

## تبیین روابط مفهومی سه نظریه‌ی رفتار اطلاعاتی

دلنشین دانایی مقدم: دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران (نویسنده مسئول). delneshin@gmail.com

### چکیده

**زمینه و هدف:** بسیاری از نظریات رفتار اطلاعاتی به دلیل نشأت گرفتن از نظریات یکسان در حوزه‌های مشابه و یا شیوه‌های نظریه‌پردازی مشترک، دارای پیوندهای مفهومی هستند. این مقاله بررسی و مقایسه سه نظریه مطرح در حوزه رفتار اطلاعاتی با هدف تبیین روابط مفهومی موجود است.

**روش:** در این مطالعه ابتدا مبانی نظری و رویکردهای سه نظریه فقر اطلاعاتی، سرریز اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی در حوزه رفتار اطلاعاتی بررسی و سپس با رویکردی تحلیلی روابط مفهومی موجود تبیین شد.

**یافته‌ها:** نظریه فقر اطلاعاتی وجود طبقات اجتماعی و عضویت در گروه‌های اجتماعی را مسبب بروز فقر اطلاعاتی می‌داند در حالیکه نظریه سرریز اطلاعاتی به سردرگمی فرد در مواجهه با انبوهی از اطلاعات اشاره دارد. نظریه سرمایه اجتماعی که ریشه در تحلیل شبکه‌های اجتماعی دارد به منابع درون شبکه اجتماعی یک فرد برای دستیابی به اطلاعات می‌پردازد. دو نظریه فقر و سرریز اطلاعات به پرهیز از اطلاعات اشاره دارند، یعنی موقعیتی که اطلاعات وجود دارد اما دسترسی به آن محدود شده است. دو نظریه سرمایه اجتماعی و فقر اطلاعاتی به ساختار طبقات اجتماعی در اطلاع‌جویی تأکید دارند و به اهمیت وجود اعتماد در میان افراد جامعه برای دسترسی به اطلاعات می‌پردازند.

**نتیجه‌گیری:** کتابخانه‌ها می‌توانند با ارائه برنامه‌هایی سرمایه اجتماعی کاربران را تقویت کنند و بر سرریز اطلاعات و فقر اطلاعاتی آن‌ها غلبه کنند.

**کلیدواژه‌ها:** رفتار اطلاعاتی، نظریه‌های رفتار اطلاعاتی، نظریه فقر اطلاعاتی، نظریه سرریز اطلاعاتی، نظریه سرمایه اجتماعی.

دریافت:

۲۰ بهمن ۱۳۹۲

ویرایش:

۲۱ اسفند ۱۳۹۲

پذیرش:

۱۹ فروردین ۱۳۹۳

### مقدمه

در این مقاله سه نظریه «فقر اطلاعاتی»<sup>۱</sup>، «سرریز اطلاعاتی»<sup>۲</sup> و «سرمایه اجتماعی»<sup>۳</sup> بررسی می‌شود. نظریه فقر اطلاعاتی در سال ۱۹۹۶ توسط الفردا چتمن<sup>۴</sup> ارائه شد. چتمن بر مبنای مطالعات گذشته خود، سه نظریه حد وسط<sup>۵</sup> (نظریه فقر اطلاعاتی، نظریه زندگی دایره‌وار و نظریه رفتارهای هنجاری) را ارائه داد. این نظریات توان توضیح مشاهدات طولانی‌مدت او درباره رفتار اطلاع‌یابی گروه‌های خاص در بافت زندگی روزمره را داشتند. مفهوم سرریز اطلاعات پیشینه‌ای بسیار قدیمی دارد و با ظهور چاپ و تکنولوژی‌های جدید، نگرانی‌ها در مورد آن به اوج رسیده است. نظریه‌های پیرامون سرریز اطلاعات بیشتر در حوزه‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت و حوزه‌های مرتبط مطرح شده‌اند. سرمایه اجتماعی از مفاهیم مطرح در جامعه‌شناسی و علوم سیاسی است. نان لین<sup>۶</sup> به مطالعه رفتار اطلاع‌یابی افراد بر پایه این مفهوم پرداخت و نظریه سرمایه

برای توضیح و تحلیل پدیده‌ها لازم است آن‌ها را در قالب‌های نظری خاصی قرار داد. نظریه‌ها گزاره‌هایی در توضیح روابط میان پدیده‌ها هستند، که به کمک آن‌ها فرد می‌تواند به استنباط و قیاس بپردازد (کیس، ۲۰۰۷). به کمک نظریات می‌توان واقعیت‌های پراکنده را به نظم درآورد و به مطالعه آن‌ها پرداخت. در زمینه رفتار اطلاعاتی ما یک نظریه یکتا نداریم که بتواند تمامی جنبه‌های رفتارهای اطلاعاتی را بیان کند و ما به‌وسیله آن بتوانیم به مقایسه میان مطالعات گوناگون در این زمینه بپردازیم. در حالی که در گذشته تکیه بر نظریات در مطالعات رفتار اطلاعاتی (و نیاز اطلاعاتی) ضروری به نظر نمی‌رسید، در سال‌های اخیر پژوهشگران بیشتر به یافتن و استفاده از نظریات در پژوهش‌های رفتار اطلاعاتی علاقه‌مند شده‌اند. بیشتر نظریات حوزه رفتار اطلاعاتی بر پایه نظریات جامعه‌شناسی، روان‌شناسی و ارتباطات شکل گرفته‌اند. گفته شده که تا کنون بیش از ۸۰ نظریه رفتار اطلاعاتی تدوین شده است. بسیاری از این نظریات به دلیل نشأت گرفتن از نظریات مشابه یا شیوه‌های نظریه‌پردازی مشترک، مفاهیمی نزدیک به یکدیگر دارند.

1. Information poverty

2. Information overload

3. Social Capital

4. Elfreda Chatman

5. Middle-range Theories

6. Nan Lin

پایین تری دارند، تمایل به کسب سریع‌تر اطلاعات دارند؛ بنابراین شکاف دانش بین این دو بخش به جای آنکه کاهش یابد، افزایش می‌یابد. به اعتقاد دروین (۱۹۸۹) در چنین شرایطی غنی اطلاعاتی غنی‌تر و فقیر اطلاعاتی فقیرتر می‌شود (کیس<sup>۹</sup>، ۲۰۰۷).

فقر اطلاعاتی را می‌توان فرهنگی با سه ویژگی دانست: ۱. مهارت‌های پردازشی ضعیف، همچون مشکلات خواندن، زبانی، شنیدن و بینایی. ۲. انزوای اجتماعی در یک‌کرده فرهنگ، که باعث می‌شود افراد در این گروه‌ها از اطلاعاتی که در اختیار عموم افراد است بی‌خبر بمانند و مثلاً به شایعات و آداب و رسوم و یا رسانه‌های تفریحی مثل تلویزیون متکی شوند. ۳. تمایل به احساس درماندگی و محصور در جبر بودن، که منجر به کاهش امکان جستجوی فعالانه اطلاعات می‌شود. فقیر اطلاعاتی نمی‌داند چگونه مشکلاتش را حل کند. ساعات زیادی را صرف تماشای تلویزیون می‌کند. به ندرت روزنامه و مجله می‌خواند و اصلاً کتاب نمی‌خواند. مشکلاتش را به‌عنوان نیاز اطلاعاتی نمی‌بیند و جستجوگر فعال اطلاعات نیست. او در یک شبکه اطلاعات غیررسمی گرفتار شده طوری که آنچه برای آن‌ها کمبود اطلاعات محسوب می‌شود، برای دیگر افراد جامعه در دسترس است. ویلسون معتقد است که فقر اطلاعاتی با انتخاب خود فرد ایجاد می‌شود و با خواست او تحمل می‌شود (کیس، ۲۰۰۷). هرچند تمامی عوامل مؤثر در فقر اطلاعاتی را نمی‌توان به خود فرد نسبت داد.

