# بررسی ویژگی‌های چهار مدل بازیابی اطلاعات؛ الیس، مهو و تیبو، کولثاو، کریکلاس

مقدمه

اطلاع‌یابی برای انسان در هر مقطعی از زندگی امری حیاتی و ضروری است. انسان در طی زندگی برای رفع نیازهای خود اطلاع‌یابی می‌نماید. فرآیند اطلاع‌یابی از دیرباز از روش‌های گوناگون صورت گرفته است. هم‌زمان با رشد تعداد و تنوع منابع نیاز به ذخیره‌سازی منابع توسط روش‌هایی مانند فهرست‌های کتابخانه، نمایه‌ها و چکیده‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مشهود شد تا مدارک سازمان‌دهی گردد و اطلاعات دقیق‌تر بازیابی شود. با توسعه تکنولوژی، رسانه‌های دیگری به وجود آمده و اطلاعات سریع منتقل می‌شود. امروزه با کمترین تأخیر می‌توانیم به منابع اطلاعاتی مورد نیاز دسترسی یابیم. برای جستجوی انواع اطلاعات و سرعت در جستجو لازم است جستجوگر قدم‌به‌قدم پیش رود. این گام‌ها را فرایند جستجو و رفتار کاربر در این زمینه را رفتار اطلاع‌یابی می‌نامند.

مارچیونین (۱۹۹۵) اطلاع‌یابی را این چنین تعریف می‌کند: روندی که در آن بشر هدفمندانه برای تغییر موقعیت دانش در تلاش است.
به همین منظور متخصصان و صاحب‌نظران این عرصه مدل‌هایی را برای پیش‌بینی نوع رفتار کاربر ارائه داده‌اند که در این مقاله به بررسی آن‌ها می‌پردازیم.

چکیده

طبق نظر الیس هر یک از جستجوگران با توجه به تجربیات، دانش، نیاز اطلاعاتی و سطح توقعات خود در هر یک از مراحل اطلاع‌یابی با سطح متفاوتی از دقت و توجه عمل می‌کند و در نهایت این جستجوگر است که بر اساس نیاز خاص خود به انتخاب و گردآوری اطلاعات دست می‌زند. در پژوهشی که مهو تیبو انجام دادند مدل الیس تأیید شد و علاوه بر ویژگی های مطرح در این مدل، سه ویژگی دیگر به ویژگی های فرآیند اطلاع‌یابی اضافه شد که نقش تعیین کننده‌ای در روند اطلاع‌یابی داشتند. کولثاو نیز طبق یافته‌های پژوهش خود به طراحی مدلی اقدام کرد که هدف اصلی آن طراحی نظام های اطلاع‌رسانی و تعامل بین انسان و ماشین بر مبنای مفهوم مدل‌سازی کاربر، تصفیه اطلاعات و هدایت اجتماعی بود. کریکلاس نیز از جمله پژوهشگرانی است که به این حوزه پرداخته است؛ رفتار اطلاعاتی کریکلاس سه فعالیت اطلاعاتی را به‌عنوان بنیان مدل خود مطرح می‌سازد: گردآوری اطلاعات، اطلاع‌یابی و اطلاع دهی

واژگان کلیدی: رفتار اطلاع‌یابی، مدل الیس، مدل مهو و تیبو، مدل کولثاو، مدل کریکلاس

نظریه الیس

الیس الگوهای رفتار اطلاع یابی دانشگاهی را بررسی کرده است. او به جای «مراحل» اطلاع یابی ترجیحاً اصطلاح «ویژگی» را به کار می برد و معتقد است که هر یک از جستجوگران با توجه به تجربیات، دانش، نیاز اطلاعاتی و سطح توقعات خود در هر یک از این مراحل با سطح متفاوتی از دقت و توجه عمل می‌کند و در نهایت این جستجوگر است که بر اساس نیاز خاص خود به انتخاب و گردآوری اطلاعات دست می‌زند و با استناد به همین اصل، مدلی را برای رفتار اطلاع‌یابی جستجوگران پیشنهاد می‌کند. با این وجود، وی اذعان می‌دارد که این مدل بیشتر در محیط هایی بسته مانند پایگاه های اطلاعاتی که عمدتاً از ابزارهای ویژه‌ای همچون واژگان کنترل شده استفاده می‌کنند، قابل اجرا و استفاده است.

