

بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی براساس نظریه تغییر بنیادین

رسول زوارقی | افشین حمدی‌پور | سمیرا مرادی | شهروز نعمتی

هدف: بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی براساس نظریه تغییر بنیادین در فضای مجازی است.

روش‌شناسی: با رویکرد کیفی و استفاده از نظریه زمینه‌ای داده‌های مورد نیاز گردآوری شد. برای سنجش نظریه، جامعه آماری از میان دانشجویان کارشناسی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز و با روش گلوله برفی نمونه‌گیری شد. برای تحلیل داده‌ها نیز نرم‌افزار مکس کیو.دی.ای. بهره‌برداری گردید.

یافته‌ها: پس از سه مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی ۹ طبقه مفهومی مرتبط به مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در بستر فضای مجازی شناسایی شد. این طبقات مفهومی عبارت‌اند از: ظرفیت و ویژگی‌های فضای مجازی در راستای برقراری ارتباط، شبکه ارتباطی دانشجویان به‌هنگام اطلاع‌یابی در فضای مجازی، تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد دانشجویان، نحوه به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی در فضای مجازی، چگونگی به‌اشتراک‌گذاری احساسات درونی در فضای مجازی، تأثیر فضای مجازی بر میزان تمایل به انجام کارهای مشارکتی، نحوه استفاده از بستر فضای مجازی در انجام کارهای مشارکتی، نحوه حل مسئله به‌صورت تیمی در فضای مجازی، و نحوه مواجهه با دیدگاه‌های متنوع.

نتیجه‌گیری: دانشجویان برای اطلاع‌یابی علاقه‌مند به استفاده از ظرفیت‌های ارتباطی فضای مجازی هستند؛ اما با چالش‌ها و مخاطرات آن آشنایی کامل ندارند.

کلیدواژه‌ها

فرایند اطلاع‌یابی، ارتباط، نظریه تغییر بنیادین، رفتار اطلاع‌یابی، دانشجویان، فضای مجازی

بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی بر اساس نظریه تغییر بنیادین

رسول زوارقی^۱

افشین حمدی‌پور^۲

سمیرا مرادی^۳

شهرز نعتی^۴

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۳/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۴/۱۲

مقدمه

امروزه، ارتباط و ارتباطات یکی از عوامل اساسی در ایجاد ارزش افزوده و توانمندسازی شناخته شده است. به‌عنوان نمونه، دستاوردهای جهان امروز که از آن به جامعه اطلاعاتی یا به تعبیر دقیق‌تر جامعه دانشی یاد می‌شود حاصل برهم‌کنش میان اطلاعات و ارتباطات است (زوارقی، ۱۳۸۸).

ارتباط^۵ را می‌توان فرایند انتقال پیام از سوی گیرنده تعریف کرد، مشروط بر آنکه در گیرنده پیام مشابهت معنی با معنی مورد نظر فرستنده پیام ایجاد شود (محسنیان راد، ۱۳۷۳، ص ۷۰). از نظر حمید مولانا دو عنصر اعتماد و مشارکت اصلی‌ترین لوازم ارتباط هستند و بدون وجود این دو، ارتباط به حمل و نقل^۶ تبدیل می‌شود (نقل در محسنیان راد، ۱۳۷۳). بنابراین، می‌توان گفت که ارتباط یکی از مهم‌ترین عوامل ایجادکننده ارزش افزوده، افزایش غنا، گسترش و نهایتاً به فعل رساندن ظرفیت بالقوه اطلاعات است (زوارقی، ۱۳۸۸). از این‌رو، ارتباط نقش تعیین‌کننده‌ای در فرایند اطلاع‌یابی ایفا می‌کند. منظور از رفتار اطلاع‌یابی در حالت کلی، همان انگیزه‌ها و اهداف جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، شیوه‌ها و ابزار دستیابی به اطلاعات، شناسایی و جستجو و کسب اطلاعات مورد نیاز، تبادل اطلاعات میان افراد، رفتارهای ارتباطی رسمی و غیررسمی و استفاده از محیط مد نظر و تعامل با آن است (نواده و سپهر، ۱۳۸۸، ص ۲۱۶).

۱. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز

(نویسنده مسئول)

zavaraqi@tabrizu.ac.ir

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز

hamdipour@tabrizu.ac.ir

۳. کارشناس ارشد علم اطلاعات

و دانش‌شناسی، دانشگاه تبریز

s.moradi.429@gmail.com

۴. استادیار گروه علوم تربیتی،

دانشگاه تبریز

sh.nemati@tabrizu.ac.ir

5. Communication

6. Transportation

از سوی دیگر، گسترش فناوری‌های مختلف، به‌ویژه ظهور شبکه‌های مجازی، نه‌تنها زندگی روزمره بلکه رفتار اطلاع‌یابی افراد از جمله شیوه جستجو، ذخیره و استفاده از اطلاعات را، به‌ویژه از نظر ارتباط، تحت تأثیر قرار داده است. برخی شبکه‌های مجازی با تسهیل ایجاد ارتباط، امکان اشتراک‌گذاری اطلاعات سریع را برای کاربران فراهم می‌کنند در مقایسه با ارتباط سنتی، که در یک مکان و زمان مشخص و به‌صورت حضوری باید صورت می‌گرفت، ارتباطات در فضای دیجیتال با ویژگی منحصر به فرد خویش از جمله ارتباط تصویری، صوتی و هزینه پایین سبب شده که کاربران به شبکه‌های مجازی سوق پیدا کنند. بر این اساس، دانشجویان بیشتر از طریق ارسال رایانه (ایمیل)، عکس‌های فوری و تبادل اطلاعات در قالب گپ‌های کوتاه با همدیگر ارتباط برقرار می‌کنند و لذت می‌برند. چنین رویکردی سبب شده است که دانشجویان زمان بیشتری را صرف برقراری ارتباط با یکدیگر در محیط دیجیتال فرایبندی و غیرخطی کنند (شن، ۲۰۰۶).

بررسی‌ها نشانگر آن است که با وجود جایگاه انکارناپذیر ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی، نظریه‌های اندکی در این خصوص ارائه شده است. یکی از خاص‌ترین نظریه‌های مطرح‌شده در این زمینه برای تبیین چگونگی رویایی جوانان و نوجوانان با فضای اطلاعاتی جدید، "نظریه تغییر بنیادین" است که توسط الیزا درسانگ^۲ در ۱۹۹۰ ارائه شد. نتایج پژوهش‌های وی نشان داده است که ارتباط در کنار سایر عواملی چون تعامل و دسترسی در فضاهای اطلاعاتی جدید مجازی با تغییراتی بنیادین روبه‌رو می‌شود. به نظر وی هرچه دانشجویان از سواد اطلاعاتی بیشتری بهره‌مند باشند بهتر می‌توانند با آن روبه‌رو شوند (فیشر، اردلز، و مک‌کچنی^۳، ۱۳۸۷).

