کنند. این مدل دارای پنج مرحله است:

- ۱- سکوت^{۲۱}: موقعیتی که در آن زنان خود را به عنوان افرادی فاقد فکر و صدا و تحت تأثیر قدرت های بیرونی حس می کنند.
- ۲- دانش کسب شده^{۲۲}: چشم اندازی که زنان خود را افرادی که قادر به دریافت و حتی بازتولید دانش از دانش های موجود بیرونی هستند می دانند، ولی قادر نیستند به تولید دانش بپردازند.
- ۳- دانش ذهنی^{۲۳}: چشم اندازی که زنان از طریق آن حقیقت و دانش را به عنوان دانش شخصی و خصوصی که از طریق ذهن و حس قابل درک است، مورد توجه قرار می دهند.
- ۴- دانش رویه ای^{۲۴}: فرد در موقعیت کسب آموزش و کاربرد روش های عینی برای برقراری ارتباط قرار می گیرد.
- ۵- دانش ساختار یافته^{۲۵}: موقعیتی که در آن زنان دانش را به منزله یک متن می بینند و خودشان را به عنوان خالقین دانش تجربه می کنند و راهبردهای ذهنی و عینی دانستن را مورد استفاده و ارزیابی قرار می دهند.

مدل معرفتی انعکاسی^{۲۶}

مگولدا (MAGolda, 1992 in: Whitmire, 2003) مدل انعکاسی معرفت شناختی، که در آن به تفاوت های جنسیتی مشاهده شده در مدل های قبلی توجه شده، را توسعه داد. دانایی در این مدل شامل ۴ مرحله است:

- ۱- مطلق^{۲۷} دانش قطعی و مطلق است
- ۲- بینابینی^{۲۸} بخشی از دانش قطعی و بخشی از آن دارای عدم قطعیت است.
- ۳- مستقل^{۲۹} دانش عدم قطعیت دارد و هر کس نظرات و اعتقادات خود را دارد.
- ۴- موقعیتی^{۳۰} دانش موقعیتی است و قضاوت بر اساس شواهد موجود در متن و موقعیت صورت می گیرد.

این مدل توسط کینگ و کیتچنر (King and Kitchener, 1994 in: Whitmire, 2003) ارائه شد. این مدل راه‌هایی را که مردم فرآیند دانایی را درک می‌کنند و نیز راه‌های وابسته ای را که بر اساس آن عقاید خود را در رابطه با مسائل ساختار نیافته نظم می‌دهند، نشان می‌دهد. این مدل دارای ۷ مرحله است که در ۳ بخش دسته بندی شده است. بخش اول شامل مراحل ۱-۳ است که پاسخ‌های درست و نادرست وجود دارد و تنها صاحب نظران پاسخ درست را می‌دانند. این بخش را مرحله ماقبل انعکاسی می‌گویند. بخش دوم شامل مرحله ۴-۵ است و مرحله نیمه انعکاسی گفته می‌شود که در آن فرد شروع به پرسش می‌کند و این فرضیه برای فرد مطرح می‌شود که صاحب‌نظران می‌توانند اشتباه کنند یا سوگیری داشته باشند و ممکن است بیش از یک پاسخ درست برای مسئله وجود داشته باشد. بخش سوم که مرحله تفکر انعکاسی است و شامل مرحله ۶-۷ می‌شود، فرد معتقد می‌شود که دانش باید در ارتباط با متن و موقعیتی که در آن ایجاد شده است فهمیده شود. خلاصه این مدل‌ها در جدول زیر خلاصه شده است.