الیس ابتدا به شناسایی ویژگی های مشترک رفتار اطلاع یابی پژوهشگران در علوم اجتماعی پرداخت و مدلی با شش ویژگی عمومی عرضه کرد. سپس با مطالعه رفتار پژوهشگران دانشگاهی حوزه علوم، این مدل مورد پالایش قرار گرفت و رده ها یا رده های فرعی بررسی و به آن اضافه شد.
از نظر وی، هر الگوی خاص را میتوان بر حسب ویژگیهای این الگو توصیف کرد. ویژگیهای این الگو به شرح زیر است:

1. آغاز: شامل فعالیت های اولیه جستجوی اطلاعات است؛ نظیر شناسایی منابعی که ممکن است به عنوان نقطه‌شروع چرخه پژوهش به شمار آید. این منابع ممکن است همکاران، دوستان و افراد برجسته، مرور پیشینه ها، فهرست های پیوسته، نمایه نامه ها و چکیده نامه ها باشد؛ درحالی‌که برخی از پژوهشگران بر مبنای اطلاعات شخصی خویش کار را آغاز می کنند. در این مرحله، پژوهشگر به ندرت به کتابخانه مراجعه می کند، بلکه بیشتر به شناسایی و جایابی منابع اطلاعاتی می پردازد. منابع یافت شده ممکن است فرد را به منابع دیگری ارجاع دهد

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

و ادامه‌این کار به پیوندیابی منجر می شود.

2. پیوندیابی: منظور ردیابی منابع معتبر مورد استناد در پانویس ها یا ارجاعات منابع و به‌بیان‌دیگر شبکه استنادی میان منابع است. پیوندیابی اغلب به‌منظور شناسایی منابع جدید اطلاعاتی یا نیازهای اطلاعاتی جدید نیازها مورد استفاده قرار می گیرد و معمولاً از طریق دنبال کردن ارجاعات به دست آمده از مطالعه برخوردهای شخصی انجام می شود. تصمیم به پیگیری استنادها، به عواملی نظیر ربط موضوعی آن‌ها، اهمیت در پژوهش موردنظر، شهرت یا هویت پدیدآورنده، تازگی، شهرت ناشر، هزینه، بسامد استنادها و زمان لازم برای مکان یابی اطلاعات و منابع بستگی دارد. سایر عوامل مؤثر در این زمینه عبارت‌اند از: غریزه، ماهیت استناد، توصیه همکاران، منتقدان و ویراستاران.
3. تورق (مرور): این کار نوعی جستجوی نیمه هدایت‌شده یا نیمه ساخت‌یافته است. تورق منابع ردیف اول و دوم به‌عنوان یک فعالیت مهم اطلاع یابی تلقی می شود و تمام پژوهشگران در مقطعی از پژوهش وارد آن می شوند. دو نوع تورق عمده شناسایی شده است: ۱) ملاحظه شماره های تازه منتشر شده مجلات و فهرست مطالب کتاب های مربوط ۲) بررسی فهرست های پیوسته، نمایه نامه ها، منابع وب و ارجاعات منابع بازیابی شده و یا خواندن آن‌ها.
4. تمایزیابی : شامل استفاده از تفاوت های مشهود در منابع اطلاعاتی به عنوان راهی برای پالایش میزان اطلاعات به دست آمده است. منظور از تمایزیابی، فعالیت هایی است که به هنگام ارزشیابی اطلاعات، بر اساس کیفیت، ماهیت، اهمیت نسبی و سودمندی آن به عنوان روش پالایش میزان و ماهیت اطلاعات به دست آمده، مبنای قضاوت جستجوگر قرار می گیرد.
5. نظارت: عبارت است از روزآمد نگهداشتن اطلاعات خود از طریق استفاده از خدمات آگاهی رسانی جاری در حوزه مورد پژوهش. به بیانی دیگر، آگاهی از پیشرفت های یک حوزه با پیگیری منظم منابع خاص (مجله های هسته، روزنامه ها، کنفرانس ها، مجله های عمومی، کتاب ها و فهرست ها)
6. استخراج: شامل شناسایی منابع اطلاعاتی مرتبط است. بررسی دقیق و گزینشی منابع اطلاعاتی و شناسایی مطالب مرتبط را در برمی گیرد و شامل فعالیت های انجام شده در منابع مستقیم (شامل کتاب ها، مقاله ها و مجله ها) و منابع غیرمستقیم (شامل کتابشناسی ها، نمایه نامه ها، چکیده نامه ها و فهرست های پیوسته) است.
7. تأیید : به معنی بررسی صحت اطلاعات است. گاهی ممکن است اطلاعات جنبه سیاسی داشته باشند و یا از مآخذ سیاسی و گروه های نژادی، مذهبی و قومی به دست آمده است؛ در آن صورت احتمال انحراف یا سوگیری در آن‌ها زیاد است. بنابراین باید از درستی و دقت اطلاعات به طور کامل اطمینان حاصل کرد و سپس آن‌ها را به کار بست.