همچنین، پژوهش‌های اندکی به‌صورت عملیاتی انجام شده است. در اینجا به برخی از مهم‌ترین پژوهش‌های مرتبط با این بحث اشاره می‌شود. مجرب (۱۳۹۵) با بررسی رفتار خواندن در فضای دیجیتال نشان داد که رسانه‌های دیجیتال با بهره‌مندی از امکانات چندرسانه‌ای خود موجب سرعت بخشیدن در درک مفهوم متناسب با سن و سطح معلومات افراد شده است. زیرا مطالعه در فضای مجازی امکان تبادل آرا و افکار با افراد هم‌گروه (کاربران بالقوه و بالفعل) را فراهم می‌کند. درسانگ، گروسز، و هولت^۴ (۲۰۰۷) نشان دادند که رفتار اطلاع‌یابی کودکان از ماهیت ارتباطی و اجتماعی برخوردار است و کودکان دوست دارند با هم کار کنند و اطلاعاتشان را به اشتراک بگذارند. نتایج پژوهش درسانگ (۲۰۰۵) مشخص کرد که بین رفتار اطلاع‌یابی در محیط سنتی و محیط دیجیتال و ماهیت اجتماعی اطلاع‌یابی و دسترسی اشتراکاتی

1. Shen
2. Dresang
3. Fisher, McKechnie, & Erdelez
4. Dresang, Gross, & Holt

وجود دارد و استفاده از فناوری رایانه‌ای یک فعالیت اجتماعی مجزا نیست و تعامل بیشتری را در محیط اجتماعی می‌طلبد. در نهایت نتایج پژوهش کوه^۱ (۲۰۱۵) نشان داد که نظریه تغییر بنیادین، چشم اندازی منحصر به فرد برای بررسی رفتار اطلاعاتی در محیط‌های غیرسنتی مجازی ارائه می‌کند. بر این اساس نتایج این پژوهش که به روش کیفی انجام شده است نشان داد که می‌توان از ظرفیت‌های این نظریه در امکان‌سنجی افزایش ظرفیت‌های یادگیری، خلق و اجتماع‌پذیری کاربران نیز بهره برد. چنانکه پژوهش‌های مزبور نشان می‌دهند ارتباط، یکی از اصلی‌ترین درون‌مایه‌های شبکه‌های اجتماعی است. از این‌رو، بررسی دقیق تغییرات رفتار اطلاع‌یابی تحت تأثیر محیط دیجیتال از بُعد ارتباطی نیازمند انجام پژوهش‌های مستقل و جدی است. زیرا درک نکردن ماهیت این خرده نظام از نظام کلان رفتار اطلاع‌یابی می‌تواند چالش‌هایی را در توسعه خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای به‌همراه داشته باشد. حال آنکه با کشف این تغییرات رفتاری می‌توان الگوها و رویکردهای منحصر به فرد و جدید دانشجویان را در فضای دیجیتال شناسایی کرد. بر این اساس، مسئله اساسی پژوهش، بررسی بُعد ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در میان دانشجویانی است که به‌تازگی فرصت درک و استفاده از فضای مجازی را به‌عنوان بستر جدید اطلاعاتی به‌دست آورده‌اند. در این راستا، یافتن پاسخ به پرسش‌های زیر مد نظر قرار گرفت:

۱. دانشجویان چگونه در فضای مجازی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند؟
۲. دانشجویان در فضای مجازی بیشتر با چه کسانی مطالب خود را به اشتراک می‌گذارند؟
۳. دانشجویان در فضای مجازی چگونه احساسات درونی خود را از طریق گپ به اشتراک می‌گذارند؟
۴. دانشجویان در فضای مجازی چگونه از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی استفاده می‌کنند؟
۵. کدام ویژگی‌های اختصاصی فضای مجازی باعث برقراری ارتباط دانشجویان با هم‌نظایر خود شده است؟

روش‌شناسی

پژوهش با بهره‌گیری از رویکرد کیفی و استفاده از روش نظریه زمینه‌ای انجام شد. روش گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه حضوری و از نوع نیمه‌ساختاریافته بود. بررسی ماهیت و ابعاد ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی براساس مدل تغییر بنیادین درسانگ انجام شد. نمونه‌گیری در روش‌های کیفی هدفمند است. روش نمونه‌گیری نظری بود. براساس

1. Koh

این روش و رویکرد نمونه‌گیری ۲۱ نفر از میان دانشجویان جدیدالورود (کارشناسی ۱۳۹۵) دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز در قالب سه گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، روان‌شناسی، و علوم تربیتی بررسی شدند. علت انتخاب دانشجویان جدیدالورود کشف میزان و چگونگی تغییر در ابعاد ارتباطی آنها در فرایند اطلاع‌یابی به دلیل ورود به محیط جدید اطلاعاتی دانشگاه است که در این خصوص بیشتر از فضای مجازی استفاده می‌کنند. از آنجا که در این پژوهش از دیدگاه‌های مختلفی برای تحلیل مسئله استفاده شد، نمونه‌گیری از میان افرادی با ویژگی‌های گوناگون انجام شد. به عبارت دیگر، سعی شد امکان دگرگونی‌ها به حداکثر رسانده شود.

ابزار گردآوری داده‌ها، برگه راهنمای مصاحبه و محورهای اساسی آن براساس بُعد ارتباط "نظریه تغییر بنیادین"^۱ تنظیم شد. ابتدا مصاحبه‌ای اولیه با دو نفر از افراد جامعه پژوهش انجام شد و پس از آن پرسش‌ها بازبینی و تجدید نظر شد. گفته‌های شرکت‌کنندگان با موافقت آنها ضبط شد.

برای سنجش اعتبار و پایایی طبق نظر لینکلن و گوبا^۲ از ملاک‌های اعتبارپذیری و قابلیت اطمینان استفاده شد. برای بررسی اعتبار یافته‌ها، بررسی و تحلیل چندباره داده‌ها و کنترل کدگذاری‌ها توسط استادان، محقق شد. قابلیت اطمینان نیز جایگزین پایایی در پژوهش کیفی است. یعنی به جای اینکه افراد در همان شرایط به نتایج تکراری برسند به دنبال آن هستند که خواننده قانع شود که با توجه به فرایند طی شده در پژوهش، یافته‌ها از قابلیت اطمینان برخوردار است (لینکلن و گوبا، ۱۹۸۵). برای کنترل قابلیت اطمینان این پژوهش، روش‌های مربوط به گردآوری داده‌ها و نحوه تحلیل‌ها از جمله مصاحبه‌های ضبط‌شده، متون پیاده‌سازی شده مصاحبه‌ها، برگه راهنمای مصاحبه، مشخصات مصاحبه‌شوندگان، مقوله‌هایی که پژوهشگر در هنگام تحلیل از داده‌ها استخراج کرده است نگهداری شده است (حریری، ۱۳۸۵). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش نظریه زمینه‌ای و نرم‌افزار مکس کیو.دی.ای.^۳ ویراست دهم استفاده گردید.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، بعد از هر مصاحبه، محتوای آن با دقت بازنویسی شد. پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها مطالب چندین بار خوانده شد تا درک و فهم کاملی از گفته‌های مصاحبه‌شوندگان حاصل شود.

روش تحلیل سطر به سطر به عنوان واحد تحلیل برای کدگذاری انتخاب شد، زیرا این روش بسیار سودمند است و ما را به تولید سریع مقوله‌ها و پرورش آنها برای نمونه‌گیری بعدی در امتداد ابعاد خصوصیات کلی مقوله‌ها هدایت می‌کند. در این پژوهش، ابتدا کدهای اولیه یا معنادار استخراج شد و براساس مقایسه مداوم، که تفاوت‌ها و تشابهات

۱. نظریه تغییر بنیادین نظریه‌ای است که در خصوص نحوه مواجهه جوانان یا اشخاصی که به تازگی با فضای مجازی مواجه شده‌اند توسط خانم الیزا درسانگ در سال ۱۹۹۹ ارائه شده است. این نظریه با این پیش فرض روبروست که افرادی که به تازگی وارد فضای مجازی شده‌اند از تغییر بنیادین در نحوه تعامل آنها با فضاهای اطلاعاتی، دسترسی آنها به منابع و فضاهای اطلاعاتی و ارتباط آنها با اشخاص، منابع و فضاهای اطلاعاتی رخ می‌دهد.

