

بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی براساس نظریه تغییر بنیادین:
نمونه پژوهی ارتباطات دانشجویان جدیدالورود کارشناسی دانشکده
علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز در فضای مجازی

رسول زوارقی^۱

افشین حمدی‌پور^۲

سمیرا مرادی^۳

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۳/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۶/۰۴/۱۲

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی دانشجویان جدیدالورود کارشناسی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز براساس نظریه تغییر بنیادین در فضای مجازی است.

روش‌شناسی: رویکرد کلی این پژوهش کیفی و روش مورد استفاده نظریه زمینه‌ای است. جامعه پژوهش دانشجویان جدیدالورود کارشناسی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز بودند که با روش گلوله برفی فرایند نمونه‌گیری انجام شد و نهایتاً با بهره‌گیری از نظرات ۲۱ نفر از دانشجویان داده‌های مورد نیاز به اشباع رسید. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار مکس کیو.دی.ای. استفاده شد.

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 عبارتند از ظرفیت و ویژگی‌های فضای مجازی در راستای برقراری ارتباط، شبکه ارتباطی دانشجویان به هنگام اطلاع‌یابی در فضای مجازی، تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد دانشجویان، نحوه به اشتراک‌گذاری اطلاعات شخصی در فضای مجازی، چگونگی به اشتراک‌گذاری 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 به صورت تیمی در فضای مجازی، و نحوه مواجهه با دیدگاه‌های متنوع.

نتیجه‌گیری: دانشجویان علاقمند به ظرفیت‌های ارتباطی فضای مجازی در راستای فرایند اطلاع‌یابی هستند. با این وجود با چالش‌ها و مخاطرات آن به صورت کامل آشنایی ندارند.

کلیدواژه‌ها: فرایند اطلاع‌یابی، مقوله ارتباط در اطلاع‌یابی، نظریه تغییر بنیادین، رفتار اطلاع‌یابی دانشجویان

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

امروزه ارتباط و ارتباطات به عنوان یکی از عوامل اساسی در ایجاد ارزش افزوده و توانمندسازی مطرح است. به عنوان نمونه دستاوردهای جهان امروز که از آن به عنوان جامعه اطلاعاتی یا به تعبیری دقیق تر جامعه دانشی مطرح می شود حاصل برهمکنش میان اطلاعات و ارتباطات است (زوارقی، ۱۳۸۸).

ارتباط را می توان به عنوان 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 اصلی ترین لوازم ارتباط دو عنصر اعتماد و مشارکت هستند و بدون وجود این دو عنصر ارتباط^۱، به حمل و نقل^۲ تبدیل می شود (به نقل از محسنیان راد، ۱۳۷۳). بنابراین در کل می توان گفت که ارتباط یکی از مهمترین عوامل ایجاد کننده ارزش افزوده، افزایش غنا، گسترش و نهایتاً به فعل رسانیدن ظرفیت بالقوه اطلاعات است (زوارقی، ۱۳۸۸). از این رو ارتباط نقش تعیین کننده ای نیز در فرایند اطلاع یابی ایفا می کند. منظور از رفتار اطلاع یابی در حالت کلی، همان انگیزه ها و اهداف جستجوی اطلاعات، ماهیت و نوع اطلاعات مورد جستجو، شیوه ها 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، ۲۱۶).

از سوی دیگر گسترش فناوری های مختلف به ویژه ظهور شبکه های مجازی نه تنها زندگی روزمره، بلکه رفتار اطلاع یابی افراد از جمله شیوه جستجو، ذخیره و استفاده از اطلاعات را به ویژه از نقطه نظر ارتباط تحت تأثیر قرار داده است. از این روست که در جهان امروز افراد بسیاری از فاصله های بسیار دور در فضای دیجیتالی با همدیگر ارتباط برقرار می کنند و یکی از مزایای اصلی اینترنت، برقراری ارتباط اجتماعی با دیگران است (سادات قریشی، ۱۳۹۳). برخی از شبکه های مجازی با تسهیل ایجاد ارتباط، امکان اشتراک گذاری اطلاعات سریع را برای کاربران فراهم می کنند و در مقایسه با ارتباط سنتی که در یک مکان و زمان مشخص و به صورت حضوری باید صورت می گرفت، ارتباطات در فضای دیجیتالی با ویژگی منحصر به فرد خویش از جمله ارتباط تصویری، صوتی و هزینه پایین آن، باعث شده که کاربران بیشتر به سوی شبکه های مجازی سوق یابند. بر این اساس امروزه، دانشجویان بیشتر از طریق ارسال، ایمیل، عکس های فوری و تبادل اطلاعات در قالب گپ های کوتاه با همدیگر ارتباط برقرار می کنند و از آن لذت می برند. چنین رویکرد ارتباطی باعث آن شده که دانشجویان زمان بیشتری را صرف برقراری ارتباط با یکدیگر در محیط دیجیتالی فرایبندی، و غیرخطی کنند (شن^۳، ۲۰۰۶).

1. Communication

2. Transportation

3. Shen

بررسی‌ها نشانگر آن است که علی‌رغم جایگاه انکارناپذیر ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی، نظریه‌های اندکی در این خصوص ارائه شده است. یکی از خاص‌ترین نظریه‌های مطرح شده در این زمینه جهت تبیین چگونگی رویایی جوانان و نوجوانان (که به تازگی وارد فضای ارتباطی گسترده مجازی و الکترونیکی شده اند) با فضای اطلاعاتی جدید، نظریه تغییر بنیادین می‌باشد که توسط الیزا درسانگ^۱ در سال ۱۹۹۰ ارائه شده است. نتایج پژوهش‌های وی که در قالب این نظریه تجلی دارد، نشان داده که ارتباط در کنار سایر عواملی چون تعامل و دسترسی در فضاهای اطلاعاتی جدید مجازی با تغییراتی بنیادین روبرو می‌شود. به نظر وی هر چه دانشجویان از سواد اطلاعاتی بیشتری بهره‌مند باشند، بهتر می‌توانند با آن روبرو شوند (فیشر، اردلز، و مک‌کچنی^۲ ۱۳۸۷).

