سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

حنان حمد صالح السليم (*)

تمهيد:

نعيش اليوم وأكثر من أي وقت مضي ثورة معلومات هائلة في شتي مناحي الحياة العلمية والمعرفية والاقتصادية وحتي السياسية منها والاجتماعية، الأمر الذي جعل تدفق المعلومات عبر شبكة الإنترنت يتسم بالكثافة العالية، ويحاول المستفيد تتبع احتياجاته المعلوماتية في خضم هذا الفيض المعلوماتي الهائل الذي يتزايد يوما بعد يوم بل لحظة بعد لحظة، فما يلبث المستفيد الحصول على معلومة معينة حتي يفاجأ بوجود مثيلاتها وبأشكال متنوعة في موقع آخر على الشبكة العنكبوتية، وإزاء تلك التطورات الضخمة كان لابد من توجيه الاهتمام والعناية بدراسة احتياجات المستفيد المعلوماتية وسلوكه في البحث عن المعلومات باعتباره بيت القصيد لكل الخدمات المعلوماتية، وتعد قواعد البيانات من أبرز مصادر المعلومات لتلبية هذه الاحتياجات مصادر المعلومات الإلكترونية التي اكتسبت شعبية متزايدة في مختلف الأوساط العلمية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها، وذلك نظراً للمزايا الكثيرة التي توفرها سواء لموفري خدمات المعلومات أو المستفيدين، ولقد اهتمت الجامعات وغيرها من المؤسسات العلمية بتوفير وإتاحة هذه المصادر الإلكترونية، خاصة قواعد البيانات وذلك لخدمة التعليم الجامعي بمختلف مستوياته وكذلك خدمة البحث العلمي لفاعلية هذه المصادر في هذا المجال.

لذلك أصبح من المهم الحصول على فهم أفضل لسلوكيات المعلومات لدى الطلاب والباحثين بكلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت المتصلة بقواعد البيانات الإلكترونية واستخداماتهم لتلك القواعد؛ لتوسيع مجال المعرفة في هذا المجال، مما يساعد في تلبية حاجاتهم المعلوماتية وكذلك تنفيذ أفضل الممارسات في سلوكيات البحث عن المعلومات في هذه القواعد الإلكترونية واستخدامها وكذلك في غيرها من مصادر المعلومات.

(*) باحثة ماجستير – قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب – جامعة سوهاج.

هذا البحث من رسالة الماجستير الخاصة بالباحث، وهي بعنوان: سلوكيات البحث عن المعلومات المتصلة بقواعد البيانات بكلية التربية الاساسية فى الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت: دراسة تقييمية. وتحت إشراف: أ.د. محمد فتحى عبدالهادى - كلية الآداب – جامعة القاهرة & د. ناصر أبو زيد الكشكى- كلية الآداب – جامعة سوهاج.

سلوك البحث عن المعلومات:

إن حاجة الفرد إلى المعلومات هي المحرك الأساسي في سلوكه للبحث عن المعلومات التي يريدها. وقد أشار سالم محمد سالم.[١] إلى "أن البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة، وهذه العملية قد تتم في بيئات متباينة، وبواسطة أفراد ينتمون لأوساط متنافرة"، وفي ظل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية أصبح هناك حاجة ماسة لاكتساب مهارات البحث عن المعلومات، والتي تساعد في الوصول إلى المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب، وفي هذا المحور تتطرق الباحثة إلى مفهوم المعلومات وأهميتها ومفهوم سلوك البحث عن المعلومات من خلال استعراض نبذة عن نشأته وتطوره التاريخي والمفاهيم المرتبطة به، ومهارات البحث عن المعلومات، وخصائص سلوك البحث عن المعلومات استعراض بعض النظريات والنماذج التي طورها علماء المكتبات والمعلومات، والعوامل المؤثرة به.

المعلومات مفهومها وأهميتها:

تعد كلمة المعلومات من الكلمات شائعة الاستخدام، فهي تتسم بثراء مفرداتها وتنوع معاني هذه المفردات ضمنها ما يتصل بالبحث والمعرفة والإرشاد والتميز والإدراك واليقين وغيرها من المعاني المتصلة بوظائف العقل البشري، حيث أن المعلومات تعد العنصر الأساسي في مختلف المجالات، والمعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد، فالمعلومات هي بحد ذاتها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه تعطي معني خاص وتركيبة متجانسة من المفاهيم والأفكار، يمكن استفادة الإنسان منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها.[٢]

وتعرف المعلومات أيضا بأنها ما نحصل عليه من معالجة البيانات مما يزيد من مستوي المعرفة لمن يحصل عليها، وهي ذات قيمة في صناعة القرار.[٣]

وقد عرفت المعلومات بأنها عبارة عن مجموعة البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين، أو لاستعمال محدد للأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبحت لها قيمة بعد تحليلها، أو تفسيرها وتجميعها في شكل ذي

---

[١] السالم، سالم محمد (١٩٩١) ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها، عالم الكتب، مج ١٢، ع١٤: ٥٢٧-٥٢٠.

[٢] عامر قنديلجي؛ إيمان فاضل السمارائي. قواعد وشبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،٢٠٠٠، ص.١٩

[٣] ربحي مصطفي عليان؛ إيمان فاضل السمارائي. تسويق المعلومات. ط.٢ عمان: دار الصفاء،٢٠٠٠، ص١٣٥.

معني، والتي يمكن تداولها وتسجلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وفي أي شكل.[١]

وفي تعريف آخر عرفت بأنها مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان. فقد تكون المعلومة عن مكان أو شيء، أو عن الأفراد. والتالي فالمعلومات هي أية معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها.[٢] وقد أشار مارتن martin بأن المعلومات هي بيانات ترتبط ضمنياً بسياق وهدف، أي هي التميز الذي يصنع تمايزاً ويعطي إدراكاً.[٣]

ومن خلال استعراض المفاهيم السابقة يتبين بأن المعلومات هي عبارة عن حقائق وبيانات منظمة تخص موضوع معين تغير من الحالة المعرفية والعلمية للشخص المتلقي، كما تساعده على اتخاذ القرارات وتصور ما يحيط به من مواقف وتفسير ما يحدث له من مظاهر وأحداث.

أهمية المعلومات:

لقد أصبحت المعلومات في هذا العصر بالغة الأهمية في تقدم المجتمعات ورقيها وأهميتها للشعوب فهي تأتي في المرتبة الخامسة في معادلة ضروريات الحياة، فالمعلومات جزء من حياة الإنسان تساعد في اتخاذ القرارات والبحث العلمي المميز وتنير له الطريق في التكيف بشكل إيجابي مع المجتمع الذي يعيش فيه.

إن للمعلومات دورها الذي لا يمكن إنكاره في كل نواحي النشاط، فهي أساسية للبحث العلمي وهي التي تشكل الخليفة الملائمة لاتخاذ القرارات الجيدة، وهي عنصر لا غني عنه في الحياة اليومية لأي فرد، وهي بالإضافة إلى ذلك فهي مورد ضروري للصناعة والتنمية والشؤون الإدارية والاقتصادية والسياسية للإنتاج القومي وهي المادة والطاقة والمعلومات، إلا أن الأخيرة

---

[١] أحمد محمد الشامي؛ سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١، ص١٢٥٥.

[٢] غالب عوض النوايسية. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، ٢٠٠٠، ص١٣٥.

[3] Christopher. Martin؛ Philip Powell .Information System: Management Perspective. London: Mccraw، Hill Book Company،1992.P.10.