2. Lincoln & Guba
3. MaxQDA

بین کدها را نشان می‌دهد، طبقات جدا و ادغام شد تا نظریه در روند این فرایند شکل گرفت. سه مرحله کدگذاری که برای شکل‌گیری نظریه به کار گرفته شد، عبارت بودند از: کدگذاری باز، محوری، و انتخابی. کدگذاری باز یا اولیه، نخستین مرحله تحلیل داده است که با آن داده‌های عظیم به کوچک‌ترین واحد خود تجزیه و مفاهیم، شناسایی و ویژگی‌ها و ابعاد آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شود. در کدگذاری محوری یا سطح مقوله‌بندی امکان مقایسه دائمی بین داده‌ها فراهم می‌آید. کدگذاری انتخابی روندی است که طی آن طبقات به طبقه مرکزی مرتبط می‌شود و نظریه شکل می‌گیرد.

یافته‌ها

نخستین مبحثی که در فرایند ارتباط مطرح می‌شود مربوط به نوع رسانه به کاررفته برای برقراری ارتباط است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر بیشتر بر فضای مجازی متمرکز است این سؤال مطرح می‌شود که در فضای مجازی چه ظرفیت‌ها و ویژگی‌هایی وجود دارد که کاربران استفاده از آن را به سایر رسانه‌های ارتباطی در بستر فرایند اطلاع‌یابی ترجیح می‌دهند.

جدول ۱. ویژگی فضای مجازی در خصوص برقراری ارتباط با دیگران

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
تسهیلات ارتباطی	سهولت ارتباط	"راحت و امکاناتش زیاد است خیلی چیزها را نمی‌توان از طریق SMS گفت، حرف زیاد است طبیعتاً از فضای مجازی می‌توانیم بگوییم." "مثلاً گروهی هستید یکی از هم‌گروه‌ها سلام می‌دهد و احوالپرسی می‌کند و شما هم با پست به سلام و احوالپرسی آنان واکنش نشان می‌دهید مثلاً می‌گوید ناراحت هستم و درد دل می‌کنید چرا؟ عزیزم چه شده؟"	۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۵
	تسهیلگر ارتباطات از راه دور با افراد	"کسانی که دور از من هستند می‌توانم راحت‌تر ارتباط برقرار کنم و تصویری با آنها حرف بزنم و این باعث افزایش ارتباط می‌شود و استفاده بیشتر می‌شود." "اینترنت این حسن را دارد افرادی را از نقاط مختلف (خارج از کشور) پیدا کنید و شاید با تلفن نمی‌توانید فردی را ببینید و اطلاعاتش را زیاد در اختیاران قرار دهد ولی می‌توانید به اینترنت بروید و در هر زمان و مکان با آن اشخاص ارتباط برقرار کنید."	۱، ۱۱، ۱۷، ۲۰، ۲۱
	سرعت	"سریع است چون خبری را بگذارند می‌توانند در چند ثانیه ببینند." "باعث ارتباط سریع می‌شود و دسترسی سریع به اطلاعات باعث می‌شود صمیمیت بیشتر شود و دوری حس صمیمیت را نگره می‌دارد."	۳، ۸، ۱۶، ۱۷، ۱۸
	دسترسی آسان	"افراد خیلی راحت‌تر به آن دسترسی دارند به همین خاطر استفاده از آن نسبت به گذشته بیشتر شده است." "همیشه در دسترس است می‌توانیم استفاده کنیم."	۲، ۵، ۱۶

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت کنندگان
تسهیلات اطلاعاتی	آگاهی از اخبار روز	"تازگی عقیده‌ها و بحث درباره مسائل روز باعث می‌شود با کسانی که اطلاعاتشان بالاتر از ما هستند ارتباط را افزایش دهید (چت کردن با دوستان)". "خبرهای آن آپدیت است و اتفاقاتی که می‌افتد همیشه می‌توانی زود ببینی".	۷،۴
	تنوع و تازگی	"خیلی متنوع است و هر سری که آپدیت می‌شود و فضای مختلفی به وجود می‌آید".	۱۲
	سهولت ارتباطات هم‌زمان	"اینکه می‌توانید به صورت آنلاین در زمانی با کسانی که الان آن طرف دنیاست اطلاعاتی را از فامیل، دوست، و آشنا ببینید". "همچنین می‌توانید با افراد مختلف (چند نفر) حرف بزنید (دوستان و آشنایان)".	۱۲،۴
	آشنایی با ملل و اقوام مختلف	"آشنایی با ملل و اقوام مختلف جذابیت دارد چون می‌توانم به آسیا و آفریقا و امریکا بروم و می‌توانم از طریق این شبکه‌ها با افراد جدید و آداب و رسوم آنان آشنا شوم".	۱۷
	آزادی عمل	"آزادی عمل که هست خیلی لذت بخش است می‌خواهم می‌آیم و می‌خواهم می‌روم و آزادی عمل باعث می‌شود که درون دل خودم را در قالب عکس و پست بگویم و خیلی باعث شده است که به این گروه‌ها ترغیب بشوم". "در آن دنیا هرکسی می‌تواند اخبار و اطلاعات را به اشتراک بگذارد".	۱۷،۶
	گسترده‌گی	"دنیایی وسیع است چون تمام دنیا می‌تواند درون آن باشد". "الآن فضای دیجیتالی دنیا را خیلی محدود کرده است ولی خودش خیلی گسترده است".	۱۷،۲
هزینه - سودمندی	هزینه کم	"هزینه‌اش بهتر از موارد دیگر است یعنی کم‌هزینه است". "همچنین رایگان بودن آن در این زمان است".	۱۸،۵

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود عوامل اطلاعاتی (مانند آگاهی از اخبار روز، تنوع و تازگی، سهولت ارتباطات هم‌زمان، آشنایی با ملل و اقوام مختلف، آزادی عمل، و گسترده‌گی) یکی از اصلی‌ترین عوامل گرایش دانشجویان به استفاده از این رسانه ارتباطی محسوب می‌شود.

از دیگر ظرفیت‌های این رسانه اطلاعاتی همه‌گیر ویژگی‌های خاص ارتباطی آن است. به‌زعم دانشجویان، این رسانه با فراهم کردن زمینه ارتباط آسان، ارتباطات از راه دور، سریع و با دسترسی آسان تسهیل‌گر ارتباطات امروزی شده است. از دیگر عوامل مهم در این زمینه هزینه - سودمندی آن است که به‌هیچ‌وجه با سایر رسانه‌های ارتباطی قابل مقایسه نیست.

بحث دیگری که در خصوص ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی مطرح است شبکه ارتباطی دانشجویان به‌هنگام اطلاع‌یابی است. مقوله‌ها و زیرمقوله‌های مهم این بحث در قالب جدول ۲ ارائه می‌شود.