همچنین برخلاف اهمیت این عنصر اساسی فرایند اطلاع‌یابی، پژوهش‌های اندکی نیز به صورت عملیاتی در این راستا انجام شده است. در اینجا به برخی از مهمترین پژوهش‌های مرتبط با این بحث اشاره می‌شود. در پژوهشی مجرب (۱۳۹۵) رفتار خواندن در فضای دیجیتال را بررسی کرد، نتایج پژوهش وی 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 آراء و افکار با افراد هم‌گروه (کاربران بالقوه و بالفعل) را فراهم می‌کند و همچنین یافته‌های پژوهش درسانگ، گروسز، و هولت^۳ (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان دسترسی و استفاده کودکان از فناوری بر اساس نظریه تغییر بنیادین نشان داد 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 و نتایج حاصل از پژوهش درسانگ (۲۰۰۵) مشخص نمود که بین رفتار اطلاع‌یابی در محیط سنتی و محیط دیجیتالی و ماهیت اجتماعی اطلاع‌یابی و دسترسی اشتراکاتی وجود دارد و استفاده از فناوری رایانه‌ای یک فعالیت اجتماعی مجزا نیست و تعامل بیشتری را در محیط اجتماعی می‌طلبد.

چنانکه پژوهش‌های مزبور نشان می‌دهند ارتباط یکی از اصلی‌ترین درون‌مایه‌های شبکه‌های اجتماعی است. از این رو بررسی دقیق تغییرات رفتار اطلاع‌یابی تحت تأثیر محیط دیجیتالی از نظر بعد ارتباط نیازمند انجام پژوهش‌های مستقل و جدی می‌باشد. چرا که عدم وجود درک لازم در خصوص ماهیت این خرده نظام از نظام کلان رفتار اطلاع‌یابی می‌تواند چالش‌هایی را در توسعه خدمات اطلاعاتی و کتابخانه‌ای مناسب به همراه داشته باشد. حال آنکه با کشف این تغییرات رفتارها است که می‌توان الگوها و رویکردهای منحصر به فرد و جدید دانشجویان را در فضای دیجیتالی شناسایی کرد. بر این اساس مسئله اساسی پژوهش،

^۱ . Dresang

^۲ . Fisher, Mckechnie, Erdelez

^۳ . Dresang, Gross, Holt

بررسی بعد ارتباط در فرایند اطلاع یابی در میان دانشجویانی است که به تازگی فرصت درک و استفاده از فضای مجازی را به عنوان یک بستر جدید اطلاعاتی به دست آورده اند.

با توجه به آنچه که بیان شد، هدف اصلی پژوهش، بررسی مؤلفه مهم ارتباط در فرایند اطلاع یابی به ویژه در فضای مجازی با تأکید بر دانشجویان جدیدالورود می باشد.

پرسش های پژوهش

پرسش اصلی پژوهش

رفتار اطلاع یابی دانشجویان جدیدالورود دانشگاه تبریز که به تازگی وارد فضای دیجیتالی شده اند، از نظر ارتباط چگونه تغییر یافته است؟

پرسش های فرعی پژوهش

۱. دانشجویان چگونه در فضای مجازی با دیگران ارتباط برقرار می کنند؟
۲. دانشجویان در فضای مجازی بیشتر با چه کسانی مطالب خود را به اشتراک می گذارند؟
۳. دانشجویان در فضای مجازی چگونه احساسات درونی خود را از طریق گپ به اشتراک می گذارند؟
۴. دانشجویان در فضای مجازی چگونه از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی استفاده می کنند؟
۵. کدام ویژگی های اختصاصی فضای مجازی باعث برقراری ارتباط دانشجویان با هم نظایر خود شده است؟

روش شناسی پژوهش

برای پاسخ به سؤالات پژوهش و بررسی عمیق تر مسائلی که دانشجویان بر اساس بعد ارتباط نظریه تغییر بنیادین در مواجهه با فضای اطلاعاتی جدید با آن روبرو هستند، از رویکرد کیفی بهره برده شد. همچنین روش مورد نظر برای اجرای این پژوهش کیفی نیز نظریه زمینه ای است. روش گردآوری داده ها از طریق مصاحبه حضوری و از نوع نیمه ساختاریافته می باشد. بررسی ماهیت و ابعاد ارتباط در فرایند اطلاع یابی بر اساس مدل تغییر بنیادین در سانگ انجام شده است.

نمونه گیری در روش های کیفی، هدفمند است. روش نمونه گیری در پژوهش حاضر با توجه به روش آن یعنی نظریه زمینه ای، نمونه گیری نظری می باشد. در کل بر اساس این روش و رویکرد نمونه گیری ۲۱ نمونه از میان دانشجویان جدیدالورود دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی در قالب سه گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، روانشناسی، و علوم تربیتی مورد بررسی قرار گرفتند. علت انتخاب دانشجویان جدیدالورود

کشف میزان و چگونگی تغییر در ابعاد ارتباطی آنها در فرایند اطلاع‌یابی به جهت ورود به محیط جدید اطلاعاتی دانشگاه است که در این خصوص بیشتر از فضای مجازی استفاده می‌کنند. از آنجایی که در این پژوهش از دیدگاه‌های مختلفی برای تحلیل مسئله استفاده شد، نمونه‌گیری هم از افرادی با ویژگی‌های مختلفی انتخاب شد که این تفاوت‌ها به عنوان نمونه، شامل افرادی باشد که کم و بیش از فضای دیجیتالی استفاده می‌کنند. به عبارت دیگر سعی شد امکان دگرگونی‌ها به حداکثر رسانده شود.

ابزار گردآوری داده‌ها، برگه راهنمای مصاحبه و محورهای اساسی برگه راهنمای مصاحبه بر اساس بعد ارتباط نظریه تغییر بنیادین تنظیم شده بود. سؤالات مصاحبه پس از مصاحبه اولیه با دو نفر از افراد جامعه مورد مطالعه، بازبینی و مورد تجدید نظر قرار گرفت. از گفته‌های شرکت‌کنندگان با موافقت آنها، فایل صوتی تهیه شد.

