



The 10th International Scientific Conference

Under the Title

“Geophysical, Social, Human and Natural Challenges in a Changing  
Environment”

المؤتمر العلمي الدولي العاشر

تحت عنوان "التحديات الجيوفيزيائية والاجتماعية والانسانية والطبيعية في بيئة متغيرة"

25 - 26 يوليو - تموز 2019 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2019/>

---

## **Informational Behavior and Behavior of Information Request: Through Surveying Local Studies and Global Models**

Ali Ahmed Alomari – Abrar Ahmad Bajhzar  
Department of Information Science – King Abdulaziz University  
Jeddah – Kingdom of Saudi Arabia

### **Abstract:**

This study aims at identifying the real individuals' search behavior, in terms of determining the types of information they need, their motivation to search for



information, their access to information sources, their use of different sources of information, and the reasons for their use of different sources of information, and the difficulties they face.

Recent information and communication technologies such as the Internet and social media websites have contributed to the development of information search; using them to access information. Members of the community need to acquire new skills to handle and adopt information from these networks. Based on the importance of information in individuals' lives, this study addresses the real behavior of the search for information among the members of the society.

The study is based on the descriptive approach to previous studies in this topic. The study revealed the importance of information and the necessity of providing it to the different social sectors to perform their tasks in order to serve the society. In addition to, the role played by government institutions to educate members of society in various aspects, whether economically, culturally, healthy or sports.

**Key Words:** Behavior – Information – Informational Behavior

السلوك المعلوماتي وسلوك طلب المعلومات: من خلال استطلاع الدراسات المحلية والنماذج العالمية



علي أحمد العمري - أبرار احمد باحزر  
قسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز  
جدة. المملكة العربية السعودية

## الملخص

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو التعرف على واقع سلوك البحث عن المعلومات لدى الأفراد، من حيث التعرف على أنواع المعلومات التي يحتاجونها، ودوافعهم للبحث عن المعلومات، والوسائل التي يتبعونها في الوصول إلى مصادر المعلومات، ومدى استخدامهم لمصادر مختلفة للمعلومات، وأسباب استخدامهم لمواقع مختلفة لمصادر المعلومات، والصعوبات التي يواجهونها.

وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة كشبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي في تطوير البحث عن المعلومات، وتسخيرها في الحصول على المعلومات، لذا فإن أفراد المجتمع بحاجة ماسة إلى اكتساب مهارات للتعامل مع المعلومات واعتمادها من تلك الشبكات، وانطلاقاً من محوريات المعلومات في حياة الأفراد، فإن هذه الدراسة ستتناول واقع سلوك البحث عن المعلومات لدى أفراد المجتمع.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي للدراسات السابقة في هذا الموضوع وقد تبين من خلال تلك الدراسة مدى أهمية المعلومات وضرورة توفيرها للقطاعات الاجتماعية المختلفة لتأدية المهام المنوطة بها لخدمة المجتمع، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه المؤسسات الحكومية في توعية أفراد المجتمع من نواحي متعددة ومنها السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، والصحية، والرياضية.

## الكلمات المفتاحية

السلوك - المعلومات - السلوك المعلوماتي

## المقدمة



نحن نعيش في الوقت الراهن في بيئة رقمية مفتوحة تعد المعلومات من أهم ركائزها ومقوماتها، وعليه فإن اكتساب مهارات استخدام أساليب واستراتيجيات بحث عن المعلومات تعتمد على أحدث التقنيات التي أصبحت تتطلب يفرضه الواقع،

ولذلك اتجه معظم مقدمي خدمة الوصول إلى مصادر المعلومات إلى استخدام تقنيات متقدمة لتخزين وتنظيم وبحث المعلومات مما يتطلب من الباحثين امتلاك مهارات وكفايات خاصة للتعامل مع هذا النوع من المصادر من حيث البحث والاسترجاع، مما أدى إلى إتاحة خيارات عدة أمام الباحثين عن المعلومات من حيث نوعية المعلومات، والطريقة التي يبحثون بها، والشكل الذي يريدونها به، مما ترتب عليه اختلاف في سلوكيات البحث عن المعلومات من مستفيد لآخر ومن مستخدم لآخر. (العمران، 2010م)

ومن هذا المنطلق سوف يتطرق الباحثان في السطور القادمة عن السلوك المعلوماتي لدى المستفيد وكيفية الطلب والبحث عن المعلومات مع استعراض لبعض النماذج والنظريات لسلوكيات المعلومات.

### مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في معالجة السلوكيات المعلوماتية لدى الافراد، لما تواجههم من مشكلات قد تحول دون وصولهم إلى المعلومات التي يطلبونها بسهولة، حتى لا تتحول تلك الصعوبة الى العزوف او التوقف عن البحث في طلب المعلومات.

وتتمثل مشكلة هذه الدراسة في الاسئلة التالية:

-- ماهي السلوكيات المعلوماتية المتبعة لدى الافراد في البحث عن المعلومات؟ وما هو السلوك المتبع لطلب المعلومات؟

### اسئلة الدراسة

ستحاول هذه الدراسة من خلال المنهج الوصفي المسحي للدراسات السابقة في هذا الموضوع الاجابة على الاسئلة التالية:

- ماهي السلوكيات المعلوماتية المتبعة لدى الافراد في البحث عن المعلومات؟



- وماهي انواع المعلومات التي يحتاجونها؟
- وما دوافعهم للبحث عن المعلومات؟
- وما الوسائل التي يتبعونها في الوصول إلى مصادر المعلومات؟
- وما مدى استخدامهم لمصادر المعلومات؟

### أهمية الدراسة

بطبيعة الحال أن دراسة السلوك المعلوماتي أو سلوكيات طلب المعلومات يساعد كثيراً أخصائي المعلومات في التخطيط بشكل صحيح لمساعدة المستفيدين في هذا المجال واتخاذ القرار الصحيح المبني على دراسات وابحاث علمية حسب منهجيات سليمة.