مدلهای توسعه معرفت‌شناختی (Whitmire, 2003)

| سطح | مدل توسعه فکری و اخلاقی پری (۱۹۷۰) | مدل دانایی زنانه بلنکی (۱۹۸۶) | مدل معرفت شناختی انعکاسی مگولدا (۱۹۹۲) | مدل انعکاسی قضاوتی کینگ و کیتچنر (۱۹۹۴) |
|-------|------------------------------------|-------------------------------|--|---|
| پایین | دوگانگی | سکوت دانش کسب شده | دانایی مطلق | تفکر ماقبل انعکاسی |
| متوسط | کثرت اولیه کثرت ثانویه | دانش ذهنی دانش رویه ای | دانایی بینابینی دانایی مستقل | تفکر نیمه انعکاسی |
| بالا | نسبیت موقعیتی | دانش ساختار یافته | دانایی موقعیتی | تفکر انعکاسی |

مدل فرآیند جستجوی اطلاعات (مدل کولثاو در حوزه کتابداری)

مدل کولثاو (Kuhlthau, 1993 in: Gatten, 2004) به جنبه‌های شناختی و تاثیرگذار در پژوهش‌های اطلاعاتی اشاره می‌کند. مراحل کولثاو عبارتند از: شروع کار، انتخاب موضوع، بررسی قبل از تمرکز، تمرکز، فرمول بندی، گردآوری، و ارائه.

از نظر وی مرحله اول یعنی آغاز کار، درک و فهم فرد از وجود یک نیاز اطلاعاتی است. این مرحله ممکن است با احساس عدم قطعیت و نگرانی همراه باشد. مرحله دوم انتخاب موضوع است، احساس مسلط در این مرحله آشفته‌گی، هیجان و پیش بینی انتظارات است. کولثاو سومین مرحله را مرحله ماقبل بررسی می‌داند که می‌تواند دشوارترین مرحله باشد. عدم قطعیت می‌تواند در دو زمینه یعنی درک حوزه موضوعی انتخاب شده و انتخاب نظام‌های اطلاعاتی مناسب، وجود داشته باشد. فرمول بندی چهارمین مرحله است در این مرحله فرد روی طرح تحقیق خود بر اساس اطلاعاتی که جمع‌آوری کرده تمرکز می‌کند، و درک گسترده تری از موضوع به دست می‌آورد. در این مرحله اعتماد به نفس و خوش بینی افزایش می‌یابد. مرحله پنجم که به جمع‌آوری اطلاعات مربوط است سبب می‌شود که فرد به گردآوری و سازماندهی اطلاعات مرتبط بپردازد. در این مرحله فرد به سوی واقع بینی در رابطه با آن چه نیاز داشته پیش می‌رود و اعتماد به نفس وی در رابطه با توانایی اش افزایش یافته و علاقه مندی وی به موضوع نیز بیشتر می‌شود. در انتهای این مراحل جستجو پایان می‌یابد و مسئله مورد نظر کاربر نیز حل می‌شود، احساسات مربوط به این مرحله اغلب راحتی، آرامش و رضایت و یا یاس و سرخوردگی است.

مدل کولثاو از این نظر حائز اهمیت است که هر دو جنبه شناختی و روان شناختی را مورد توجه قرار داده است. این مدل می‌تواند به عنوان چارچوبی نظری برای کتابداران دانشگاهی در تعامل با دانشجویان مورد توجه قرار گیرد. کولثاو معتقد است عدم قطعیتی که در اولین مراحل جستجوی اطلاعات تجربه می‌شود به دلیل فقدان شناخت و از عدم درک معنا که نشانه‌های اضطراب و کاهش اعتماد به نفس هستند ناشی می‌شود. کولثاو فرآیند جستجوی اطلاعات را فعالیت ساختار یافته کاربر برای درک معنا از خلال اطلاعات بازیابی شده می‌داند، به طوری که سبب توسعه دانش فرد در یک مسئله یا موضوع خاص شود. وی بر اساس نظریه‌های معرفت شناختی مطرح شده در مدل، فرضیه‌های خود را به این صورت بیان می‌کند:

- افرادی که در سطوح پایین تری از توسعه معرفت شناختی قرار می‌گیرند معتقدند هر چیزی که چاپ شده یا در وب موجود باشد معتبر است.
- افرادی که در سطوح معرفتی متوسط قرار می‌گیرند ممکن است اعتقاد به عدم قطعیت داشته باشند.
- از آنجا که دو نویسنده ممکن است دیدگاه‌های متفاوتی در رابطه با یک موضوع داشته باشند، و عقاید هر دو نیز درست باشد. کاربر نباید اطلاعات را کنار بگذارد بلکه باید معتقد باشد که دانش منعکس کننده عقاید شخصی است و نویسندگان نیز عقاید خاص خود را دارند و گاه ممکن است قضاوت‌های منطقی نداشته باشند.
- کاربرانی که در سطوح بالاتر قرار دارند توانایی ارزیابی اطلاعات بر اساس منطق نویسندگان را خواهند داشت. این نوع کاربران ابتدا در رابطه با توانایی خود برای خلق دانش و استفاده از دیدگاه‌های خود برای انتخاب و یا عدم انتخاب منابع اطلاعاتی شروع به تفکر می‌کنند. آنها همچنین متن و موقعیتی که اطلاعات در آن فرمول بندی شده را مورد ملاحظه قرار داده و شروع به شناخت و ارزیابی اعتبار ناشرین، مجلات خاص و سایر منابع می‌نمایند.
- کولثاو عدم قطعیت را به عنوان یک اصل اساسی در اطلاع جویی مطرح می‌کند و در تعریف مفهوم آن می‌گوید: شناختی که سبب ایجاد نشانه‌های موثری از کاهش اضطراب و کاهش اعتماد می‌شود. وی معتقد است که عدم قطعیت و اضطراب می‌تواند در مراحل اولیه جستجوی اطلاعات مطرح شود. به ویژه در مرحله آغاز وقتی شخص برای نخستین بار از نیاز اطلاعاتی آگاه می‌شود و نیز در مرحله بررسی وقتی شخص می‌خواهد حوزه کلی مسئله را مشخص کند.

ویلسون و همکارانش (Wilson et al. 2000) نیز نشان دادند که تفاوت‌های موجود در سطوح مختلف عدم قطعیت که توسط افراد تجربه می‌شود به جنس، سن و رشته تحصیلی بستگی ندارد، ولی به دانش کاربر بستگی دارد. ارتباط بین عدم قطعیت و دانش موضوعی نیز قابل پیش بینی است اگر ما به عدم قطعیت شناختی فکر کنیم دانش بیشتر کاربر سبب کاهش عدم قطعیت به ویژه در ارتباط با شناسایی مسئله می‌شود.

نتیجه‌گیری

نسلی که در عصر الکترونیک یعنی عصر تلویزیون، فیلم، بازیهای رایانه ای و رایانه رشد کرده معمولا از کمبود تفکر انتقادی و مهارت‌های شناختی رنج می‌برد. پیوند بین آزادی تجربه و انگیزه درونی افراد برای مطالعه، اشتیاق برای یافتن اطلاعات و علاقه مندی در گسترش افق دانش فرد تاثیرگذار است. انعکاس فکری جستجوگر اطلاعات در محتوای اطلاعات بازیابی شده توسط وی قابل مشاهده است. البته روشهای فوق می‌تواند تحت تاثیر متغیرهای دیگری نظیر حوزه موضوعی، مراحل فرآیند تحقیق و مدت زمان محدود برای جستجوی اطلاعات نیز قرار گیرد. به طوری که فردی که معمولا دارای ویژگی جستجوی مروری و گسترده است مجبور به انجام شیوه سطحی و سریع شود. ارتباط بین عقاید معرفت شناختی افراد و رفتار اطلاعاتی آنها در برخی مراحل به وضوح نشان داده می‌شود و شامل انتخاب موضوع، استفاده از واسطه، روش‌های جستجو، ارزیابی اطلاعات در فرآیند جستجو و توانایی شناخت صاحب‌نظران است. کاربران زمانی به کمک گرفتن از کتابدار روی می‌آورند که اطلاعات بیشتری برای موضوع خود پیدا نمی‌کنند. کتابداران نیز در اغلب موارد با جستجوهای کلی از منابع کتابخانه ای و در مراحل اولیه جستجو، کاربر را راهنمایی می‌کنند. معتقدین به اصول معرفت شناختی سطح بالا اغلب از روشهای متنوعی برای جستجو از قبیل تورق حجم زیادی از اطلاعات مانند مرور فهرست مندرجات تعداد زیادی از شماره‌های مختلف یک مجله خاص و یا استنادیابی و بررسی کتابشناسی‌ها برای یافتن منابع بیشتر، استفاده می‌کنند. این نوع کاربران خود را قادر به ارزیابی و نقد اطلاعات می‌دانند و از دانش خود برای ارزیابی و نقد منابع استفاده می‌کنند. این افراد قادر به شناخت منابع معتبر نظیر مجلات مهم و نویسندگان هسته در حوزه مورد نظر خود هستند (Spink, 2002).