برای سنجش اعتبار و پایایی طبق نظر لینکلن و گوبا^۱ از ملاک‌های اعتبارپذیری و قابلیت اطمینان استفاده شد. جهت اعتبار یافته‌ها، بررسی و تحلیل چند باره داده‌ها و کنترل کدگذاری‌ها توسط اساتید، محقق شد. قابلیت اطمینان نیز جایگزین پایایی در پژوهش کیفی است. بدین معنی به جای اینکه افراد در همان شرایط به نتایج تکراری برسند، به دنبال آن هستند که خواننده قانع شود که با توجه فرآیند 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 ضبط شده، متون نسخه‌برداری شده مصاحبه‌ها، برگه راهنمای مصاحبه، مشخصات مصاحبه شونده‌ها، مقوله‌هایی که پژوهشگر در هنگام تحلیل از داده‌ها استخراج نموده است، نگهداری شده است (حریری، ۱۳۸۵). برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش نظریه زمینه‌ای و نسخه ۱۰ نرم‌افزار مکس کیو.دی.ای.^۲ استفاده شد.

در پژوهش حاضر تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس مراحل زیر انجام شد: بعد از هر مصاحبه محتوای آنها با دقت و خوانا، بازنویسی شد. پس از پیاده کردن مصاحبه‌ها مطالب چندین بار خوانده شد تا درک و فهم کاملی از گفته‌های مصاحبه‌شونده‌ها در جهت هدف پژوهش به عمل آید. روش تحلیل سطر به سطر به عنوان واحد تحلیل برای کدگذاری انتخاب شد، زیرا این روش شاید وقت‌گیرترین شیوه کدگذاری باشد، اما بسیار سودمند است و ما را به تولید سریع مقوله‌ها و پرورش آنها جهت 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 بین کدها را نشان می‌دهد، طبقات جدا و ادغام گردیدند تا نظریه در روند این فرآیند شکل گرفت. سه مرحله کدگذاری که برای شکل‌گیری نظریه به کار رفت، عبارت بودند از: کدگذاری باز، محوری و انتخابی. کدگذاری باز یا اولیه، نخستین مرحله تحلیل داده است که با آن

1. Lincoln & Guba

2. MaxQDA

داده‌های عظیم به کوچکترین واحد خود تجزیه شده و مفاهیم، شناسایی و ویژگی‌ها و ابعاد آن‌ها در داده‌ها کشف می‌شود. همچنین در کدگذاری محوری یا سطح مقوله‌بندی امکان مقایسه دائمی بین داده‌ها فراهم می‌شود. کدگذاری انتخابی یا مرحله سوم کدگذاری روندی است که طی آن طبقات به طبقه مرکزی مرتبط می‌شدند و نظریه شکل می‌گیرد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر بر اساس تحلیل مصاحبه‌های عمیق با دانشجویان جدیدالورود (۱۳۹۵) کارشناسی دانشگاه تبریز در سه رشته مختلف علوم تربیتی، گرایش پیش‌دبستانی و تکنولوژی آموزشی، روان‌شناسی، و علم اطلاعات و دانش‌شناسی) ارائه شده‌اند. چنانکه ذکر شد برای تحلیل این مصاحبه‌ها، سؤالات به صورت مضمون درآمده و هر یک از سؤالات در زیر مقوله اصلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. شیوه تجزیه و تحلیل از طریق تحلیل محتوای کیفی (نظریه زمینه‌ای) و در قالب کدگذاری باز، محوری، و انتخابی انجام شده است.

در ارائه یافته‌های پژوهش سعی می‌شود بر اساس روش شناسی در قالبی منظم عمل شود. بدین صورت که ابتدا خود ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی بحث شده و مؤلفه‌های مهم ارتباط و نحوه برقراری ارتباط تشریح می‌شود. سپس در خصوص نحوه به اشتراک گذاری اطلاعات و حس درونی در این فرایند بحث به عمل می‌آید. نقش عامل اعتماد به عنوان مقوله ای مهم و اساسی در فرایند ارتباط عامل دیگری خواهد بود که مورد توجه قرار می‌گیرد. در مرحله بعدی در خصوص کارکردهای ارتباط به ویژه از نظر انجام کارهای مشارکتی، و حل مسئله بحث می‌شود. و نهایتاً تأثیر ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی مورد توجه قرار می‌گیرد. لازم به ذکر است که با توجه به عمومیت یافتن فضای وب و مجازی در فرایندهای ارتباطی امروزی مباحث ارائه شده بیشتر در قالب فضای مجازی هستند.

اولین مبحثی که در فرایند ارتباط مطرح می‌شود مربوط به نوع رسانه بکار رفته برای برقراری ارتباط است. با توجه به اینکه پژوهش حاضر بیشتر بر فضای مجازی متمرکز است این سؤال مطرح می‌شود که چه ظرفیتها و ویژگی‌هایی در فضای مجازی است 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 هم گروه‌ها سلام می‌دهد و احوالپرسی می‌کند و شما هم با پست به سلام و احوالپرسی آنان واکنش نشان می‌دهید مثلاً می‌گوید ناراحت هستیم و درد دل می‌کنید چرا؟ عزیزم چه شده؟»	۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۵
تسهیلات ارتباطی	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 اختیارتان 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	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 نگه می‌دارد».	۳، ۸، ۱۶، ۱۷، ۱۸
دسترسی آسان	دسترسی آسان	«افراد خیلی راحت‌تر به آن دسترسی دارند به همین خاطر استفاده از آن نسبت به گذشته بیشتر شده است». «همیشه در دسترس‌مان است می‌توانیم استفاده کنیم».	۲، ۵، ۱۶
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 ببینید».	۴، ۷
تسهیلات اطلاعاتی	تنوع و تازگی	«خیلی متنوع است و هر سری که آپدیت می‌شود و فضای مختلفی به وجود می‌آید».	۱۲
تسهیلات اطلاعاتی	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)»	۴، ۱۲
تسهیلات اطلاعاتی	آشنایی با ملل و اقوام مختلف	«آشنایی با ملل و اقوام مختلف جذابیت دارد چون نمی‌توانم به آسیا و افریقا و امریکا بروم و می‌توانم از طریق این شبکه‌ها با افراد جدید و آداب و رسوم آنان آشنا شوم».	۱۷
تسهیلات اطلاعاتی	آزادی عمل	«آزادی عمل که هست خیلی لذت‌بخش است می‌خواهم می‌آیم او 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 هر کسی می‌تواند اخبار و اطلاعات را به اشتراک بگذارد».	۶، ۱۷
تسهیلات اطلاعاتی	گسترده‌گی	«دنیایی وسیع است چون تمام دنیا می‌تواند درون آن باشد». «الان فضای دیجیتالی دنیا را خیلی محدود کرده است ولی خودش خیلی گسترده است».	۲، ۱۷
تسهیلات اطلاعاتی	هزینه کم	«هزینه‌اش بهتر از موارد دیگر است یعنی کم هزینه است». «همچنین رایگان بودن آن در این زمان است».	۵، ۱۸