أصبحت تتبوأ المكانة الأولي من حيث الأهمية[١]، وعموما يمكن تلخيص أهمية المعلومات في النقاط التالية:

- **المعلومات الضرورية ومطلوبة لتطوير قدرات الفرد والمجتمع ولها دور أساسي في إنجاح أي نشاط ومشروع.**
- **أن المعلومات تعد دعامة أساسية من دعامات البحث العلمي في مختلف الموضوعات والتخصصات.**
- **المعلومات مهمة في إنجاز وظائف الإدارة الحديثة والمعاصرة للمؤسسات كذلك فهي أي المعلومات أساسية ومطلوبة في صنع القرارات على مختلف المستويات.**
- **أن للمعلومات دور مهم في توفير بدائل وأساليب حديثة في جميع القطاعات وعلى مختلف مستويات المسؤولية.**
- **للمعلومات دور مهم في إنجاح خطط التنمية في الوطن.**
- **ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات[٢].**

أهمية البحث عن المعلومات:

تتعاظم أهمية المعلومات يوم بعد يوم، حيث أضحت اقتصاد مربحا وصناعة قائمة لذاتها " ومن ثمة عنصرا استراتيجيا يستعمل كسلاح في التعاملات والعلاقات الداخلية والخارجية، غير أن معظم الدراسات تؤكد على أهمية المعلومات وفاعليتها في اكتساب المعرفة نجاح استخدامها في تعديل سلوك الفردي والجماعي[٣].

لذي يزداد البحث عنها من سنة لأخرى بل من لحظة لأخرى، فنحن من دون المعلومات لا نعرف كيف نستفيد من الموارد الزراعية والصناعية وحتي الغذائية منها، ومصادر الطاقة وغيرها، كما أننا لا نستطيع أن نستفيد من طاقة البشر وما جاءت به أهم الاختراعات البشرية في سبيل تذليل الصعوبات المتعلقة بنواحي العيش في الطبيعة، وتحقيق الرفاهية للمجتمع، وأن تزايد المعلومات ونحوها هو ما زاد من تعلق الباحثين بها وتراكم المعلومات حتما سيزيد من صعوبة تحصيلها لذلك وجب تمحيص وفرز المعلومات والبحث في المعلومات، هو مؤشر هام يساهم في الحفاظ على المعلومات واستمراريتها، خاصة بعد

---

[١] محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات والمعلومات: دراسات المستفيدين في الإعداد المهني والببليوجرافيا والمعلومات. القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ١٩٩٨، ص١٩.

[٢] رمزي أحمد عبد الحي. التعليم العالي الإلكتروني: محدداته ومبرراته ووسائطه. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر،٢٠٠٥، ص.١١٢.

[٣] بطوش كمال. المكتبات الجامعية والبحث العلمي بالجزائر.- مجلة العلوم الإنسانية. قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية،١٩٩٨، ع٩، ص٣

ظهور الوسائل التكنولوجيا الحديثة للإنتاج، تنظيم، تخزين، استرجاع المعلومات فأهمية البحث عن المعلومات لا حدود لها، حيث أننا إذا أردنا الاطلاع على طبيعة المعلومات فإننا سنخلص إلي نتيجة مفادها أن المعلومات هي نتاج للبحث فيها.

مفهوم سلوك البحث عن المعلومات:

إن البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة حيث هناك عدة عوامل تؤثر في العملية وتحفز المستفيد للبحث عن معلومات محددة في مصدر معين، ولقد قام بعض الباحثين بدراسة الدوافع المؤدية للبحث عن المعلومات وإدراجها ضمن دراسات المستفيدين، التي تهدف إلى معرفة احتياجات المستفيدين للمعلومات من خلال ملاحظة سلوكهم في البحث عن مصادر المعلومات، ومن ثم محاولة تطويع نظام المعلومات القائم على الاحتياجات الفعلية والمتوقعة للمستفيدين[١].

وتعددت المفاهيم حول مفهوم البحث عن المعلومات، وذلك بتعدد وجهات نظر الباحثين، وهي:

أشار عبد الوهاب محمد أبا الخيل[٢] نقلاً عن (عليان) إلى تعريف سلوك البحث عن المعلومات بأنه" عملية أو نشاط يتصل بالجانب النفسي لاسترجاع المعلومات، وأن هذه العملية تُعد واحدة من أكثر الجوانب تعقيداً في التفاعل بين المستفيد وبين بيئة المعلومات، ويحاول الباحث في إطار هذه العملية أن يبحث عن شيء قد لا يعرف أين يجده".

وأوضح سالم محمد سالم[٣] بأن سلوك البحث عن المعلومات " قد يتسع ليشمل كل ماله علاقة باسترجاع المعلومات من أي وعاء ومن أي مصدر ومن أي نظام."

وقام حمد إبراهيم العمران[٤] بوضع تعريف لسلوك البحث عن المعلومات " الطريقة التي يتبعها الناس عن البحث عن المعلومات وسبل استخدامها بعد ذلك".

---

[١] سالم محمد سالم. ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها. (سلسلة خدمات المعلومات). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،٢٠٠٩، ص٤٥.

[٢] عبد الوهاب محمد أبا الخيل، سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات: دراسة حالة لاستخدام الطلاب في مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود، مجلة جامعة الملك سعود الإسلامية، ع ٢، (٢٠٠٧=١٤٢٨): (١٤٢-١٤١).

[٣] سالم محمد سالم، ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها، عالم الكتب، مج١٢، ع٤، (١٩٩١=١٤١٢).

[٤] حمد إبراهيم العمران، السلوكيات المعلوماتية لدى طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س٣٠، ع٣، (٢٠١٠م).

كما يقصد بها أيضاً: جميع الطرق والأساليب والأنشطة التي يستخدمها المستفيدون بهدف الوصول إلى المعلومات التي تلبي احتياجاتهم[١].

ومن خلال استعراض كل المفاهيم السابقة لسلوك البحث عن المعلومات نستنتج أن هذه المفاهيم تتفق جميعا على أن سلوك البحث عن المعلومات يقصد به جميع الطرق والأنشطة أو الأساليب الذي يقوم بها طالب المعلومة أو الباحث عنها في سبيل إشباع رغباته المعلوماتية، أي في سبيل تحصيل المعلومات الضرورية لبحثه مهما كانت مصادرها تقليدية كانت أو رقمية، ويتفاوت سلوك الباحثين في الوصول إلي المعلومات التي يحتاجونها لإجراء بحوثهم ودراساتهم، وذلك يعود إلي خبرة الباحثين وتجاربهم وتقصي الحقائق وطرق البحث عن المعلومات، فبعضهم لا يزال يستخدم الطرق التقليدية عند البحث عن المعلومات رغم معرفتهم بتوفر أساليب وتقنيات حديثة تسهل الوصول إلي المعلومات والإفادة منها، في حين يوظف البعض الآخر التكنولوجيا الحديثة ويعدها عنصرا أساسيا في إجراء البحوث ومتابعة التطورات الحاصلة في مجال اختصاصه، مما ينعكس على سير البحوث من حيث الدقة وسرعة الإنجاز.

مفهوم سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية:

تعرف البيئة الرقمية Digital environment بأنها البيئة التي يجري تناول المعلومات خلالها في شكل رقمي من خلال وسائل اتصال جديدة تتيح الوصول المباشر والكامل إلى المعلومات، والبيئة الرقمية بمفهومها الواسع هي بيئة المعلومات في شكلها الرقمي المتاح على شبكة الإنترنت[٢]. وسلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية هي مجموعة مهارات البحث التي تظهر من خلال استخدام الأنترنت للبحث عن غرض محدد، وتتميز بعناصر الدقة والسرعة في الأداة والتكيف مع ظروف البحث[٣].

