

رفتار اطلاع جویی مشارکتی: مفاهیم و نظریه‌ها

زهره غلامحسین زاده: کارشناس ارشد مدیریت دانش پژوهشگاه صنعت نفت، تهران (نویسنده مسئول). zgholamhosinzadeh@gmail.com

محمدامین عرفان منش: استادیار علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

چکیده

زمینه و هدف: اطلاع جویی مشارکتی فرآیندی است که بین اعضای گروه یا تیم برقرار شده و در آن، اعضا به صورت هدفمند در پی دسترسی به اطلاعات مشترک هستند. اگرچه مشارکت جزء کلیدی رفتارهای اطلاعاتی است، اما تاکنون بیشتر تحقیقات انجام شده در این حوزه بر رفتار اطلاعات فردی متمرکز بوده و کمتر به جنبه مشارکتی آن توجه شده است. در نتیجه نیاز مبرم به درک ویژگی‌های مفهومی این رفتار و روش‌های فنی حمایتی آن در فعالیتهای مشارکتی وجود دارد.

روش: مقاله حاضر با استفاده از روش کتابخانه‌ای به بررسی مفاهیم و مبانی نظری رفتار اطلاعات مشارکتی پرداخته است.

یافته‌ها: در این پژوهش، ابتدا مفهوم مشارکت توضیح داده شده و تفاوت آن با برخی دیگر از مفاهیم نزدیک مانند ارتباطات، هماهنگی و همکاری بحث می‌شود. در ادامه مفاهیم رفتار اطلاعاتی مشارکتی و اطلاع جویی مشارکتی از دید پژوهشگران مختلف این حوزه بررسی شده و پیشنهاداتی جهت پژوهش‌های آتی ارائه شده است.

نتیجه‌گیری: رفتار اطلاعات مشارکتی یکی از حوزه‌های مهم در مطالعات تعامل انسان و اطلاعات بوده و می‌توان آن را فعالیتی پویا در یک گروه دانست که شامل عملکردهایی مانند جستجو، ترکیب، انتشار و تولید اطلاعات از سوی اعضای گروه است.

کلیدواژه‌ها: رفتار اطلاعات مشارکتی، اطلاع جویی مشارکتی، بازیابی اطلاعات مشارکتی.

مقدمه

توسعه یافته است نیز بر رفتار اطلاعات فردی متمرکز است. از سوی دیگر الیس^۷ (۱۹۹۳) نیز در مطالعات خود بر اطلاع جویی به عنوان یک فعالیت فردی تأکید دارد. همان گونه که ملاحظه می‌شود مدل‌های مذکور بر تعامل بین فرد و اطلاعات متمرکز بوده و روش‌های مختلف تعامل انسان با اطلاعات را مطرح می‌کنند. رفتار اطلاعات مشارکتی در واقع به شناسایی، جستجو و استفاده از اطلاعات توسط دو یا چند نفر برای انجام فعالیتی مشخص و با هدفی خاص می‌پردازد (فoster^۸، ۲۰۰۶). با وجود این که در ده سال اخیر تعداد مطالعات در زمینه رفتار اطلاعاتی مشارکتی افزایش یافته، ولی هنوز این حوزه پژوهشی، یک حوزه نسبتاً جوان محسوب شده که مرزهای میان مفاهیم آن به خوبی درک نشده است. از سوی دیگر ویژگی‌های اصلی رفتار اطلاعات مشارکتی و فعالیت‌هایی که منجر به رفتار اطلاعات مشارکتی می‌شوند در حاله‌ای از ابهام قرار دارند. از این رو می‌توان دیدگاه‌های متفاوتی را در زمینه رفتار اطلاعات مشارکتی ملاحظه نمود. لذا مقاله مذکور درصدد شفاف نمودن برخی مفاهیم مورد استفاده در حوزه رفتار اطلاعات مشارکتی و تفاوت آن با اطلاع جویی و بازیابی اطلاعات مشارکتی است.

رفتار اطلاعات مشارکتی^۱ یک حوزه مهم و در حال رشد در مطالعات رفتار اطلاعاتی^۲ است. اگرچه مشارکت جزء کلیدی فعالیت در هر سازمان محسوب شده و رفتار اطلاعات مشارکتی می‌تواند نقش مهم و بسزایی در امور سازمان‌ها ایفا کند، اما تاکنون بیشتر تحقیقات انجام شده در این حوزه بر رفتار اطلاعات فردی متمرکز بوده و کمتر به جنبه مشارکتی آن توجه شده است. با بررسی مفاهیم اساسی، نظریه‌ها و مدل‌های ارائه شده در حوزه رفتار اطلاعاتی می‌توان به خوبی این موضوع را ملاحظه نمود. به عنوان مثال مدل مفهومی کالثاو^۳ (۱۹۸۹) که از تحقیقات وی بر روی دانش آموزان مقطع متوسطه گسترش یافته، به بررسی رفتار اطلاع جویی فردی تأکید دارد و مبتنی بر فعالیت‌های فردی است. همچنین ویلسون^۴ (۱۹۸۱) مدل مفهومی خود را بر اساس نیازهای اطلاعاتی و مطالعات اطلاع یابی^۵ فردی گسترش داده است. مدل مفهومی لکی^۶ و دیگران (۱۹۹۶) که بر اساس رفتار اطلاع جویی مهندسين، پزشکان و وکلا