مفهوم فقر اطلاعاتی در مطالعات رفتار اطلاعاتی نیز بررسی شده است. الفردا چتمن<sup>۱۰</sup> در سال ۱۹۹۶ مقاله‌ای با عنوان «زندگی فقیرانه بیگانگان»<sup>۱۱</sup> در نشریه امریکایی علم اطلاعات<sup>۱۲</sup> منتشر کرد و در آن نظریه فقر اطلاعاتی خود را شرح داد. چتمن درباره نظریه فقر اطلاعاتی این‌گونه توضیح می‌دهد: «من جستجوی خود را سال‌ها پیش با هدف یافتن پاسخ این پرسش شروع کردم: چه چیز یک زندگی فقیرانه را تشکیل می‌دهد؟ در ظاهر سؤال ساده و ابتدایی به نظر می‌آید؛ اما پاسخ به این پرسش مرا به یافتن چارچوب‌های مفهومی و ارائه نظریات شخصی خودم کشانده است» (چتمن، ۲۰۰۰).

چتمن در ابتدا فقر اطلاعاتی را برابر با فقر اقتصادی می‌پنداشت، اما با گسترش مطالعاتش دریافت که چنین

اجتماعی در رفتار اطلاع‌یابی را در سال ۲۰۰۱ ارائه داد. پس از ارائه شرحی از هر سه نظریه، به مقایسه مفاهیم مشترک میان آن‌ها می‌پردازیم.

هدف از این مقایسه درک بهتر مفاهیم ارائه شده در هر نظریه و کشف مفاهیم مرتبط میان آن‌هاست. شناخت بهتر این مفاهیم و درک عناصر مشترک میان آن‌ها، مبنایی برای پژوهش‌های کاربردی دقیق‌تر در این زمینه و تحلیل‌های جامع‌تر خواهد بود. انتخاب این سه نظریه رفتار اطلاعاتی اتفاقی نبوده، بلکه نزدیکی مفاهیم ارائه شده و امکان یافتن پیوندهای مفهومی میان آن‌ها اساس انتخاب بوده است.

### فقر اطلاعاتی

به نظر نمی‌رسد تعریفی واحد برای فقر اطلاعاتی وجود داشته باشد. برخی فقر اطلاعاتی را نداشتن مهارت‌های ابتدایی مورد نیاز برای مشارکت در جامعه اطلاعاتی تعریف کرده‌اند و برخی (کیس، ۲۰۰۷) وضعیت ناآگاهی مداوم برخی افراد جامعه را فقر اطلاعاتی می‌دانند. گاهی نیز فقر اطلاعاتی را منتسب به نبود زیرساخت‌های لازم و فقر فرهنگی می‌دانند. بریتز (۲۰۰۴) فقر اطلاعاتی را موقعیتی می‌داند که در آن افراد و جوامع در یک بافت خاص، مهارت‌ها، توانایی‌ها و ابزار لازم برای دستیابی مؤثر به اطلاعات و تفسیر و به‌کارگیری مناسب آن را ندارند. در حالی که چتمن فقر اطلاعاتی را مرتبط با دریافت فردی شخص در چهارچوب هنجارهای مشترک تعریف می‌کند و فقیر اطلاعاتی را کسی می‌داند که خود را عاری از منبعی می‌بیند که بتواند به او کمک کند (تامسون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶).

پیشینه مفهوم فقر اطلاعاتی به دهه ۱۹۵۰ برمی‌گردد و برای نخستین بار تأثیر منفی آن بر اقتصاد و توسعه فرهنگی و سیاسی - اجتماعی کشورهای جهان سوم بررسی شد؛ اما کاربرد این مفهوم در کتابداری و اطلاع‌رسانی به دهه ۱۹۶۰ برمی‌گردد و با عناوینی چون «ناابرابری اطلاعاتی»، «شکاف اطلاعاتی»، «خلأ اطلاعاتی» و ترکیباتی مشابه در متون آمده است (رحیمی و بیگدلی، ۱۳۸۸).

یکی از نظریاتی که توان تبیین فقر اطلاعاتی را دارد، نظریه شکاف دانشی<sup>۸</sup> (یا دانایی) است. بر اساس این نظریه، به هنگام افزایش انتشار اطلاعات توسط رسانه‌های ارتباط جمعی، بخش‌هایی از جمعیت که پایگاه اجتماعی - اقتصادی بالاتری دارند، نسبت به بخش‌هایی که پایگاه

<sup>9</sup>. Case

<sup>10</sup>. Elfreda A. Chatman

<sup>11</sup>. The Impoverished Life-World of Outsiders

<sup>12</sup>. Journal of American Society for Information Science

<sup>7</sup>. Thompson

<sup>8</sup>. Knowledge Gap

«یک سیستم اجتماعی که تعاملاتی میان اعضای آن برقرار است و دارای یک هویت گروهی است... اعضای گروه حس «ما بودن»<sup>۲۲</sup> دارند و به واسطه آن خود را متعلق به گروه می‌شناسند» (تامسون، ۲۰۰۶). خودی‌ها، اعضای یک گروه هستند و بیگانه‌ها افرادی هستند که به گروه تعلق ندارند و این خودی‌ها هستند که تصمیم می‌گیرند فردی را به گروه راه دهند یا خیر.