ونحن نعيش في الوقت الراهن في بيئة رقمية مفتوحة تعد المعلومات من أهم ركائزها ومقوماتها، وعليه فإن اكتساب مهارات وسلوكيات البحث عن

---

[١] مني بنت عبد الله الغانم. سلوكيات طالبات الدراسات العليا بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في البحث عن مصادر المعلومات.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠١٣، مج١٩، ع١.ص٣٩٣.

[٢] شروق عبد العزيز بصفر. سلوكيات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لدى طالبات التعليم العام. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم المعلومات،٢٠١٣. ص٤.

[٣] سمر بنت محمد الحربي. مدي توافر مهارات البحث عن مصادر المعلومات عبر الانترنت لدى طالبات الدراسات العليا بكلية التربية في جامعة أم القري من وجهة نظرهن. رسالة ماجستير، جامعة أم القري، كلية التربية، قسم المناهج وطرق التدريس،٢٠١٢، ص٢٢.

المعلومات التي تعتمد على أحدث التقنيات أصبحت مطلبا يفرضه الواقع الذي نعيشه. وبناءً على هذا تعد إحدى واجبات العاملين في مجال دراسات الاستفادة من المعلومات إكساب المتعلمين والباحثين المهارات المتعلقة بسلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية، وتزويدهم بالأدوات والوسائل التي تجعلهم قادرين على إشباع حاجاتهم المعلوماتية بكل سهولة. وانتقلت توجهات ورغبات معظم المستفيدين إلى الاستفادة من مصادر المعلومات الرقمية عوضا عن مصادر المعلومات التقليدية، وتعرف المعلومات الرقمية بأنها المعلومات التي تتاح في شكل رقمي، أي تنشأ وتعالج وتبث من خلال نظام مرتبط بجهاز الحاسب الآلي، ومتاحة على الشبكة العنكبوتية وهذه المميزات هي التي جعلت من البيئة الرقمية بيئة مفضلة لدى الباحثين والدارسين بمختلف توجهاتهم وتخصصاتهم البحثية[١].

ومن أهم خصائص سلوكيات الباحثين عن المعلومات في البيئة الرقمية البحث السريع عن المعلومات والبحث المتعمق والاطلاع السريع وجمع المعلومات والتأكد من المعلومات وتقييمها، وفيما يلي ذكر مفصل لأهم هذه الخصائص:

١- البحث السريع: حيث يميل الباحث لاستخلاص المعلومات بشكل سريع، فقد يقوم باستعراض صفحة واحدة أو إثنين من موقع معين، ومن ثم الخروج من هذا الموقع وقد لا يعود إليه لاستكمال بقية صفحات الموقع، وتؤكد الدراسات التي أجريت على متصفحي الويب أن ٦٠% من قارئ الصحف على الويب لا يتصفحون أكثر من 3 صفحات وأغلبهم لا يعود للصحيفة في نفس اليوم مرة أخرى.

٢- البحث المتعمق: حيث يستغرق المستخدمون الكثير من الوقت للتعمق والتصفح داخل المواقع ومحركات البحث لإيجاد ضالتهم من المعلومات، وقد أثبتت الدراسات التي أجريت أنهم كلما تعمقوا في الإبحار داخل الويب كلما توصلوا بالفعل إلى ما يريدون الوصول إليه.

٣- الاطلاع السريع: يستغرق هذا الباحث عادة وقتا قصيرا جدا (يتراوح ما بين ٤- ٧ دقائق فقط) لتصفح كتاب إلكتروني أو موقع إلكتروني، فهو يبحث فقط في العناوين والقوائم الرئيسية بشكل سريع باحثا عن معلومة معينة، وهذا النوع من الباحثين يستخدم المواقع الإلكترونية تفاديا للبحث عن المعلومات في المصادر التقليدية.

[١] شروق عبد العزيز بصفر. المرجع السابق، ص.٢٢

٤- جمع المعلومات: يمتلك الباحثون الأكاديميون مقارنة بالباحثين العاديين غريزة تجميعية للمعلومات التي يتوصلون إليها وبخاصة للمقالات والدراسات التي تتاح في المواقع المجانية.

٥- التعامل مع المعلومات: تختلف سلوكيات الباحث عن المعلومات مع المعلومات التي يتوصل إليها بحسب موقعة الجغرافي وجنسه ومستواه التعليمي والاجتماعي.

٦- التأكد من المعلومات: يمتلك الباحثون في المصادر الإلكترونية قدرة سريعة في تقويم موثوقية وصلاحية المعلومات التي يتوصلون إليها.

النشأة والتطور التاريخي لسلوك البحث عن المعلومات:

رغم أن إيجاد وجمع المعلومات هو أمر قديم قدم البشرية ذاتها، إلا أن دراسة سلوك البحث عن المعلومات كتخصص علمي تعود الى: دراسات الاستخدام أو الافادة والمستفيدين Use And User Studies التي كانت تركز على دراسة (مصادر المعلومات) أكثر من الاهتمام بدراسة الأفراد والجماعات من حيث احتياجاتهم كما يرونها وأين يتوجهون لتلبيتها، ودوافعهم وعادتهم وسلوكهم، وبمعنى آخر: كانت البحوث القديمة تركز على مدى قدرة نظم المعلومات الرسمية على تلبية الاحتياجات المعلوماتية الجادة للمستفيدين الذين تطبق عليهم في مجالات محددة مثل العمل أو الصحة أو السياسة... أو غيرها، وهي كلها دراسات من وجهة نظر النظام System Oriented وتتميز دراسة سلوك البحث عن المعلومات الراهنة بالاهتمام بالبشر أكثر من النظم[١].

استخدم مصطلح "سلوك البحث عن المعلومات" في البحوث العلمية التي تناولت أساليب بحث العلماء والباحثين عن المعلومات في أواخر الخمسينات من القرن الماضي، وذلك نتيجة لاهتمام علماء علوم المكتبات والمعلومات بدراسة المستفيدين، لأنه أصبح من الضروري معرفة لماذا وكيف ومتي يستخدم المستفيدون المكتبة والمصادر الموجودة فيها، حتى يتم على أساسه بناء مجموعات تلبي حاجاتهم المعلوماتية.

لقد احتل "سلوك البحث عن المعلومات" مكانة كبيرة في البحوث العلمية لعلماء المعلومات منذ ما قبل صياغة مصطلح "علم المعلومات"، ويرجع أصله إلى المؤتمر العلمي للمعية الملكية للمعلومات الذي انعقد في عام 1984 عندما

(1) Case، D. O. Looking for information: A Survey of Research on Information Seeking، Needs، and Behavior (3rd ed.). Amsterdam: Academic Press. 2012.-p. 13.

تم تقديم عدد من الأوراق العلمية حول سلوك البحث عن المعلومات لدى العلماء. بالطبع لم يستخدم مصطلح "سلوك البحث عن المعلومات" في تلك الأوراق العلمية، التي تناولت عموما استخدام الوثائق والمصادر في المكتبات، ولكن أخذ المصطلح جذوره من هناك وكان ذلك قبل سبع سنوات قبل إنشاء مؤسسة علماء المعلومات في المملكة المتحدة، الذي يُعد أول منظمة مهنية متخصصة في مجال علوم المكتبات والمعلومات[١].