1. Collaborative Information Behaviour

2. Information Behaviour

3. Kuhlthau

4. Wilson

5. Information Searching

6. Leckie

7. Ellis

8. Foster

جدول ۱- تعاریف ارائه شده از مشارکت

صاحب نظران	تعاریف
جانسون و جانسون ^۹ (۱۹۹۴)	مشارکت در سازمان عبارت است از مجموعه‌ای از کارکنان سازمان که برای رسیدن به هدف مشترک فعالانه با یکدیگر کار می‌کنند و علاوه بر این که مسئول رفتار خود هستند، در برابر رفتار سایر اعضای گروه نیز احساس مسئولیت می‌کنند.
هارا ^{۱۰} (۲۰۰۳)	مشارکت یک روش حل مشکلات دشوار و پیچیده است. از نظر وی این واژه شبیه چتری است که مفاهیم دیگری مانند ارتباطات، هماهنگی، مشاوره را نیز در بر می‌گیرد و لذا یک مفهوم فراگیر است.
گری ^{۱۱} (۱۹۸۹، ۱۹۹۰)	مشارکت فرآیندی است که طی آن مجموعه‌ای از افراد، جنبه‌های مختلف یک مشکل را از طریق مشاوره بررسی و جستجو کرده و برای برطرف نمودن آن، راه حل‌های مفیدی ارائه می‌دهند. در تعریف دیگر از همین نویسنده مشارکت ارتباط سودمند بین دو یا چند نفر است که با یکدیگر از طریق به اشتراک گذاشتن مسئولیت و قدرت، تا حصول نتیجه تلاش می‌کنند.
لیون ^{۱۲} (۲۰۰۰)	مشارکت نوعی رفتار انسانی است که امر اشتراک گذاری اطلاعات و دانش را تسهیل می‌کند.
روبرت ^{۱۳} (۱۹۹۱)	مشارکت فرآیند تعاملی با هدف آن اشتراک اطلاعات است.
تالاج ^{۱۴} (۱۹۹۹)	مشارکت پیوندی است دوسویه، سازنده و سودمند میان دو تن یا بیشتر از دو تن به منظور رسیدن به یک هدف مشترک در یک زمینه خاص.
فرهنگ فارسی معین (۱۳۷۸)	مشارکت به معنی شرکت کردن و یا شریک شدن یک فرد در سرمایه یا امور مربوط به فرد دیگر است.
صالحی و ریحانی (۱۳۸۰)	مشارکت درگیری ذهنی و عاطفی اشخاص در موقعیت‌های گروهی است که آنان را بر می‌انگیزد تا برای دستیابی به اهداف گروهی همدیگر را یاری دهند و در مسئولیت کار شریک شوند. بر اساس این تعریف درگیر شدن، یاری دادن و مسئولیت پذیری سه ویژگی مهم مشارکت است.

مشارکت: مفهوم و گستره

مهم‌ترین وجه تمایز انسان با سایر حیوانات قدرت فکری اوست و با بهره‌گیری از چنین قدرتی است که از همکاری و مشارکت هموعان خود بهره می‌برد. از آنجایی که جنبه‌های مشارکت در رفتار اطلاعاتی کمتر مورد توجه قرار گرفته است، پرداختن به مفهوم مشارکت به‌عنوان مفهوم پایه و هسته بدیهی به نظر می‌رسد. تاکنون تعاریف فراوان و گاه متفاوتی در زمینه مشارکت ارائه شده است که در جدول ۱ قابل ملاحظه است.

اغلب افراد درک متفاوتی از معنای واژه مشارکت دارند و به اشتباه از واژه‌هایی مانند هماهنگی^۹ و همکاری^{۱۰} به جای آن استفاده می‌کنند. دنینگ^{۱۱} (۲۰۰۸) کلمات هماهنگی و همکاری را از مشارکت ضعیف‌تر می‌داند. از طرف دیگر تیلور پاول^{۱۲} (۱۹۹۸) معتقد است که ارتباطات^{۱۳}، کمک^{۱۴}، هماهنگی و همکاری گام‌های اصلی مشارکت هستند. به باور آن‌ها برای مشارکت واقعی افراد گروه بایستی از یکپارچگی قوی برخوردار بوده و در این گروه حرکت از ارتباطات ساده آغاز و به سطوح بالاتر یعنی هماهنگی، همکاری و مشارکت ختم می‌گردد. این ارتباط به‌خوبی در مدل مشارکت شاه^{۱۵} (۲۰۱۰) (شکل ۱) نشان داده شده است.



تصویر ۱- مدل مشارکت شاه (۲۰۱۰)

برای تمایز بین فعالیت‌های فوق می‌توان آن‌ها را بر اساس متغیرهای مطرح شده در جدول ۲ مورد بررسی قرار داد:

۱. تعامل: با وجود این که ارتباطات هسته مرکزی همه فعالیت‌ها محسوب می‌شود اما گاهی برای برقراری ارتباط نیاز به تعامل زیاد افراد با یکدیگر نیست و یا به تعامل کمی نیاز است. به‌عنوان مثال، زمانی که مدیر یک سیستم برای ارسال پیام خود برای گروه از ایمیل استفاده می‌کند، ارتباط برقرار شده اما تعامل زیادی میان افراد وجود ندارد. در مقابل مشارکت در گروه به سطح بالایی از تعاملات میان افراد نیاز دارد.

۲. هدف^{۱۶}: برای انجام مشارکت نسبت به وظایفی که صرفاً

^۹. Coordination

^{۱۰}. Cooperation

^{۱۱}. Dening

^{۱۲}. Taylor-Powell

^{۱۳}. Communication

^{۱۴}. Contribution

^{۱۵}. Shah

^{۱۶}. Intent

جدول ۲- تمایز بین فعالیت‌ها مطرح شده در مدل شاه (۲۰۱۰) از طریق متغیرهای متفاوت

متغیرها	تأثیر	ارتباطات	کمک	هماهنگی	همکاری	مشارکت
تعامل	خیلی کم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
هدف	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	متوسط	خیلی زیاد
اعتماد	خیلی کم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
دخالت انسان	خیلی کم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
سودمندی دوطرفه	متوسط	متوسط	خیلی کم	متوسط	خیلی کم	خیلی زیاد
سطح آگاهی	خیلی کم	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد

است که نظرات افراد به‌وسیله نظرات و عقاید دیگران تعیین نمی‌شود. متأسفانه بسیاری از افراد در فعالیت‌های گروهی، بدون توجه به عقاید و دیدگاه‌های طرف مقابل سعی دارند نظرات و باورهای خود را به دیگران تحمیل و یا بر پذیرش افکار خود پافشاری کنند.