ويُعد موضوع سلوكيات البحث عن المعلومات من الموضوعات الحديثة التي يسعى المتخصصون في مجال المعلومات دراستها واجراء العديد من البحوث حولها، لإيجاد أفضل السبل في الوصول الى المعلومات بكل سهوله وبأقل وقت وجهد، بعد التعرف على ماهية السلوكيات المتبعة لدى الافراد في طلب المعلومات، وماهي دوافعهم لطلب تلك المعلومات، وبعد التعرف ايضاً على مصادر المعلومات والوسائل المتبعة للوصول لمصادر المعلومات ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة.

### أهداف الدراسة

- يسعى الباحثان الى تحقيق أهداف هذه الدراسة والمتمثلة في التعرف على سلوكيات الافراد في البحث عن المعلومات، ومن هذا الهدف تنبثق عدة أهداف اخرى يتناول كل منها جانباً من جوانب الدراسة وهي كما يلي:
- التعرف على ماهي أشكال السلوك او الطلب المعلوماتي.
  - التعرف على مستويات سلوك البحث عن المعلومات.
  - التعرف على أهداف دراسة سلوك البحث عن المعلومات.
  - التعرف على أسباب اختلاف سلوك البحث عن المعلومات.
  - التعرف على اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات.



- التعرف على سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الإلكترونية.
- التعرف على خصائص سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية.
- التعرف على أنماط سلوك البحث عن المعلومات بشكل عام.
- التعرف على مراحل البحث عن المعلومات.
- التعرف على السلوكيات البحثية السلبية الشائعة.
- التعرف على نماذج ونظريات سلوكيات المعلومات.
- المقترحات والتوصيات التي تساهم في تحسين سلوك البحث عن المعلومات لدى أفراد المجتمع.

### مصطلحات الدراسة

#### 1. السلوك Behavior

" نشاط يقوم به الفرد للوصول لتحقيق هدف ما لإشباع الحاجات الفورية أو للاستجابة إلى باعث أو نشاط أو تغير مرتبط بالبيئة " (ضليبي، 2009م)

#### 2. المعلومات Information

" بأنها تلك التي تؤدي إلى تغيير سلوك وفكر الأفراد واتخاذ القرارات " (الدين، 2004م)

#### 3. السلوك المعلوماتي Information behavior

" إجمالي سلوك الإنسان عند تعامله مع مصادر وقنوات المعلومات، بما في ذلك استخدام المعلومات ". والبعض الآخر يرى انه " أي نشاط يقوم به الفرد للحصول على وعاء المعلومات الذي يلي حاجته " (العمران، 2010م)

### الدراسات السابقة

ويُعد الاطلاع على الدراسات السابقة له درجة كبيرة من الأهمية لدى الباحث، حيث يبدأ بالتنقيب والبحث عن استفسارات لأسئلة متعدّدة تعلق بذهنه، وتمنحه الدراسات والمؤلفات العلمية السابقة ذات الصلة بموضوع البحث كل التفاصيل المتعلقة بذلك، وقد تم جمع المعلومات من أكثر من مرجع أو مصدر، وتوصل الباحث الى العديد من



البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث بعد الاطلاع على العديد من الدراسات العربية والقيام بدراساتها بشكل جيد. وهي كالتالي:

- دراسة (أبا الخليل، 2007م) بعنوان " سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات: دراسة لاستخدام الطلاب في مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود" تمثل مشكلة هذه الدراسة في معالجة ظاهرة سلوك طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود في البحث عن المعلومات، إذ تعد مهارات المستفيدين في البحث عن المعلومات عنصراً أساسياً في العملية البحثية وكذلك تعد دراسة سلوكيات المستفيدين مهمة وضرورية للمكتبات التي تسعى للنهوض بأدائها. وقد هدفت الدراسة إلى جانب التعرف على سلوكيات طلاب مرحلة البكالوريوس في البحث عن المعلومات إلى التعرف على دوافع الطلاب نحو البحث عن المعلومات والتعرف على الأدوات الوسائل المستخدمة في البحث عن المعلومات، كما هدفت إلى التعرف على نوعية مصادر المعلومات التي يعتمد عليها الطلاب والصعوبات التي يواجهونها أثناء البحث، ومعرفة أثر التخصص على سلوك الطلاب وذلك بغرض تحفيز الطلاب على استخدامها بشكل أفضل يحقق لهم الفائدة المرجوة، وقد طرحت الدراسة عدة تساؤلات حاولت الإجابة عنها وانتهت إلى عدة نتائج يتعلق بعضها بدوافع البحث عن المعلومات عند الطلاب، وبعضها بمصادر المعلومات المستخدمة وبعضها بالأدوات المستخدمة للوصول إلى المعلومات، وبعضها الآخر يتعلق بصعوبات البحث وطرق التغلب عليها.

- دراسة (إسماعيل، 2011م) بعنوان " سلوك البحث عن المعلومات لدى الصحفيين السودانيين" هدفت الدراسة إلى التعرف على سلوك البحث عن المعلومات لدى الصحفيين السودانيين من خلال معرفة احتياجاتهم للمعلومات ودوافعهم للحصول عليها والطرق التي يستخدمونها في الوصول إليها، فضلاً عن مصادر المعلومات المستخدمة والصعوبات التي تعوق استخدامهم وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، فضلاً عن استخدامها الملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى أن الصحفيين السودانيين يحتاجون إلى المعلومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والرياضية، أما دوافعهم فهي التحقيق الصحفي وكتابة الخبر والعمود الصحفي، ولتلبية احتياجاتهم فهم يطالعون الصحف الورقية والإلكترونية والانترنت ويشاهدون القنوات الفضائية. كما تشكل



حدائة ونوعية المعلومات أهم العوامل عند اختيارهم لمصادر المعلومات ويبحثون عن احتياجاتهم بالموضوع، ويعد الانترنت وتقارير وكالات الأنباء والقنوات الفضائية والصحف أكثر المصادر استخداما. وقد مثل عدم وجود مراكز معلومات بالصحف السودانية وضيق الوقت وعدم وجود مواقع ذات مصداقية وعدم تدريبهم على البحث في قواعد المعلومات أبرز الصعوبات التي تعوق البحث في مصادر المعلومات. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بإنشاء مراكز المعلومات الصحفية في المؤسسات الصحفية السودانية وتدريب الصحفيين لمساعدتهم في البحث في قواعد المعلومات واستخدام الأدوات الاسترجاعية.