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می‌شود عوامل اطلاعاتی چون 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. به زعم 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 هزینه‌سودمندی آن است که به هیچ وجه قابل مقایسه با سایر رسانه‌های ارتباطی نیست.

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

جدول ۲: شبکه ارتباطی دانشجویان به هنگام 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 به جز کسانی که می‌شناسم و در فضای واقعی با آنها دوست هستم.» «از طریق چت، تلگرام و اینستاگرام به اعضای خانواده و فامیلان هستم.»	۱، ۲، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۱۸
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.»	۳، ۴، ۵، ۱۵، ۱۷
	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 همه جا نوبی سایت باشد چه وبلاگ و چه فیس‌بوک معمولی آشنا می‌شویم و بالاخره به گونه‌ای آشنا می‌شویم و آشنایی قبلی نداشتیم و از طریق فضای مجازی آشنا شدیم.»	۶، ۷، ۹

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می‌شود دانشجویان برای تکمیل فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی یا در قالب شبکه اجتماعی معمولی (شامل برقراری ارتباط با اشخاصی که در جهان فیزیکی با آنها در تعامل هستند) و شبکه‌های اجتماعی معمولی و مجازی (شامل برقراری ارتباط مجازی با اشخاصی که در جهان فیزیکی با آنها در تعامل هستند و برقراری ارتباط صرفاً با اشخاصی که در فضای مجازی با آنها روبرو شده‌اند) با یکدیگر در تعامل هستند.

چنانکه در مقدمه اشاره شد 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 قالب جدول ۳ ارائه می‌شود.

۱. Communication
۲. Transformation

جدول ۳: تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
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 رودرو باشد»	۱، ۲، ۳، ۴، ۷، ۹، ۱۴
عدم اعتماد اولیه	عدم اعتماد	«نه به هیچ کس اعتماد نمی‌کنم تا نشناسم زود اعتماد نمی‌کنم و به آنهایی که می‌شناسم اعتماد می‌کنم»	۱۶، ۱۷
کاهش اعتماد بعد از آشنایی	اعتماد	«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 به دوستان صمیمی	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	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 داد 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 در بار اول تعامل، اعتماد لازم را ندارند و در نهایت بعضی‌ها نیز هستند که هیچ زمانی به همه افراد اعتماد کامل ندارند. در رویکرد دوم نیز که از آن تحت عنوان اعتماد منطقی یاد شده است یا دانشجویان صرفاً به دوستان صمیمی و یا آشنایان خود اعتماد می‌کنند.

یکی از ابعاد اساسی ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در هر فضای اطلاعاتی به ویژه محیط دیجیتال به نحوه اشتراک گذاری اطلاعات در فضای مجازی مربوط است که هم مستلزم اعتماد است و هم اینکه برای طرف مقابل نیز اعتمادساز است. در جدول ۴ انواع رویه‌های مرسوم در بین دانشجویان از این نظر ارائه می‌شود.

جدول ۴: نحوه به اشتراک گذاری اطلاعات شخصی دانشجویان در محیط دیجیتال

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
اشتراک گذاری 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»	۴، ۶، ۷، ۸، 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 اشتراک گذاری نمی‌کنم.»	۴، ۶، ۷، ۸، ۱۲، ۱۵، ۱۹، ۲۱
	هم‌کلاسی‌ها	«در دانشگاه هم گروه‌های هم‌کلاسی» «هم‌کلاسی‌هایم»	۶، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۵، ۱۶
	هم‌سالان	«در دانشگاه هم گروه‌های هم‌کلاسی و هم مدرسه‌ای اکثراً همسن و سال من هستند.» «همسن و سال، دوستان صمیمی و هم‌کلاسی‌هایم هستند.»	۱، ۶، ۷، ۱۴، ۱۶، ۱۹
	اقوام	«با دوستانم و فامیل‌هایمان» «آشنایان، سن فرقی نمی‌کند.»	۳، ۷، ۱۲، ۲۰
	هم‌جنسان	«با همین دوستان و گروه‌های هم‌کلاسی، دوستان سابق مدرسه، اعضای خانواده بودند ولی بیشتر با دوستان و هم‌جنسان»	۱۴، ۱۵، ۱۹
	اساتید	«تو تلگرام کانال هست برای رشته خودم هست و مطالبی را درباره رشته خودمان به اشتراک می‌گذاریم و اساتید و دانشجویان هستند.»	۱۱، ۱۲
اشتراک گذاری اطلاعات به صورت نامحدود	اشتراک گذاری اطلاعات خود به عموم کاربران	«فرقی ندارد هر کسی 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.»	۴، ۷، ۹، ۱۷

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود در خصوص نحوه اشتراک گذاری اطلاعات شخصی دو رویکرد عمده وجود دارد. دسته قابل توجهی از دانشجویان اطلاعات شخصی خود را صرفاً در اختیار گروه‌های محدودی چون دوستان، هم کلاسی‌ها، همسالان، اقوام، هم جنسان، و اساتید خود قرار می‌دهند. با این وجود عده‌ای از دانشجویان نیز وجود دارند که در این خصوص بی تفاوت عمل می‌کنند و 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 سوال 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 قالب جدول ۵ ارائه می‌شود.