مفهوم معنا، یا اینکه مردم چگونه با استفاده از اطلاعات، واقعیت اجتماعی خودشان را تغییر شکل داده، دوباره تعریف و اصلاح می‌کنند محور اصلی پژوهش چتمن را تشکیل می‌دهد. چتمن با مطالعاتش درباره مادران مجرد، سرایدارها و زنان سالمند چهارچوبی مفهومی ارائه داد که به وسیله آن ارتباطی میان دنیای فقیران اطلاعاتی - بیگانه‌ها - با دنیای خودی‌ها برقرار کرد. به اعتقاد چتمن وجود دو دنیای متفاوت - خودی‌ها و بیگانه‌ها - خود مانعی برای رفتار اطلاع‌جویی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات است. خودی‌ها، به دلیل جایگاهی که دارند، منابع اطلاعاتی که به وسیله خودشان تولید نشده است را قبول نمی‌کنند و در نتیجه فقر اطلاعاتی را تقویت می‌کنند. هم‌چنین بیگانه‌ها امکان یافتن اطلاعاتی که در دنیای خودی‌ها به وجود آمده است را ندارند (چتمن، ۱۹۹۶). چتمن نظریه فقر اطلاعاتی خود را بر مبنای چهار مفهوم کلیدی فریب<sup>۲۳</sup>، پنهان‌کاری<sup>۲۴</sup>، خطرپذیری<sup>۲۵</sup> و ربط موقعیتی<sup>۲۶</sup> قرار داد. به اعتقاد او هر یک از این مفاهیم می‌تواند به عنوان رفتاری خود-حفاظتی<sup>۲۷</sup> در طی فرایند اطلاع‌یابی به کار روند. فریب به معنی درگیر شدن در فعالیت‌هایی است که در آن واقعیت شخصیتی‌مان آگاهانه مورد تحریف قرار گیرد. این فرایندی است برای مخفی کردن وضعیت واقعی ما که با دادن اطلاعات اشتباه و گمراه‌کننده همراه است. این فرایند امکان دریافت اطلاعات سودمند را کاهش می‌دهد. هدف پنهان‌کاری مقاومت در برابر ورود هر منبع اطلاعاتی است. دو مفهوم فریب و پنهان‌کاری استراتژی‌های هستند برای محافظت از فردی که احساس خطر می‌کند یا فردی که احساس می‌کند فاش کردن اطلاعات مربوط به خودش ممکن است خطرناک باشد. خطرپذیری این‌گونه توضیح داده می‌شود که ما هر چیز جدیدی را با درک اینکه ارزشمند است یا خیر می‌پذیریم و

ارتباطی لزوماً صحیح نیست. او تلاش کرد با استفاده از نظریات جامعه‌شناسی چون نظریه اشاعه<sup>۱۳</sup>، نظریه از خودبیگانگی<sup>۱۴</sup>، نظریه رضایت‌مندی<sup>۱۵</sup> و نظریه شبکه‌های اجتماعی<sup>۱۶</sup> فقر اطلاعاتی را توضیح دهد؛ اما باز هم متوجه شد که هیچ‌کدام از این نظریات نمی‌توانند وضعیت فقیران اطلاعاتی را به شکل کامل توضیح دهند و هر کدام بخشی از رفتار اطلاعاتی فقیران اطلاعاتی را شرح می‌دهند. در نتیجه او تصمیم گرفت نظریه فقر اطلاعاتی خود را ارائه کند.

نظریه فقر اطلاعاتی چتمن در چارچوب مفهومی وسیع‌تری از دو مفهوم خودی‌ها<sup>۱۷</sup> و بیگانه‌های<sup>۱۸</sup> اطلاعاتی یا آن چیزی قرار می‌گیرد که چتمن با عنوان «جامعه‌شناسی دانش»<sup>۱۹</sup> از آن یاد می‌کند (هرزبرگر، ۲۰۰۸). خودی‌ها تجربه‌های مشترکی در زمینه‌های فرهنگی، اجتماعی، مذهبی و غیره دارند و همین تجربیات مشترک هنجارهای مشخصی را در بین آن‌ها ایجاد می‌کند. برای این افراد چیزهایی که مهم هستند و باید به آن‌ها توجه شود و چیزهای بی‌اهمیت هر کدام تعریف شده‌اند. هم‌چنین خودی‌ها شک دارند که بیگانه‌ها بتوانند دنیای آن‌ها را درک کنند و این طرز تلقی در مورد بیگانه‌ها منجر به بروز پنهان‌کاری و مقاومت از جانب بیگانه‌ها می‌شود. مسئله دسترسی و فراهم‌آوری دانش نیز بین این دو گروه بحث‌برانگیز است. خودی‌ها ادعا می‌کنند که به بخش معینی از دانش دسترسی دارند و تنها آن‌ها ایند که می‌توانند جهان اطلاعاتی دیگر خودی‌ها را درک کنند. اگرچه این اطلاعات کم و محدود است اما باعث محافظت دیدگاه خودی‌ها از آلودگی بیگانه‌ها می‌شود. همین دیدگاه‌ها خودی‌ها که تصور می‌کنند تنها خودشان توان درک دنیای خود را دارند باعث ایجاد مرز بین دو دنیا شده است (چتمن، ۱۹۹۶).

مفهوم خودی‌ها/بیگانه‌ها سال‌ها پیش در مطالعات دو جامعه‌شناس امریکایی رابرت مرتون<sup>۲۰</sup> و اروینگ گافمن<sup>۲۱</sup> مطرح شده بود. این دو در مقالات خود توضیح داده بودند که چگونه تشکیل گروه، بر دسترسی به اطلاعات تأثیر می‌گذارد. گروه در جامعه‌شناسی این‌طور تعریف می‌شود:

13. Diffusion Theory

14. Alienation Theory

15. Gratification Theory

16. Social Network Theory

17. Insiders

18. Outsiders

19. Sociology of Knowledge

20. Robert Merton

21. Erving Goffman

22. We-ness

23. Deception

24. Secrecy

25. Risk-taking

26. Situational relevance

27. Self-protective

می‌شود. ما نیاز به اطلاعات را حس می‌کنیم اما از یافتن آن منع شده‌ایم. پس رفتارهای خود-حفاظتی از خود بروز می‌دهیم تا دیگران متوجه نیاز ما نشوند. این رفتارها بحران واقعی ما را پنهان کرده، باعث می‌شوند عادی به نظر بیاییم و رفتارهای مقابله‌ای قابل قبولی ارائه دهیم».

بر اساس نظریه چتمن، تشکیل گروه‌های اجتماعی، فقر اطلاعاتی ایجاد می‌کند. گاه نیز گروه‌های آموزشی منجر به تولید فقر اطلاعاتی می‌شوند. وجود مرز بین دانش، دسترسی متخصصان یک حوزه را به دانش تولید شده در حوزه دیگر دشوار می‌کند. افرادی که در یک رشته خاص مشغول به مطالعه هستند، منابع رشته‌های دیگر را بیگانه می‌پندارند. همین مانعی برای گسترش بیشتر دانش در یک حوزه موضوعی است.

مفهوم فقر اطلاعاتی توسط پژوهشگران بسیار و از جنبه‌های متفاوتی از جمله جامعه اطلاعاتی و شکاف دیجیتالی بررسی شده است. به اعتقاد گولدینگ ممکن است انتخاب، رد یا اجتناب از اطلاعات به دلیل «سرریز اطلاعات»<sup>۳۰</sup> و تشویش مواجهه با سیل محرک‌ها ایجاد شود (کیس، ۲۰۰۷). در ادامه به بررسی مبحث «سرریز اطلاعات» پرداخته می‌شود.

### سرریز اطلاعات

در مقابل وضعیت ناآگاهی از چیزی، امکان وجود مقدار زیادی اطلاعات نیز وجود دارد. اصطلاح «سرریز اطلاعات» توسط آلون تافلر<sup>۳۱</sup> (۱۹۷۰) در کتاب پر فروش شوک آینده شهرت یافت و به موقعیتی اشاره می‌کند که فرد به دلیل وجود اطلاعات زیاد دچار مشکل در فهم و تصمیم‌گیری می‌شود. به اعتقاد روجرز (۱۹۸۶) سرریز اطلاعات شرایطی است که در آن به دلیل میزان زیاد ورودی‌های ارتباطی در یک سیستم یا فرد، پردازش اطلاعات ممکن نیست و منجر به از کار افتادن سیستم می‌شود (کیس، ۲۰۰۷).