- دراسة (الختنمي، 2011م) بعنوان " السلوكيات المعلوماتية لطالبات المرحلة الثانوية في البحث عن المعلومات حول التخصصات الجامعية" والتي تهدف الى التعرف على السلوكيات المعلوماتية لطالبات المرحلة الثانوية في البحث عن المعلومات حول التخصصات الجامعية وذلك من خلال دراسة سلوكيات طالبات المرحلة الثانوية بقسميها (العلمي – الأدبي) في مدارس الأبناء (بنات) التابعة لإدارة الثقافة والتعليم للقوات المسلحة بمدينة الرياض. وقد اعتمد المنهج المسحي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها: أن أغلب مجتمع الدراسة يجدن اللغة الإنجليزية، وأن هدفهن من البحث عن معلومات حول التخصصات الجامعية هو معرفة المعدلات والنسب المطلوبة. وقد أوصت الدراسة بتوفير المعلومات اللازمة عن التخصصات الجامعية لطالبات المرحلة الثانوية على مواقع الجامعات على شبكة الإنترنت، وإعداد النشرات التعريفية حول التخصصات الجامعية وتوزيعها على طالبات المرحلة الثانوية، وضرورة توفير البيئة التقنية المناسبة (أجهزة حاسب آلي إنترنت. إلخ) بالمدارس الثانوية للطالبات، بما يزيد من قدرتهن على البحث عن المعلومات عامة، والمعلومات اللازمة عن التخصصات الجامعية خاصة.

- دراسة (رفعت، 2015م) بعنوان " السلوك المعلوماتي للجمهور العربي العام نحو المعلومات الصحية المتاحة على شبكة الإنترنت" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الجمهور العربي العام واستخدامه لشبكة الإنترنت للحصول على المعلومات الصحية والذي يمكن أن نطلق عليه السلوك المعلوماتي للجمهور العربي العام نحو المعلومات الصحية المتاحة على شبكة الانترنت، من خلال الإجابة على بعض الأسئلة وهي:





لماذا يلجأ الجمهور العربي العام للمعلومات الصحية المتاحة على شبكة الإنترنت؟، هل يعد الإنترنت أداة فعالة لإيصال المعلومات الصحية للجمهور العربي العام؟ ما هي نظرة الجمهور العربي العام المستقبلية نحو الإنترنت كأداة لإيصال المعلومات الصحية؟

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق اعداد استبيان وتوزيعه على المستفيدين للإجابة على أسئلة الدراسة. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن عدد الباحثين عن المعلومات الصحية بلغ 69.59% من إجمالي عدد المستخدمين عينة الدراسة مقابل 30.41% غير باحثين عن المعلومات الصحية. وأشارت النسبة الأكبر من الباحثين عن المعلومات الصحية عينة الدراسة إلى حصول المواقع على درجة متوسطة من حيث جودة المعلومات والتي هي في أغلبها مواقع عربية. وقد أظهرت الدراسة عدد من التوصيات أهمها العمل على أن يكون هناك مكتبة قومية صحية في مختلف الدول العربية على غرار المكتبة القومية الطبية الأمريكية تعمل على نشر المعلومات الصحية والوعي الصحي بالتعاون مع الوزارات والمؤسسات الصحية في العالم العربي. كذلك لا بد لمواقع الإنترنت خاصة المواقع الصحية الحرص على تطبيق معايير الجودة في انتقاء المعلومات المنشورة.

### مفهوم السلوك المعلوماتي

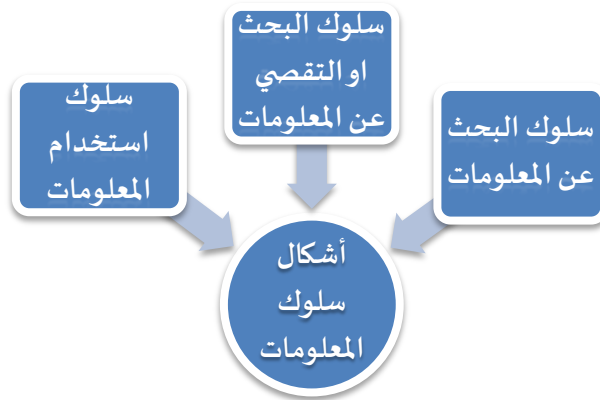
اعطى ويلسون تعريف واضح وشامل لسلوك المعلومات باعتباره النموذج العام لسلوك المعلومات، والذي يتضمن العناصر التالية:

1. الحاجة للمعلومات، أو بعبارة أخرى، العوامل التي تؤدي إلى ظهور إدراك الفرد للحاجة.
  2. العوامل التي تؤثر في استجابة الفرد لإدراك الحاجة.
  3. العمليات أو التصرفات التي تضمنها تلك الاستجابة.
- والبعض الآخر عرف سلوك المعلومات على أنه "مزيج من العناصر المرتبطة بالمعلومات، وهذه العناصر هي:
1. الافتراضات المستسقة من خبرة الانسان.
  2. بيانات العمل النموذجية.
  3. النتائج التي تؤدي إلى حل المشكلات". (العمران، 2010م)

كما يمكن تعريفه ايضا " هو أي سلوك بشري المرتبط بمصادر و قنوات المعلومات تتضمن النشاط الايجابي والسلبي في بحث واستخدام المعلومات ويتضمن التواصل وجه إلى وجه وتواصل مع الآخرين والاستقبال السلبي للمعلومات مثل مشاهدة التلفاز بدون أي نية للحصول على المعلومات المعطاة " (wikibrary,2011)

ومن خلال التعاريف السابقة نرى ان السلوك المعلوماتي ما هو الا نمط من انماط سلوك البشري تختلف باختلاف حاجاتهم للمعلومات وكيفية الحصول عليها بأنواع مختلفة من الاساليب.