جدول ۵: چگونگی به اشتراک گذاری 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	«الان در چت تعجب می‌کنید استیکر تعجب می‌گذارید و اگر از مطلبی خوشش 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 هم ذات پنداری 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

چنانکه در جدول ۵ مشاهده می‌شود سه راهبرد در خصوص احساسات و عواطف قابل تشخیص است. در راهبرد اول دانشجویان از طریق نوشتن سعی می‌کنند حس خود را به طرف مقابل ارائه کنند. در راهبرد دوم دانشجویان با صورت گرافیکی یا به واسطه استیکر و یا عکس حس خود را به دیگران منتقل می‌کنند. راهبرد سوم نیز راهبردی کلامی است. به این صورت که شخص حس درونی خود را به صورت کلامی و شفاهی به دیگران ارسال می‌کند.

یکی از دیگر مباحث مهم در خصوص ارتباط در فضای مجازی در بین دانشجویان مربوط به تأثیر محیط بر افزایش تمایل به انجام کارهای مشارکتی است. اطلاعات مندرج در جدول ۶ نشانگر مؤلفه‌های این مبحث مهم است.

جدول ۶: تأثیر فضای مجازی بر افزایش میزان تمایل دانشجویان به کارهای مشارکتی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
تمایل به کار مشارکتی به واسطه فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی	کارهای آموزشی و کلاسی	«بیشتر در حدی که بتوانیم مشکلات کلاس‌مان و مشکلاتی که درباره درس را داریم در این حد، نه بیشتر رفع کنیم.» «بله بیشتر شده است به جای اینکه کنار هم بنشینیم وقتمان تلف شود و از کارهای دیگرمان بمانیم و در خانه مشارکتی تحقیق کنیم و اشکالمان را رفع می‌کنیم و تقسیم وظایف می‌کنیم.»	۶، ۴
تمایل درونی به کارهای مشارکتی	علاقه به انجام کارهای مشارکتی	«کارهای مشارکتی را دوست دارم.» «به شخصیت فرد بستگی دارد من کارهای مشارکتی را در فضای دیجیتالی دوست دارم و امکان دارد شخص دیگری دوست نداشته باشد.» «بعضی وقتها بله، بعضی کانال‌ها و بعضی گروه‌ها هستم مانند آشپزی. وقتی در آن گروه‌ها عضو می‌شوم علاقه و انگیزه‌ام برای انجام کارهای آشپزی خیلی بالاتر می‌شود.» «بله به خاطر اینکه آدم می‌تواند همه کارهایشان را از طریق آنان انجام بدهد باعث ترغیب بیشتر می‌شود.»	۹، ۷، ۶، ۵، ۲، ۱۲
تمایل به کارهای مشارکتی به واسطه فعالیت‌های اجتماعی	دریافت حمایت بیشتر توسط دوستان	«بهبتر، احساس می‌کنم دوستم هم با تو هستند و حمایت بیشتری هستند.»	۱۵
	توسعه مشارکت‌های اجتماعی	«بله صددرصد شبکه‌های دیجیتالی، شبکه‌ای است که در آن افرادی هستند که عقیده و اخلاق و دغدغه‌شان با هم یکی است و از آن طریق می‌توانند مشارکت زیادی داشته باشند و عده‌ای دغدغه محیط زیستی و اقتصادی و بیکاری دارند که مشکل جامعه است و با تشریح مساعی و مشارکت گروهی می‌شود حل شود.»	۱۷
	حل مسأله به صورت تیمی	«مطلبی را بلد نیستیم کار گروهی و تیمی انجام می‌دهیم و در فضای دیجیتالی از طریق تلگرام و اینستاگرام به اشتراک می‌گذاریم و باعث افزایش شده است.» «بله کمی شده است وقتی یک مسأله‌ای را حل می‌کنم مانند مسأله زبان در گروه بیست نفری، حداقل یکی آن را می‌تواند حل کند و لازم نیست اینجا بیایم بگویم و به نظر من باعث شده است.»	۱۸، ۱۱، ۱

چنانکه داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد دانشجویان به چندین دلیل اساسی علاقمند به انجام کارهای مشارکتی در بستر فضای مجازی هستند. اولین مورد به فعالیتهای آموزشی و پژوهشی مربوط است. به صورتی که امروزه لازمه 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 شده است. آخرین انگیزه دانشجویان برای انجام کارهای مشارکتی در فضای اطلاعاتی جدید فعالیتهای اجتماعی است که شخص ناگزیر از حضور و فعالیت در آنهاست. به عنوان نمونه شخص اگر به دنبال کسب حمایت‌های بیشتر توسط دوستانش است، خواهان افزایش میزان و سهم خود در مشارکتهای اجتماعی است و بخواهد مسئله‌ای را به صورت تیمی حل کند حتماً باید در بستر فضای مجازی نوین به فعالیتهای مشترک و مشارکتی مبادرت ورزد. همچنین چنانکه ذکر شد یکی از اصلی‌ترین برآیندها و کاربردهای ارتباط نیل به هدف یا اهداف مشترک گروهی با ماهیتی مشارکتی است. در این راستا این سوال 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 به صورت 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.»	۱، ۴، ۵، ۶، ۷، ۱۱، ۲۱، ۱۳، ۱۶، ۱۵
خلق فضای مشارکتی ادبی (رمان)	نوشتن رمان به صورت 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	«بله در فضای دیجیتالی هستم بعد در فضای واقعی و بیشتر اینطوری تأثیرش PM بیشتر است.» «بله می‌شود خودم کم انجام دادم.»	۸، ۱۷

چنانکه در جدول ۷ مشاهده می‌شود بیشترین ماهیت ارتباطات مجازی، سعی در انجام کارهای مشارکتی آموزشی است. البته برخی موارد نیز وجود دارند که از این بستر برای تعامل با دوستان خود در جهت نگارش یک کار ادبی (رمان) استفاده می‌کنند. البته در برخی موارد دانشجو خود تعاملی با چنین محیط و خصیصه‌ای 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 مسأله 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 مسأله به صورت تیمی توسط دانشجویان در بستر فضای مجازی