تعریف واحدی از سرریز اطلاعات نداریم. این اصطلاح معمولاً زمانی به کار می‌رود که کارایی فرد در محل کار به دلیل وجود میزان زیاد اطلاعات مرتبط و مهم کاهش می‌یابد (باودن و رابینسون<sup>۳۲</sup>، ۲۰۰۹).

مفهوم سرریز اطلاعات در حوزه‌های گوناگونی بررسی شده است. جامعه‌شناسان و پژوهشگران علوم سیاسی، سرریز اطلاعات را مفهومی سیستماتیک (یا جهانی) می‌بینند، که در

اگر دریافت چیز جدید با هزینه‌های مالی یا شخصی همراه باشد شایستگی توجه ما را ندارد. بحث اعتماد هم اینجا مطرح است. وقتی شبکه‌های ارتباطی بین افراد بر مبنای اعتماد شکل نگرفته باشد، شخص مایل به اشتراک یا دریافت اطلاعات نیست، چراکه تبادل اطلاعات را بسیار هزینه‌بر می‌داند. ربط موقعیتی با سودمندی تطابق دارد. بحث ربط موقعیتی هم چنین با معنابخشی هم در ارتباط است. بر اساس مدل دروین<sup>۲۸</sup> (۱۹۷۷) هر چیزی که معنا دارد مرتبط است. با درک مفهوم ربط می‌توان فهمید که چرا برخی منابع سودمند بی‌توجه می‌مانند. افراد ارزشی برای منابعی که توسط بیگانه‌ها تهیه شده نمی‌بینند. آن چیزی برای مردم عادی حائز اهمیت است که به نیازها و مشکلات روزمره‌شان پاسخ دهد و اگر منابعی ارزشی برای موقعیت فعلی آن‌ها نداشته باشد، آن را نادیده می‌گیرند (هرزبرگر<sup>۲۹</sup>، ۲۰۰۸).

از این چهار مفهوم کلیدی، شش فرضیه به دست آمده است. از دید چتمن نقش این فرضیات توضیح جنبه‌هایی از واقعیت است و ارزش آن‌ها در این است که می‌توانند آزمایش شوند تا نظریه را قوی یا تضعیف کنند. این فرضیات به این ترتیب‌اند:

۱. فقرای اطلاعاتی خود را عاری از منبعی می‌پندارند که بتواند به آن‌ها کمک کند؛
۲. فقر اطلاعاتی با تمایز طبقاتی در ارتباط است؛
۳. فقر اطلاعاتی با رفتارهای خود-حفاظتی تشخیص داده می‌شود که در پاسخ به هنجارهای اجتماعی به کار می‌رود؛
۴. فریب و پنهان کاری هر دو مکانیک‌های خود حفاظتی هستند که در اثر بی‌اعتمادی نسبت به دیگران برای تهیه منابع مفید ایجاد می‌شود؛
۵. فقرای اطلاعاتی با به نمایش گذاشتن احساسات واقعی خود خطر نمی‌کنند، چراکه از نظر آن‌ها پیامدهای منفی نشان دادن احساسات بیشتر از مزیت‌هایش است؛
۶. اطلاعات جدید به شکل گزینشی در دنیای افراد فقیر وارد می‌شود. شرایطی که در این فرایند مؤثر است میزان ربط آن اطلاعات با مسائل و مشکلات روزمره افراد است (چتمن، ۱۹۹۶).

به‌طور کلی چتمن عضویت در گروه‌های اجتماعی را عاملی در تولید فقر اطلاعاتی می‌داند. از دید چتمن (۱۹۹۶):

«عضویت ما در یک گروه اجتماعی باعث بروز فقر اطلاعاتی

<sup>30</sup>. Information Overload

<sup>31</sup>. Alvin Toffler

<sup>32</sup>. Bawden & Robinson

<sup>28</sup>. Dervin

<sup>29</sup>. Hersberger

(کیس، ۲۰۰۷).

البته ما این استراتژی‌ها را با مسئولیت خودمان انتخاب می‌کنیم. افرادی که از این استراتژی‌ها در محل کار یا زندگی شخصی‌شان استفاده می‌کنند، ممکن است مرتکب اشتباهات جدی شوند. تحلیل کتز و کان (۱۹۷۸) از استراتژی‌های میلر به این نکته اشاره می‌کند که برخی از این استراتژی‌ها می‌توانند ناکارآمد باشند، مثل حذف، خطا و فرار؛ و برخی دیگر در صورتی که اولویت‌بندی درست رعایت نشود می‌توانند ناکارآمد باشند، مانند صف‌بندی، فیلتر کردن و تخمین.

استراتژی‌های میلر راه‌هایی را برای تطابق افراد با سرریز اطلاعاتی پیشنهاد می‌دهد. اما در شرایطی که تطابق امکان‌پذیر نباشد و فرد نتواند از این استراتژی‌ها بهره‌بردار، مانند زمانی که فرد در ترک یک وظیفه آزاد نباشد (مانند تکلیف مدرسه)، آن زمان نگرانی و تشویش به سراغش می‌آید. در چنین شرایطی کارایی در محل کار و لذت زندگی کم می‌شود. این احساس ما درباره اطلاعات به دلیل کنترل نداشتن ما بر تولید و پخش اطلاعات پدید می‌آید، گویی محیط ما را با مقدار زیادی اطلاعات بمباران می‌کند. به گفته ورمن (۱۹۸۹) صرف وجود اطلاعات زیاد در محیط موجب نگرانی ما نمی‌شود، بلکه احساس ناتوانی در نگهداری آن اطلاعات ما را مشوش می‌کند (کیس، ۲۰۰۷).

یکی دیگر از واکنش‌هایی که افراد در مواجهه با سرریز اطلاعات نشان می‌دهند «دست کشیدن»<sup>۴۱</sup> است. زمانی که تلاش زیادی برای گردآوری اطلاعات نیاز باشد، افراد از جستجوی بیشتر صرف‌نظر کرده و با همان اطلاعات به‌دست آمده سر می‌کنند. درحالی که ممکن است اطلاعات به‌دست آمده کافی نباشد و اطلاعات مفید زیادی نادیده بماند، طوری که حتی هدف اطلاع‌جویی تأمین نشود. به همین دلیل، تشویق به موفقیت در اطلاع‌جویی مربوط به یک تکلیف خاص، از مهم‌ترین مسائل مورد توجه پژوهشگران سواد اطلاعاتی تلقی می‌شود (کیس، ۲۰۰۷).