نظریه‌مهو و تیبو

مهو و تیبو (۲۰۰۳)[1] طی پژوهشی، بر اساس مدل الیس رفتار اطلاع‌یابی دانشمندان علوم اجتماعی در وب را مدلسازی کردند. در این پژوهش، مدل الیس تأیید شد و علاوه بر ویژگی های مطرح در این مدل، سه ویژگی دیگر به ویژگی های فرآیند اطلاع‌یابی اضافه شد که عبارت‌اند از: دسترسی، شبکه‌سازی و مدیریت اطلاعات. هرچند همه این ویژگی های جدید، فعالیت های جستجو و گردآوری اطلاعات نیستند، اما وظایفی هستند که نقش چشمگیری در افزایش بازیابی اطلاعات و تسهیل پژوهش ها دارند.

مشکلات دسترسی به اطلاعات مورد نیاز، مانع استفاده از آن است. و این عدم دسترسی می‌تواند ناشی از نبود منابع در محل استفاده و یا محدودیت های اعمال شده از سوی دولت ها در استفاده از برخی اطلاعات باشند. آن‌ها معتقدند رفتارهای مربوط به دسترسی به اطلاعات مورد نیاز که در مراحل «آغاز»، «پیوندیابی»، «مرور»، «نظارت» و «شبکه‌سازی» ظاهر می‌شوند.

از عمده‌ترین فعالیت های اطلاع‌یابی است که باید به‌عنوان مقوله‌ای مجزا به مدل الیس اضافه شوند؛ زیرا فعالیت های جستجو (یعنی، آغاز، پیوندیابی، مرور، نظارت، تمایز، استخراج و شبکه‌سازی) الزاماً با منابع اولیه یا مستقیم شروع نمی‌شوند.
«مدیریت اطلاعات» نیز دیگر فعالیت اطلاع‌یابی است که در مدل الیس رده‌ای برای آن در نظر گرفته نشده است. منظور از مدیریت در اینجا بایگانی، آرشیو و سازمان‌دهی اطلاعات جمع‌آوری شده و استفاده شده است. هرچند این فعالیت ها نقطه مقابل فعالیت های جستجو و گردآوری اطلاعات است، اما نقش مهمی در افزایش بازیابی اطلاعات دارد.
فعالیت های شناسایی شده در این پژوهش نظیر مدل الیس به‌طور کامل و یا همواره پشت سرهم نیستند. پژوهشگران بر اساس نیازهای آنی یا زنجیره‌ای، از مرحله‌ای به مرحله دیگر گذر می‌کنند.

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

1. مرحلهء جستجو: این مرحله را می‌توان به‌عنوان دوره‌ای در نظرگرفت که شناسایی مواد مرتبط یا بالقوه در آن آغاز می‌شود و شامل فعالیت های گردآوری اطلاعات با استفاده از ابزارهای متداول (یعنی فهرست های پیوسته و نمایه‌نامه‌ها و کلیدواژه‌ها)، گفتگو با افراد و نیز منابعی مانند ناشران، کتاب‌فروشان و سازمان‌های دولتی است.
2. مرحله‌دسترسی: این مرحله را می‌توان به‌عنوان پلی بین مرحله جستجو و پردازش تعریف کرد، به ویژه وقتی منابع غیرمستقیم (مثل فهرست های پیوسته، نمایه‌نامه‌ها، چکیده‌نامه‌ها و کتابشناسی‌ها) مورد استفاده قرار گیرد.
3. مرحله‌پردازش: زمانی است که ترکیب و تحلیل اطلاعات گردآوری شده صورت می‌گیرد؛ و نگارش محصول نهایی، در مرحله پردازش شکل می‌گیرد.
4. مرحله خاتمه: پایان چرخه پژوهش یک طرح را نمایش می‌دهد؛ اما پایان طرح زمانی است که تمام سؤال های مصاحبه به کل چرخه پژوهش هدایت شود (یعنی چگونگی و محل یافتن اطلاعات به هنگام نگارش کتاب یا مقاله‌ای برای مجله.)