مقوله‌ها	زیرمقوله‌ها	نقل قول‌ها	شرکت‌کنندگان
عدم امکان حل مسأله	عدم استفاده از انجام کارهای مشارکتی	«من زیاد از این گروه‌ها استفاده نمی‌کنم برای همین هم پیش‌نیامده برای کارهایی مشارکت کنیم و زیاد نمی‌خواهم وقت بگذارم و وابسته بشوم.» «در فضای واقعی با هم جمع می‌شویم و درباره تحقیقان راه‌حلی می‌اندیشیم.»	۳، ۷، ۸، ۱۴، ۱۶
	عدم مواجهه با موقعیت کار مشارکتی	«تا حالا پیش نیامده است چون مجبور نشدم کار مشارکتی داشته باشم.» «پیش‌نیامده است ولی می‌توانید مسائل مورد نیاز خود را گروه اعلام کنید.»	۱۰، ۱۵، ۲۰، ۲۱
حل مسأله بر مبنای ظرفیت‌های فضای مشارکتی	حل مسأله 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.»	۹، ۱۱
	حل مسأله بر اساس دیدگاه‌های دریافتی	«در کلاس مسأله و مشکلی هست گروه مطرح می‌کنیم کلا همه یک نظر می‌دهند حل می‌شود و جمع‌بندی و نتیجه‌گیری می‌کنیم.» «بین همدیگر مطرح می‌کنیم و تلاش می‌کنیم یک راه‌حلی پیدا کنیم.»	۱، ۴، ۵، ۱۲، ۱۸، ۱۹

داده‌ها در جدول ۸ حل مسأله به صورت تیمی توسط دانشجویان را در فضای مجازی نشان می‌دهد. برخی از دانشجویان تاکنون چنین تجربه‌ای نداشته‌اند که مسائل اطلاعاتی خود را به صورت تیمی حل کنند. برخی دیگر نیز با پرسش و پاسخ، و یا دیدگاه‌های دریافتی در تیم در راستای حل مسئله گام بر می‌دارند. یکی از آخرین مباحثی که در ارتباطات انسانی در هر بستری و هر هدفی رخ می‌دهد نحوه برخورد اشخاص با همدیگر در هنگام رویارویی با دیدگاه‌های متنوع آنها می‌باشد. جدول ۹ نشان‌دهنده مقوله‌های مرتبط با این موضوع در بستر فضای مجازی و با هدف اطلاع‌یابی می‌باشد.

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 کند 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 هر کدام را که با عقل و منطق و جهان‌بینی‌ام جور دربیاید آن را قبول می‌کنم.»	۱، ۱۲، ۱۷
	برخورد انفعالی	«برخورد با آن خیلی خنثی است به نظر من هر کسی عقیده خودش را دارد کسی نیستم در مورد	۲

	عقایدشان با آنها بحث کنم».		
۱۹، ۱۸، ۶	«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 می‌خواهد و با افکار دیگران آشنا می‌شوند (در حد آشنایی با افکار دیگران)».	عدم پذیرش نظرات دیگران به صورت محترمانه	عدم پذیرش
۳	«انتقاد می‌گیرم اول باید نقد کنیم صحیح است یا غلط و بعد اعتماد کنیم».	عدم اعتماد اولیه	
۱۵، ۸، ۴	«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». «هر کسی دیدگاه و علائق 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».	برخورد استدلالی	پذیرش منطقی
۱۴، ۱۳	«اطلاعاتی که مهم است از اینترنت جستجو می‌کنم تا دلیل قانع کننده‌ای پیدا کنم». «باید از منابع بیشتری استفاده کرد و نکته اشتراکشان را فهمید و توی یک چیزهایی که همه‌شان مشترکند باید به آن اعتماد کرد».	بررسی مجدد بر نظریات دریافتی	
۱۶، ۹	«اطلاعاتی که مهم است از اینترنت جستجو می‌کنم تا دلیل قانع کننده‌ای پیدا کنم». «باید از منابع بیشتری استفاده کرد و نکته اشتراکشان را فهمید و توی یک چیزهایی که همه‌شان مشترکند باید به آن اعتماد کرد».	پذیرش نظرات سودمند	
۱۰، ۵	«به نظر من خوب است باعث می‌شود درباره نظرات مخالف و موافق فکر کنم ببینم واقعاً کدامش بهتر است». «گروه کلاس خودمان هم فعلاً نیستیم و در آنجا بالاخره یکی می‌گوید کلاس‌ها برویم یا نرویم و هر کسی نظر خودش را می‌گویند و در آخر تصمیم می‌گیرند».	بهره‌گیری از خرد جمعی	

چنانکه در جدول ۹ مشاهده می‌شود نوع واکنش دانشجویان را هنگام مواجهه با نظرات متنوع افرادی که با آنها در راستای فرایند اطلاع‌یابی در ارتباط هستند، می‌توان در سه مقوله دسته بندی نمود. در مقوله اول دانشجویان تسلیم محض نظرات دیگران هستند. انفعال خود شخص و همچنین سعی بر پذیرش نظرات اکثریت از جمله دلایل دانشجویان برای تسلیم محض در خصوص نظرات متنوع دیگران است. برخی دیگر از دانشجویان در کل نظرات متنوع دیگران را پذیرش نمی‌کنند. علل اصلی این عدم پذیرش فقدان اعتماد اولیه بین اشخاصی است که با همدیگر در ارتباط هستند. البته این نوع دانشجویان برخورد احترام‌آمیز با دیگران را مد نظر خود قرار داده اند. نهایتاً برخی دانشجویان نیز دیدگاه‌های متنوع اشخاصی که با آنها در ارتباط هستند را با منطق شخصی خود سنجیده و ارزیابی می‌کنند. این نوع دانشجویان در پذیرش خود استدلالی بودن، بررسی‌های موشکافانه شخصی، پذیرش بی چون و چرای نظرات سودمند، و بهره‌گیری از خرد جمعی را سرلوحه کار خود قرار داده اند.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی بر اساس نظریه تغییر بنیادین با تاکید بر فضای مجازی در میان دانشجویان جدیدالورود با بر اساس ابعاد مورد بررسی در نظریه تغییر بنیادین در سانگ 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 عبارتند از ظرفیت و ویژگی‌های فضای مجازی در راستای برقراری ارتباط (شرایط زمینه‌ای)؛ شبکه ارتباطی دانشجویان به هنگام اطلاع‌یابی در فضای مجازی (شرایط علی)؛ نحوه به اشتراک گذاری اطلاعات شخصی در فضای مجازی، چگونگی به اشتراک گذاری احساسات درونی در فضای مجازی، نحوه استفاده از بستر فضای مجازی در انجام کارهای مشارکتی و (راهبردها)؛ تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد دانشجویان، تأثیر فضای مجازی بر میزان تمایل به انجام کارهای مشارکتی، و نحوه مواجهه به دیدگاه‌های متنوع، و تأثیر فضای مجازی بر حل مسئله به صورت تیمی در فضای مجازی (پیامدها). در جدول زیر هر کدام از مقوله‌ها بر اساس شرایط علی، زمینه‌ای، راهبردها و پیامدها ارائه و معرفی شده اند.