پژوهش‌های مربوط به سرریز اطلاعات در حوزه مدیریت پیشینه‌ای طولانی دارند. اینکه کارکنان یک سازمان چگونه با بار زیاد اطلاعات برخورد می‌کنند یکی از عوامل موفقیت کاری در نظر گرفته شده است (ویک، ۱۹۷۰، ۱۹۹۵). هم‌چنین مفهوم سرریز اطلاعات در پژوهش‌های رفتار اطلاع‌یابی استفاده شده است. فرهومند و دروری (۲۰۰۲) در پژوهش خود از ۱۲۴ مدیر در ۴ کشور انگلیسی زبان درباره

آن به دلیل سیل عظیم پیام‌ها در محیط بسیاری از آن‌ها نادیده می‌مانند. در مقابل، روان‌شناسان (مانند آنچه در نوشته‌های میلر و مینتزبرگ آمده است) دیدگاه متفاوتی نسبت به سرریز اطلاعات دارند و آن را عاملی فردی می‌دانند. میلر (۱۹۶۰، ۱۹۷۸)، روانپزشک، برخی جنبه‌های اسکیزوفرنی را به سرریز اطلاعات نسبت داده است. همین‌طور، مینتزبرگ، تئوری پرداز مدیریت، مشکلاتی که با سرریز اطلاعات به‌وجود می‌آید را در تصمیم‌گیری بررسی کرده است (کیس، ۲۰۰۷).

پژوهشگران هم با مشکل سرریز اطلاعات مواجه هستند. اطلاعات جدید هر روز و از طرق مختلف به پژوهشگران هجوم می‌آورد. به اعتقاد گارفیلد از آنجائیکه پژوهشگران ظرفیت محدودی برای خواندن دارند، هیچ‌گاه توانایی مهار سرریز اطلاعات را نخواهند داشت (ریپل، ۳۳، ۲۰۱۱).

زمانی که با اطلاعات زیادی مواجهه می‌شویم نمی‌توانیم به تمام آن اطلاعات توجه کنیم و به بخشی از آن توجه می‌کنیم. البته این «ویرایش» کردن اطلاعات را نمی‌توان همیشه مشکل‌زا تلقی کرد، چراکه ما طبیعتاً با اطلاعات به شکلی انتخابی برخورد می‌کنیم. معمولاً بخش کوچکی از ورودی‌های اطلاعاتی نظر ما را جلب می‌کنند. این توجه انتخابی به ورودی‌های محیطی را «فیلتر کردن» نامیده‌اند (میلر، گلنتر و پریرام، ۱۹۶۰).

میلر (۱۹۶۰) پاسخ‌های احتمالی به سرریز اطلاعات را در هفت بخش دسته‌بندی کرده است:

حذف<sup>۳۴</sup>: ناتوانی در پردازش بخشی از داده‌ها

خطا<sup>۳۵</sup>: پردازش اشتباه اطلاعات

صف‌بندی<sup>۳۶</sup>: به تأخیر انداختن پردازش برخی اطلاعات به قصد بازگشت دوباره

فیلتر کردن<sup>۳۷</sup>: پردازش اطلاعاتی که بیشترین اولویت را دارند

تخمین<sup>۳۸</sup>: کاهش استانداردهای تمایز با کم کردن دقت طبقه‌بندی ورودی‌ها و پاسخ‌ها

کانال‌های متعدد<sup>۳۹</sup>: تقسیم کردن اطلاعات برای تمرکززدایی پاسخ

فرار<sup>۴۰</sup>: منصرف شدن از زحمت رسیدگی به تمامی ورودی‌ها

33. Rapple

34. Omission

35. Error

36. Queuing

37. Filtering

38. Approximation

39. Multiple Channels

40. Escaping

41. Giving up

می‌رویم. هنگام تماشای تلویزیون، انبوهی از تبلیغات و برنامه‌های تفریحی گوناگون بر ما سرازیر می‌شود. روزنامه‌ها مملو از صفحات نوشته هستند که تمامی آن خوانده نمی‌شود و از این‌ها دراماتیک‌تر اینترنت است، که چنان تصاویر عجیب و غریبی را کنار هم قرار می‌دهد که سرریز اطلاعات را اجتناب‌ناپذیر می‌کند. آمار جالب مجله Inc. نشان می‌دهد که بیش از ۳ هزار مقاله در مجلات و روزنامه‌ها درباره «سرریز اطلاعات» در طی ۲ سال چاپ شده است، در حالی که در سال ۲۰۰۶، سه میلیون و ششصد هزار صفحه اینترنتی با این عبارت یافت شده است. به نظر می‌رسد آگاهی ما از مفهوم سرریز اطلاعاتی هم در حال سرریز شدن است! (کیس، ۲۰۰۷)

همان‌طور که گفتیم، پدیده سرریز اطلاعات در اینترنت جدی‌تر است. گاه سردرگمی در یافتن اطلاعات مرتبط در اینترنت، منجر به صرف وقت فراوان می‌شود و با بالا رفتن مدت زمان آنلاین بودن خطر وابستگی به اینترنت افزایش می‌یابد. بنابراین نقش متخصصان رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی در اینجا پررنگ‌تر می‌شود. بسیاری از شاخه‌های بازیابی اطلاعات شامل استراتژی‌های جستجو، ربط، رتبه‌بندی، جامعیت و مانعیت و غیره برای چیرگی بر سرریز اطلاعات هستند.

### سرمایه اجتماعی

اصطلاح سرمایه اجتماعی نخستین بار در اثر کلاسیک جین جاکوب<sup>۴۲</sup> «مرگ و زندگی شهرهای بزرگ امریکایی»<sup>۴۳</sup> (۱۹۶۱)، به کار رفته است. در آن توضیح داده است که شبکه‌های اجتماعی فشرده در محدوده حومه قدیمی شهری، صورتی از سرمایه اجتماعی را تشکیل می‌دهد که در مقایسه با عوامل نهادهای رسمی مانند نیروی انتظامی و پلیس، مسئولیت بیشتری از خود نشان می‌دهند. در دهه ۱۹۸۰ این اصطلاح توسط جیمز کلن<sup>۴۴</sup> جامعه‌شناس، در معنای وسیع‌تری مورد استفاده قرار گرفت و رابرت پوتنام<sup>۴۵</sup> دانشمند علوم سیاسی، دومین نفری بود که بحثی قومی و شورانگیز در مورد نقش سرمایه اجتماعی و جامعه مدنی برانگیخت (فوکویاما، ۱۳۷۹).

تعاریف متعددی از پژوهشگران حوزه‌های مختلف در مورد سرمایه اجتماعی مطرح شده است. کلن و پوتنام سرمایه

سرریز اطلاعات و نحوه برخورد آن‌ها با آن پرسیدند (کیس، ۲۰۰۷). نظریه‌هایی در مورد سرریز اطلاعات در حوزه‌های فروش، بازاریابی و تبلیغات داریم. برای مثال نظریه سرریز اطلاعات در کیفیت فروش می‌گوید اطلاعات بسیار زیاد در مورد یک محصول هم فروشنده و هم مصرف‌کننده را دچار اشتباه در مورد محصول می‌کند و افزایش اشتباهات به کاهش کارایی فروش می‌انجامد.