در مرحله جستجو، پژوهشگران ممکن است از فعالیت های جستجوی آغاز، پیوندیابی، مرور، نظارت، تمایز، استخراج و شبکه‌سازی استفاده کنند. در مرحله دسترسی، پژوهشگران با توجه به اینکه به مرحله پردازش بروند یا به مرحله جستجو بازگردند، در فعالیت های تصمیم‌گیری وارد می‌شوند. این تصمیم‌گیری بر اساس موفقیت یا عدم موفقیت در کسب مواد لازم و یا دسترسی به انواع منابع اطلاعاتی متنوع (موضوعات، مواد آرشیوی، اسناد دولتی) استوار است. در مرحله پردازش، پژوهشگران ممکن است از فعالیت های پیوندیابی، استخراج، تمایزیابی، تأیید و مدیریت اطلاعات بهره گیرند. در این مرحله نیز، آن‌ها وارد فعالیت های ترکیب و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده و نگارش محصول نهایی می‌شوند. هنگامی‌که چرخه پژوهش در مرحله جستجو آغاز می‌شود، پژوهشگران ممکن است با توجه به انواع اطلاعات ابتدایی مورد استفاده تا مرحله دسترسی، پردازش یا هردو مرحله پیش روند. فقط در صورت استفاده از منابع مستقیم یا تمام متن (کتاب و مقالات مجلات)، پژوهشگر می‌تواند از مرحله دسترسی گذر کند و مستقیماً وارد مرحله پردازش شود. از این گذشته، در صورت نبودن منابع مستقیم، پژوهشگران ممکن است اطلاعات جدید را جستجو کنند (از مرحله دسترسی به مرحله جستجو برگردند) یا با همان اطلاعات به‌دست آمده کار را ادامه دهند. که در این صورت، آن‌ها به اطلاعات دست‌دوم اعتماد می‌کنند. در مرحله پردازش هم گاهی ممکن است نیازهای جدید ایجاد شوند که پژوهشگران را مجبور به بازگشت به مرحله جستجو می‌کنند.

نظریه‌کولثاو

کولثاو (۱۹۹۱)[۲] از محققانی است که در این حوزه پژوهش‌های گسترده‌ای انجام داده است. وی در مطالعه خود در یک مرحله دوماهه، مراحل مختلف فرآیند رفتار اطلاع‌یابی را در بین دانشجویان مورد بررسی قرار داد و سپس فرآیندهای انفرادی رفتار اطلاع‌یابی آن‌ها را تعیین کرد و در نهایت با توجه به یافته‌های خود، مدلی ارائه داد. هدف اصلی مطالعه، طراحی نظام های اطلاع‌رسانی و تعامل بین انسان و ماشین بر مبنای مفهوم مدل‌سازی کاربر، تصفیه اطلاعات و هدایت اجتماعی بود. وی در مطالعه‌های خود نشان داد عواملی همچون نامعین بودن، اغتشاش، خوش‌بینی، ناکامی، آسودگی و رضایتمندی می‌تواند بر رفتار اطلاع‌یابی جستجوگران مؤثر باشد.