جدول ۲. شبکه ارتباطی دانشجویان به‌هنگام اطلاع‌یابی در فضای وب

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
شبکه اجتماعی معمولی	آشنایی قبلی با افراد در دنیای واقعی	"من در فضای دیجیتالی ارتباط برقرار نمی‌کنم به‌جز کسانی که می‌شناسم و در فضای واقعی با آنها دوست هستم." "از طریق چت، تلگرام و اینستاگرام به اعضای خانواده و فامیلان هستند."	۱۰، ۸، ۲، ۱ ۱۴، ۱۳، ۱۲، ۱۱ ۱۸، ۱۶
شبکه اجتماعی معمولی و مجازی	آشنایی با افراد در دنیای واقعی و مجازی	"هر دو، برخی دوستان را می‌شناسم و برخی را از طریق فضای مجازی آشنا شدم." "از طریق تلگرام، آشنایی قبلی فیزیکی داشتم و از طریق فضای مجازی آشنا می‌شوم."	۱۷، ۱۵، ۵، ۴، ۳
شبکه اجتماعی معمولی و مجازی	آشنایی با افراد در دنیای مجازی	"نه، همین فضای دیجیتالی آشنا شدم و خیلی کم بوده است که قبلاً آشنا شده باشیم و در فضای دیجیتالی بیشتر آشنا شدیم." "در همه‌جا توی سایت باشد چه وبلاگ و چه فیس‌بوک معمولی آشنا می‌شویم و بالاخره به‌گونه‌ای آشنا می‌شویم و آشنایی قبلی نداشتیم و از طریق فضای مجازی آشنا شدیم."	۹، ۷، ۶

یکی از مباحث مهم ارتباط، مفهوم اعتماد است. این مفهوم چنان نقش و جایگاهی در ارتباط دارد که بدون وجود آن، ارتباط^۱ به حمل و نقل^۲ تغییر معنی می‌دهد. اطلاعات مربوط به این مفهوم مهم در فرایند ارتباطی دانشجویان در بستر رفتار اطلاع‌یابی آنها در فضای مجازی در جدول ۳ ارائه می‌شود.

1. Communication
2. Transformation

جدول ۳. تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت کنندگان
کاهش اعتماد	عدم اعتماد	"نه هیچ وقت باعث اعتماد نشده است و نمی‌شود اعتماد کرد وقتی با پی‌وی چت می‌کنی همین اسکرین‌شات‌ها که آمده است می‌توان آنها را پخش کرد." "نه کلاً من اعتماد در فضای دیجیتالی نمی‌توانم داشته باشم و نسبت به آن محافظه‌کارانه عمل می‌کنم." "در فضای دیجیتالی به یکی نمی‌توانیم اعتماد کنیم باید رودررو باشد."	۱، ۲، ۳، ۴، ۷، ۹، ۱۴
	عدم اعتماد اولیه	"نه به هیچ کس اعتماد نمی‌کنم تا شناسم زود اعتماد نمی‌کنم و به آنهایی که می‌شناسم اعتماد می‌کنم."	۱۶، ۱۷
اعتماد	کاهش اعتماد بعد از آشنایی	"نه، حتی باعث شده است کمتر اعتماد کنم. قبلاً وارد فضای دیجیتالی شدم آدم‌ها را نمی‌شناختم یعنی برخورد زیاد نداشتم بعد از اینکه آشنا شدم از طریق حرف زدن، دیدن، شناختن آدم‌ها، فهمیدم نباید زیاد اعتماد کرد به گونه‌ای فضای دیجیتالی دید مرا باز کرد."	۲۰
	عدم اعتماد کامل به همه افراد	"اعتماد تقریبی، ولی باز هم نمی‌توان در مورد همه اشخاص اعتماد کرد." "افزایش نه، حتی شاید باعث کاهش اعتماد باشد و همه قابل اعتماد نیستند و شاید در حد نوشتاری و دیداری آنها را ملاقات کردید."	۱۵، ۲۱
اعتماد منطقی	اعتماد به دوستان صمیمی	"بستگی دارد مثلاً دوستان شخصی باشد و شخصی که نمی‌شناسم نمی‌توانم ارتباط برقرار کنم." "بیشتر دوستان نزدیک قابل اعتمادتر هستند از آنهایی که در فضای دیجیتالی آشنا شدیم."	۱۰، ۱۳، ۲۱
	اعتماد به آشنایان	"فرق نکرده است چون با کسانی که در ارتباط هستم از قبل می‌شناسم فامیل و خانواده و دوستان هستند و به همه آنها اعتماد دارم." "اگر آنهایی که از قبل می‌شناسم باعث افزایش می‌شود و آنهایی که از قبل آشنایی ندارم نمی‌توانم اعتماد کنم و هیچ اعتمادی به وجود نمی‌آید."	۵، ۱۱، ۱۶

چنانکه یافته‌های جدول ۳ نشان می‌دهد دانشجویان در رویارویی با افراد در محیط مجازی از دو رویکرد اساسی تبعیت می‌کنند. در رویکرد اول دانشجویان یا کلاً به همدیگر اعتمادی ندارند، یا حداقل دربار اول تعامل، اعتماد لازم را ندارند و در نهایت بعضی‌ها هیچ زمانی به همه افراد اعتماد کامل ندارند. در رویکرد دوم اعتماد منطقی دانشجویان صرفاً به دوستان صمیمی و آشنایان خود اعتماد می‌کنند. یکی از ابعاد اساسی ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در هر فضای اطلاعاتی به‌ویژه محیط دیجیتال به‌نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات در فضای مجازی مربوط می‌شود که هم مستلزم اعتماد است و هم اینکه برای طرف مقابل نیز اعتمادساز است. در جدول ۴ انواع رویه‌های مرسوم در میان دانشجویان از این نظر ارائه می‌شود.

جدول ۴. نحوه به اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی دانشجویان در محیط دیجیتال

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
اشتراک‌گذاری اطلاعات خود به صورت محدود	دوستان	"دوستان هم‌سن و سال خود و دوستان دانشگاهی خود" "با دوستان خیلی نزدیکم و فرقی ندارد دوستان سابق یا فعلی باشد." "دوستان نزدیکم، خانواده‌ام، دوستان سابق مدرسه"	۸، ۷، ۶، ۴، ۲، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۱۹، ۲۰، ۲۱
	اعضای خانواده	"بیشتر گروه‌های خانوادگی، دوستانه مثلاً صمیمیت زیاد هست و مطلب خودمان را به اشتراک می‌گذاریم." "من استفاده نکردم اگر دوست داشته باشم استفاده کنم بیشتر در اختیار دوستانم یا اعضای خانواده که نزدیک‌ترند می‌گذارم و در اختیار بیگانگان هرگز اشتراک‌گذاری نمی‌کنم."	۱۲، ۸، ۷، ۶، ۴، ۲۱، ۱۹، ۱۵
اشتراک‌گذاری اطلاعات خود به صورت محدود	هم‌کلاسی‌ها	"در دانشگاه هم گروه‌های هم‌کلاسی" "هم‌کلاسی‌هایم"	۱۳، ۱۲، ۱۱، ۶، ۱۶، ۱۵
	همسالان	"در دانشگاه هم گروه‌های هم‌کلاسی و هم مدرسه‌ای اکثراً هم‌سن و سال من هستند." "هم‌سن و سال، دوستان صمیمی و هم‌کلاسی‌هایم هستند."	۱۴، ۷، ۶، ۱، ۱۹، ۱۶
اشتراک‌گذاری اطلاعات خود به صورت نامحدود	اقوام	"با دوستانم و فامیل‌هایمان" "آشنایان، سن فرقی نمی‌کند."	۲۰، ۱۲، ۷، ۳
	هم‌جنسان	"با همین دوستان و گروه‌های هم‌کلاسی، دوستان سابق مدرسه، اعضای خانواده بودند ولی بیشتر با دوستان و هم‌جنسان"	۱۹، ۱۵، ۱۴
اشتراک‌گذاری اطلاعات خود به صورت نامحدود	استادان	"تو تلگرام کانال هست برای رشته خودم هست و مطالبی را درباره رشته خودمان به اشتراک می‌گذاریم و اساتید و دانشجویان هستند."	۱۲، ۱۱
	اشتراک‌گذاری اطلاعات خود به عموم کاربران	"فرقی ندارد هرکسی که به اطلاعات نیاز داشته باشد." "از خانواده‌ام فقط داداشم هست و دوستان کنونی‌ام و چند تا دوستانی که موقع دبیرستان با آنها بودم و کسانی که اصلاً نمی‌شناسم هستند."	۱۷، ۹، ۷، ۴