مسئله سرریز اطلاعات برای کتابداران، ناشران و پژوهشگران هم اهمیت دارد. ناشران و پژوهشگران می‌خواهند بدانند چه میزان از اطلاعات تولید شده استفاده شده و از آنجائیکه کتابخانه‌ها از عمده‌ترین مکان‌ها برای سرریز اطلاعات محسوب می‌شوند، چیرگی بر سرریز اطلاعات برای کتابداران هم مهم است. آن‌ها می‌خواهند اطمینان یابند که منابع کتابخانه مورد استفاده قرار می‌گیرد. در محیط کتابخانه هم کارکنان و هم مراجعه‌کنندگان دچار سرریز اطلاعات می‌شوند. هنگامی که درخواست‌ها از کارکنان افزایش می‌یابد، اضطراب و کاستی در ارائه خدمات پیش می‌آید. البته بیشتر از کارکنان، این مراجعه‌کنندگان به کتابخانه هستند که با سرریز اطلاعات مواجه می‌شوند. ملون (۱۹۸۶) می‌گوید احساساتی چون ترس، استیلا، گم‌گشتگی، درماندگی و گیجی دانشجویان را در برخورد با کتابخانه احاطه می‌کنند. به‌طور کلی ۸۰ درصد از دانشجویان در اولین برخوردشان با کتابخانه احساس نگرانی کرده‌اند. به اعتقاد کولثاؤ (۱۹۸۸) افراد در رویارویی با هر چیز جدیدی احساس منفی از خودشان بروز می‌دهند. همین احساسات منفی مانعی برای جستجوی اطلاعات می‌شود (کیس، ۲۰۰۷). مطالعات برخی روان‌شناسان (بتسون، کوک، چارد، اسمیت و تالیافرو، ۱۹۷۹ به نقل از کیس، ۲۰۰۷) نشان می‌دهد که افراد زمانی که در حالت روحی مناسبی قرار دارند میل به جستجوی اطلاعات دارند و زمانی که با ابری از احساسات منفی احاطه شده‌اند تمایل به اطلاع‌یابی در آن‌ها کاهش می‌یابد.

پدیده سرریز اطلاعات مفهومی پارادوکسی است. در عین حال که سرریز اطلاعات جدید نگرانی ایجاد می‌کند، نبود اطلاعات جدید هم ملالت می‌آورد. برای مثال در پژوهشی که توسط آریلی (۱۹۸۰) بر روی کارکنان یک شرکت انجام شد، دیده شد که کارکنانی که با کمبود اطلاعات مواجه بودند نسبت به افرادی که سرریز اطلاعاتی را تجربه کرده بودند، ناراضی‌تر بودند.

امروزه سرریز اطلاعات در زندگی روزمره ما نیز اتفاق می‌افتد. زمانی که برای خرید به یک فروشگاه زنجیره‌ای

<sup>42</sup> Jane Jacobs

<sup>43</sup> The Death and Life of Great American Cities, 1961

<sup>44</sup> James Coleman

<sup>45</sup> Robert Putnam

مراتبی ساختار اجتماعی شکل گرفته است. افرادی که در یک سطح از ساختار قرار دارند تمایل دارند بیشتر شبیه یکدیگر به نظر بیایند و منابع مشترکی را داشته باشند. اصلاً ذات آدمی این است که با افرادی تعامل داشته باشد که از نظر سبک زندگی و وضعیت اجتماعی - اقتصادی هم‌سطح باشند. پس این احتمال بیشتر است که افرادی که در تعامل هستند علایق و منابع مشابهی داشته باشند و از یک طبقه اجتماعی باشند. بنابراین پیوندهایی قوی میان این افراد شکل می‌گیرد.

منابع اطلاعاتی ممکن است خارج از یک گروه اجتماعی یا در سطوح دیگر ساختار اجتماعی قرار گرفته باشند. بنابراین برای دستیابی به منابع جدید، نیاز است که فرد به منابعی که در دیگر طبقات است رجوع کند و به قول لین از پیوندهای ضعیف<sup>۵۱</sup> استفاده کند. به اعتقاد لومن (۱۹۶۶) افراد ترجیح می‌دهند برای یافتن منابع مورد نیاز خود بیشتر به طبقات بالاتر از خود رجوع کنند تا پایین‌تر. به هر جهت، اهمیت پیوندهای ضعیف برای یافتن منابع جدید، اساس نظریه سرمایه اجتماعی نان لین را تشکیل می‌دهد (جانسون، ۲۰۰۴). دانستن اینکه چگونه ساختارهای اجتماعی، اطلاع‌جویی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد به روشن شدن این موضوع کمک می‌کند که چرا افراد در برخی گروه‌های اجتماعی کم‌تر از دیگران قادر به یافتن اطلاعات مورد نیازشان هستند.

لین راه‌های مختلفی را برای یافتن نام افراد مختلف در شبکه اجتماعی یک فرد پیشنهاد می‌دهد. یکی از متداول‌ترین راه‌ها روش «تولید نام»<sup>۵۲</sup> است. در این روش از پاسخ‌دهندگان پرسیده می‌شود که در موقعیت‌های خاص با چه افرادی صحبت یا درد دل می‌کنید؟ در مورد مسائل خصوصی خود با چه کسانی حرف می‌زنید؟ از چه کسانی تقاضای کمک می‌کنید؟ یا منابع اطلاعاتی خود را در اختیار چه کسی قرار می‌دهید؟ هم‌چنین، می‌توان در مورد روابط احساسی افراد سؤال پرسید؛ مانند اینکه دوستان نزدیک چه کسانی هستند؟ روش دیگری که به شیوه‌ای سیستماتیک‌تر نام افرادی که در شبکه فرد هستند را استخراج می‌کند «تولید موقعیت»<sup>۵۳</sup> است. در این روش لیستی از افرادی که در جامعه یا سازمان مورد مطالعه مهم و برجسته تلقی می‌شوند تهیه می‌شود. با این روش سلسله مراتب طبقات مشخص می‌شود. سپس از پاسخ‌دهندگان خواسته می‌شود

اجتماعی را منبعی دسته‌جمعی می‌دانند و آن تعاملات قوی میان افراد است و باعث پرورش «هنجارهای محکم تعاملات عمومی شده و ظهور اعتماد اجتماعی را تقویت می‌کند» (پوتنام، ۱۹۹۵ به نقل از جانسون<sup>۴۶</sup>، ۲۰۰۸). به اعتقاد پاتنام سرمایه اجتماعی همکاری و هماهنگی را بین افراد یک جامعه برای رسیدن به یک سود متقابل آسان می‌کند. براساس تعریف پیر بوردیو<sup>۴۷</sup>، سرمایه اجتماعی، حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی است که در نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادی شده بین افراد و به عبارت ساده‌تر، عضویت در یک گروه به وجود آمده است. فوکویاما<sup>۴۸</sup> سرمایه اجتماعی را به‌عنوان وجود مجموعه معینی از هنجارها یا ارزش‌های غیررسمی تعریف کرده که اعضای گروهی که همکاری و تعاون میانشان مجاز است، در آن سهیم هستند (فوکویاما، ۱۳۷۹). او پیوندی میان سرمایه اجتماعی و ثبات لیبرال و دموکراسی برقرار می‌کند.