### أشكال سلوك المعلومات



شكل(1)

1. سلوك البحث عن المعلومات: يقصد به السلوكيات التي يتبعها الانسان عند البحث عن المعلومات لغرض معين، ويقصد إشباع حاجته المعلوماتية، وهذه السلوكيات تتشابه سواء كانت عملية التعامل مع مصادر معلومات تقليدية (كالكتب والصحف المطبوعة) أو مصادر إلكترونية (كشبكة الانترنت).
2. سلوك تقصي او البحث عن المعلومات: يقصد به المستوى الدقيق للسلوك الذي يتبعه الباحث عند التعامل مع مصادر المعلومات، سواء كانت على المستوى الجسمي كتفاعل الانسان مع الحاسب، أو على المستوى العقلي كتبني استراتيجية بحث معينة للوصول للمعلومات، أو تحديد مدى مناسبة كتاب أكثر من الآخر، أو الحكم على مدى ارتباط المعلومات التي توصل لها بموضوع البحث.



3. سلوك استخدام المعلومات: يقصد به الأفعال الجسمية والعقلية التي تنتج عند دمج المعلومات التي يصل إليها الباحث والتي موجودة لديه بالفعل مع معارفه وخبراته السابقة، وتشتمل على أفعال جسمية كتحديد أجزاء معينة في النص لملاحظة أهميتها أو مغزاها، كما تتضمن أفعالاً عقلية كمقارنة المعلومات الجديدة بالمعرفة الموجودة. (العمران، 2010م)  
ومن خلال السطور القادمة سوف نستعرض سلوك الطلب والبحث عن المعلومات:

### Information seeking behavior سلوك الطلب على المعلومات

يعرف على أنه " هو عزم الطلب على المعلومات نتيجة حاجة للإرضاء هدف ما مثل التفاعل مع أنظمة المعلومات اليدوية (مكتبة، جريدة... ) أو أنظمة المستندة على الحاسوب (www) " (العمران، 2010م)  
ويعرف أيضاً بأنه "أنشطة الباحثين أو المستخدمين للوصول إلى ما يحتاجون إليه من مصادر المعلومات" (الشهري، 2009م)  
ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن سلوك الطلب على المعلومات ما هو إلا نتيجة إشباع حاجة ما من أجل الوصول إلى الرضا وهذا الرضا لا يأتي إلا من خلال عملية الطلب عن المعلومات.

### Information searching behavior سلوك البحث عن المعلومات

وتعرف (ضليبي، 1998م) أن مفهوم سلوك البحث عن المعلومات "يتسع ليشمل كل ماله علاقة باسترجاع المعلومات من أي وعاء وأي مصدر وأي نظام." وكذلك ان سلوك المستخدم في البحث عن المعلومات في المكتبات يشير ضمناً إلى قياس حاجته إلى المعلومات، يتبع ذلك البحث عنها أو الاستفسار، ومن ثم يتم استرجاع معلومات معينة من أجل استخدامها ويعرف (سالم، 1991م) على أنه "النشاط الذي يقوم به المستخدم للوصول إلى مصادر المعلومات التي تقابل احتياجاته"  
ومن خلال هذا المفهوم يوضح ان سلوك البحث عن المعلومات ما هو الا عملية نشاط من قبل المستخدم من اجل الوصول للمعلومات لهدف اشباع حاجاته المعلوماتية.

### مستويات سلوك البحث عن المعلومات



وهي عبارة عن مستوى دقيق من سلوك يتضمن كافة التفاعلات مع كافة اشكال نظم المعلومات ويتضمن عدة مستويات:

1. مستوى تفاعل الانسان مع الحاسوب **Level of human computer interaction** (استعمال الماوس، نقر على وصلات.....)
2. المستوى الفكري **Level intellectual** (بناء استراتيجيات بحث، استخدام المنطق البولي...)
3. احكام العقلية **mental acts**
4. مستوى حكم على البيانات المسترجعة. (wikibrary,2011)

### أهداف دراسات سلوك البحث عن المعلومات

تهدف دراسات سلوك البحث عن المعلومات إلى الآتي

1. التعرف على الطرق التي يسلكها المستخدمون للحصول على المعلومات. من أمثلتها، تصفح الرفوف، سؤال أمين المكتبة، واستخدام الفهارس.
2. تُعدّ ذات أهمية قصوى للمنتمين لتخصص المكتبات والمعلومات، فأخصائي المكتبات الناجح يحرص على فهم طبيعة الأفراد المستفيدين من خدمات المكتبة، ويهمه معرفة كيف يبحث الأفراد عن المعلومات ولماذا.
3. تمكن أخصائي المكتبات أن يتعرف على خصائص المستخدمين واهتماماتهم وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية بصورة أفضل.
4. تساهم في فتح قنوات للاتصال بين مركز المعلومات والمجتمع الذي يعمل على خدمته وبالتالي تحديد فئات المستفيدين وفهم أعمق لسلوكيات المستخدم. وبقدر ما يستطيع هذا المجتمع
5. تساهم في إعطاء حقائق أساسية لتحديد احتياجات المستخدمين وتشخيص مشاكلهم في التعامل مع المعلومات وبذلك يكون نجاح المكتبة أو مركز المعلومات في تلبية الاحتياجات. (ضليبي، 1998م)

### أسباب اختلاف سلوك البحث عن المعلومات

تؤكد دراسات كثيرة أن الباحثين ليسوا متجانسي من حيث الخبرات، فكل باحث لديه خبراته المستقلة التي تميزه عن غيره سواء من حيث المعرفة الحقيقية بموضوع البحث أو مهارات الاسترجاع، لذلك من المفيد لنا أن نقسم سلوك الباحثين بالاعتماد على مستوى الخبرة في عملية الاسترجاع إلى مجموعتين:



1. الباحث المبتدئ "novices"

2. الباحث الخبير "experienced searcher"

ومنهم من قسم سلوك الباحثين في نظم الاسترجاع على أساس مستوى خبرتهم بالاسترجاع ومدى معرفتهم بموضوع بحثهم:

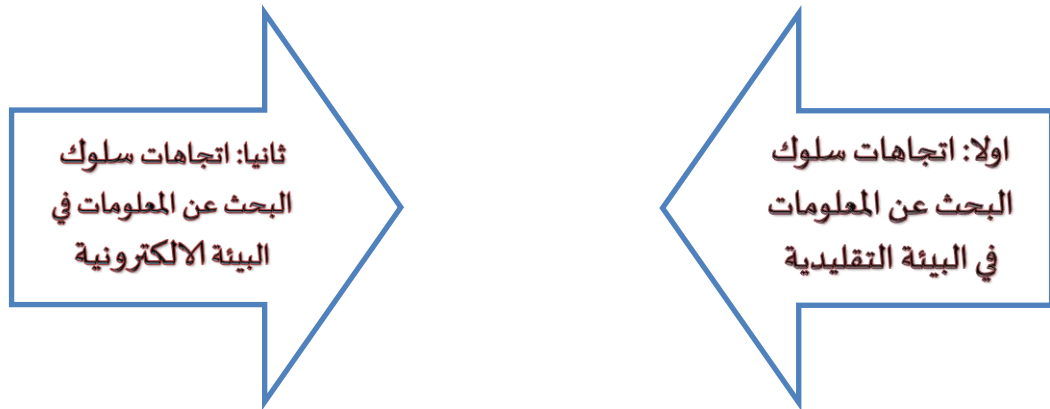
1. خبير بموضوع بحثه وخبير بالاسترجاع.

2. خبير بموضوع بحثه ومبتدئ بالاسترجاع.

3. مبتدئ بموضوع بحثه ولكنه خبير بالاسترجاع.

4. مبتدئ بموضوع بحثه ومبتدئ بالاسترجاع أيضاً.

اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات



شكل (2)

أولاً: اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات في البيئة التقليدية

يتخذ سلوك المستفيد في البحث عن المعلومات في البيئة التقليدية اتجاهين أساسيين هما:

1. سلوك اتجاه المعلومة

وهو الذي يشمل مدى احتكاك المستفيد بالمعلومات والأوعية الفكرية أو نفوره منها لأسباب عديدة تكمن في محيطهم أو شخصياتهم.



2. سلوك اتجاه المكتبة والذي يميز
  - تحركات المستفيد داخل المكتبة.
  - نشاطاته فيها.
  - كيفية استعمال وسائل البحث.
  - تعامله مع المكتبي.
  - تفاعله مع جو المطالعة.
  - كيفية تقبله لما يقدم له من معلومات.
  - رضاه عن ترتيب أثاث القاعة.
  - مشاركته في نظامها احترام النظام الداخلي للقاعة وتوفير جو مريح للقراء. (صبرينة، 2009م)

#### ثانيا: اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

قبل التعرف على اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية لابد من التعرف على مفهوم سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية حيث يعرف على أنه " عملية جمع المستفيد للمعلومات، وهذه المعلومات قد تؤثر أو تغير مشكلة معرفية معينة أو قد تجعل المستفيد يُعدّل صيغة استفساره بما يكفل نتائج أفضل ترضي احتياجاته ". ومن خلال هذا التعريف يتضح لنا ان اتجاهات سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية تنقسم الى أحد المسارين التاليين:

الأول: اكساب المتعلمين مهارات متقدمة في البحث عن المعلومات، وتزويدهم بالأدوات والوسائل التي تجعلهم قادرين على التعلم ذاتياً.

الثاني: التنظيم المعرفي للمعلومات، بمعنى التفكير في وسائل تنظيم حديثة للمعلومات تعتمد على الربط المعرفي بين المعلومات ضمن شبكات معرفة دلالية وليس مجرد تخزينها. (العمران، 2010م)

#### سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الإلكترونية



إن البحث على الشبكة العنكبوتية العالمية يعرف بأنه " عملية جمع المستفيد للمعلومات، وهذه المعلومات قد تؤثر أو تغير مشكلة معرفية معينة أو قد تجعل المستفيد يُعدّل صيغة استفساره بما يكفل نتائج أفضل ترضي احتياجاته ".  
وقد يستخدم المستفيد واحد أو أكثر من الخيارات التالية للوصول إلى مواقع العنكبوتية العالمية:

1- كتابة محدد المصدر الموحد URL مباشرة في شريط محدد المواقع **location bar** الخاص ببرامج التصفح **browser** الذي يستخدمه.

2- استرجاع الموقع من قوائم الأفضليات **favorites/bookmarks**.

3- الاحتفاظ بأحد المواقع كصفحة رئيسية **homepage** بمجرد دخوله الإنترنت.

4- استخدام أحد أدلة المواقع، مثل دليل ياهو **dir.yahoo.com** أو الدليل المفتوح

5- توقيع الاستفسار في أحد محركات البحث أملاً في الحصول على موقع يلبي احتياجاته ضمن نتائج البحث.

إلا أن الكثير من المستخدمين يفضلون الطريقة الأخيرة في الحصول على معلوماتهم حتى وإن كانوا على علم بطريقة أو أكثر من الطرق السابقة. حيث يستخدمون محركات البحث كوسيط يقودهم إلى المعلومات التي تلي احتياجاته.

### خصائص سلوك البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية

تختلف سلوك البحث عن المعلومات في البيئة التقليدية مقارنة بالبيئة الرقمية، ومن خصائصهم السلوكية عند البحث في البيئة الرقمية:

1. البحث السريع:

حيث يميل الباحث لاستخلاص المعلومات بشكل سريع، فقد يقوم باستعراض صفحة واحدة أو اثنين من موقع معين ومن ثم الخروج من هذا الموقع وقد لا يعود إليه لاستكمال بقية صفحات الموقع، وتؤكد الدراسات التي أجريت على متصفح الويب أن 60% من قارئ الصحف المتاحة على الويب لا يتصفحون أكثر من 3 صفحات، وأغلبهم لا يعود للصحيفة في نفس اليوم مرة أخرى.

2. البحث المتعمق:



حيث يستغرق المستخدمون الكثير من الوقت في التعمق 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.