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود در خصوص نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی دو رویکرد عمده وجود دارد. دسته قابل توجهی از دانشجویان اطلاعات شخصی خود را صرفاً در اختیار گروه‌های محدودی چون دوستان، هم‌کلاسی‌ها، همسالان، اقوام، هم‌جنسان، و استادان خود قرار می‌دهند. عده‌ای از دانشجویان نیز اطلاعات شخصی خود را در اختیار همگان قرار می‌دهند.

از دیگر مباحث مهم در فرایند ارتباط در هر بستری، احساسات و عواطفی است که بین طرفین مبادله می‌شود. حال سؤال اینجاست که دانشجویان به هنگام ارتباط با یکدیگر در راستای فرایند اطلاع‌یابی چگونه این احساسات و عواطف را مبادله می‌کنند. اطلاعات مربوط به این مبحث در جدول ۵ ارائه می‌شود.

جدول ۵. چگونگی به اشتراک‌گذاری احساسات درونی دانشجویان در فضای مجازی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
نوشتاری	نوشتن	"نوشتن و عکس کمتر" "می‌نویسم و زمانی که نتوانم بنویسم از اسکرین‌شات استفاده می‌کنم و عکس هم استفاده می‌کنم."	۳، ۷، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۸
گرافیکی	استیکر	"الآن در چت تعجب می‌کنید استیکر تعجب می‌گذارید و اگر از مطلبی خوش آمد لایک می‌کنید و عکس گل می‌گذارید." "همه چیزهایی که هست می‌توانم بگویم راحت‌ترم و با استیکرهایی که هست می‌توانید بگویید یا بنویسید و یا آهنگی را بفرستید و یا با یک عکس هم‌ذات‌پنداری کنید."	۶، ۱۳، ۱۴، ۱۸
	عکس	"اگر ناراحت باشم عکس ناراحتی می‌گذارم و اگر شاد باشم عکس شادی را می‌گذارم و همه مرا می‌شناسند و شماره‌مان را می‌بینند." "هم از متن، هم از عکس و موسیقی"	۳، ۷، ۱۲
کلامی	شفاهی	"بیشتر احساساتم را دخیل نمی‌کنم همین صحبت معمولی است." "وقتی ناراحتم با حرف زدن می‌گویم."	۹، ۱۱

چنانکہ در جدول ۵ مشاهده می‌شود سه راہبرد در خصوص احساسات و عواطف قابل تشخیص است. در راہبرد اول، دانشجویان از طریق نوشتن سعی می‌کنند حس خود را بہ طرف مقابل ارائه کنند، در راہبرد دوم با صورت گرافیکی یا بہ واسطه استیکر یا عکس، حس خود را بہ دیگران منتقل می‌کنند، و راہبرد سوم کہ کلامی است شخص حس درونی خود را بہ صورت کلامی و شفاهی بہ دیگران ارسال می‌کند. یکی از دیگر مباحث مهم در خصوص ارتباط در فضای مجازی در میان دانشجویان مربوط بہ تأثیر محیط بر افزایش تمایل بہ انجام کارهای مشارکتی است. اطلاعات مندرج در جدول ۶ مؤلفہ‌های این مبحث را نشان می‌دهد.

جدول ۶. تأثیر فضای مجازی بر افزایش میزان تمایل دانشجویان بہ کارهای مشارکتی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
تمایل بہ کار مشارکتی بہ واسطه فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی	کارهای آموزشی و کلاسی	"بیشتر در حدی کہ بتوانیم مشکلات کلاسمان و مشکلاتی کہ درباره درس را داریم در این حد، نہ بیشتر رفع کنیم." "بلہ بیشتر شدہ است بہ جای اینکه کنار ہم بنشینیم وقتمان تلف شود و از کارهای دیگرمان مانیم و در خانہ مشارکتی تحقیق کنیم و اشکالمان را رفع می‌کنیم و تقسیم وظایف می‌کنیم."	۴، ۶
تمایل درونی بہ کارهای مشارکتی	علاقہ بہ انجام کارهای مشارکتی	"کارهای مشارکتی را دوست دارم." "بہ شخصیت فرد بستگی دارد من کارهای مشارکتی را در فضای دیجیتالی دوست دارم و امکان دارد شخص دیگری دوست نداشته باشد." "بعضی وقت‌ها بلہ، بعضی کانال‌ها و بعضی گروه‌ها هستم مانند آشپزی. وقتی در آن گروه‌ها عضو می‌شوم علاقہ و انگیزہ‌ام برای انجام کارهای آشپزی خیلی بالاتر می‌شود." "بلہ بہ خاطر اینکه آدم می‌تواند ہمہ کارهایشان را از طریق آنان انجام بدهد باعث ترغیب بیشتر می‌شود."	۲، ۵، ۶، ۷، ۹، ۱۲
تمایل بہ کارهای مشارکتی بہ واسطه فعالیت‌های اجتماعی	دریافت حمایت بیشتر توسط دوستان	"بہتر، احساس می‌کنم دوستت ہم با تو هستند و حمایت بیشتری هستند."	۱۵
	توسعہ مشارکت‌های اجتماعی	"بلہ صدرد شبکه‌های دیجیتالی، شبکه‌ای است کہ در آن افرادی هستند کہ عقیدہ و اخلاق و دغدغہ‌شان با ہم یکی است و از آن طریق می‌توانند مشارکت زیادی داشته باشند و عده‌ای دغدغہ محیط زیستی و اقتصادی و بیکاری دارند کہ مشکل جامعہ است و با تشریک مساعی و مشارکت گروهی می‌شود حل شود."	۱۷
	حل مسئلہ بہ صورت تیمی	"مطلبی را بلد نیستیم کار گروهی و تیمی انجام می‌دهیم و در فضای دیجیتالی از طریق تلگرام و اینستاگرام بہ اشتراک می‌گذاریم و باعث افزایش شدہ است." "بلہ کمی شدہ است وقتی یک مسئلہ‌ای را حل می‌کنم مانند مسئلہ زبان در گروه بیست نفری، حداقل یکی آن را می‌تواند حل کند و لازم نیست اینجا بیایم بگویم و بہ نظر من باعث شدہ است."	۱، ۱۱، ۱۸