مراحل جستجوی تعاملی که در مدل‌های تعاملی بازیابی مجسم می‌شود می‌تواند در فرآیندهای اطلاع‌یابی نیز به کار رود. پژوهش در رابطه با جنبه‌های روان شناختی یا انسانی بازیابی اطلاعات هنوز در مرحله کودکی قرار دارند. پژوهشگران زیادی نظیر بلکین، ساراسویک، اینگورسن و... مدل‌های تعاملی بازیابی اطلاعات را در تحقیقات خود نشان داده‌اند (Weiler, 2005). سبک‌های شناختی مختلف می‌تواند در تعامل با پایگاه‌های اطلاعاتی و فنون جستجو و سطوح مختلف استفاده از راهبردهای جستجو منعکس می‌شود. آگاهی و توجه به این مسائل می‌تواند در طراحی نظام‌های اطلاعاتی و نیز شیوه‌های ارائه خدمات در کتابخانه‌ها تاثیرگذار باشد.

منابع

- Gatten. Jeffery (2004). "Student Psychological and Cognitive Development Theory to Practice in Academic Libraries." *Reference Services Review*, 32(2), p: 157- 163
- Heinstrom, Jannica, (2005). "Fast Surfing, Broad Scanning and Deep Diving: The Influence of Personality and study Approach on Students Information – Seeking Behavior". *Journal of Documentation*, 61 (2), p. 228-247.
- Spink, Amanda; T.D, Wilson; Nigel, Ford; Allen, Foster, (2002). "Information Seeking and Mediated Searching. Part 1: Theoretical Framework and Research Design". *Journal of American Society of Information Science and Technology*, 53 (9), p. 695-703
- Weiler, Angele, (2005). "Information Seeking Behavior in Generation Y Students Motivation, Critical thinking and Learning Theory". *The Journal of Academic Librarianship*, 31(1), p. 46-59.
- Whitmire, Ethelene, (2003). "Epistemological Beliefs and the Information Seeking Behavior of Undergraduates". *Library and Information Science Research*, 25, p. 127-142.
- Wilson, T.D; Nigel, Ford; David, Ellis; Allen, Foster, (2000). "Information Seeking and Mediated Searching Part 2: Uncertainty and Its Correlates". *Journal of American Society of Information Science and Technology*, 53 (9), p. 704-715.

¹ Carl Jung
² - Innovator
³ - Adaptor

-
- 4 Ritualistic
 - 5 Efficacious
 - 6 Venturesome
 - 7 Heinstrom
 - 8 Fast Surfing
 - 9 Broad Scanning
 - 10 Deep diving
 - 11 - Abstract
 - 12 - Perry
 - 13 Piaget
 - 14 Dualism
 - 15 Early Multiplicity
 - 16 Late Multiplicity
 - 17 Multiplicity
 - 18 Gray Area
 - 19 Contextual Relativism
 - 20 - Women's ways of Knowing Model
 - 21 Silence
 - 22 Received Knowledge
 - 23 Subjective Knowledge
 - 24 Procedural Knowledge
 - 25 Constructed Knowledge
 - 26 - The Epistemological Reflection Model
 - 27 Absolute
 - 28 Transitional
 - 29 Independent
 - 30 Contextual
 - 31 - The Reflective Judgment Model

دانشگاه علامه