ج) عدم تمرکز: هر یک از اعضاء گروه دانش، تخصص و مهارت خود را دارا هستند؛ بنابراین نباید در یک گروه انتظار داشت همه اعضاء شبیه هم فکر کنند.

د) اعتماد: بی‌اعتمادی اعضای گروه به یکدیگر اغلب سبب از بین رفتن تعهد گروهی می‌شود.

ه) ادغام: در یک کار گروهی بایستی مکانیزم‌هایی وجود داشته باشد که قضاوت شخصی را به تصمیم جمعی تبدیل کند (صالح^{۲۱}، ۲۰۱۲).

با وجود اینکه دنیای امروز مبتنی بر مشارکت و فعالیت‌های گروهی است، اما به عقیده لندن (۱۹۹۵) فعالیت‌های جمعی در همه‌جا پاسخگو نبوده و محدودیت‌هایی برای انجام کارهای مشارکتی وجود دارد. از آن جمله می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱. مشارکت یک فرآیند زمان‌بر است لذا در خصوص مشکلاتی که نیاز فوری به اقدام دارد، مناسب نیست.

۲. نابرابری قدرت در اعضای گروه می‌تواند سیر حرکت را عوض کند.

۳. عدم توافق نظر بین اعضا برای تصمیم‌گیری مشترک به دلیل آن که هریک از اعضا علایق خاص خود را دارند.

۴. مشارکت یک رفتار مفید و سازنده در گروه‌های کوچک است ولی اغلب در گروه‌های خیلی بزرگ مناسب نیست.

۵. مشارکت بدون داشتن قدرت در تصمیم‌گیری‌های نهایی بی‌معنی است.

۶. در گروه‌ها معمولاً توزیع منافع و مزایا بین اعضا به‌صورت نامنظم و نامتعادل انجام می‌شود (شاه، ۲۰۱۳).

بایستی بین گروه هماهنگی صورت گیرد، داشتن هدف بسیار قوی ضروری است.

۳. اعتماد^{۱۷}: یکی از پایه‌ها و اساس کار گروهی و مشارکت جمعی در هر جامعه‌ای، وجود اعتماد بین افراد آن گروه یا جامعه است. زمانی که اعتماد در گروه پررنگ باشد، می‌توان انتظار داشت افراد با انگیزه و هدفی مشترک در انجام کار یا تصمیمی به‌طور جمعی همفکری داشته باشند.

۴. دخالت انسان^{۱۸}: در ارتباطات می‌توان با استفاده از رسانه‌های مختلف که نیاز کمی به دخالت انسان دارند، ارتباط را برقرار نمود. در مقابل مشارکت نیازمند این است که همه افراد به‌صورت فعال با یکدیگر کار کنند.

۵. سودمندی دوطرفه^{۱۹}: در فرآیند مشارکت همه اعضای حاضر از مشارکت سود می‌برند اما میزان منفعتی که به هر فرد می‌رسد ممکن است با فرد دیگر متفاوت باشد. این سودمندی به نقش و مسئولیتی که فرد در گروه ایفا می‌کند بستگی دارد.

۶. سطح آگاهی^{۲۰}: برای یک مشارکت سودمند و موفق ضروری است که همه اعضاء از کارها و اعمال هم‌آگاهی داشته باشند و این آگاهی خود باعث ایجاد اعتماد بین مشارکت‌کنندگان خواهد بود، اما داشتن چنین سطح از آگاهی برای سطوح پایین‌تر مورد نیاز نیست. به‌طور کلی در فعالیت‌های مشارکتی توجه به عوامل و شرایط ذیل ضروری است:

الف) وجود عقاید متنوع: در یک گروه هر یک از اعضاء اطلاعات شخصی و عقاید منحصر به فرد خود را دارند. لذا پذیرش افراد با عقاید و باورهای مختلف و اعتماد به توانایی‌های افراد دیگر از مهم‌ترین ویژگی‌های لازم برای مشارکت در کار گروهی است.

ب) استقلال: یک اصل مهم در فعالیت‌های مشارکتی این

¹⁷. Trust

¹⁸. Human involvement

¹⁹. Symmetry of benefits

²⁰. Level of awareness

²¹. Saleh

جدول ۳- تعدادی از فعالیت‌های پژوهشی مرتبط با حوزه رفتار اطلاعات مشارکتی

پژوهش	فعالیت مرتبط با رفتار اطلاعات مشارکتی
Model of Collaborative Information Behavior (Karunakaran, Reddy & Spence, 2013)	جستجو، بازیابی، اشتراک و استفاده
Collaborative Information Behavior (Saleh & Large, 2011)	شناسایی نیاز، جستجو
Information Behavior in Context (Reddy, Bernard & Jansen, 2006)	شناسایی نیاز، جستجو، بازیابی
Collaborative Information Behavior (Foster, 2010)	جستجو و بازیابی
Collaborative Information Behavior (Reddy & Jansen, 2008)	جستجو، اشتراک و استفاده
Collaborative Searching (Smyth et al., 2003)	جستجو و بازیابی
Collaborative Information Retrieval (Blackwell et al., 2004; Field et al., 2000; Hyldegård, 2009)	جستجو و بازیابی
Social Searching (Donath & Robertson, 1994; Evans & Chi, 2010)	جستجو و بازیابی
Collaborative Exploratory Searching (Pickens & Golovchinsky, 2007; Pickens et al., 2008)	جستجو و بازیابی
Co-browsing (Esenther, 2002; Gerosa et al., 2004; Han et al., 2000)	تورق
Collaborative Navigation (Laurillau, 1999; Laurillau & Nigay, 2002)	تورق
Collaborative Information Synthesis (Blake & Pratt, 2006)	جمع آوری
Collaborative Information Seeking (Foster, 2006; Shah, 2010)	جستجو، بازیابی و استفاده
Collaborative Information Seeking (Shah, 2013)	جستجو
Collaborative Information Seeking (Kim, 2013)	ابعاد شناختی و شخصیتی کاربران
Collaborative Information Seeking (Cross, 2003)	تئوریه‌ها و نظریه‌ها
Collaborative Information Seeking (Sonnenwald, 1999)	جستجو، تولید و انتشار اطلاعات.
Collaborative Information Seeking (Hyldegard, 2009)	جستجو براساس مدل کالناو
Collaborative Information Seeking (Levy & Marshall, 1994)	جستجو و ارتباطات
Twidale, 1997) (Collaborative Information Seeking	تورق، جستجو