نان لین<sup>۴۹</sup> از دانشگاه داک<sup>۵۰</sup>، سرمایه اجتماعی را به‌عنوان منبعی فردی می‌بیند. نظریه سرمایه اجتماعی نان لین ریشه در تحلیل شبکه‌های اجتماعی دارد و ابزارهایی روشی برای تشخیص روابط یا گره‌های میان افراد می‌دهد (جانسون، ۲۰۰۸). از نظر لین دو عنصر مفهومی و مهم سرمایه اجتماعی «منابع نهفته» و «موقعیت‌های شبکه‌ای» است. نظریه نان لین بیان می‌کند که چگونه کیفیت منابع اجتماعی که درون شبکه اجتماعی یک فرد وجود دارد، بر موفقیت او در دست یافتن به اهداف و نتایج مطلوب تأثیر می‌گذارد (جانسون، ۲۰۰۸). منابع اجتماعی کالاهایی‌اند که در مالکیت افراد در درون یک شبکه هستند و می‌توانند شامل کالاهایی لمس‌ناپذیر چون جایگاه اجتماعی، همکاری تحقیقاتی و اطلاعات یا کالاهای مادی چون پول یا خودرو باشند. دستیابی به این منابع بستگی به ارتباط با افرادی که این منابع را دارند و جایگاه فرد در ساختار اجتماعی دارد. سه جزء اصلی سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از منابعی که داخل شبکه وارد می‌شوند، دستیابی به آن منابع و استفاده از منابع در جهت اقدامات سودمند. نظریه سرمایه اجتماعی نان لین توضیح می‌دهد که شبکه‌های اجتماعی (یا ساختارهای اجتماعی) چگونه دسترسی به منابع درون شبکه را ممکن یا محدود می‌کنند (جانسون، ۲۰۰۴).

نظریه شبکه‌ای سرمایه اجتماعی بر مبنای ماهیت سلسله

46. Johnson

47. Pierre Bourdieu

48. Fukoyama

49. Nan Lin

50. Duke University

51. Weak Ties

52. Name Generator

53. Position Generator

۱۹۸۰ آغاز شده بود. او در پی بنا نهادن یک پارادایم پژوهشی در زمینه سرمایه اجتماعی بوده است - که نظریه را با آزمایش‌های تجربی ترکیب می‌کند. تعریف او از سرمایه اجتماعی و مفهوم‌پردازی او از این اصطلاح، به صورت گسترده در میان پژوهشگران این حوزه پذیرفته و در پژوهش‌های متعددی استناد شده است (کیس، ۲۰۰۷).

بنابراین می‌توان نظریه سرمایه اجتماعی نان لین را در سطحی بالاتر نسبت به نظریه فقر اطلاعاتی چتمن دانست و سرریز اطلاعات از دو نظریه دیگر در سطحی پایین‌تر قرار دارد.

با مطالعه مفاهیم ارائه شده در سه نظریه «فقر اطلاعاتی»، «سرریز اطلاعاتی» و «سرمایه اجتماعی» می‌توان پیوندهای ظریفی میان آن‌ها دید. نخست اینکه مفهوم فقر اطلاعاتی و سرریز اطلاعاتی هر دو به جنبه تاریک اطلاعات اشاره دارند. این دو مفهوم مخالف یکدیگر نیستند و هر دو به موقعیت‌هایی اشاره می‌کنند که اطلاعات وجود دارد، اما امکان استفاده از آن نیست. می‌توان یکی از دلایل ایجاد فقر اطلاعاتی را در سرریز اطلاعات دانست. زمانی که فرد در مواجهه با انبوهی از اطلاعات دچار سردرگمی می‌شود، با دست کشیدن از ادامه جستجوی اطلاعات، خود را از دستیابی به اطلاعات مفید دیگر محروم می‌کند و دچار فقر اطلاعات می‌شود. پیداست که هم فقیر اطلاعاتی و هم فردی که با سرریز اطلاعات مواجه است در برابر اطلاعات ناتوان هستند. فقیر اطلاعاتی از نداشتن دسترسی به اطلاعات مورد نیازش و غنی اطلاعاتی از ناتوانی در نظم‌دهی به اطلاعات. حتی ممکن است فردی که از سرریز اطلاعات رنج می‌برد، دچار فقر اطلاعاتی هم باشد.

فقر اطلاعاتی با سرمایه اجتماعی هم در ارتباط است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند فقیر اطلاعاتی منابع غیررسمی را به رسمی ترجیح می‌دهد. در نتیجه ممکن است ناتوانی فرد در دستیابی به اطلاعات، از منابع غیررسمی ضعیف و سرمایه اجتماعی پایین او ناشی شود. هر قدر سرمایه اجتماعی فرد پایین‌تر باشد - برای مثال افرادی که در شبکه اجتماعی او قرار دارند از نظر تحصیلات پایین‌تر باشند - احتمال اینکه از منابع ضعیف‌تری اطلاعات دریافت کند بیشتر است و فقر اطلاعاتی او افزایش می‌یابد.

از طرف دیگر، فقر اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی به طبقات اجتماعی و نقش ساختار طبقاتی در اطلاع‌جویی اشاره می‌کنند. هم‌چنین، هر دو این نظریات به اهمیت ارتباط میان گروه‌های اجتماعی برای اشتراک اطلاعات تأکید دارند. در

نام افرادی را بنویسند که در هر طبقه می‌شناسند. سرمایه اجتماعی بر این اساس تعیین می‌شود که هر فرد چه امتیازی از «تولید موقعیت» کسب می‌کند (حصول)، تفاوت میان بالاترین و پایین‌ترین موقعیت به دست آمده (دامنه) و اینکه هر فرد افرادی که می‌شناسد چقدر تنوع شغلی دارند (گوناگونی) (جانسون، ۲۰۰۴).

نان لین با برقراری ارتباط میان سرمایه اجتماعی و شبکه‌های اجتماعی مسیر جدیدی برای پژوهش‌های آتی در حوزه رفتار اطلاعاتی و حوزه‌های مرتبط گشود.

## بحث و نتیجه‌گیری

نظریه‌های رفتار اطلاعاتی در سطوح مختلفی قرار می‌گیرند. کیس (۲۰۰۷) این نظریات را از بالاترین سطح تا پایین‌ترین سطح این گونه تقسیم‌بندی کرده است:

پارادایم

نظریه کلان<sup>۵۴</sup>

نظریه حد وسط<sup>۵۵</sup>

نظریه زمینه‌ای<sup>۵۶</sup>

مشاهده<sup>۵۷</sup>

از میان سه نظریه بررسی شده، نظریه فقر اطلاعاتی یک نظریه حد وسط است. اصطلاح نظریه حد وسط توسط مرتون مطرح شده و به نظریاتی اشاره می‌کند که از سطح فرضیات قابل آزمایش فراتر رفته، اما در سطح نظریات کلان (که در سطح جهانی پذیرش دارند) نیستند. این نظریه‌ها شامل عقایدی ساده در مورد پدیده‌ها هستند، که حقایقی را درباره کارکرد ساختارهای اجتماعی بیان می‌کنند و در عین حال پیشنهاد می‌دهند که مشاهدات و آزمایش‌های بیشتری در مورد آن پدیده‌ها انجام شود. چتمن، نظریه فقر اطلاعاتی را در جامعه آمریکا مطرح کرد و ادعایی بر جهانی بودن نظریه‌اش نداشت. او همچنین از پژوهش‌هایی که به تقویت یا تضعیف نظریه‌اش کمک کنند استقبال می‌کرد.