وی با اشاره به جنبه‌های انگیزشی و شناختی اشخاص، نکته‌های مهمی در خصوص عوامل مؤثر بر رفتار اطلاع‌یابی بر دانش پیشین اضافه می‌کند. کولثاو تردید جستجوگر پیش از اطلاع‌یابی و در حین اطلاع‌یابی را به‌عنوان یکی از مؤثرترین عوامل رفتار اطلاع‌یابی او معرفی می‌کند؛ و از این تردید به‌عنوان محرک و اصلی اساسی در اطلاع‌یابی نام می‌برد، در زمانی که جستجوگر با موقعیت های خاصی روبرو می‌شود و از درک صحیح مسئله یا اطلاعات عاجز می‌ماند، دچار این تردید می‌شود و به‌منظور کاهش آن، اطلاع‌یابی و جستجو را آغاز می‌کند و معمولاً این احساس تردید و عدم امنیتی را که در آغاز با خود داشت تا پایان جستجو و دستیابی به یقین با خود به همراه خواهد داشت.
بنابراین، در نظریه کولثاو «اصل عدم اطمینان» جایگاهی ویژه دارد. این اصل مبین نوعی وضعیت شناختی و عاطفی است؛ با اولین مراحل فرآیند پژوهش ایجاد می‌شود؛ هنگامی که دانشجویان در مورد موضوع مطمئن نیستند و یا در درک موضوع نقص یا کاستی وجود دارد. کولثاو عقیده دارد که افراد در جریان کسب اطلاعات بیشتر به دنبال معنا هستند تا یافتن پاسخ. تدوین فرضیه، اساسی‌ترین نقطه در فرآیند پژوهش است.

شرایط عاطفی، تحت نفوذ وحدت و تکرر اطلاعاتی که در جریان پژوهش با آن مواجه می‌شویم، قرار دارد. شرایط عاطفی می‌توانند با مراحل خاصی از پژوهش پیوند داشته‌باشند؛ و سرانجام درگیری شخصی با فرآیند پژوهش موجب افزایش احساسات مثبت می‌شود. برای کولثاو، وضعیت انفعالی کاربر در طول پژوهش نکته اصلی است. طی پژوهش‌های طولانی مشاهده و بررسی دانشجویان، کولثاو توانست مراحلی را تعریف کند که در مجموع بیانگر پژوهش است. وی این مراحل را

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

با وضعیت عاطفی و رفتاری هر پژوهشگری مرتبط می‌سازد.
هر چند کولثاو در مطالعه‌هایش بر نقش مانند اغتشاش ذهنی، خوش‌بینی، ناکامی، احساس آرامش و رضایتمندی در رفتار اطلاع‌یابی کاربران که؛ به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های جنبه‌های فردی رفتار تأکید دارد اما به نتیجه‌های ارزشمندی در خصوص نقش جنبه‌های اجتماعی رفتارهای اطلاع‌یابی و اینکه چطور با جمع‌بندی ویژگی های مربوط به جنبه‌های اجتماعی می‌توان مدل و زمینه‌های مشترکی را برای رفتار اطلاع‌یابی جستجوگران ترسیم کرد نیز دست یافت.
بر همین اساس، کولثاو در خصوص روند اطلاع‌یابی کاربران، شش نظریه ارائه داد و به‌عنوان اولین عامل اذعان داشت که فرآیند جستجوی اطلاعات به درک درست ساختار و معنا وابسته است و کاربر با این درک، از تردید و ابهام به یقین می‌رسد. وی به‌عنوان دومین عامل، بر شکل‌دهی و به قاعده درآوردن ایده یا دیدگاهی که در روند پژوهش به کار می‌رود تأکید دارد. در این مرحله، بسیاری از کاربران برای شکل‌دهی به فرآیند جستجوی خود به‌طور هم‌زمان اقدامی انجام نمی‌دهند. کولثاو سومین عامل را منحصربه‌فرد بودن اطلاعات می‌داند اطلاعات منحصربه‌فرد هستند و برای اشخاصی که نیازهای اطلاعاتی مشابهی دارند دارای ارزش های متفاوتی است. کاربران در بسیاری از موارد از این مسئله که کدام اطلاعات مرتبط و کدام غیر مرتبط است آگاهی دارند و به همین دلیل نیز این عامل در سنجش میزان ربط اطلاعات به دست آمده، به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارها به شمار می‌رود.
چهارمین عاملی که کولثاو معرفی می‌کند؛ رفتار کاربر در شرایط خاص است. اینکه رویکردهای کاربر نسبت به پژوهش های در دست انجام چگونه است و هر جستجویی تحت تأثیر چه شرایط، رفتار و رویکردهایی صورت می‌پذیرد، به عنوان بخشی از مواردی که تحت تأثیر این عوامل قرار دارند، به شمار می‌رود. بعضی از کاربران در شرایط خاص به کشف اطلاعات و یافته‌های جدید و گسترده تمایل دارند، درحالی‌که بعضی دیگر نتیجه‌هایی که آن‌ها را به پایان کار نزدیک‌تر می‌کنند، ترجیح می‌دهند. بنابراین، شرایط کاربران در روند پژوهش مدام در حال تغییر است.
پنجمین عامل، بر گزینش و انتخاب های کاربر تأکید دارد. بدین ترتیب، کاربر در روند پژوهش و بر اساس پیش‌بینی‌ها یا انتظارهایی که از منابع، اطلاعات و استراتژی ها دارد، انتخاب هایی را انجام می‌دهد که معمولاً منحصربه‌فرد و شخصی هستند.
ششمین عاملی که کولثاو معرفی می‌کند، میزان علاقه کاربر و سطح هدفمندی او در روند پژوهش است.
پژوهش کولثاو از این نظر که ملاحظات عاطفی را در فرآیند جست‌وجو مورد توجه قرار می‌دهد، منحصربه‌فرد است.