3. الاطلاع السريع:

يستغرق الباحث عادة وقتاً قصيراً جداً (يتراوح ما بين 4 - 8 دقائق فقط) لتصفح كتاب الكتروني أو موقع إلكتروني، فهو يبحث فقط في العناوين والقوائم الرئيسية بشكل سريع باحثاً عن معلومة معينة، وهذا النوع من الباحثين يستخدم المواقع الإلكترونية تفادياً للبحث عن المعلومات في المصادر التقليدية.

4. جمع المعلومات:

يملك الباحثون الأكاديميون مقارنة بالباحثين العاديين غريزة تجميعية للمعلومات التي يتوصلون إليها، وبخاصة للمقالات والدراسات التي تتاح في المواقع المجانية.

5. التعامل مع المعلومات:

تختلف سلوكيات الباحث عن المعلومات مع المعلومات التي يتوصل إليها بحسب موقعه الجغرافي وجنسه ومستواه التعليمي والاجتماعي.

6. التأكد من المعلومات:

يملك الباحثون في المصادر الإلكترونية قدرة سريعة في تقييم موثوقية وصلاحية المعلومات التي يصلون إليها.

(العمران، 2010م)

### انماط سلوك البحث عن المعلومات بشكل عام

في دراسة لـ Donna Maurer الخبيرة في تصميم المعلومات (information architect) -أوضحت أن سلوكيات البحث عن المعلومات يعد تخصصاً جديداً نوعاً ما ظهر مع زيادة كم المعلومات الإلكترونية ويهدف





لتطوير أنظمة لتخزين المعلومات ودراسة كيفية عرضها وتنظيمها بالشكل المثالي-وهناك أربعة أنماط يتبعها الأفراد عادة في البحث عن المعلومات،

يمكن تلخيصها في التالي:

يختلف شخص عن آخر في كيفية بحثه عن المعلومات فهناك من يبحث لحاجة علمية أو معرفية وهناك من يبحث كحب للاطلاع وهناك من يبحث ليتعلم كيف يبحث!!

ومهما اختلف تصور الناس في البحث عن المعلومات يمكن حصر حالاتهم في أربعة أنماط:

#### النمط الأول-البحث عن أشياء معروفة

وهنا يعرف الأفراد بالضبط ماهي الكلمات التي تصف الشيء الذي يبحثون عنه ولديهم خلفية فيه ويعرفون كيف وأين يبحثون. وفي هذا النمط يستخدم أغلب الأفراد فيه محركات البحث. فعندما تريد أن تبحث عن موضوع معين تقوم باستخدام محرك بحثك المفضل وتدخل بعض الكلمات المفتاحية لتظهر لك النتائج "مقاربة" للشيء الذي تبحث عنه.

#### النمط الثاني-البحث بالاستكشاف

هنا نجد أن الأفراد لديهم خلفية بسيطة عن الموضوع ولكن لا يعرفون كيف يبحثون عنها أو بالأحرى لا يعرفون ما هي الكلمات المناسبة للبحث. لذلك نجد أن الاستكشاف هو ما يصلح لهذا النمط من البحث ويتمثل ذلك في الوصلات ذات العلاقة التي تدرج غالبا مع المواضيع التي يقرأ فيها الشخص.

#### النمط الثالث-البحث عن أشياء لا تعرفها

في هذا النمط نجد أن الفرد لا يحمل أدنى فكرة عن الموضوع الذي يريد البحث فيه، ويبرز هذا النمط بوضوح في المجالات الغامضة والمعقدة مثل الأمور المالية والسياسية وغيرها. والاجابات المباشرة هي أفضل حل لهذا النمط من البحث وخاصة إذا كانت إجابات من أشخاص خبراء في المجال.

#### النمط الرابع-الرجوع للأشياء المعروفة

هذا النمط معروف لدى أغلب الأفراد وهو الحالة التي يرجعون فيه الأفراد للأشياء التي سبق مشاهدتها والاطلاع عليها. ويستخدم الناس في ذلك أدوات عديدة مثل: -



- قائمة الأمنيات وهي قائمة تضع كل الاشياء التي تتمنى او تخطط للحصول عليها وقد تكون (الكتب، الملابس) وإذا أرد الشخص ان يعطيك هدية يقدمها لك من خلال قائمة الامنيات في موقع الأمازون (amzon,2019)
- المفصلة الاجتماعية مثل ما تعريف وفهم المشكلة اختيار نظام البحث إضافة وسوم لوصف محتوا المشاركة مجتمع المستفيدين من المفصلة للمعلومات (ويكيبيديا، 2019م)
- برنامج خلاصات RSS للاحتفاظ بالمعلومات المدونات وغيرها.
- ولكن قد يتساءل البعض من معرفة الأبحاث صياغة الاستفسار الإجابة تتمثل من وجهة نظر تنفيذ البحث تنظيم المعلومات بحيث يمكن عرضها بطريقة تناسب احتياجات كل فئات (الخليفة، 2006م)

### مراحل عملية البحث عن المعلومات

هناك عدة مراحل لعملية البحث عن المعلومات بشكل عام وهي كالآتي

### شكل (3)



هذه المراحل متعاقبة إلا أن المستفيد قد يعود إلى مرحلة سابقة للتعديل أو للتغيير بما يضمن الاستمرار بنجاح في عملية البحث.

وكذلك هناك حالات مختلفة للمستفيد أثناء قيامه بعملية البحث عن المعلومات في البيئة العنكبوتية العالمية وهي:

- 1- الحاجة إلى المعلومات.
- 2- الوصول المباشر.
- 3- تفاعل محرك البحث.
- 4- فحص النتيجة وتصفح الموقع (الدكروري، 2008م)