ارائه شده که نقش بسزایی در فهم رفتار اطلاعات مشارکتی داشته است. بر اساس تعریف ارائه شده توسط این پژوهشگران، بازیابی اطلاعات مشارکتی فعالیتی است که در آن یک گروه یا یک تیم متعهد به شناسایی، حل و فصل و به اشتراک گذاری اطلاعات مشترک هستند. تعامل بین اعضای تیم در زمان جستجو، بازیابی و استفاده اطلاعات در این پروژه قابل تحسین است. ردی^{۲۲} (۲۰۰۱) از تعریف ارائه شده توسط محققین دانشگاه واشنگتن دو مفهوم پایه و کلیدی مشارکت و برطرف نمودن نیاز اطلاعاتی را برای رفتار اطلاعاتی استخراج نموده است. فوستر (۲۰۰۶) رفتار اطلاعات مشارکتی را مطالعه سیستم‌ها و روش‌هایی می‌داند که افراد را در طول فرآیند اطلاع‌جویی^{۲۳}، اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات توانا می‌سازد.

از نظر تالاج (۲۰۰۶) رفتار اطلاعات مشارکتی به فعالیتی اطلاق می‌شود که در آن دو یا چند نفر در یک زمینه موضوعی خاص و یا جهت حل یک مشکل خاص با هم ارتباط برقرار می‌کنند. این فعالیت شامل، شناسایی مشکل،

رفتار اطلاعات مشارکتی: مفهوم و گستره

یکی از چالش‌هایی که محققین حوزه رفتار اطلاعاتی با آن مواجه‌اند تنوع تعریف برای مفاهیم کلیدی این حوزه است. به سختی می‌توان برای مفاهیم اصلی این حوزه تعریف واحدی بیان نمود. به عنوان مثال برای واژه اطلاعات که در این حوزه، مفهومی کلیدی است، تاکنون تعریف یکسان و واحدی که مورد توافق اکثر پژوهشگران باشد وجود ندارد. از رفتار اطلاعات مشارکتی نیز با توجه به بافتی که مفهوم در آن مورد مطالعه قرار گرفته، تعاریف متعددی ارائه شده است. اصطلاحات این حوزه بسیار مختلف بوده و بعضاً به جای یکدیگر نیز استفاده می‌شوند؛ مانند رفتار اطلاعات مشارکتی، جستجوی مشارکتی، بازیابی اطلاعات مشارکتی، اطلاع‌یابی مشارکتی، جستجوی وبی مشارکتی و غیره. همه این تعاریف از پژوهش‌ها و مطالعاتی که در زمینه رفتار اطلاعات مشارکتی انجام گرفته استخراج شده است. در ذیل به برخی از این تعاریف اشاره شده است:

یکی از اولین تعاریف رفتار اطلاعات مشارکتی (به خصوص بازیابی اطلاعات مشارکتی) توسط محققین دانشگاه واشنگتن

²². Reddy

²³. Information Seeking

۱. چگونه استفاده‌کنندگان اطلاعات (کاربران اطلاعات) برای نیازهای اطلاعاتی خود با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند؟
 ۲. چگونه کاربران اطلاعات در فرآیند اطلاع‌جویی و اطلاع‌یابی با یکدیگر مشارکت دارند؟
 ۳. کاربران اطلاعات از چه ابزارهایی برای اشتراک و بازیابی اطلاعات استفاده می‌کنند؟
 ۴. چگونه کاربران اطلاعات در بازیابی اطلاعات با یکدیگر مشارکت می‌کنند؟
 ۵. در چه مواقعی افراد در فرآیند اطلاع‌جویی با یکدیگر مشارکت دارند؟
 با توجه به مطالب فوق این سؤال مطرح می‌شود که تفاوت رفتار اطلاعات مشارکتی با اطلاع‌جویی مشارکتی^{۲۷} و بازیابی اطلاعات مشارکتی^{۲۸} چیست؟ محققین این حوزه، رفتار اطلاعاتی مشارکتی را مانند چتری می‌دانند که مفاهیمی مانند اطلاع‌جویی مشارکتی و بازیابی اطلاعات مشارکتی را در بر گرفته است. از سوی دیگر در هر سه مفهوم، واژه رفتار یک واژه کلیدی است که در تعامل بین مشارکت و اطلاعات اتفاق می‌افتد. واژه مشارکت نیز هسته اصلی فعالیت‌های اطلاع‌جویی، اطلاع‌یابی و بازیابی اطلاعات را تشکیل می‌دهد.

اطلاع‌جویی مشارکتی

مفهوم اطلاع‌جویی مشارکتی از جمله مفاهیمی است که بیش از نیم قرن ذهن برجسته‌ترین متخصصان را به خود مشغول داشته و موضوع مطالعات گوناگون بوده است. کاراموفتوغلو^{۲۹} (۱۹۹۸) نخستین فردی است که در پژوهش‌های خود چهارچوب نظری ارائه کرده که به فهم و درک ماهیت اطلاع‌جویی مشارکتی کمک می‌کند. گرو دین^{۳۰} (۱۹۹۴) اطلاع‌جویی مشارکتی را به‌عنوان فرآیندی توصیف می‌کند که در آن اعضای تیم جنبه‌های مختلف یک مسئله را بررسی و راه‌حل سازنده ارائه می‌کنند. شاه (۲۰۱۱) اطلاع‌جویی مشارکتی را فرایند تعاملی می‌داند که بین اعضای گروه یا تیم برقرار شده و در آن، اعضاء به‌صورت هدفمند در پی دسترسی به اطلاعات مشترک هستند. با توجه به فعالیت‌های انجام شده در این حوزه می‌توان دریافت که بیشتر این فعالیت‌ها بدون توجه به جنبه‌های رفتار اشتراکی بوده و بیشتر بر جنبه‌های فنی این حوزه تأکید داشته‌اند. به

تحلیل نیازهای اطلاعاتی، تدوین سؤالات، بازیابی، ارزیابی، ارائه نتایج و کاربرد نتایج برای حل مشکل اطلاعاتی است. این پژوهشگر در تعریف رفتار اطلاعات مشارکتی هم به جنبه‌های شناختی مشارکت (شناسایی، تحلیل، استفاده از اطلاعات برای حل مشکل) و هم به جنبه‌های فنی آن (استفاده از اطلاعات، سیستم بازیابی اطلاعات، پرس‌وجو و فیلترینگ نتایج) توجه نموده است.