اهمیت این مدل در بیان این نکته است که کاربر، شرکت‌کننده فعال در فرآیند جستجوی اطلاعات است و دانش کاربر در تعامل با اطلاعات رشد می‌کند. مهم‌تر اینکه فرآیندهای شناختی در اطلاع‌یابی دخیل هستند. در طول این فرآیند، دانشجویان درگیر راهبردهای شناختی نظیر کنکاش، تأمل، پیش‌بینی، مشاوره، مطالعه، گزینش، شناسایی، تعریف و تأیید هستند؛ اما به نظر نمی‌رسد این مدل دستکاری در اطلاعات یعنی تحلیل، تلخیص، سازمان‌دهی، ترکیب و ارزشیابی، اطلاعات یافت شده را نیز شامل شود. از طرفی تبدیل اطلاعات به دانش در این مدل مورد توجه قرار نگرفته است. با توجه به این مدل، همگام با پیشرفت جستجوی اطلاعات، احساسات عاطفی نظیر دلواپسی، نبود اطمینان، سردرگمی، اضطراب، پیش‌بینی، تردید، خوش‌بینی و اعتماد، ایفای نقش می‌کنند.

جدول ۱. مدل فرایند جستجوی کولثاو

| مراحل فرایند اطلاع‌جویی | احساس مشترک در هر مرحله | اندیشه مشترک در هر مرحله | کنش مشترک در هر مرحله | اقدام مناسب بنابر مدل کولثاو |
|---|---|---|---|---|
| ۱. درگیرشدن | عدم قطعیت | کلی، مبهم | جستن اطلاعات زمینه‌ای | بازشناسی |
| ۲. گزینش | خوش‌بینی | | | شناسایی |
| ۳. کشف | سردرگمی/ آشفتگی | | | جستن اطلاعات با ربط |

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ۴. فرمول‌بندی | وضوح | | دقت/ روشن‌تر | فرمول‌بندی |
| ۵. گردآوری | حس جهت‌داری/ اعتماد و اطمینان | علاقه فزاینده | جستن | گردآوردن اطلاعات با ربط یا خاص |
| ۶. ارائه | آرامش/ رضایتمندی یا سرخوردگی | روشن‌تر یا دقیق‌تر | | اتمام |

نظریه‌کریکلاس
جیمز کریکلاس مدل خود در رابطه با رفتار اطلاع‌یابی را در مقاله تعیین کننده‌ای با عنوان «رفتار اطلاع‌یابی: الگوها و مفاهیم» در سال ۱۹۸۳ مطرح کرد. رفتار اطلاعاتی کریکلاس سه فعالیت اطلاعاتی را به‌عنوان بنیان مدل خود مطرح می‌سازد:

گردآوری اطلاعات، اطلاع‌یابی و اطلاع دهی

به‌منظور تمایز بین این سه فعالیت وی مفهوم نیازهای اطلاعاتی را مورد کنکاش قرار داد. بنا به تعریف نیاز به معنای وضعیت عدم قطعیت شناخته‌شده توسط فرد است. کریکلاس از ایده نیازهای ناهشیار که بی‌ارتباط با اطلاع‌یابی فعال است دوری می‌جوید و در عوض یک تحلیل دولایه اختیار می‌کند که متشکل از نیازهای آنی و نیازهای معوقه است.
اطلاع‌یابی پاسخی است به آنچه فرد به‌عنوان یک نیاز آنی درک می‌کند، گردآوری اطلاعات در ارتباط با نیازهای معوقه است.