#### السلوكيات البحثية السلبية الشائعة

1. الفشل في تحديد المعلومات المطلوبة أو تعريف الحاجة للمعلومات.
2. لا يبدأ البحث من العام إلى الخاص.
3. لا تستخدم البليوجرافيا وغيرها من المصادر المرجعية. إلى جانب الفشل في استخدام كشاف نهاية الكتاب وكشاف الدورية والكشافات البليوغرافية وغيرها من المستخلصات.
4. عدم استيعاب أن البحث عملية لها خطواتها المتتابعة.
5. الفشل في صياغة استراتيجية البحث الجيدة، واستخدام الجمل والعبارات والمفردات غير الدالة.
6. عدم فهم نوع المعلومات المطلوبة.
7. عدم الاستعانة بأخصائي المكتبات لطلب المساعدة.
8. عدم التمييز بين الأنواع المختلفة للمكتبات.
9. الفشل في البدء من الصفحة الرئيسة لموقع المكتبة على الانترنت.
10. عدم القدرة على تقييم دقة المصادر ودرجة الثقة بها وصدقها.
11. التمييز بين البحث بالموضوع والبحث بالكلمات الدالة أو المفتاحية.
12. عدم الدراية بكيفية تطبيق تقنيات الروابط البولونية في البحث.
13. الفشل في تحديد أفضل قواعد البيانات. (شاهين، 2007م)



### نماذج ونظريات سلوكيات المعلومات

ظهر بداية مفهوم سلوك المعلومات في أواخر عام 1990م ولكن تعود جذوره الى مفهوم (الاحتياجات والاستخدامات المعلوماتي التي نشأت في عام 1960م (LIS Wiki, 2015) من خلال ذلك ظهرت العديد من النماذج والنظريات التي طرأت لسلوكيات الانسان عند التعامل مع المعلومات، ومنها:

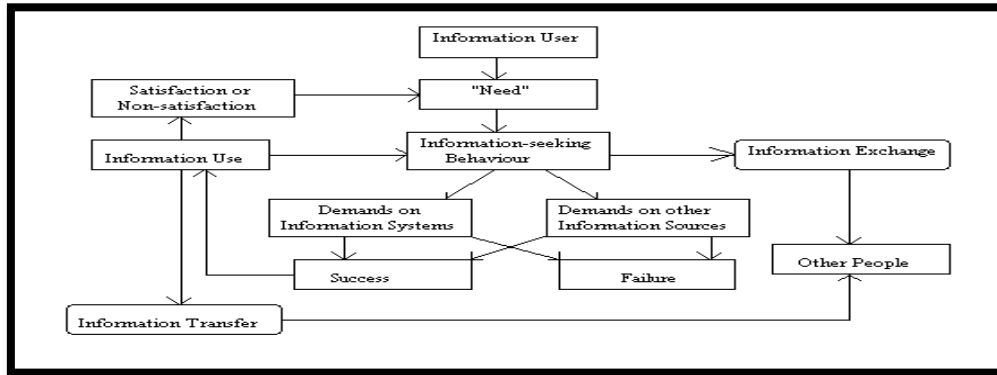
#### • نموذج T.D. Wilson

وضع ويلسون عدد من نماذج البحث عن المعلومات، وكان الأول عام 1981م وقد كان نموذجاً مبسطاً، وفي عام 1996م أصدر نموذجاً متكامل الصورة، وطوره عامي 1997-1999م.

ويشرح نموذجه الذي أصدره عام 1996م ثلاث جوانب رئيسية للبحث عن المعلومات:

1. لماذا تحدث عملية البحث عن المعلومات كاستجابة لبعض الحاجات المعلوماتية أكثر من حاجات أخرى.
2. لماذا يستخدم الناس لإشباع حاجاتهم المعلوماتية بعض مصادر المعلومات أكثر من مصادر أخرى.
3. لماذا يؤثر إيمان الناس بفاعليتهم على نجاحهم في تحقيق هدفهم المعلوماتي.

وقد أضاف إلى هذا النموذج عام 1999 على أن البحث عن المعلومات عملية تتكرر في مراحل مختلفة من سلوك الانسان المعلوماتي.





#### شكل (4)

#### • نموذج Robert Taylor

ركز تابلور في نموده على البحث الرسمي عن المعلومات الذي يحدث في المكتبة، وقد حدد أربعة مستويات للبحث عن المعلومات

1. تحديد الحاجة الأولية وغير الواضحة للمعلومات.
2. تشكل الحاجة الواعية للمعلومات التي تسمح بنقل الحاجة إلى شخص آخر.
3. تكوين حاجة رسمية يتم التعبير عنها على أنها مؤهلة وعقلانية.
4. تكوين حاجة واضحة، وهي عبارة عن حاجة يتم التعبير عنها بسؤال.

#### • نموذج Nickolas Belkin

يعتبر نموذج نيكولوس مفسر لكيفية ظهور الحاجة للمعلومات، ويربطها بحالة أو موقف أو مشكلة يمر بها الشخص وتشعره بالنقص في حالته المعرفية، وبعد الحصول على المعلومات يراجع الشخص حالته المعرفية للتأكد من زوال هذه الحاجة، وإن استمر الاحساس بالحاجة المعلوماتية فيواصل البحث عن معلومات إضافية.

#### • نموذج Brenda Dervin

تركز برندا في نظريتها على البعد المعرفي للسلوك المعلوماتي، فهي تشبه حياة الانسان بالرحلة التي لا يرتبط فيها العامل الزماني بالمكان ويصل فيه الانسان إلى فجوات معرفيه لا بد من عبورها حتى يستطيع إكمال رحلته، هذه الفجوات هي الحاجة للمعلومات، ولعبورها لا بد من إشباع هذه الحاجة واكتساب معلومات ومعارف جديدة. (LIS Wiki, 2015)

يلاحظ أن النماذج السابقة على الرغم من اختلافها في نواحي دقيقة، إلا أنها جميعاً تضع الظروف والبيئة المحيطة بالباحث دوراً رئيسياً في تقدير الحاجة للمعلومات.

#### نموذج يوضح مجال سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات





(الموسوي، 2003م)

### شكل (5)

#### الاستنتاجات:

يتضح لنا من الشكل السابق ما يلي

1. أن سلوكيات المكتبات في بث المعلومات للمستخدمين تغيرت في ظل التقنيات والتكنولوجيا الحديثة أصبح الاعتماد على الانترنت بشكل كبير
2. أن المكتبات ومراكز المعلومات قد غيرت التوجه لديها من سياسة حفظ المصادر التقليدية إلى سياسة بث المعلومات الكترونية وتوصيلها مباشرة إلى المستخدمين منها باستخدام الانترنت.
3. أن سلوكيات المستخدمين في البحث عن المعلومات وطلبها تغيرت، فلم يعد يضطر الى الذهاب الى المكتبة وأصبحت المصادر متاحة له في كل وقت وعن بعد.