ففي مؤتمر المعلومات العلمية الذي نظمته الجمعية الملكية في عام 1948 قدم كل من "أوركوهات Urquhart" و"بيرنال Bernal" نتائج دراساتها عن المستفيدين لأول مرة، فكانت دراسة أوركوهات حول استخدام المعلومات العلمية من قبل العلماء من حيث عدد المصادر التي استعاروها من المكتبة، بينما كانت دراسة بيرنال حول استخدام المعلومات العلمية من حيث عد المصادر التي قرؤوها، فنتيجة لصدى هاتين الدراستين بين علماء المكتبات والمعلومات ازداد اهتمام الباحثين بدراسة المستفيدين، فبدأوا يحذون حذو أوركوهات وبيرنال، ولكن معظم الدراسات التي تمت في فترة ما بين ١٩٤٨ و١٩٦٠ كانت تدور حول علماء البيولوجيا والفيزياء والكيمياء والهندسة والطب، لان هذه العلوم كانت هي السائدة على الساحة آن ذاك. فقد قام "فوسلر Fussler" في عام ١٩٤٩ بدراسة حول استخدام علماء الكيمياء والفيزياء للمصادر عن طريق عد المصادر التي استخدموها، وفي عام ١٩٥٧ قام "مايزيل Maizell" بدراسة مماثلة ولكن هذه المرة لعلماء تقنية المعلومات[٢] ، لقد كانت بداية الستينات هي الانطلاقة الفعلية لدراسة المستفيدين حيث أجريت العديد من الدراسات القيمة في المجال، ففي عام ١٩٦٣ قامت جمعية علماء النفس الأمريكية (APA) بالعديد من الدراسات حول المستفيدين التي كانت انطلاقاً للدراسات حول المستفيدين في مجال العلوم الانسانية.

لقد تم نشر المئات من البحوث العلمية حول المستفيدين والحاجة المعلوماتية وكذلك سلوك البحث عن المعلومات خلال الفترة ما بين انعقاد مؤتمر الجمعية الملكية وظهور "نموذج ويلسون" إلا أن معظم تلك الأبحاث لم تحاول بناء إطار موحد يتركز على توحيد النظريات والنماذج التي تفسر هذه العمليات

(1) Wilson T.D.(2006).On User Studies And Information Needs. Journal Of Documention، 62(6)، Pp.660-661.

(2) Siatri، R.(1999).The Evolution Of User Studies. Libri: International Journal Of Libraries & Information Services، 49(3)، Pp.133-134.

وتقترح إطاراً موحداً للمضي قدما نحول إجراء مزيد من البحوث، ويمكن طرح العديد من الأسباب لذلك:[١]

أولاً: عدم تبني الأساليب الكمية في الدراسات الإنسانية، ودراسة مؤشرات استخدام المصادر من خلال عدد زيارات المستخدمين للمكتبات وعدد الاشتراكات في المجلات والدوريات وعدد ورود مصدر معين في قائمة المصادر في البحوث العلمية.

ثانياً: تجاهل الباحثين في مجال علوم المعلومات العمل التعاوني وتكاتف الجهود لتوحيد إطار البحوث وتقديم نماذج ونظريات أكثر قوة لدراسة السلوك الإنساني.

ثالثاً: ظهور النماذج والنظريات العامة لسلوك البحث عن المعلومات في السنوات العشر أو الخمس عشرة الماضية فقط.

ويبلور بعض الباحثين مراحل تطور دراسة سلوك البحث عن المعلومات في ثلاث مراحل على النحو التالي:[٢]

أ المرحلة الأولى: وتشمل ما قبل ١٩٧٠، حيث كان يتم التركيز على تقييم المجموعات والاهتمام بخدمات ونظم المعلومات وكيف يتم تطويعها وجعلها صالحة للمستفيدين.

ب المرحلة الثانية: ١٩٧٠ - ١٩٨٠، حيث تغير الوضع وتحول الانتباه من النظر الى نظم المعلومات المادية كمصادر للمعلومات إلى البحث عن المعلومات كمفهوم وكعملية، وكان الهدف الرئيس هو تصميم نظم وخدمات معلومات لصالح فئات محددة أو جماعات بالذات.

ج المرحلة الثالثة: بعد عام ١٩٨٠، حيث أدرك الباحثون أن فهم " المتطلبات المعلوماتية" لا يمكن تحقيقه فقط بالاعتماد على النظر من زاوية "النظام"، وأن الأمر يحتاج الى دراسة منظور ورؤية الفرد كباحث Finder ومُنتج Creator ومُفسر ومستخدم للمعلومات.

---

(1) Wilson، T.D.(2000).Recent Trends In User Studies:Action Research And Qualitative Methods. Information Research، 5(3)، P.2.

(2) Ikoja-Odongo ،Robert & Mostert ،Janneke . Information Seeking Behaviour: A Conceptual Framework .- South African Journal Of Library And Information Scienc. 2006 ،72(3).- P. 145.

المفاهيم المرتبطة بسلوك البحث عن المعلومات

١. الاحتياجات المعلوماتية Information Needs

الحاجة المعلوماتية هي ما ينبغي للفرد الحصول عليه لأغراض العمل أو الثقافة أو الترفيه[١]، وهي إدراكنا أن معرفتنا غير مناسبة لتحقيق أهدافنا[٢]، والاحتياجات المعلوماتية هي المتطلبات التي تدفع أو تقود الناس الى البحث عن المعلومات[٣]. وتتدرج الاحتياجات المعلوماتية من مجرد "إدراك" فقد شيء معين وهذه تقودنا للإحساس بضرورة البحث عن المعلومات التي تساهم في إيجاده، وصولا الى فهم قيمة المعلومات كوسيلة لحل المشكلات، والمشكلات من وجهة نظر الاحتياجات المعلوماتية قد تكون: أن المعلومات المتوافرة غير كافية أو غير مناسبة، كأن يكون بها فجوة أو ناقصة أو غير مؤكدة أو مفككة وغير مترابطة، بحيث أصبح الباحثون يتحدثون عن مخاطر المعلومات غير الملائمة[٤]Risk of Information Inadequacy.

وهناك مصطلحان يرتبطان بالحاجة المعلوماتية هما؛ "الرغبة" و "الطلب"، حيث تعني "الرغبة" Want or Desire ما يرغب الفرد أو يود الحصول عليه، ومن الممكن للفرد أن يود الحصول على شيء لا يحتاجه، كما أنه قد يحتاج الى شيء لا يرغبه، وبالتالي فقد تترجم الرغبة الى طلب وقد لا تترجم. أما "الطلب" Demand فهو ما يطلبه الفرد أو يلتمسه فعلا بشكل شخصي أو رسمي، ويرتبط الطلب بعدة اعتبارات منها خبرات الفرد وتوقعاته من أنظمة ومصادر المعلومات المتاحة، ما يعني أن أنماط الطلب على المعلومات قد لا تدل بدقة على الاحتياجات المعلوماتية الأساسية للأفراد لأن الفرد قد لا يطلب إلا ما يألفه أو ما هو متوافر بالفعل أو ما يعتقد أنه متوافر وممكن[٥].

---

(١) حشمت قاسم. دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. في كتابه: خدمات المعلومات مقوماتها واشكالها.- القاهرة: مكتبة غريب١٩٨٤.- ص٤٣٨.

(2) Case ،D.O. Et Al.. Avoiding Versus Seeking: The Relationship Of Information Avoidance ، Blunting ،Coping ،Dissonance And Related Concepts.- Journal Of Medical Library Association.- 2005.-P. 93.

(3) Ikoja-Odongo ،Robert & Mostert ،Janneke . Information Seeking Behaviour: A Conceptual Framework .- South 4African Journal Of Library And Information Scienc. 2006 ،72(3).- P. 145.

(4) Case ،D. O. Looking For Information: A Survey Of Research On Information Seeking ، Needs ،And Behavior (3rd Ed.). Amsterdam: Academic Press. 2012.-P. 13.

(٥) حشمت قاسم. مصدر سابق.- ص ٤٣٨

وقد تم تمييز أربعة مستويات من الاحتياجات المعلوماتية هي:

١- احتياجات باطنية (غير مُعلنة) Visceral Needs وهي الاحتياجات المعلوماتية التي لم يتم التعبير عنها، سواء كانت هذه الاحتياجات مُدرَكة أم غير مُدرَكة من جانب صاحبها، فهي في النهاية لم تؤدِ الى فعل.