کریکلاس معتقد است که فرد برای گردآوری اطلاعات از کسانی مانند گردآورندگان اطلاعات، دانشمندان، یا دانشگاهیان همگام با آخرین پیشرفت‌های حوزه خویش استفاده می‌کند و محرک‌ها را در فایل‌های شخصی یا حافظه خود برای مراجعه آتی ذخیره می‌کند. وی معتقد است محیطی که فرد در آن کار یا زندگی می‌کند بر نوع نیاز اطلاعاتی و چگونگی تعریف وی از نیاز مؤثر است. به‌علاوه نیاز ممکن است از یک رخداد مجزا از محیط کار و زندگی ناشی شود.

کریکلاس تحلیل خود از نیازها را با تفاوت قائل شدن بین نیازهای ناپیوسته و پیوسته ادامه می‌دهد و اظهار می‌دارد که یک فرد ممکن است بسته به ماهیت مسئله‌ای که با آن درگیر است رفتارهای اطلاع‌یابی کاملاً متفاوتی را بکار گیرد؛ وی نتیجه می‌گیرد درحالی‌که ماهیت محیط کاری شخص و شخصیت وی عوامل تعیین‌کننده مهم رفتار اطلاع‌یابی محسوب می‌شوند، در واقع این ماهیت خود مسئله و ادراک فرد از فوریت آن است که شاخص اصلی فعالیت وی به شمار می‌رود.

بر این اساس کریکلاس دو جنبه از اطلاع‌یابی را مورد مطالعه قرار می‌دهد: مقوله‌بندی منابع و اینکه چرا افراد منابع معینی را ترجیح می‌دهند. با توجه به بحث انتخاب منبع وی دریافت که در اکثر موارد افراد به منابع درونی اعتماد می‌کنند و به منابعی که خودشان خلق نموده‌اند بسنده می‌کنند. این منابع شامل کمک گرفتن از تجارب شخصی، دسترسی به اطلاعات ذخیره شده در حافظه یا فایل‌های شخصی یا در پاره‌ای موارد مشاهده دنیای پیرامون افراد است.
مقوله دومی برای انتخاب منبع یعنی منابع خارجی وجود دارد که وی به تفصیل آن را مورد مطالعه قرار می‌دهد. وقتی افراد تصمیم می‌گیرند که برای یافتن اطلاعات به بیرون از خود مراجعه کنند به منابع شخصی یا غیرشخصی سر می‌زنند.

در تحلیل انگیزه‌های انتخاب منبع در اطلاع‌یابی کریکلاس بر اساس راحتی (اصل کمترین کوشش) منابع اولویت‌بندی می‌شوند. اطلاع جویان ترجیح می‌دهند اطلاعات مورد نیاز خود را از فردی که می‌شناسند، کسی که با حداقل تلاش قابل مشورت باشد و کسی که انتظار می‌رود دانش لازم را داشته باشد کسب کنند. وقتی این نوع آشنایی شخصی و منابع مستقیم دسترس‌پذیر نباشد کاربر سعی می‌کند فردی را بیابد که توسط دیگران به‌عنوان شخص مطلعی قلمداد می‌شود.
کریکلاس تأکید می‌کند که در اکثر موارد زمانی کاربر گرایش خود را به سمت منابع غیرشخصی و مادی تغییر می‌دهد که دو رویکرد مستقیم و شخصی مذکور ناموفق عمل کنند.
اطلاع دهی نیز به‌عنوان عمل اشاعه پیام‌ها توصیف می‌شود که بسته به ماهیت نیاز فرد به‌منزله بخشی از فرایند گردآوری اطلاعات یا اطلاع‌یابی محسوب می‌شود.