چنانکه داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد دانشجویان به چندین دلیل اساسی علاقه‌مند به انجام کارهای مشارکتی در بستر فضای مجازی هستند. نخستین مورد به فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی مربوط می‌شود. به صورتی که امروزه انجام فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی مستلزم انجام فعالیت‌های مشارکتی در بستر فضای مجازی است. از دیگر انگیزه‌های انجام کارهای مشارکتی در فضای مجازی، تمایل درونی اشخاص به انجام کارهای مشترک است که محیط اطلاعاتی جدید باعث به فعلیت رسیدن این تمایلات درونی می‌شود. آخرین انگیزه دانشجویان برای انجام کارهای مشارکتی در فضای اطلاعاتی جدید، فعالیت‌های اجتماعی است که شخص ناگزیر از حضور و فعالیت در آنهاست. به‌عنوان نمونه، شخص اگر به‌دنبال کسب حمایت‌های بیشتر توسط دوستانش است، خواهان افزایش میزان و سهم خود در مشارکت‌های اجتماعی است و بخواهد مسئله‌ای را به‌صورت تیمی حل کند، حتماً باید در بستر فضای مجازی نوین به فعالیت‌های مشترک و مشارکتی مبادرت ورزد. همچنین، یکی از اصلی‌ترین کاربردهای ارتباط، نیل به هدف یا اهداف مشترک گروهی با ماهیتی مشارکتی است. در این راستا، این سؤال مطرح می‌شود که دانشجویان در بستر فضای مجازی چگونه با همدیگر کار مشارکتی انجام می‌دهند.

جدول ۷. نحوه استفاده دانشجویان از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
خلق فضای مشارکتی آموزشی	بحث‌های کلاسی و درسی	”بله در تلگرام با دوستم اگر قرار است در مورد کنفرانسی کار گروهی انجام دهیم مطالب را دریافت می‌کنم و به‌صورت پاورپوینت درست می‌کنم و فردا می‌آورم.“ ”بله در درس روان‌شناسی اجتماعی تحقیقی که انجام دادیم استادمان گفته بود اگر طرحتان خوب باشد می‌توانیم به مقاله تبدیل کنیم و به اشتراک بگذاریم و از همدیگر کمک بگیریم.“	۰۷، ۰۴، ۰۵، ۰۴، ۰۱ ۰۱۱، ۰۱۳، ۰۱۵ ۰۱۶، ۲۱
خلق فضای مشارکتی ادبی (رمان)	نوشتن رمان به‌صورت گروهی	”بیشتر برای رمان نوشتن به‌ویژه نوشتن رمان‌های گروهی و همه کنار هم نیستند و یک بخش از آن را من می‌نویسم و بخش دیگری از آن را یکی دیگر از بچه‌ها می‌نویسد و با هم تبادل اطلاعات می‌کنیم.“	۹
خلق فضای مشارکتی محدود	استفاده حداقل از فضای دیجیتالی برای انجام کارهای مشارکتی	PM ”بله در فضای دیجیتالی هستم بعد در فضای واقعی و بیشتر این‌طوری تأثیرش بیشتر است.“ ”بله می‌شود خودم کم انجام دادم.“	۱۷، ۸

چنانکه در جدول ۷ مشاهده می‌شود بیشترین کاربرد ارتباطات مجازی، سعی در انجام کارهای مشارکتی آموزشی است. البته برخی نیز از این بستر برای تعامل با دوستان خود در جهت نگارش یک اثر ادبی (رمان) استفاده می‌کنند. در برخی موارد نیز دانشجویان با چنین محیطی تعامل ندارد و بیشتر به دنبال انجام کارهای شخصی خود است تا انجام کارهای مشارکتی.

اگر یکی از مسائل مهم و محوری فرایند اطلاع‌یابی را حل مسئله توصیف کنیم باید پاسخگوی این مهم باشیم که دانشجویان با چه مکانیسم‌های ارتباطی مسائل اطلاعاتی خود را به صورت تیمی حل می‌کنند. جدول ۸ اطلاعات بیشتری در این خصوص ارائه می‌کند.

جدول ۸. حل مسئله به صورت گروهی توسط دانشجویان در بستر فضای مجازی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
عدم امکان حل مسئله	انجام ندادن کارهای مشارکتی	"من زیاد از این گروه‌ها استفاده نمی‌کنم برای همین هم پیشنهادها برای کاری مشارکت کنم و زیاد نمی‌خواهم وقت بگذارم و وابسته بشوم." "در فضای واقعی با هم جمع می‌شویم و درباره پژوهش‌مان راه‌حلی می‌اندیشیم."	۱۶، ۱۴، ۸، ۷، ۳
	مواجهه نشدن در موقعیت کارهای مشارکتی	"تا حالا پیشنهادها است چون مجبور نشدم کار مشارکتی داشته باشم." "پیشنهادها است ولی می‌توانید مسائل مورد نیاز خود را در گروه اعلام کنید."	۲۱، ۲۰، ۱۵، ۱۰
حل مسئله بر مبنای ظرفیت‌های فضای مشارکتی	حل مسئله مبتنی بر پرسش و پاسخ	"سؤال می‌پرسیم آنهایی که بلدند جواب می‌دهند و در صورت ندانستن سایت و کتاب معرفی می‌کنند." "اطلاعات را به طرف مقابل می‌فرستیم آن هم آنلاین باشد بلافاصله جواب می‌دهد."	۱۱، ۹
	حل مسئله بر اساس دیدگاه‌های دریافتی	"در کلاس مسئله و مشکلی هست گروه مطرح می‌کنیم کلاً همه یک نظر می‌دهند حل می‌شود و جمع‌بندی و نتیجه‌گیری می‌کنیم." "بین همدیگر مطرح می‌کنیم و تلاش می‌کنیم راه‌حلی پیدا کنیم."	۱۲، ۵، ۴، ۱ ۱۹، ۱۸

داده‌های جدول ۸ نشان می‌دهد که برخی دانشجویان تاکنون چنین تجربه‌ای نداشته‌اند که مسائل اطلاعاتی خود را به صورت تیمی حل کنند. برخی دیگر نیز با پرسش و پاسخ یا دیدگاه‌های دریافتی در گروه برای حل مسئله گام برمی‌دارند. یکی از آخرین مباحثی که در ارتباطات انسانی در هر بستری و با هر هدفی رخ می‌دهد نحوه برخورد اشخاص با یکدیگر در هنگام رویارویی با دیدگاه‌های متنوع آنهاست. جدول ۹ مقوله‌های مربوط به این موضوع در بستر فضای مجازی و با هدف اطلاع‌یابی را نشان می‌دهد.