سوننوالد^{۲۴} (۲۰۰۰)، رفتار اطلاعات مشارکتی را فعالیتی پویا در یک گروه می‌داند که در آن اعضای گروه با یکدیگر برای جستجو، ترکیب، انتشار و تولید اطلاعات مشارکت دارند. پتی‌گرو^{۲۵} (۲۰۰۱) رفتار اطلاعات مشارکتی را فعالیتی معرفی می‌کند که در آن اعضای یک گروه یا تیم متعهد به شناسایی، حل و فصل و به اشتراک‌گذاری اطلاعات خود هستند. از سوی دیگر رفتار اطلاعات مشارکتی بر طبق نظر هانسن و جارولین^{۲۶} (۲۰۰۵)، به فعالیت دسترسی به اطلاعات برای حل یک مشکل خاص اطلاق گردیده است که در این فعالیت، افراد با هم برای حل مشکل پیش آمده در تعامل هستند.

از دیدگاه شاه (۲۰۱۰) رفتار اطلاعات مشارکتی مجموعه‌ای از رفتار اطلاعاتی است که در زمان‌هایی که افراد برای شناسایی یک نیاز، بازیابی، اشتراک‌گذاری، معنابخشی از اطلاعات کسب شده و در نهایت استفاده از اطلاعات با یکدیگر مشارکت می‌کنند، بروز پیدا می‌کند. با توجه به تعاریف ارائه شده فوق می‌توان کلیه پژوهش‌های صورت گرفته در زمینه رفتار اطلاعات مشارکتی را بر اساس دو رویکرد اجتماعی و فنی دسته‌بندی نمود. در رویکرد فنی هدف، مطالعه رفتار استفاده‌کنندگان از نظر مسائل فنی مانند جستجو، ارزیابی اطلاعات مشارکتی، پرس‌وجو مشارکتی، جستجوی وب مشارکتی و فیلترینگ مشارکتی است. از سوی دیگر پژوهش‌های انجام شده با رویکرد اجتماعی، شامل شناسایی مشکلات و ارائه راه‌حل مناسب برای آن‌ها، جستجوی اطلاعات مشارکتی، بازیابی اطلاعات مشارکتی و استفاده از اطلاعات مشارکتی است. هدف این مطالعات کشف روش‌های اطلاعاتی روزمره افراد در جامعه است.

با توجه به جدول فوق و بررسی منابع اطلاعاتی متعدد می‌توان بیان نمود که بیشتر مطالعات انجام شده در حوزه رفتار اطلاعات مشارکتی به‌منظور پاسخ به سؤالات ذیل بوده است:

۲۷. Collaborative Information Seeking (CIS)

۲۸. Collaborative Information Retrieval (CIR)

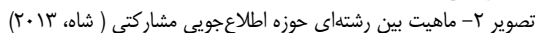
۲۹. Karamuftuoglu

۳۰. Grudin

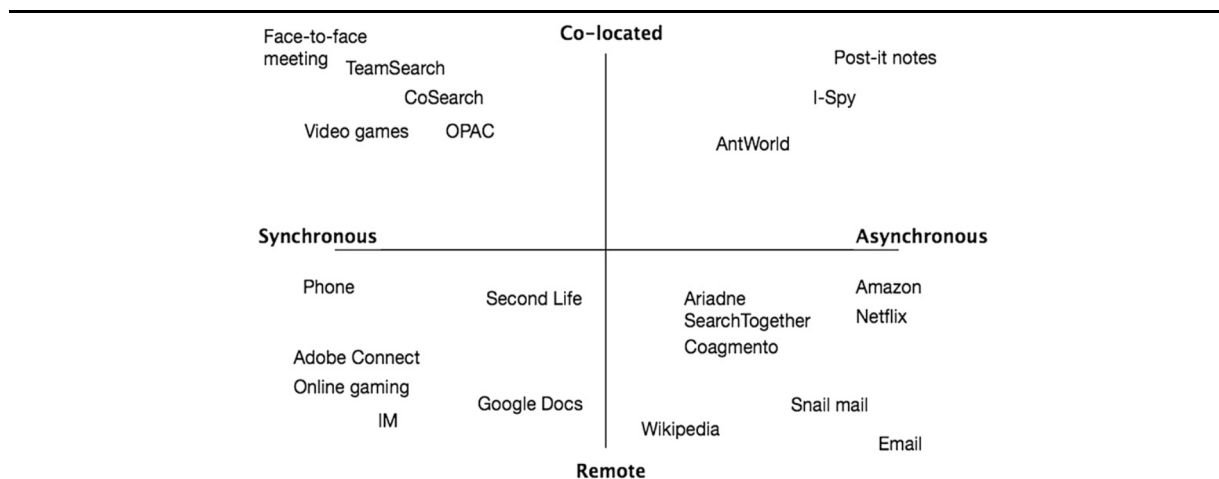
۲۴. Sonnenwald

۲۵. Pettigrew

۲۶. Hansen & Jarvelin



<http://hii.khu.ac.ir>



تصویر ۳- مدل اطلاع‌جویی مشارکتی از دو بعد زمان و مکان (شاه، ۲۰۱۰)

User	Source	Time	Examples
Single	Single	—	Typical search
Single	Multiple	Asynchronous	Multisource search
Single	Multiple	Synchronous	Meta-search
Multiple	Single	Asynchronous	Collaborative filtering, collaborative navigation, collaborative IR
Multiple	Single	Synchronous	Collaborative navigation, collaborative IR
Multiple	Multiple	Asynchronous	Collaborative filtering, collaborative IR
Multiple	Multiple	Synchronous	Collaborative navigation, collaborative IR

تصویر ۴- سناریوهای مختلف فرآیند اطلاع‌جویی بر اساس مدل کاربر-منبع-زمان (شاه ۲۰۱۰)

مشارکتی، فواید انجام فعالیت‌های مشارکتی نسبت به فعالیت‌های فردی، چالش‌های سیستم طراحی رفتار اطلاعات مشارکتی و نیز ارزیابی این فعالیت‌ها ضروری است (شاه، ۲۰۱۰).