جدول ۱. بررسی مقوله‌های مهم در بررسی بعد ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در بستر فضای مجازی

شرایط علی	شرایط زمینه‌ای	مقوله اصلی	راهبردها	پیامدها
شبکه ارتباطی دانشجویان ۱- شبکه اجتماعی معمولی ۲- شبکه اجتماعی معمولی و مجازی	ویژگی‌های ذاتی فضای مجازی ۱- تسهیلات ارتباطی ۲- تسهیلات اطلاعاتی ۳- هزینه سودمندی	مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی	نحوه به اشتراک گذاری اطلاعات شخصی ۱- محدود ۲- نامحدود	تأثیر فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی بر میزان اعتماد ۱- کاهش اعتماد ۲- اعتماد منطقی
			نحوه اشتراک گذاری احساسات درونی	تأثیر فرایند اطلاع‌یابی در فضای مجازی بر میزان تمایل

<p>دانشجویان به انجام کارهای مشارکتی</p> <p>۱-تمایل به کار مشارکتی به واسطه فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی</p> <p>۲-تمایل درونی به انجام کارهای مشارکتی</p> <p>۳-تمایل به کارهای مشارکتی به واسطه فعالیت‌های اجتماعی</p>	<p>۱-نوشتاری</p> <p>۲-گرافیکی</p> <p>۳-کلامی</p>			
<p>حل مسئله طور تیمی در بستر فضای مجازی</p> <p>۱-عدم امکان حل مسئله</p> <p>۲-حل مسئله بر اساس ظرفیتهای فضای مشارکتی</p>	<p>نحوه بهره گیری از فضای مجازی در جهت انجام کارهای مشارکتی</p> <p>۱-خلق فضای مشارکتی آموزشی</p> <p>۲-خلق فضای مشارکتی ادبی</p> <p>۳-خلق فضای مشارکتی محدود</p> <p>نحوه برخورد دانشجویان با دیدگاه‌های متنوع</p> <p>۱- تسلیم</p> <p>۲-عدم پذیرش</p> <p>۳-پذیرش منطقی</p>			

یافته‌های تفصیلی این پژوهش نشان داد که نحوه برقراری ارتباط با دیگران در میان دانشجویان بر اساس 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 و هم 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 هر کسی که به اطلاعات نیاز داشته باشد، قرار می‌دهند. نتایج این پژوهش با یافته‌های قاضی مغربی (۱۳۹۲) مبنی بر اینکه افراد از یکدیگر شناخت قبلی دارند و بین افراد مثل شبکه‌های اجتماعی معمولی روابط اجتماعی معنادار برقرار است و شبکه‌های اجتماعی مجازی مانند اینترنت امکان دستیابی به شکل جدیدی از ارتباط را برقرار می‌کند و برای برقراری ارتباط با یکدیگر محدودیت و زمانی وجود ندارد، همخوانی دارد.

همچنین اشتراک‌گذاری احساسات درونی از طریق 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 رودرو بی‌بهره است. نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پژوهش سادات قریشی (۱۳۹۳) که دانشجویان از طریق نوشتن و چت احساسات خود را بروز می‌دهند، همخوانی دارد.

از دیدگاه دانشجویان ویژگی‌های فضای مجازی چون تسهیلات ارتباطی نظیر سهولت ارتباط، تسهیلگر ارتباطات از راه دور، سرعت و دسترسی و تسهیلات اطلاعاتی چون آگاهی از اخبار روز، تنوع و تازگی،

سهولت ارتباطات همزمان، آشنایی با ملل و اقوام مختلف، آزادی عمل، گستردگی و همچنین هزینه سودمندی مانند هزینه کم باعث می‌شود که با دیگران ارتباط برقرار کنند.

همچنین در خصوص تأثیر فضای مجازی بر میزان اعتماد مشخص شد که ارتباطات مجازی می‌تواند باعث کاهش اعتماد (عدم اعتماد، عدم اعتماد اولیه، کاهش اعتماد بعد از آشنایی، عدم اعتماد کامل به همه افراد) و 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 بر اساس خلق فضای مشارکتی آموزشی شامل بحث‌های کلاسی و درسی، خلق فضای مشارکتی ادبی به صورت نوشتن رمان به صورت گروهی و خلق فضای مشارکتی محدود با استفاده حداقل از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی می‌باشد. همچنین تأثیر فضای مجازی بر افزایش تمایل به انجام کارهای مشارکتی به واسطه فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی، تمایل درونی به کارهای مشارکتی به دلیل علاقه به انجام کارهای مشارکتی و نیز به واسطه فعالیت‌های اجتماعی مثل دریافت حمایت بیشتر توسط دوستان، توسعه مشارکت‌های اجتماعی و حل مسأله به صورت تیمی است. نتایج پژوهش حاضر مبنی بر علاقه به انجام کارهای مشارکتی با یافته‌های درسنگ، گروسز و هولت (۲۰۰۷) که کودکان دوست دارند با هم کار کنند و اطلاعاتشان را به اشتراک بگذارند، همخوانی دارد. همچنین با یافته‌های سادات قریشی (۱۳۹۳) مبنی بر توسعه مشارکت‌های اجتماعی و تشویق به شرکت در فعالیت‌های واقعی زندگی همخوانی دارد.

حل مسأله به صورت تیمی در بستر فضای مجازی مبنی بر دو مقوله عدم امکان حل مسأله، و حل مسأله بر مبنای ظرفیت‌های فضای مشارکتی می‌باشد.