جدول ۹. نحوه برخورد دانشجویان با دیدگاه‌های متنوع در فضای مجازی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
تسلیم	تسلیم به نظر اکثریت	"نظری را که عاقلانه‌تر است قبول کنم و به نظر اکثریت توجه کنم و اگر اکثریت آن موضوع را قبول کنند من هم قبول می‌کنم." "من زیاد دنبال نظرات افراد مختلف نیستم می‌خوانم ولی زیاد نظر نمی‌دهم و قبل از استفاده کتاب، خیلی انتقادها را می‌خوانم تا افراد چه چیزی گفتند و بستگی دارد بیشتر کسانی که گفتند مثلاً ده نفر گفتند خوب، دو نفر گفتند بد و هرکدام را که با عقل و منطق و جهان‌بینی‌ام جور دربیاید آن را قبول می‌کنم."	۱۷، ۱۲، ۱
	برخورد انفعالی	"برخورد با آن خیلی خنثی است به نظر من هرکسی عقیده خودش را دارد کسی نیستم در مورد عقایدشان با آنها بحث کنم."	۳
نپذیرفتن	نپذیرفتن نظرات دیگران به صورت محترمانه	"اعتماد نمی‌کنم اعتماد کردن در فضای دیجیتالی خیلی سخت است ولی تمایلم نظراتشان را بشنوم و تأیید کنم و اگر مخالف بودم به آنها بگویم." "اعتماد که نه، موضوعی بحث بوده که به چالش کشیده است و آدم می‌رود نظرات را می‌خواند و با افکار دیگران آشنا می‌شوند (در حد آشنایی با افکار دیگران)."	۱۹، ۱۸، ۶
	عدم اعتماد اولیه	"انتقاد می‌گیرم اول باید نقد کنیم صحیح است یا غلط و بعد اعتماد کنیم."	۳

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
	برخورد استدلالی	"هم اعتماد و هم انتقاد هست و همه چیز در حد معمولی است و اعتماد بیش از حد موجب ضرر می‌شود و انتقاد بیش از حد موجب زده شدن می‌شود." "هرکسی دیدگاه و علایق شخصی خود را دارد مثلاً موضوعی که واقعاً مورد بحث باشد دلیل منطقی می‌خواهم و اگر آن نتوانستند جواب بدهند کار توجیهی که دارم با دلیل منطقی می‌گویم که طرف مقابل بپذیرد."	۱۵، ۸، ۴
پذیرش منطقی	بررسی مجدد براساس نظریات دریافتی	"اطلاعاتی که مهم است از اینترنت جستجو می‌کنم تا دلیل قانع‌کننده‌ای پیدا کنم." "باید از منابع بیشتری استفاده کرد و نکته اشتراکشان را فهمید و توی یک چیزهایی که همه‌شان مشترک‌اند باید به آن اعتماد کرد."	۱۴، ۱۳
	پذیرش نظرات سودمند	"اطلاعاتی که مهم است از اینترنت جستجو می‌کنم تا دلیل قانع‌کننده‌ای پیدا کنم." "باید از منابع بیشتری استفاده کرد و نکته اشتراکشان را فهمید و توی یک چیزهایی که همه‌شان مشترک‌اند باید به آن اعتماد کرد."	۱۶، ۹
بهره‌گیری از خرد جمعی		"به نظر من خوب است باعث می‌شود درباره نظرات مخالف و موافق فکر کنم ببینیم واقعاً کدام بهتر است." "گروه کلاس خودمان هم فعلاً نیستیم و در آنجا بالاخره یکی می‌گوید کلاس‌ها برویم یا نرویم و هرکسی نظر خودشان را می‌گویند و در آخر تصمیم می‌گیرند."	۱۰، ۵

نوع واکنش دانشجویان را هنگام مواجهه با نظرات متنوع افرادی که با آنها در راستای فرایند اطلاع‌یابی در ارتباط هستند می‌توان در سه مقوله دسته‌بندی کرد. در مقوله اول دانشجویان تسلیم محض نظرات دیگران هستند. انفعال خود شخص و همچنین سعی بر پذیرش نظرات اکثریت یکی از دلایل دانشجویان برای تسلیم محض در خصوص نظرات متنوع دیگران است. برخی دیگر از دانشجویان نظرات متنوع دیگران را نمی‌پذیرند. علت اصلی این نپذیرفتن، بی‌اعتمادی اولیه میان اشخاصی است که با همدیگر در ارتباط هستند. البته این نوع دانشجویان برخورد احترام‌آمیز با دیگران را مد نظر خود قرار داده‌اند. در نهایت، برخی دانشجویان نیز دیدگاه‌های متنوع شخصی را که با آنها در ارتباط هستند با منطق شخصی خود می‌سنجند و ارزیابی می‌کنند. این گروه از دانشجویان در پذیرش خود استدلالی بودن، بررسی‌های موشکافانه شخصی، پذیرش بی‌چون و چرای نظرات سودمند، و بهره‌گیری از خرد جمعی را سرلوحه کار خود قرار داده‌اند.

نتیجه‌گیری

در این پژوهش، مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی با تأکید بر فضای مجازی در میان دانشجویان جدیدالورود برپایه نظریه تغییر بنیادین در سانسگ بررسی شد. پس از سه مرحله کدگذاری باز، محوری، و انتخابی ۹ طبقه مفهومی مرتبط به مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در بستر فضای مجازی شناسایی شد. این طبقات مفهومی عبارت بودند از: ظرفیت و ویژگی‌های فضای مجازی در راستای برقراری ارتباط (شرایط زمینه‌ای)؛ شبکه ارتباطی دانشجویان به‌هنگام اطلاع‌یابی در فضای مجازی (شرایط علی)؛ نحوه به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی در فضای مجازی، چگونگی به‌اشتراک‌گذاری احساسات درونی در فضای مجازی، نحوه استفاده از فضای مجازی در انجام کارهای مشارکتی (راهبردها)؛ تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد دانشجویان، تأثیر فضای مجازی بر میزان تمایل به انجام کارهای مشارکتی، و نحوه مواجهه با دیدگاه‌های متنوع، و تأثیر فضای مجازی بر حل مسئله به‌صورت تیمی در فضای مجازی (پیامدها). در جدول ۱۰ هر کدام از مقوله‌ها براساس شرایط علی، زمینه‌ای، راهبردها و پیامدها ارائه و معرفی شده‌اند.

جدول ۱۰. مقوله‌های مهم در بررسی بعد ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در بستر فضای مجازی

شرایط علی	شرایط زمینه‌ای	مقوله اصلی	راهبردها	پیامدها
			نحوه به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی	تأثیر فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی بر میزان اعتماد - کاهش اعتماد - اعتماد منطقی
شبکه ارتباطی دانشجویان - شبکه اجتماعی معمولی - شبکه اجتماعی معمولی و مجازی	ویژگی‌های ذاتی فضای مجازی - تسهیلات ارتباطی - تسهیلات اطلاعاتی - هزینه سودمندی	مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی	نحوه اشتراک‌گذاری احساسات درونی - نوشتاری - گرافیکی - کلامی	تأثیر فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی بر میزان تمایل دانشجویان به انجام کارهای مشارکتی - تمایل به کار مشارکتی به‌واسطه فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی - تمایل درونی به انجام کارهای مشارکتی - تمایل به کارهای مشارکتی به‌واسطه فعالیت‌های اجتماعی
			نحوه بهره‌گیری از فضای مجازی در جهت انجام کارهای مشارکتی - خلق فضای مشارکتی آموزشی - خلق فضای مشارکتی ادبی - خلق فضای مشارکتی محدود	حل مسئله طور تیمی در بستر فضای مجازی - عدم امکان حل مسئله - حل مسئله براساس ظرفیت‌های فضای مشارکتی
			نحوه برخورد دانشجویان با دیدگاه‌های متنوع - تسلیم - نپذیرفتن - پذیرش منطقی	

یافته‌های این پژوهش نشان داد که نحوه برقراری ارتباط با دیگران در میان دانشجویان براساس شبکه اجتماعی معمولی به صورت آشنایی قبلی با افراد در دنیای واقعی و شبکه اجتماعی و معمولی به صورت آشنایی با افراد در دنیای واقعی و مجازی است. توضیح بیشتر اینکه دانشجویان قبل از برقراری ارتباط با یکدیگر آشنایی قبلی دارند، شکل جدیدی از ارتباط برقرار می‌کند و اطلاعات شخصی خود را به صورت محدود به دوستان و اقوام و ... و به صورت نامحدود در اختیار هرکسی که به اطلاعات نیاز داشته باشد، قرار می‌دهند.