از جمله مدل‌های موجود در فرآیند اطلاع‌جویی مشارکتی می‌توان به مدل زمان-مکان ارائه شده توسط شاه (۲۰۱۰) اشاره نمود (تصویر ۳). بر اساس این مدل، اطلاع‌جویی مشارکتی ممکن است به یکی از حالت‌های همزمان و در یک مکان، همزمان و از راه دور، غیر همزمان و در یک مکان و غیر همزمان و از راه دور انجام گیرد. برای اطلاع‌جویی مشارکتی موفق با توجه به ابعاد زمان و مکان، باید فضای مشترک برای تبادل اطلاعات ایجاد شده و کانال ارتباطی مناسب نیز فراهم آید تا پیام در زمان واقعی بین شرکت‌کنندگان منتقل شود.

یکی دیگر از مدل‌های اطلاع‌جویی مشارکتی، بررسی

و اشتراک ارتباطات^{۳۷} اهمیت و نظریه‌های اطلاع‌جویی مشارکتی را مورد بررسی قرار داده است.

از سوی دیگر فقدان نظریه و مدل‌هایی در فرآیند اطلاع‌جویی مشارکتی، شبیه به آن‌چه که در فرآیند اطلاع‌جویی فردی وجود دارد، در این حوزه کاملاً مشهود است. تاکنون اطلاع‌جویی اغلب به عنوان فعالیت انفرادی مورد مطالعه قرار گرفته است، اما بسیاری از پژوهشگران این حوزه بر این باورند که اطلاع‌جویی در مواقعی که یک نوع پیچیدگی در طبیعت وجود دارد، فعالیت مشارکتی بوده و بایستی با چندین جلسه بررسی، ارزیابی و جمع‌آوری اطلاعات به تصمیم‌نهایی رسید. لذا برای توسعه مدل‌های رفتار اطلاع‌جویی مشارکتی، توجه به مواردی مانند انگیزه کاربران، روش‌های مشارکت، جنبه‌های اجتماعی فعالیت‌های

³⁷. Collaborative Information Behaviour: User Engagement and Communication Sharing

۹. عوامل تسهیل کننده و همچنین موانع موجود در فعالیت های اطلاع جویی مشارکتی می توانند مورد مطالعه قرار گیرند.

نتیجه گیری

در دو دهه اخیر، نقطه نظرات گوناگونی در خصوص رفتارهای اطلاع جویی مشارکتی مطرح شده است. دسترسی گسترده افراد به منابع اطلاعاتی پیوسته، فناوری های وب ۲ و شبکه های اجتماعی تحولی را در رفتارهای اطلاعاتی ایجاد کرده و تمرکز مطالعات را به سمت ایجاد ابزارهای مناسب سوق داده است. از سوی دیگر در این محیط اطلاعاتی جدید، شناسایی کاربران، انگیزه های آنها برای انجام فعالیت های مشارکتی، طراحی مدل های جدید، ساخت نظریه ها و ماتریس های ارزیابی نیز ضروری به نظر می رسد. با توجه به بررسی ادبیات مختلف در حوزه رفتار اطلاعاتی مشارکتی توجه به نکات کلیدی ذیل حائز اهمیت است:

۱. مشارکت، افراد را برای یک هدف خاص یا حل یک مشکل دور هم جمع می کند.
۲. برای اطلاع جویی مشارکتی موفق ابتدا بایستی ارزش این فرآیند توسط افراد درگیر درک شده و افراد آن را در کار خود مفید بدانند.
۳. مشارکت به فرد کمک می کند تا به اهدافی که به تنهایی قادر به انجام آنها نیست، دست یابد.
۴. مشارکت گاهی اوقات بار اضافی را به گروه تحمیل می کند. لذا بایستی هنگام ارزیابی محیط اطلاع جویی مشارکتی، عوامل مختلف را مدنظر قرار داد.
۵. مشارکت میان کاربران ممکن است در سطوح مختلف فرآیند اطلاع جویی، مانند زمان تدوین یک درخواست اطلاعاتی، زمان به دست آوردن نتایج و زمان سازمان دهی و استفاده از نتایج، اتفاق افتد.
۶. به رویکرد و الگوهای جامعی که به اندازه گیری و ارزیابی سیستم ها و محیط های مشارکتی بپردازد، نیاز است.

منابع

منابع فارسی

- معین، محمد. فرهنگ معین. تهران: امیرکبیر، ۱۳۷۸.
 صالحی ریحانی، حسین (۱۳۸۰). بررسی رابطه رضایت شغلی و مشارکت جویی. فرهنگ مشارکت، ۲۹: ۶.

منابع لاتین

- Blackwell, A. F; Stringer, M; Toye, E.F; & Rode, J.A. (2004). Tangible interface for collaborative

سیستم ها از جنبه کاربر-منبع-زمان (شاه، ۲۰۱۰) است. در این مدل سناریوهای متفاوتی در خصوص رفتار اطلاع جویی مشارکتی بر اساس تعداد کاربر، نوع منبع و عامل زمان مطرح می شود (تصویر ۴). به عنوان مثال، جستجوی تک کاربری یک نوع جستجوی معمولی است که کاربر سؤال خود را به موتور جستجو داده و لیست طبقه بندی شده ای را دریافت می کند. لذا می توان ربط محتوا و منبع را با توجه به فاکتورهای مختلفی از جمله مدارک بازیابی شده مشخص نمود.