نحوه برخورد با دیدگاه‌های متنوع که از عناصر ارتباط است، بر اساس تسلیم به صورت تسلیم به نظر اکثریت، برخورد انفعالی و عدم پذیرش مبنی بر عدم پذیرش نظرات دیگران به صورت محترمانه و عدم اعتماد اولیه و نیز به صورت پذیرش منطقی مبتنی بر برخورد استدلالی، بررسی مجدد بر اساس نظریات دریافتی، پذیرش نظریات سودمند و بهره‌گیری از خرد جمعی می‌باشد.

بر اساس این یافته‌های این پژوهش مشخص شد که دانشجویان علاقمندی خاصی بر ظرفیتهای فضای مجازی برای برقرار ارتباط اثربخش در بستر فرایند اطلاع‌یابی دارند. البته این علاقمندی بعضاً افراطی موجب عدم توجه آنها به فضای اطلاعات شخصی خود، و همچنین مسائل مرتبط با امنیت و حریم خلوت شخص شده است. بنابراین پیشنهاد می‌شود در خصوص آشناسازی دانشجویان با ابعاد مخاطره آمیز فضای مجازی کارگاه‌های آموزشی لازم برنامه ریزی شود.

نتایج این پژوهش نشان داد که دانشجویان علاقمند به استفاده از فضای مشارکتی ایجاد شده به مدد فضای مجازی در راستای فرایند اطلاع‌یابی خود هستند. با این وجود از ظرفیتهایی که این بستر می‌تواند در تمام حوزه‌های دانشی به ویژه تخصصی برای آنها به همراه داشته باشد شناخت و آگاهی کامل ندارند. از این

روست که شاهد استفاده کمتر تخصصی دانشجویان از این فضای مشارکتی هستیم و اوج استفاده آنها از این بستر، انجام کارهای آموزشی و تکالیف درسی-کلاسی است نه مباحثی تخصصی و فراتر از آن. بر این اساس پیشنهاد می شود در خصوص استفاده از این ظرفیت فضای مشارکتی برای تعاملات ارتباطی دانشجویان برنامه ریزی های لازم توسط سیستم آموزشی به ویژه اساتید دانشگاه اقدامات لازم صورت گیرد.

بر اساس این نتایج پیشنهاد می شود در جهت استفاده بهتر دانشجویان از فضای مجازی در راستای فرایند اطلاع یابی اقدامات زیر در سطح دانشگاه و سایر دانشگاه ها و مؤسسات عالی آموزشی و پژوهشی اعمال شود:

- بسترسازی برای استفاده بهتر و بهینه تر دانشجویان از فضای مجازی به عنوان یک شبکه ارتباطی اثربخش برای دانشجویان؛
- فراهم آوردن زمینه های آشنایی بیش از پیش دانشجویان به واقعیتهای فضای مجازی در جهت کاهش آسیب ها و افزایش منافع ناشی از آن؛
- برگزاری کارگاه هایی در جهت آشناسازی دانشجویان به چگونگی اشتراک گذاری اطلاعات و احساسات شخصی در فضای مجازی؛
- بسترسازی برای استفاده دانشجویان از فضای مجازی برای انجام کارهای مشارکتی آموزشی و پژوهشی
- زمینه سازی برای استفاده بهتر دانشجویان از ظرفیتهای فضای مجازی در راستای حل مسئله به شیوه های گروهی.

مآخذ

- ابراهیمی، رحمان، علی پور نجمی، سکینه (۱۳۹۲). بررسی کیفی نقش کتابخانه های عمومی در ایجاد و ارتقای اعتماد اجتماعی. پژوهش نامه کتابداری و اطلاع رسانی، ۳(۲)، ۵۱-۷۲.
- استراوس، آنسلم، کرین، جولیت (۱۳۹۰). مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه زمینه ای، مترجم: ابراهیم افشار. تهران: نشر نی.
- حریری، نجلا (۱۳۸۵). اصول و روش های پژوهش کیفی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- زوارقی، رسول (۱۳۸۸). اطلاعات و ارتباطات: اشتراکات، افتراقات و برهمکنش ها. اطلاع شناسی، ۲۳(۲۳)، ۲۳-۴۶.
- سادات قریشی، عاطفه (۱۳۹۳). بخش جامعه شناسه در شرکت رهاورد پژوهش ارتباطات (تهیه کننده)، مجموعه محتوای ارائه شده در همایش بین المللی فضای مجازی پاک، ۵۹-۷۹.
- فیشر، کرن ای، اردلز، ساندا، مک کچنی، لین (۱۳۸۷). نظریه های رفتار اطلاعاتی. ترجمه فیروزه زارع فراشبندی و غلام حیدری، محسن حاجی زین العابدینی و لیلا مکتبی فرد، ویراسته زاهد بیگدلی. تهران: کتابدار.
- قاضی مغربی، سعید (۱۳۹۲). شبکه های اجتماعی و محرمانگی اطلاعات. پژوهشکده فناوری اطلاعات و ارتباطات جهاد دانشگاهی.

محسنیان راد، مهدی (۱۳۷۳). ارتباط شناسی. تهران: سروش.
مجرب، مریم (۱۳۹۵). رفتار خواندن در فضای دیجیتال: مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌ها. کتاب مهر، (۶)، ۱۹-۲۰.
منصوریان، یزدان (۱۳۹۴). روش تحقیق در علم اطلاعات و دانش‌شناسی. سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی.
نواده، مریم السادات، سپهر، فرشته (۱۳۸۸). رفتار اطلاع‌یابی مدیران سازمان فرهنگی - هنری شهرداری تهران، فصلنامه کتاب، ۷۸(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.
- Glaser, B. (1992). Basics of grounded theory analysis. Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Lincoln, V. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. 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.
- Strauss, A. (1987). Qualitative analysis for social scientists. Cambridge, England: Cambridge University Press.

استناد به این مقاله:

زوارقی، رسول؛ حمدی پور، افشین؛ و مرادی، سمیرا (زودآیند). بررسی مقوله ارتباط در فرایند اطلاع‌یابی براساس نظریه تغییر بنیادین: نمونه پژوهی ارتباطات دانشجویان جدیدالورود کارشناسی دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه تبریز در فضای مجازی. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*