٢- احتياجات واعية مُعلنة Conscious Needs وهي الاحتياجات التي تم إدراكها والتعبير عنها من جانب صاحبها وان كانت بحاجة الى مزيد من التحديد والتوضيح

٣- الاحتياجات الرسمية Formalized Needs وهي الاحتياجات التي تم التعبير عنها بوضوح وتحديد كاف في صياغة لا تحتمل الغموض أو اللبس وهو ما يميزها عن سابقتها.

٤- الاحتياجات الحرجة Compromised Needs وهي الاحتياجات المسجلة على هيئة أسئلة في شكلها النهائي المقدم لنظام المعلومات[1].

ومن الضروري أن نفهم أننا لا نحتاج الى المعلومات كغاية في حد ذاتها، ولكننا نحتاج إليها كأداة أو وسيلة تستخدم لتلبية احتياجات الانسان. وتلبية الاحتياجات المعلوماتية تعتبر عملية ديناميكية مستمرة، بحيث يمكن أن تؤدي تلبية احتياجات معلوماتية معينة إلى ظهور احتياجات جديدة بحاجة الى تلبية، وهكذا.

ومن الحقائق الجديرة بالتسجيل والاعتبار حقيقة أن الاحتياجات المعلوماتية للإنسان أحد العوامل المؤثرة في تفسير المعلومات، هذا يعني ببساطة ووضوح أن المعلومة الواحدة يمكن أن تحمل معان مختلفة، ويمكن تفسيرها بطرق مختلفة من شخص لآخر بناء على احتياجاتهم المختلفة والمشكلات التي يواجهونها والأسئلة التي يحاولون اجابتها. وبجملة واحدة، فإن اختلاف الاحتياجات قد يقود الأشخاص الى اختلاف في فهم المعلومة الواحدة.

ترد في الانتاج الفكري المتخصص باللغة الانجليزية مصطلحات أخرى مرادفة مثل:

Looking for Information، Finding Information ، Searching for Information ، وتترجم جميعها الى اللغة العربية بنفس المعنى تقريبا، ومصطلح البحث عن المعلومات Information Seeking أشهر المصطلحات شيوعا وانتشارا، وهو الجهد الواعي المقصود للحصول على

(1) Ikoja-Odongo ،Robert & Mostert ،Janneke . Op.Cit. .-P. 148.

المعلومات استجابة لحاجة أوسدا لفجوة في معرفتنا[١]، أو هو البحث الهادف عن المعلومات من أجل تحقيق أهداف محددة[٢]. وعادة ما يرتبط البحث عن المعلومات بما يسمى "ضغط الوقت" فاذا كنا سوف ننجز عملا أو نتخذ قرارا مهما في حدود زمنية محددة أو قبل تاريخ محدد، فإننا مع اقتراب الموعد المحدد تتجلى فينا بوضوح حالة البحث عن المعلومات بجدية؛ نتحدث مع الآخرين ونقرأ الصحف ونبحث الويب...الخ ، نفعل كل ما بوسعنا حتى يتم تلبية احتياجنا قبل أن ينفد الوقت، ودائما ما يوجد من المعلومات أكثر مما يمكن للفرد أن يعرف، وبعد تلبية احتياجنا للمعلومات أو عندما نتوقف ونلغي احتياجنا، فإننا نعود الى حالة ساكنة أو سلبية من حيث البحث عن المعلومات[٣].

٢. البحث عن المعلومات Information Seeking

ويعتمد البحث عن المعلومات على خبرات وتجارب الأشخاص بدرجة كبيرة، فالبحث عن المعلومات شكل من أشكال حل المشكلات، حيث يتدرج من:

١. إدراك المشكلة. ٢. تحديد المشكلة وعناصرها.
٣. اختيار المصادر. ٤. صياغة الاستفسار.
٥. تنفيذ البحث. ٦. فحص النتائج.
٧. استخلاص المعلومات المطلوبة. ٨. رد الفعل.

وقد يتولى الباحثون عن المعلومات بأنفسهم مهمة البحث عنها، كما أنهم قد يبحثون عنها من خلال وسيط، وعند الحصول على المعلومات الصالحة يقوم الباحثون عنها Seekers بدراستها واعداد نسخ منها ودمجها مع المعلومات المتوافرة لديهم بالفعل، وبالتالي يمكنهم حل المشكلات التي تواجههم. وفي حالة بقاء المشكلة بدون حل يتم تكرار العملية من جديد، وهذا يتوقف على مدى حماس الشخص في معاودة البحث أو رغبته في التوقف وإنهاء العملية، وهنا يظهر تأثير بعض العوامل مثل: معرفة الشخص بموضوع المشكلة، ومهاراته وقدراته بصفة عامة، ومعرفته ومهارته في نظام المعلومات، ومعرفته ومهارته في البحث عن المعلومات. ان عملية البحث عن المعلومات قد تكون ايجابية أو سلبية، هادفة أو حتى غير متعمدة، لكنها في كل الحالات عملية إنسانية تحتاج الى الضبط خلال كل خطواتها ومراحلها. إن إحراز التقدم في عملية البحث عن المعلومات يتوقف على ثلاثة عوامل هي: ١- خصائص الباحث عن المعلومات

(1) Case ،D.O. Et Al.. Avoiding Versus Seeking....- Op. Cit .-P14

(2) Ikoja-Odongo ،Robert & Mostert ،Janneke . Op.Cit. .-P. 148.

(3) Case ،D. O. Looking For Information....- Op. Cit .-P13

٢- خصائص بيئة المعلومات ٣- قنوات الاتصال التي تتدفق المعلومات من خلالها[١].

٣. السلوك المعلوماتي Information Behavior

يتسع هذا المصطلح ليضم "البحث عن المعلومات" كعملية مقصودة وهادفة، وغيره من أشكال السلوك غير المقصود " السلبي" مثل العثور على المعلومات بطريق الصدفة من مشاهدة اعلانات التلفزيون مثلا[٢]، كما يشمل السلوك المقصود الذي لا يحتوي على عملية البحث، مثل سلوك تفادي المعلومات Information Avoiding ، ويُدرَس السلوك المعلوماتي – كتخصص أكاديمي- في سياقات مختلفة، ومن جانب فئات متنوعة من الناس، وبدوافع وأهداف متنوعة أيضا، ومن المجالات التي تَدرُس السلوك المعلوماتي: دراسات المعلومات، الاتصال، الإدارة، الطب.[٣]

٤. سلوك البحث عن المعلومات Information Seeking Behavior

هو الأنشطة التي يقوم بها الفرد لتلبية احتياجاته المعلوماتية التي يدركها سواء من مصادر رسمية أو من مصادر شخصية، ثم استخدامه لهذه المعلومات بعد ذلك والنتائج المترتبة على هذا الاستخدام. وقد أصبح سلوك البحث عن المعلومات هو الموضوع الرئيس للعديد من الدراسات خلال العقود الثلاثة الأخيرة[٤]. وقد نشأت دراسات سلوك البحث عن المعلومات من الاهتمام بمعرفة كيف يستخدم الناس المعلومات في بيئة عملهم، ومن الواضح أن مجال دراسة سلوك البحث عن المعلومات ليس حكرا على علم المعلومات وحده؛ فهناك تخصصات أخرى تُساهم بنشاط في دراسة ومعرفة (كيف يبحث الناس عن المعلومات، وكيف يستخدمونها، وما القنوات أو المصادر التي يفضلونها للحصول على المعلومات، وما العوامل التي تعوق حصولهم على المعلومات والإفادة منها)، ويأتي علم المعلومات، و علم النفس، والاتصال، والادارة، وعلم اللغة، والطب في بداية قائمة التخصصات التي تهتم بدراسة سلوك البحث عن المعلومات.