با توجه به این که تاکنون در زمینه اطلاع جویی مشارکتی پژوهش های محدودی انجام گرفته است لذا می توان پیشنهادات ذیل را برای انجام پژوهش های بیشتر ارائه نمود:

۱. توسعه مدل های رفتار اطلاع جویی مشارکتی. چگونه می توان از مدل های اطلاع جویی فردی برای ایجاد و گسترش مدل های اطلاع جویی مشارکتی بهره برد؟ به عنوان مثال مدل کالائو (۱۹۸۹) فرآیند جستجوی فردی را مورد بررسی قرار داده است. می توان از این مدل برای جستجو در رفتار اطلاعات مشارکتی با توجه به ابعاد جدید آن استفاده نمود.

۲. فعالیت های پژوهشی که ردی (۲۰۰۸) در حوزه مراقبت های بهداشتی در زمینه اطلاع جویی مشارکتی و بر روی تیم های مراقبت انجام داده است را می توان در سایر موقعیت ها و شرایط محیطی انجام داد.

۳. بررسی زمینه ها، انگیزه ها، مزایا و روش های اطلاع جویی مشارکتی در میان افراد و گروه های مختلف.

۴. بسیاری از افراد در فعالیت های مشارکتی از ابزارهایی استفاده می کنند که برای مشارکت طراحی نشده اند. لذا بایستی در زمینه ابزارها و مزایای آن برای انجام فعالیت مشارکتی مطالعات خاصی صورت گیرد.

۵. در زمینه رفتار اطلاعاتی افراد در شبکه های اجتماعی مطالعات محدودی انجام شده است. همچنین میان سیستم های مشارکتی و رفتار اطلاعاتی افراد ارتباطی برقرار نشده است. پرداختن به این موضوع که چگونه اهرمی ایجاد کنیم تا افراد متعهد به ترویج همکاری شبکه های اجتماعی شوند، از اهمیت خاصی برخوردار است.

۶. فواید و هزینه های مشارکت افراد در فعالیت های اطلاع جویی می تواند مورد مطالعه قرار گیرد.

۷. مطالعات بیشتری برای شناسایی موقعیت هایی که همکاری در آنها مفید و یا مضر است می تواند انجام گیرد.

۸. بررسی چگونه تبدیل روابط اجتماعی به روابط مشارکتی و بالعکس می تواند مورد توجه قرار گیرد.

- Han, R; Perret, V; & Naghshineh, M. (2000). Web-Splitter: A unified XML framework for multi-device collaborative web browsing. In *Proceedings of Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* (pp. 221-230). Retrieved from http://www.cs.colorado.edu/~rhan/CSCW2000.WebSplitter.final_submitted.external.pdf [17.04.2014]
- Hansen, P; & Järvelin, K. (2005). Collaborative information retrieval in an information-intensive domain. *Information Processing & Management*, 45(1), 1101-1119.
- Hara, N., Solomon, P., Kim, S. L. & Sonnenwald, D. H. (2003). An emerging view of scientific collaboration: Scientists' perspectives on collaboration and factors that impact collaboration. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 54(10), 952-965
- Hyldegard, J. (2009). Beyond the search process: Exploring group members' information behavior in context. *Information Processing & Management*, 45(1), 142-158.
- Johnson, D. & Johnson, R. (2000). Cooperative Learning methods: A Meta-Analysis white horse? A look at assumptions underlying digital libraries. In *Proceedings of Digital Libraries* (pp. 163-169).
- Karamuftuoglu, M. (1998). Collaborative information retrieval: toward a social informatics view of IR interaction. *Journal of the American Society for Information Science*, 49(12), 1070-1080.
- Karunakaran, A; Reddy, M.C; & Spence, P.R. (2013). Toward a model of collaborative information behavior in organizations. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 64(12), 2437-2451.
- Kim, J. (2013). Collaborative information seeking: A theoretical and methodological critique. Retrieved from <http://collab.infoseeking.org/resources/papers/cis2013/KimPaper.pdf> [17.04.2014]
- Kuhlthau, C.C. (1989). The information search process of high-, middle-, and low-achieving high school seniors. *School Library Media Quarterly*, 17(4), 224-226.
- Laurillau, Y. (1999). Synchronous collaborative navigation on the WWW. In *CHI'99 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*. Retrieved from <http://iihm.imag.fr/pubs/1999/CHI99-Yann-Laurillau.pdf> [17.04.2014]
- Laurillau, Y; & Nigay, L. (2002). CoVitesse: A groupware interface for collaborative navigation on the WWW. In *Proceedings of the ACM conference on computer supported cooperative work*. Retrieved from <http://iihm.imag.fr/pubs/2003/inthcilaurillaunigay03.pdf> [17.04.2014]
- Leckie, G.J; Pettigrew, K.E; & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on information retrieval. In *CHI'04 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1473-1476). ACM.
- Blake, C; & Pratt, W. (2006). Collaborative information synthesis I: A model of information behaviors of scientists in medicine and public health. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 57(13), 1740-1749.
- Cross, R; Davenport, T; & Cantrell, S. (2003). The social side of high performance. *Sloan Management Review*, 45(1), 20-24.
- Denning, P.J; & Yaholkovsky, P. (2008). Getting to "We". *Communications of the ACM*, 51(4), 19-24.
- Donath, J.S; & Robertson, N. (1994). The sociable web. In *Proceedings of the WorldWideWeb (WWW) Conference*. Geneva, Switzerland: CERN. Retrieved from <http://smg.media.mit.edu/people/Judith/SocialWebSociableWeb.html> [17.04.2014]
- Ellis, D; Cox, D; & Hall, K. (1993). A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 49(4), 356-369.
- Esenher, A.W. (2002). Instant co-browsing: Lightweight real-time collaborative web browsing. In *Proceedings of the World Wide Web (WWW) Conference*. Honolulu, HI. Retrieved from <https://merl.com/publications/docs/TR2002-19.pdf> [17.04.2014]
- Evans, B.M; & Chi, E.H. (2010). An elaborated model of social search. *Information Processing & Management*, 46(6), 656-678.
- Fidel, R; Bruce, H; Pejtersen, A.M; Dumais, S.T; Grudin, J; & Poltrock, S. (2000). Collaborative information retrieval. *New Review of Information Behaviour Research*, 1(1), 235-247.
- Foster, J. (2006). Collaborative information seeking and retrieval. *Annual Review of Information Science & Technology*, 40(1), 329-356.
- Foster J. (2010). Collaboration as co-constructed discourse. In Foster J (Ed.), *Collaborative information behavior: User engagement and communication sharing*. London: IGI.
- Gerosa, L; Giordani, A; Ronchetti, M; Soller, A; & Stevens, R. (2004). Symmetric synchronous collaborative navigation. Retrieved from <http://eprints.biblio.unitn.it/562/1/SymmetricSynchronousCollaborativeNavigation.pdf> [17.04.2014]
- Gray, B. (1989). *Collaborating: Finding common ground for multiparty problems*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Gray, B; & Donna, W. (1991). Collaborative alliances: Moving from practice to theory. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27 (1), 3-22
- Grudin, J. (1994). Groupware and social dynamics: Eight challenges for developers. *Communications of the ACM*, 37(1), 92-105.