### التوصيات:

- في ضوء ما سبق يرى الباحثان عدد من التوصيات التي من شأنها تحسين سلوك البحث عن المعلومات لدى أفراد المجتمع، وهي:
- 1- العمل على إصدار أدلة تشتمل على أهم محركات البحث، ومواقع الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي التي تفيد المجتمع.
  - 2- ضرورة إقامة دورات تدريبية للأفراد حول استخدام مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي.
  - 3- أن تقوم المؤسسات بتوثيق حساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي ونشر معلوماتها باستمرار.
  - 4- اهتمام أقسام المعلومات بالجامعات السعودية بمزيد من الدراسات حول سلوك البحث عن المعلومات وإكساب طلابهم للمهارات الجديدة في هذا المجال.

### الخلاصة:

لقد تعرفنا فيما سبق على مفهوم السلوك المعلوماتي الذي اساسه احتياجات المستخدمين للمصادر المعلومات، كما تطرقنا الى سلوكيات البحث عن المعلومات والتي تعتبر جوهر البحث في دراسات المستخدمين، وتعد مصدرا مهما لا غنى عنه للمكتبات ومراكز المعلومات التي تسعى إلى دراستها باستمرار من اجل رفع مستوى أدائها وتحسين مستوى خدماتها للمستخدمين.

### **المراجع: References**

- أبا الخيل، عبد الوهاب بن مُجَّد (2007). سلوك المستخدمين في البحث عن المعلومات: دراسة لاستخدام الطلاب في مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة الإمام مُجَّد بن سعود الاسلامية - عمادة البحث العلمي، ع2.  
<http://search.mandumah.com/Record/76450> مسترجع من
- إسماعيل، عبد القائي يونس (2011). سلوك البحث عن المعلومات لدى الصحفيين السودانيين. أعمال المؤتمر الثاني والعشرون: نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح: الاتحاد العربي



للمكتبات والمعلومات، الخرطوم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة ووزارة الكهرباء والسدود وجمعية المكتبات والمعلومات السودانية، 1560-1581.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/106442>

- الخثعمي، مسفرة بنت دخيل الله بن مسفر (2011). السلوكيات المعلوماتية لطالبات المرحلة الثانوية في البحث عن المعلومات حول التخصصات الجامعية. اعلم: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ع 8، 45-70.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/90307>

- الخليفة، هند (2006). الأنماط الأربعة في بحث الناس عن المعلومات، جريدة الرياض.

- الدكتور، أيمن شعبان (2009). سجل زيارات واستفسارات المستفيدين على العنكبوتية العالمية: دراسة وصفية تحليلية. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مج 14، ع 1، 171-203.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/127286>

- رفعت، لطيفة محمود (2015). السلوك المعلوماتي للجمهور العربي العام نحو المعلومات الصحية المتاحة على شبكة الإنترنت. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية: جامعة أم القرى، مج 7، ع 2، 208-258.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/723374>

- السالم، سالم بن محمد (1991). ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها. عالم الكتب: دار ثقيف للنشر والتأليف، مج 12، ع 4، 520-527.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/655725>

- شاهين، شريف كامل (2007). استراتيجية البحث عن المعلومات ومصادرها. مكتبات. نت. مج 8، ع 1.

- الشهري، منصور بن علي (2009). سلوكيات البحث عن المعلومات والحاجات المعلوماتية

لطلاب الدراسات العليا بالكليات النظرية في جامعة الملك سعود: دراسة تحليلية، مجلة عالم الكتب.

- صبرينة، مقناني (2009). محاضرات في علم النفس الاجتماعي وللاتصال من منظور علم المكتبات والمعلومات.

مسترجع من

<http://kenanaonline.com/files/0049/49063/dourous%20el%20internet.pdf>





- ضليبي، سوسن طه حسن(2009). الاكاديميات السعوديات في مجتمع المعلومات دراسة للسلوك والرضا الوظيفي لتحقيق الاحتياجات الإدارية والتدريسية والبحثية والمهنية. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مج 14، ع 2، 56-119 .  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/127327>
- ضليبي، سوسن طه حسن (1998). مراجعة الإنتاج الفكري في مجال دراسات الاستخدام والمستفيدين. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 4، ع 1، 133-164.  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/30353>
- العمران، حمد بن ابراهيم (2010). السلوكيات المعلوماتية لدى طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية: دار المريخ للنشر، س 30، ع 3، 5-36.  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/111708>
- محي الدين، حسانة(2004). اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية: مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 9، ع 2، 244-263.  
مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/33429>
- الموسوي، عدنان(2003). نتائج التجربة أثبتت تغير السلوك المعلوماتي للموظفين والمستخدمين. صحيفة الوسط البحرينية، ع 306.  
مسترجع من <http://www.alwasatnews.com/news/319995.html>
- موقع امازون (amazon)  
مسترجع من <https://www.amazon.ca/gp/wishlist> 11 / 4 / 2019م.
- ويكيبيديا "Wikipedia" (2019). مفضلة اجتماعية. الموسوعة الحرة  
مسترجع من <https://ar.wikipedia.org/wiki/> 11 / 4 / 2019م.
- ويكي مكتبات "Wikibrary" (2011). سلوك المستفيدين. الموسوعة الحرة في علم المكتبات والمعلومات والأرشيف.  
مسترجع من <http://wikibrary.org/wiki/> 11 / 4 / 2019م.
- LISWiki (2015). Information behavior theories.



*Global Proceedings Repository*  
*American Research Foundation*

ISSN 2476-017X

شبكة المؤتمرات العربية

<http://arab.kmshare.net/>

Available online at <http://proceedings.sriweb.org>

Retrieved from: [https://liswiki.org/wiki/Information\\_behavior\\_theories](https://liswiki.org/wiki/Information_behavior_theories)

11\4\2019