---

(1) Ikoja-Odongo ،Robert & Mostert ،Janneke . Op.Cit. .-P. 149

(2) Wilson ،T.D. Human Information Behavior .- Information Science Research .- Vol.3 ، No.2،2000.-P 48.

(3) Case ،D.O. Et Al.. Avoiding Versus Seeking....- Op. Cit .-P16

(4) Foster ،Allen E. A Non-Linear Model Of Information Seeking Behaviour.- Information Research.- Vol. 10 No. 2 ،January 2005 ،P.221.

إن معرفة سلوك البحث عن المعلومات وكيفية استخدام المعلومات للأفراد أمر بالغ الأهمية حتى نتمكن من تلبية حاجاتهم المعلوماتية بشكل فعال، وهذه المعرفة تؤدي أيضا إلى اكتشاف سلوكيات جديدة لديهم في البحث عن المعلومات التي يمكن استخدامها لتعزيز النماذج الحالية في البحث عن المعلومات أو تطوير نماذج جديدة، بالإضافة إلى ذلك يحتاج أمناء المكتبات والمحترفون في علم المعلومات إلى فهم أفضل لسلوك البحث عن المعلومات والحاجة المعلوماتية وكيفية استخدام المعلومات من قبل الافراد حتى يصبحوا مقدمي معلومات بشكل فعال

فسلوك البحث عن المعلومات يتم بطريقة مثلى في سياق الحاجة المعلوماتية لكل مستفيد، وهكذا الحال في العوامل التي تؤثر على المستفيد في التوقف عن البحث عن المعلومات، فمعرفة كمية المعلومات التي تلبي حاجتنا ضرورية لإعطاء معني للمعلومات التي حولنا، فعندما تكون العوامل غير مفروضة من الخارج، فمن المرجح أن تكون ناتجة عن تقدير الشخص نفسه لحاجته المعلوماتية.

إن المفهوم الأساسي لتحديد معايير واضحة لماهية المعلومات المطلوبة ثم التوقف عن عملية البحث عندما تتحقق هذه المعايير يمكن تطبيقه في سياق البحث عن المعلومات، ويعرف هذا في البحث عن المعلومات بـ"نموذج الرضي"، فيرى "ماريش March" أن "نموذج الرضي" يحدد الشروط التي بموجبها يتم البدء أو التوقف عن البحث، وعليه فهو يُعتبر كقاعدة لاتخاذ القرار أكثر منه كقاعدة للبحث عن المعلومات في هذا النموذج، وتبدأ عملية البحث عندما تقل المعلومات المتاحة عن الحاجة، على سبيل المثال، عندما تكون المعلومات المتاحة لا تلبي حاجة المستخدم ففي هذه الحالة يزداد البحث حتي يحصل على معلومات كافية، وينخفض البحث عندما تفوق المعلومات التي تم الحصول عليها الحاجة. وأشار "مارتش" إلى الخصائص الثلاث التالية لـ"نموذج الرضي" في البحث عن المعلومات:

أولاً: إن الحاجة تعمل كمشغل كهربائي، حيث إن الحاجة هي التي تحكم على بدء البحث والتوقف عنه.

ثانياً: أنه لا يتم البحث عن المعلومات من دون سبب أو مسألة محددة في الذهن.

ثالثاً: إن عملية البحث نشاط في مواجهة الشدائد ويتم اتخاذ القرارات غالبا عند مواجهة حاجز.

وتكون العملية متسلسلة، حيث يتم جمع جزء من المعلومات وتقييمها، فإذا كانت هذه لا تكفي، يتم جمع جزء آخر وهكذا حتى يتم التوصل إلى نتيجة مرضية، ولا يجمع كل شيء متاح عن الموضوع ثم يفرزها ليحصل على أفضل المعلومات، ولكن يتوقف عندما يكون راضيا عن ما يحصل عليه.

٥. استرجاع المعلومات

إن استرجاع المعلومات هو البحث عن المعلومات داخل الوثائق والبيانات الوصفية المتعلقة بالوثائق بالإضافة إلى البحث في قواعد البيانات وشبكة الانترنت ونظم المعلومات، فهناك تداخل في الاستخدام بين مفهوم استرجاع البيانات واسترجاع الوثائق، وكذلك بين استرجاع المعلومات واسترجاع النصوص، ولكن لكل منها كيانه العلمي الخاص ونظرياته وتقنياته، فاسترجاع المعلومات يقوم على عدة علوم أهمها علوم الحاسب والرياضيات وعلم المكتبات والمعلومات ومعمارية المعلومات.

تستخدم أنظمة استرجاع المعلومات الأوتوماتيكية لتقليل ما يسمى بـ "الإغراق المعلوماتي"، فكثير من الجامعات والمكتبات العامة تستخدم نظم استرجاع المعلومات لتسهيل الوصول إلى الكتب والمجلات العلمية والوثائق الأخرى، وتعتبر محركات البحث على شبكة الانترنت إحدى الأمثلة النموذجية لتطبيقات استرجاع المعلومات. إن فكرة استخدام الحاسوب في البحث عن المعلومات قد نشرت لأول مرة في مقالة باللغة الإنجليزية تحت عنوان "كما قد نتصور As We May Think" كتبها "فانيفار بوش Vannevar Bush" في عام ١٩٤٥، وتم تصميم أول نظام لاسترجاع المعلومات يعمل أوتوماتيكيا في الخمسينيات من القرن العشرين. وفي عام ١٩٧٠ تم إثبات أن هذه التقنية تؤدي بشكل فعال إلى استرجاع النصوص من قواعد المعلومات الصغيرة مثل "مجموعة كرانفليد Collection Cranfield" التي كانت تضم بضعة آلاف من الوثائق، ولكن استخدم أنظمة الاسترجاع التي تبحث في كميات أوسع من المعلومات بدأ في أوائل السبعينيات، ومن أمثلتها "نظام لوكاهيد دايلوج Locahead Dialog System" الذي هو نظام استرجاع المعلومات واسع النطاق.

وفي عام ١٩٩٢ قامت إدارة الدفاع الأمريكية بالتعاون والاشتراك مع المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) وبدعم ورعاية مؤتمر استرجاع المعلومات (TREC) ببناء نظام ضخم لاسترجاع المعلومات، وكان الهدف منه هو مساعدة الإدارة في استرجاع المعلومات وذلك بإمداده بالبنية التحتية التي تحتاجها لتقييم الطرق والأساليب الجديدة للقيام باسترجاع المعلومات من المجموعات النصية كبيرة الحجم، فأدى ذلك في النهاية إلى ظهور محركات البحث على الإنترنت التي تساعد بطريقة فعالة على استرجاع المعلومات ومعالجة كميات كبيرة الحجم، فالقدرة على استرجاع المعلومات باتت ضرورية

في البحث عن المعلومات وحاصة في هذا العصر الذي أصبح إنتاج المعلومات يتم في كل لحظة، وأصبحت مصارها متنوعة ومعقدة.