- Shah, C. (2012). Collaborative information seeking: The art and science of making the whole greater than the sum of all (Vol. 34). Springer.
- Shah, C. (2010b). Collaborative information seeking: A literature review. *Advances in librarianship*, 32, 3-33.
- Shah, C. (2013). Effects of awareness on coordination in collaborative information seeking. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 64(6), 1122-1143.
- Smyth, B; Balfe, E; Briggs, P; Coyle, M; & Freyne, J. (2003). Collaborative web search. In *Proceedings of the International Joint Conference on Artificial Intelligence (IJCAI)* (pp. 1417-1419).
- Sonnenwald, D.H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: Contexts, situations, social networks and information horizons. In: *Exploring the contexts of information behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs*. Taylor Graham. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/6960/1/master.pdf> [17.04.2014]
- Sonnenwald, D.H; & Pierce, L.G. (2000). Information behavior in dynamic group work contexts: interwoven situational awareness, dense social networks and contested collaboration in command and control. *Information Processing & Management*, 36(3), 461-479.
- Talja, S; Keso, H; & Pietilainen, T. (1999). The production of 'context' in information seeking research: A metatheoretical view. *Information Processing & Management*, 35(6), 751-763.
- Taylor-Powell, E; Rossing, B; & Geran, J. (1998). *Evaluating collaboratives: Reaching the potential*. University of Wisconsin-Extension, Cooperative Extension, Program Development and Evaluation, Madison, WI.
- Twidale, M; Nichols, D.M; & Paice, C.D. (1997). Browsing is a collaborative activity. *Information Processing & Management*, 33(6), 761-783.
- Wilson, T.D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
- engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 161-193.
- Livonen, M; & Sonnenwald, D.H. (2000). The use of technology in international collaboration: Two case studies. *Proceedings of the 63rd ASIS Annual Meeting*, 37, 78-92.
- Pettigrew, K.E; & McKechnie, L.E. (2001). The use of theory in information science research. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 52(1), 62-73.
- Pickens, J; & Golovchinsky, G. (2007). Collaborative exploratory search. In *Proceedings of Workshop on Human-Computer Interaction and Information Retrieval* (pp. 21-22). Cambridge, MA: MIT CSAIL.
- Pickens, J; Golovchinsky, G; Shah, C; Qvarfordt, P; & Back, M. (2008). Algorithmic mediation for collaborative exploratory search. In *Proceedings of the 31st annual international ACM SIGIR conference on Research and development in information retrieval*. Retrieved from <http://www.fxpal.com/publications/FXPAL-PR-08-460.pdf> [17.04.2014]
- Reddy, M.C; Dourish, P; & Pratt, W. (2001). Coordinating heterogeneous work: Information and representation in medical care. In *ECSCW 2001*. Retrieved from http://faculty.ist.psu.edu/reddy/publications/mreddyECSCW_print.pdf [17.04.2014]
- Reddy, M.C; & Jansen, B.J. (2008). A model for understanding collaborative information behavior in context: A study of two healthcare teams. *Information Processing & Management*, 44(1), 256-273.
- Roberts, N.C; & Bradley, R.T. (1991). Stakeholder collaboration and innovation: A study of public policy initiation at the state level. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27(2), 209-227.
- Saleh, N; & Large, A. (2011). Collaborative information behaviour in undergraduate group projects: A study of engineering students. *Proceedings of the American Society for Information Science & Technology*, 48(1), 1-10.

Collaborative Information Seeking Behavior: Concepts and Theories

Zohreh Gholamhoseinzadeh, MSc of Knowledge Management, Research Institute of Petroleum Industry, Tehran, Iran (Corresponding author). zgholamhosinzadeh@gmail.com

Mohammad Amin Erfanmanesh, PhD, Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Abstracts

Background and Aim: Collaborative information seeking is an interaction among members of a group who purposefully try to access and share joint information. Although collaboration is a key component of information seeking behavior, but most of the studies in this area are focused on individual information seeking behavior and collaborative aspects are considered much less. As a result, there is a need for understanding conceptual features as well as supportive technical methods of information behavior in collaborative activities.

Method: The present review article has studied concepts and theories of collaborative information behavior using library method.

Results: In this research, firstly, the concept of collaboration is explained and differences with other concepts like communication, coordination and cooperation are explained. Moreover, the concept of collaborative information behavior and collaborative information seeking behavior are discussed from different viewpoints and suggestions are offered for future research.

Conclusion: collaborative information behavior is one of the most important concepts in human information interaction studies and it can be known as dynamic activities in a group including searching, combining, publishing and producing information.

Keywords: Collaborative information behavior, Collaborative information seeking, Collaborative information retrieval.