همچنین، اشتراک‌گذاری احساسات درونی از طریق گفتگوی برخط (چت) به صورت نوشتاری و گرافیکی است. یکی از کارکردهای اصلی اینترنت، برقراری ارتباط اجتماعی با دیگران است. شاید عیب اصلی ارتباط‌های اینترنتی آن است که ارتباط در فضای مجازی، اساساً بر متن استوار است و از نشانه‌های بصری و شنیداری در تعامل‌های رودررو بی‌بهره است.

از دیدگاه دانشجویان، ویژگی‌های فضای مجازی سبب می‌شود که از این فضا برای ارتباط با دیگران استفاده کنند. این ویژگی‌ها شامل: سهولت ارتباط، تسهیل‌گر ارتباطات از راه دور، سرعت و دسترسی آگاهی از اخبار روز، تنوع و تازگی، سهولت ارتباطات هم‌زمان، آشنایی با ملل و اقوام مختلف، آزادی عمل، گستردگی و هزینه کم. در خصوص تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد مشخص شد که ارتباطات مجازی می‌تواند سبب کاهش اعتماد (عدم اعتماد، عدم اعتماد اولیه، کاهش اعتماد بعد از آشنایی، عدم اعتماد کامل به همه افراد) یا اعتماد منطقی (اعتماد به دوستان صمیمی و آشنایان) به افرادی شود که با آنها در ارتباط هستیم.

استفاده از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی براساس خلق فضای مشارکتی آموزشی، ادبی، و محدود است. نتایج پژوهش حاضر مبنی بر علاقه به انجام کارهای مشارکتی با یافته‌های درس‌انگ، گروسز و هولت (۲۰۰۷) همخوانی دارد مبنی بر اینکه کودکان دوست دارند با هم کار کنند و اطلاعاتشان را به اشتراک بگذارند. حل مسئله به صورت تیمی در بستر فضای مجازی مبنی بر دو مقوله عدم امکان حل مسئله، و حل مسئله بر مبنای ظرفیت‌های فضای مشارکتی است.

نحوه برخورد با دیدگاه‌های متنوع براساس تسلیم (به صورت تسلیم به نظر اکثریت)، برخورد انفعالی و نپذیرفتن نظرات دیگران به صورت محترمانه و عدم اعتماد اولیه و پذیرش منطقی مبتنی بر برخورد استدلالی، بررسی مجدد براساس نظریات دریافتی، پذیرش نظریات سودمند و بهره‌گیری از خرد جمعی است.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که دانشجویان علاقه‌مندی خاصی به ظرفیت‌های فضای مجازی برای برقرار ارتباط اثربخش در بستر فرایند اطلاع‌یابی دارند. البته، این علاقه‌مندی بعضاً افراطی موجب بی‌توجهی آنها به فضای اطلاعات شخصی خود، و همچنین مسائل مرتبط با امنیت و حریم خلوت شخص شده است.

همچنین نتایج نشان داد که دانشجویان به استفاده از فضای مشارکتی ایجادشده به مدد فضای مجازی در راستای فرایند اطلاع‌یابی خود علاقه‌مند هستند. با وجود این، از ظرفیت‌هایی که این بستر می‌تواند در تمام حوزه‌های دانشی به‌ویژه تخصصی برای آنها به‌همراه داشته باشد شناخت و آگاهی کامل ندارند. از این‌روست که شاهد استفاده کمتر تخصصی دانشجویان از این فضای مشارکتی هستیم و اوج استفاده آنها از این بستر، انجام کارهای آموزشی و تکالیف درسی است؛ نه مباحث تخصصی و فراتر از آن.

براساس این نتایج، پیشنهاد می‌شود برای استفاده بهتر دانشجویان از فضای مجازی در راستای فرایند اطلاع‌یابی اقدامات زیر در سطح دانشگاه و مؤسسات عالی آموزشی و پژوهشی اعمال شود:

- بسترسازی برای استفاده بهینه دانشجویان از فضای مجازی به‌عنوان یک شبکه ارتباطی اثربخش؛
- فراهم آوردن زمینه‌های آشنایی بیش‌ازپیش دانشجویان به واقعیت‌های فضای مجازی در جهت کاهش آسیب‌ها و افزایش منافع ناشی از آن؛
- برگزاری کارگاه‌هایی برای آشناسازی دانشجویان به نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات و احساسات شخصی در فضای مجازی؛
- بسترسازی برای استفاده دانشجویان از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی آموزشی و پژوهشی
- زمینه‌سازی برای استفاده بهتر دانشجویان از ظرفیت‌های فضای مجازی در راستای حل مسئله به‌شکل گروهی.

مآخذ

- حریری، نجلا (۱۳۸۵). اصول و روش‌های پژوهش کیفی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۸). اطلاعات و ارتباطات: اشتراکات، افتراقات و برهمکنش‌ها. اطلاع‌شناسی، ۲۳، ۲۳-۴۶.

فیشر، کرنای؛ اردلز، ساندا؛ و مکچنی، لین (۱۳۸۷). *نظریه‌های رفتار اطلاعاتی* (فیروزه زارع فراشبندی، غلام حیدری، محسن حاجی زین‌العابدینی، و لیلا مکتبی فرد، مترجمان؛ زاهد بیگدلی، ویراستار). تهران: کتابدار.

محسنیان راد، مهدی (۱۳۷۳). *ارتباط‌شناسی*. تهران: سروش.

مجرب، مریم (۱۳۹۵). رفتار خواندن در فضای دیجیتال: مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌ها. کتاب مهر، ۶ (۱۹-۲۰). بازیابی بهمن ۲۵، ۱۳۹۶، از <http://www.sid.ir/FileServer/> JF/۱۰۰۰۱۹۱۳۹۵۲۰۰۳

نواده، مریم السادات؛ سپهر، فرشته (۱۳۸۸). رفتار اطلاع‌یابی مدیران سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران، کتاب، ۱/۱ (۲)، ۲۴-۲۱۳.

Dresang, E. T. (2005). The information-seeking behavior of youth in the digital environment. *Library Trends*, 54 (2), 178-196.

Dresang, E. T., Gross, M., & Holt, L. E. (2007). New perspectives: an analysis of gender, Net- Generation children, and computers. *Library Trends*, 56 (2), 360-386.

Koh, Kyungwon (2015). "Radical change theory: Framework for empowering digital youth. *Journal of Research on Libraries & Young Adults*, 5 . Retrieved January 15, 2018, from <http://www.yalsa.ala.org/jrlya/2015/01/radical-change-theory-framework-for-empowering-digital-youth/>

Lincoln, V. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic inquiry. In Beverly Hills, CA: Sage. Literature, Technology, and Early Writing Instruction. *Language Arts*, 78 (3), 207-216.

Shen, Li-be (2006). Computer technology and college students reading habits. *Chlanan Annual Bulletin*, 32, 559-572.

استناد به این مقاله:

زوارقی، رسول؛ حمدی پور، افشین؛ مرادی، سمیرا؛ و نعمتی، شهروز (۱۳۹۶). بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی براساس نظریه تغییر بنیادین. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۲۸ (۴)، ۷۴-۵۵.