٦. الإفادة من المعلومات

عرف هاشم فرحات[١] الإفادة من المعلومات بأنها " اكتساب المعلومات وتحصيلها والاستفادة منها. كما أوضح أن هناك نمطين أو بعدين للإفادة من المعلومات وهما:

١- الإفادة العلمية: يقصد بها الأثر المترتب على عملية تحصيل المعلومات واستيعاب مضمونها من قبل القراء الذين تتفاوت مستوياتهم التعليمية والعملية والثقافية والإدارية. كما تتفاوت قوة هذا الأثر وطبيعته بتفاوت القدرات على استثمار المعلومات والإفادة منها، والتي لا شك أنها تختلف من شخص لآخر في الفئة ذاتها التي يصنف فيها هذا الشخص كأن يكون طالباً أو باحثاً أو مؤلفاً ... إلى غير ذلك من الفئات. وبشكل عام يمكن أن يتم التعرف على مدى هذا الأثر وقوته من خلال متابعة سبل بحث هؤلاء عن المعلومات أو من خلال مراجعة نقدية لعطائهم العلمي أو الفكري كما هو الحال بالنسبة للباحثين أو المؤلفين عامة.

٢- الإفادة التطبيقية: ويُقصد بها الخروج بالمعلومات وبنتائج البحوث العلمية إلى الميدان، واستثمارها لحل مشكلة معينة في أحد قطاعات الخدمات في المجتمع كالخدمات التعليمية أو الصحية أو الاجتماعية، أو لتطوير منتج معين في أحد قطاعات الإنتاج بكافة تخصصاتها ومستوياتها كالإنتاج الزراعي أو الصناعي أو التجاري ... إلى غير ذلك من قطاعات خدمية أو إنتاجية".

أسباب سعي المستفيد للبحث عن المعلومات:

العديد من الدراسات السابقة في هذا المجال أشارت إلى أهمية معرفة احتياجات المستفيدين من المعلومات ودوافع استخدامهم لها. إذ إن تلك الاحتياجات والدوافع لها أثر كبير على استخدام الفئات المستفيدة للمعلومات.

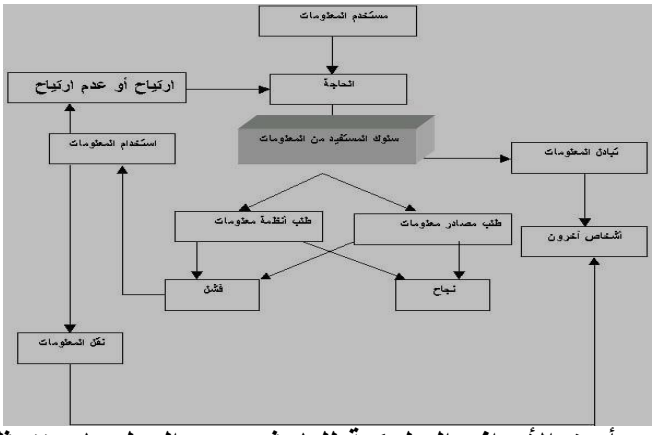
وتتعدد النشاطات البحثية لدى طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والاقتصاد من متطلبات البحث العلمي وإعداد ورقة بحث للنشر والبحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية ودافع البحث والاطلاع، كل هذه النشاطات من شأنها أن تؤدي إلى زيادة احتياجات هذه الفئة من المستفيدين إلى المعلومات، وبالرغم

[١] هشام فرحات. منظومة الإفادة من المعلومات في سياق النظام الوطني للمعلومات، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الثالث لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، (الرياض ١٢-١١ شعبان ١٤٢٤ =٧-٨ أكتوبر٢٠٠٣م).

من تعدد هذه الاحتياجات وتنوعها لدى طلاب الدراسات العليا في كلا الكليتين وأنها قد تكون احتياجات كامنة أو معلنة إلا أنه يتحتم على المكتبات ومراكز المعلومات العمل على تحقيقها.

الأهداف السلوكية للباحثين عن المعلومات:

تعتبر عملية البحث عن المعلومات هي عملية تطويرية تتغير من فترة إلى أخري عندما تضاف معلومات جديدة إلى العلوم والمعارف، كما إن تزايد مصادر الحصول على المعلومات تجعل من عملية الحصول عليها من أصعب العمليات.



ولعل من أبرز الأهداف السلوكية للباحثين عن المعلومات تتمثل في: -

١. **إيضاح الحاجة إلى المعلومات.**
٢. **فهم كيفية تهيئة وتخزين وتنظيم المعلومات.**
٣. **تحديد واختيار طرق البحث المناسب وأنظمة استرجعها.**
٤. **تطوير وتنفيذ استراتيجيات بحث فعالة.**
٥. **تحديد المعلومات ومواقعها واسترجاعها.**
٦. **تحليل وتقييم وتركيب المعلومات.**
٧. **استخدام المعلومات بطريقة فعالة للوصول لهدف معين.**
٨. **تحديد عملية البحث عن المعلومات ونتائجها.**[١]

إلا أن تحقيق هذه الأهداف يتوقف على عدد من العناصر التي تتمثل في الآتي:

١. **الحاجة والدوافع من المعلومات.**

---

[١] مني ميلود غريبه. الأمية المعلوماتية. مجلة المكتبات والمعلومات. ع٢،٢٠١٠،ص ص ٦٤-٦٢.

٢. الحقائق التي تؤثر في استجابة الفرد لتقويمه للحاجة.
٣. العمليات أو ردود الفعل الداخلية في تلك الاستجابة.[١]

مهارات البحث عن المعلومات:

تختلف مهارات البحث عن المعلومات من فرد إلى آخر حسب التوجهات العلمية والتخصصات والقدرات والمهارات التي يمتلكها الفرد في هذا المجال، والمهارات التي ينبغي أن يمتلكها أي باحث عن المعلومات التي يطلبها بالتحديد هي:

١- تحديد المعلومات المراد البحث عنها.
٢- وضع استراتيجية للبحث عن المعلومات.
٣- إجراء عملية البحث.
٤- تقويم المعلومات التي تم التوصل إليها.
٥- إعادة ترتيب المعلومات وتنظيمها.
٦- عرض المعلومات في شكلها النهائي.[٢]

وهناك من يري أن سلوكيات البحث عن المعلومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمهارات التي يمتلكها الباحث عن المعلومات، وأن أساليب البحث عن المعلومات تختلف بحسب الموضوعات الي يبحث فيها الباحثون، وأن مراكز ومؤسسات المعلومات حاولت ربط المستفيدين منها بأحدث التطورات في مجال اختصاصهم، ومن ثم تحسين أساليب بحثهم عن المعلومات من خلال تقديم خدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات، سواء من خلال الوسائل المطبوعة أو الإلكترونية[٣].

العوامل المؤثرة في سلوك الباحثين عن المعلومات:

هناك عدة عوامل تؤثر في سلوكيات الباحثين عن المعلومات، وهي كل من العوامل الشخصية لالتماس المعلومات، والمستويات التعليمية للباحثين، والعوامل النفسية والاجتماعية، وعامل اللغة وغيرها من العوامل، وفيما يلي توضيح مفصل لأهم هذه العوامل:

---

[١] حشمت قاسم. دراسة الافادة من المعلومات: طبيعتها، مناهجها. مكتبة الإدارة. مج ١١، ع٣، ١٩٨٣.

[٢] حمد بن إبراهيم العمران. سلوكيات المعلوماتية لطلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المؤتمر السادس عشر لجمعية المكتبات المتخصصة- فرع الخليج العربي أبوظبي،(٤-٢)،مارس٢٠١٠م

[3] Martin،P.And M.Metcalfe،2001."Information The Knowledge Workers،"Reference Services Review ،Vol29،N4،PP.267-275.

١. العوامل المرتبطة بالشخصية

تشير هذه العوامل إلى متغيرات الشخصية وعلاقتها بالاستراتيجية، وتشمل الخبرة والأقدمية، والثقافة والخلفية الأسرية، والأنماط المعرفية، والتوجه الفردي، وتلعب هذه العوامل دورا مهما في تحديد حاجات المستخدم المعلوماتية.