بنابر جستجوهای نگارنده، نظریه‌ای در رابطه با سرریز اطلاعات در مطالعات رفتار اطلاعاتی ارائه نشده است. این مفهوم بیشتر در حوزه‌ی مدیریت سازمانی مدل‌سازی شده است.

نان لین نظریه سرمایه اجتماعی را در سال ۲۰۰۱ مطرح کرد، اما مطالعات او درباره شبکه‌های اجتماعی از اوایل دهه

<sup>54</sup>. Grand Theory

<sup>55</sup>. Middle-Range Theory

<sup>56</sup>. Grounded Theory

<sup>57</sup>. Observation



چیره شوند. آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی نیز به کاربران کمک می‌کند بر فقر اطلاعاتی خود غلبه کنند.

### منابع

#### منابع فارسی

- رحیمی، صالح؛ بیگدلی، زاهد (۱۳۸۹). فقر اطلاعات: وجوه، ابعاد و راهکارهای مقابله با آن. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۱۶ (۱)، ۱۷۱-۱۸۴.
- فوکویاما، فرانسیس (۱۳۷۹). پایان نظم (بررسی سرمایه اجتماعی و حفظ آن). ترجمه غلام عباس توسلی. تهران: جامعه ایرانیان.

#### منابع لاتین

- Bawden, D; & Robinson, L. (2009). The dark side of information: overload, anxiety and other paradoxes and pathologies. *Journal of information science*, 35(2), 180-191.
- Britz, J. J. (2004). To know or not to know: a moral reflection on information poverty. *Journal of Information Science*, 30(3), 192-204.
- Case, D. (Ed). (2007). *Looking for information*. Emerald Group Publishing.
- Chatman, E.A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *JASIS*, 47(3), 193-206.
- Chatman, E. A. (2000). Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1(December), 3-17.
- Hersberger, J. (2005). Chatman's Information Poverty. In Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 76-78). Information Today, Inc.
- Johnson, C.A. (2004). Choosing people: the role of social capital in information seeking behaviour. *Information Research*, 10(1), 10-1.
- Johnson, C.A. (2006). Nan Lin's Theory of Social Capital. In Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (Eds.), *Theories of information behavior* (pp. 323-326). Information Today, Inc.
- Rapple, C. (2011). The role of the critical review article in alleviating: Information overload. *Annals Reviews white papers* (14).
- Thompson, K.M. (2006). *Multidisciplinary approaches to information poverty and their implications for information access* (Doctoral dissertation).

سرمایه اجتماعی به اهمیت شبکه‌های اجتماعی و پیوندهای ضعیف با دیگر طبقات اجتماع برای دریافت اطلاعات تأکید می‌شود و در نظریه فقر اطلاعاتی به نادیده گرفتن مرزهای میان افراد برای تبادل و انتقال اطلاعات بین گروه‌های مختلف اشاره می‌شود.

دو نظریه فقر اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی ریشه در جامعه‌شناسی دارند و به ارزش‌هایی چون دموکراسی نظر دارند. مبنای هر دو نظریه بر حق دسترسی برابر به اطلاعات در میان تمامی افراد جامعه است و اینکه برای انتقال اطلاعات نباید حد و مرزی تعریف کرد. همه افراد جامعه حق دارند بدانند.

هنگام مطالعه هر دو نظریه به اهمیت «اعتماد» در تبادل اطلاعات هم می‌توان پی برد. اگر روابط میان افراد جامعه بر پایه اعتماد شکل گرفته باشد، افراد از بیان احساس اطلاعاتی خود احساس خطر نمی‌کنند و دست به پنهان کاری و فریب نمی‌زنند تا نیاز اطلاعاتی خود را پنهان کنند. در تعریف سرمایه اجتماعی هم اشاره کردیم که تعاملات قوی میان افراد موجب افزایش اعتماد اجتماعی میان آن‌ها شده و سرمایه اجتماعی را شکل می‌دهد.

از لحاظ اثربخشی در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، به نظر می‌رسد که نظریه فقر اطلاعاتی بیش از دو نظریه دیگر در متون رشته کاربرد داشته و مورد استناد قرار گرفته است. یک دلیلش شاید این باشد که چتمن استاد رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی، اما نان‌لین استاد جامعه‌شناسی بوده است. با وجود اینکه نظریات هر دو آن‌ها در رفتار اطلاعاتی مطرح شده است، اما اثربخشی هر کدام در ادبیات رشته خود بیشتر بوده است. مفهوم سرریز اطلاعات مفهوم جدیدی است که می‌تواند در پژوهش‌های بازایی اطلاعات و رفتار اطلاعاتی بررسی شود.

مقایسه این سه نظریه، ماهیت میان‌رشته‌ای بودن مطالعات رفتار اطلاعاتی را نیز نشان می‌دهد. سرریز اطلاعات با مدیریت و روان‌شناسی در ارتباط است و دو نظریه فقر اطلاعاتی و سرمایه اجتماعی از جامعه‌شناسی نشأت گرفته‌اند. این موضوع اهمیت ارتباط میان رشته‌های گوناگون - خصوصاً در حوزه علوم انسانی - برای شناخت بهتر و جامع‌تر یک پدیده را نشان می‌دهد.

در پایان خوب است به نقش کتابخانه‌ها هم اشاره‌ای شود. کتابخانه‌ها می‌توانند با ایجاد حس اعتماد در کاربران، تشکیل گروه‌های اجتماعی و حمایت اجتماعی از کاربران سرمایه اجتماعی ایجاد کنند. هم‌چنین، کتابخانه‌ها با سازمان‌دهی درست منابع می‌توانند تا حدود زیادی بر سرریز اطلاعات

## Conceptual Links between Three Theories of Information Behavior

**Delneshin Danayifard**, PhD student, Department of Library and Information Sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran. [delneshin@gmail.com](mailto:delneshin@gmail.com)

### *Abstracts*

**Background and Aim:** There seems to be a conceptual link between some theories of human information behavior. These links exist because some of these theories have been derived from same theories in similar fields or have a same approach in theory.

**Method:** In this paper 3 theories of information behavior (information poverty, information overload and social capital) have been discussed and compared.

**Results:** Chatman's information poverty theory pays attention to the cultural/behavioural aspect of the phenomenon and clarifies that membership within a social group contributes to information poverty. Information overload describes the situation in which one feels anxious and stressed due to encountering too much information. Social capital is rooted in social network analysis and explains how the social resources inside one's network influence the success of achieving desired information. Both information poverty and information overload point out information avoidance, where there exists information but access to it is restricted. Social capital and information poverty both focus on the role of social structure in information seeking and the importance of trust in society.

**Conclusion:** Libraries can generate social capital by presenting some social programs to help users overcome their information overload and poverty.

**Keywords:** Information behavior, Information behavior theories, Information poverty, Information overload, Social capital.