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

نتیجه‌گیری

از تحلیل و بررسی مدل‌های فوق این‌گونه بر می‌آید که در تمامی مدل‌ها بازیابی اطلاعات یک فرآیند در نظر گرفته می‌شود که طی مراحلی کاربر از نیاز اطلاعاتی خویش به پاسخ می‌رسد و این فرآیند به نسبت توانایی‌ها، ذهنیت، نیازها، سیستم‌های در دسترس، ابهامات و ... هر کاربر می‌تواند متفاوت باشد؛ اما در نهایت با بررسی این مدل‌ها و مدل‌های بازیابی اطلاعات دیگر می‌توان به این نتیجه رسید که همواره کاربر در این فرآیند نقش تعیین کننده‌ای دارد و در هیچ یک از مدل‌ها نمی‌توان نقش با اهمیت او را نادیده گرفت. همچنین می‌توان این‌گونه برداشت نمود که هیچ یک از مدل‌های بازیابی اطلاعات با قطعیت و به‌طور کامل برای هر کاربر شکل نمی‌گیرد و هر کاربر طی فرآیند بازیابی اطلاعات خود ممکن است تنها از تعدادی از مراحل و یا آمیزه‌ای از چند مدل را انجام دهد.

پانویس:

. (Meho & Tibbo, 2003)[۱]

. (Kuhlthau, 1991)[۲]

منابع:

ادهمی، اعظم. (۱۳۸۳). اطلاع‌یابی و رفتار اطلاع‌یابی چیست؟ فصلنامه اطلاع‌رسانی. ۱۹ (۳ و ۴). ص. ۳۱- ۳۶.

داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۶). ارتباط علمی: نیاز اطلاعاتی و رفتار اطلاع یابی. تهران: دبیزش؛ چاپار.

روس، کارل گوستاو (۱۳۷۶). روش خلاق در تعریف نیازهای اطلاعاتی. ترجمه نسرین آخوندی اصل. فصلنامه علوم اطلاعرسانی. ۱۳ (۲). ص ۴۹- ۵۷.

طلاچی، هما (۱۳۷۵). نیازهای اطلاعاتی متخصصان حوزه علوم پزشکی در ایران و جهان. فصلنامه کتاب، ۷ (۴)، ص ۴۳- ۵۸.

عینی، اکرم (۱۳۸۴). مفهوم نیاز اطلاعاتی از دیدگاه پیشگامان علوم کتابداری و اطلاع رسانی. فصلنامه علوم اطلاع رسانی. ۲۰ (۳ و ۴).

موریس، ر.ت. (۱۳۷۵). به‌سوی خدمات اطلاعاتی کاربرمدار. ترجمه عبدالحسین فرج‌پهلو. فصلنامه کتاب، ۷ (۲)، ص ۷۱- ۹۹.

نوروزی چاکلی، عبدالرضا (۱۳۸۵). عوامل اصلی و مؤثر در رفتار جستجوگران اطلاعات. فصلنامه کتابداری و اطلاعرسانی. ۹ (۱). ص ۱۴۴- ۱۷۵.

نوشین فرد، فاطمه (۱۳۸۱). رفتار اطلاع یابی. در دائره‌المعارف کتابداری و اطلاع رسانی. (ج. ۱). تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

نوکاریزی، محسن و داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۵). تحلیل الگوهای رفتار اطلاع‌یابی. فصلنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۹ (۲). ص ۱۱۹- ۱۵۲.

نویدی، فاطمه (۱۳۸۶). اطلاعیابی و بررسی رفتار اطلاع یابی در محیط های جدید جستجو. نما (مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران. ۷ (۱).)

نویسنده:سمانه مثنوی

## مشخصات استناددهی به این مقاله

| | |
|---|---|
| نویسنده(ها): | سمانه مثنوی |
| عنوان مقاله: | بررسی ویژگی‌های چهار مدل بازیابی اطلاعات؛ الیس، مهو و تیبو، کولثاو، کریکلاس |
| عنوان مجله: | کتابدار ۲.۰ –(عنوان لاتین: i-Kitابدار 2.0) |
| دوره مجله(Vol): | ۲ |
| شماره مجله(Issue): | ۶ |
| سال(Year): | ۱۳۹۵ |
| شناسه دیجیتال(DOI): | |
| لینک کوتاه: | http://lib2mag.ir/7585 |

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.

lib2mag.ir

تمامی حقوق برای مجله کتابدار 2.0 محفوظ است. نقل مطالب مجله تنها با ذکر منبع و نام نویسنده مجاز است.