٢. المستويات التعليمية

ربط الباحثون- من أمثال ريجو وأندرسون ١٩٦٨م وسيفزج ١٩٧٢م بين التعليم والحاجة المعلوماتية، فكلما كان المستوي التعليمي أكبر زادت حاجة البحث عن المعلومات وتحسن سلوكه عن البحث عن المعلومات[١]. كما أن مواقف الباحثين وتصرفاتهم تتغير حسب مستواهم التعليمي وقدراتهم الذهنية، فكلما تقدم الباحثين في دراساتهم تتجدد رغباتهم ودرجة إقبالهم على المعرفة الجديدة، كما يكتسبون مهارات استغلال مصادر المعلومات والبحث عنها، بالإضافة إلى التخصص الموضوعي الذي يعد من أهم العوامل التي تؤثر في سلوك الباحثين وفي استخدامهم لمصادر المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث أن أصحاب كل تخصص يختلف استخدامهم لمصادر لمعلومات عن غيرهم[٢].

٣. المهنة

انتهت أغلب الدراسات إلى أن أهم العوامل تأثيرا في حاجات المستخدم المعلوماتية هو عامل المهنة، والذي أطلق عليه بيسلي ١٩٦٨م العامل الدوري متحد المركز concentric circular ويشمل النشاط المعني وموضوع النشاط والاهتمام الوظيفي والسلوك الوظيفي، وبيئة العمل.

٤. الدراية بالمصادر والخدمات

بينت بعض الدراسات أنه لكي يقوم المستخدمون بالبحث عن المعلومات واستخدامها فإنه يتعين عليهم أولا أن يكونوا على دراية بالخدمات المعلوماتية والامكانات المتاحة في بيئتهم، كما تتأثر أيضا حاجات المستخدم المعلوماتية بمجال ومحتوي ما هو متاح في نظام المعلومات بما في ذلك الأنماط والكميات ودرجة الانتشار.

٥. الخبرة والتكلفة

---

[١] إقبال ناصر العثيمين. سلوكيات البحث عن المعلومات: دراسة وصفية لمشكلات البحث عن المعلومات لدى طلبة جامعة الكويت. الكويت: دار قرطاس، ١٩٩٨.ص٨٦.

[٢] السرايجي ميس. سلوكيات طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والعلوم الإنسانية والاقتصادية في جامعة دمشق في الحصول على المعلومات: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، كلية الآداب،٢٠٠٢م.

غالبا ما يواجه المستخدمون صعوبات عند استخدام نظام المعلومات، ومن بينها ما يتعلق بالأجور والتكاليف، والمخاطر بما يؤثر على استخدام المعلومات.

٦. العوامل النفسية (السيكولوجية):

تعود أهمية هذا العامل إلى أن الفرد قد لا يحمل لذاته التقدير أو الثقة اللازمة ليتقبل حل مشكلته، وكما تقول ديرفن ١٩٧٧م: "لن تعني رسالة معينة عندما يقرؤها نفس الشخص في يومين مختلفين نفس النظرة.[١]" ومن العوامل النفسية أيضا مدى صبر المستفيد من أجل حصوله على المعلومات وتحمله للوقت الذي تستغرقه عملية البحث عن المعلومات واستخدامها[٢].

٧. قنوات الاتصال

هي وسائل تواصل الأفكار والآراء والحقائق والتفسيرات، وقد تكون رسمية أو غير رسمية والقنوات الرسمية عرضة للاستخدام من قبل أعداد من الناس في فترات ليست متزامنة بالضرورة، بينما تعمل القنوات غير الرسمية طبقا لاتفاق خاص بين الأفراد، هناك أيضاً مشكلة مدى إتاحة استخدام القناة و (أو) سهولة الوصول إلى نظام المعلومات، ويشمل ذلك كلا من القنوات الرسمية وغير الرسمية.

٨. عامل اللغة

من المهم أن يكون على دراية بما أنجزه العلماء والتكنولوجين في البلدان الأخرى، يقول راسام Rassam ١٩٨٢م: " إن حاجز اللغة كان دائما واحد من أكبر الصعوبات التي واجهت تدفق المعلومات "، وبالرغم من أنه يفترض على نحو شائع أن اللغة الإنجليزية قد صارت لغة التكنولوجيا، فإن تلك المشكلة مازالت قائمة حتى مع التسليم بهذه المقولة وذلك لأسباب متنوعة، قومية ونفسية وتقنية. كما أن معظم المصادر المنشورة بلغات أجنبية خاصة اللغة الإنجليزية التي يصعب على الكثير من الباحثين الذين لا يجيدون هذه اللغات الاستفادة منها على الوجه المطلوب[٣].

٩. عامل الثقافة

الثقافة أسلوب حياة ولها انعكاساتها على السياق السياسي والاجتماعي والروحي والأيديولوجي، وللثقافة تأثيرها الخاص على الناس، فعلى سبيل المثال تخلق ثقافة التصنيع الغربية نوعا خاصا من العقل المتسائل، وأدي ذلك في الغرب إلى ثقافة تكنولوجية عالية التطور تعتمد على الكفاءة الصناعية، وفي

---

[١] إقبال ناصر العثيمين. المرجع السابق، ص٨٧

[٢] السريجي ميس. المرجع السابق

[٣] عامر قنديلجي. البحث العلمي وإستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار الميسرة، ٢٠٠٨، ص ٣٢٢

إطار هذه الثقافة الآلية يمكن ربط أسلوب حل المشكلات بالإنتاج الصناعي ومن ثم يمكن النظر إلى علاقة الإنسان بالآلة على أنها تشكل الطريقة التي يدرك بها الناس العالم. لكن الأمر يختلف تماما في الشرق الأوسط، حيث يعتمد الاقتصاد على النشاط الزراعي بغض النظر عن عوائد البترول، لذلك فإلى أن يجتاز الشرق الأوسط المراحل المكونة للتصنيع فإنه سيظل مفتقرا لمثل هذه الثقافة الآلية.

١٠. عامل التكنولوجيا

وقد تأثر سلوك الباحثين عن المعلومات بالتكنولوجيا الحديثة نتيجة للتغيير في مصادر المعلومات وطريقة الوصول إليها في أماكن بعيدة ومتعددة، وسرعة التغير في حاجات المعلومات بناء على كميات المعلومات المسترجعة، فقد تأثرت الطريقة التي يبحث بها المستفيد عن المعلومات والطريقة التي يغير بها استراتيجية البحث من وقت لآخر[١]، كما تغير سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات بسبب التغير في مكان وجود المعلومات. ولعل أوضح الأمثلة على ذلك، هو وجود الموسوعات والمصادر المرجعية الأخرى بين يدي المستفيد في البيت كالموسوعة البريطانية وموسوعة غرولير وقاموس أكسفورد والأطالس العديدة الأخرى، بالإضافة إلي العديد من قواعد البيانات الإحصائية والببيلوغرافية الأخرى المحملة علي الأقراص المتراصة أو علي الانترنت، ولعل كل ذلك يعني أن المستفيد لن يحضر بنفسه إلي المكتبة إلا إذا كان قد استنفد وسائل البحث الأخرى المتاحة أمامه ومن هنا فإن دوراً جديداً ومختلفاً ينتظر أخصائيو المكتبات والمعلومات بناء على التغير في سلوك المستفيدين في ضوء التغيرات التكنولوجية الحديثة والسريعة التي يشهدها العالم اليوم[٢].

---

[١] محمد عوض الترتوري. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية. (متاح على الخط المباشر)، تمت الزيارة يوم(٢٧-٤-٢٠١٧)، متاح على موقع http//alyaseer.net/vb/showread.php?t=21921

[٢] نجيب الشربجي. تكنولوجيا المعلومات والمكتبة. الأردن: مؤسسة عبدالحميد شومان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠، ص٨٧.