سلوكيات التماس المعلوماتفي الدراسات العربية
نشأتها، وتطورها، ومسارات البحث فيها (*)

د. عبدالرحمن فراج
قسم علوم المعلومات – جامعة بني سويف
ORCID: 0000-0001-9513-640X

ملخص

تعد سلوكيات التماس المعلومات أحد أبرز المجالات التي يقوم عليها علم المعلومات، سواء من الناحية النظرية أم التطبيقية . فمن ناحية، تمثل النماذج والنظريات المختلفة في هذا المجال إحدى محاولات علم المعلومات لإقامة أساسه النظري الذي يتميز به عن غيره من المجالات . ومن ناحية أخرى، تمثل الدراسات التطبيقية فيه أحد مناطق التماس بين علم المعلومات وبين العلوم السلوكية والاجتماعية، سواء من حيث المشاركة في نفس الأسئلة والمشكلات البحثية أو الاقتداء بأساليبها المنهجية. وتحاول هذه الدراسة الكشف عن الملامح البارزة للدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات، ومدى إحاطتها بمسارات الدراسة الرئيسة في هذا المجال، ونشأة تلك المسارات وتطورها، وذلك في ضوء الاتجاهات الحديثة في هذا المجال. وقد تم التوصل إلى أن أبرز قطاعات البحث في هذا المجال على الإطلاق هو مصادر المعلومات وخدماتها، يليها قطاع مجموعات المستفيدين، وأخيرًا قطاع مرافق المعلومات الذي تميز باستقطابه لبواكير الدراسات العربية في هذا المجال. ويعكس تطور الدراسات العربية في هذا المجال التغيرات الهائلة التي مر بها المجتمع العربي في نظام الاتصال العلمي، وبصفة خاصة على صعيد مصادر المعلومات وتحولاتها في عصر التقنيات الرقمية، وأن هذه التقنيات كان لها الأثر الأكبر في تطور هذه الدراسات من المناهج والأساليب والنماذج والنظريات.

* عبدالرحمن فراج. سلوكيات التماس المعلومات في الدراسات العربية: نشأتها، وتطورها، ومسارات البحث فيها. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. س39، ع2 (أبريل 2019). ص ص 75–128.

1. تمهيد

تطورت دراسات سلوكيات التماس المعلومات في العقود الأخيرة تطورًا كبيرًا ، على مستوى محاورها، وموضوعاتها، وأساليب البحث فيها؛ فضلا عن نشوء بعض النظريات والنماذج العلمية . ويعد هذا المجال أحد أبرز مجالات علم المعلومات حظوة بالنظريات والنماذج، بالرغم من عدم التوصل – حتى الآن – إلى نظرية أو نموذج جامع يشملها جميعًا.

وعلى الصعيد العربي، كان لابد للدرس العلمي أن يتطور كذلك في هذا المجال منذ نشأته بداية ستينيات القرن العشرين . وبعد البدايات المتواضعة (كميًا) لهذا الدرس في ذلك العقد، تطور الإنتاج الفكري ونم ى عقدًا بعد عقد، وحظي بالأهمية النسبية في جُل المجتمعات العربية، في محاولة للتعرف على مدى تلبية الاحتياجات المعلوماتية للفئات المختلفة للمستفيدين في تلك المجتمعات، وتوفير مصادر المعلومات التي تفي بهذه الاحتياجات، أو تطوير خدمات المعلومات الموجهة لها، أو إنشاء خدمات أو نظم معلومات جديدة، ... إلى آخره من أهداف هذه الدراسات . ومن المعلوم أن تلك الاحتياجات المعلوماتية، قد تكون تعليمية، أو بحثية، أو علمية، أو بغرض التنمية المهنية أو الوظيفية، أو المشاركة السياسية، ... إلى غير ذلك مما لا تخلو فئة من المستفيدين من الحاجة إليها في الوظائف والأدوار والسمات الديموجرافية المختلفة.

2. الإطار النظري للدراسة

1/2 من دراسة النظم إلى دراسة المستفيدين

من وجهة نظر الاتصال العلمي، يعد "التماس المعلومات " أو "الإفادة منها " إحدى مراحل هذا النظام، وهي التي تتبدى فيها مدى نجاح المراحل السابقة من عدمه . وتهدف "دراسات الإفادة"، بطبيعة الأمور، إلى تقييم هذه المرحلة، والعمل من ثم على تحسين الأداء في تلك المراحل السابقة . ولذلك تعد هذه الدراسات، أحد المحاور الأساس للبحث في علم المعلو مات، كما أنها عادةً ما تجد موقعًا لها في المقررات الدراسية في برامج الدراسات العليا في هذا التخصص.

وتعود دراسات سلوكيات المعلومات كمجال للبحث، في بعض التقديرات، إلى القرن التاسع عشر ([1])، وفي تقديرات أخرى إلى بدايات القرن العشرين ([2]). بيد أنه ثمة اتفاق بين الباحثين ([3]،[4]،[5]،[6]) على أن النقلة الحقيقية في الدراسة المنهجية لهذا الموضوع تعود إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية؛ حيث ظهرت ملامح تفجر الإنتاج الفكري في مجالات العلوم والتقنية، واتضح مدى قصور أساليب اختزان هذا الإنتاج وتنظيمه واسترجاعه، وبدأت الدراسة العلمية تتجه إلى أنماط الإفادة من هذا الإنتاج بعد أن كانت تلك الأساليب تقع في قلب الاهتمام.

وهكذا، توسم الحرب العالمية الثانية بأنها فترة ميلاد الدراسة الحديثة للسلوكيات البشرية لالتماس المعلومات. ويمكن القول إن قمة الاهتمام في النظر إلى المعلومات العلمية والتقنية في ضوء نمو الإنتاج

الفكري فيما بعد الحرب العالمية، جاء مع "مؤتمر الجمعية الملكية للمعلومات العلمية" عام 1948، والذي كان استجابة للتغيرات السياسية والتقنية في العالم في ذلك الوقت.

ومنذ تاريخ هذا المؤتمر وحتى سبيعينات القرن العشرين، كان اهتمام البحث العل مي في هذا المجال منصبًا على محاولة التعرف على مصادر المعلومات، ونظم المعلومات، التي يفيد منها البشر في تلبية احتياجاتهم من المعلومات، وذلك بصورة أكبر من الاهتمام بالجوانب المعرفية والسلوكية للمستفيدين (٧).

لقد كان من الواضح أن تفجر الإنتاج الفكري في مجالات العلوم والتقنية، أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية مباشرة، أنشأ وضعًا أصبح فيه الاهتمام بسلوكيات المعلومات أمرًا حتميًا . ذلك أن التطور السريع لأجهزة الحاسبات (بدءًا من عام 1939) وتطبيقاتها المتلاحقة المستخ دمة في اختزان النصوص ومعالجتها، لم يكن كافيًا لحل مشكلة "بث المعلومات" في مجال العلوم والتقنية بشكل كامل . ومن هنا كان من الطبيعي أن يكون أول ازدهار لدراسات سلوكيات المعلومات والإفادة منها، يميل إلى التركيز على سلوكيات العلماء والمهندسين (٨).

وقد ركزت الدرا سات المبكرة في سلوكيات التماس المعلومات، على "نظم المعلومات" بالمعنى الواسع لمصطلح النظم . ويُدعى هذا التقليد البحثي بالمقاربة المستندة إلى النظم system oriented paradigm (٩). وهو ما لاحظته "بولين أثرتون" من أن اهتمام علماء المعلومات، كان يتركز على خصائص النظم لا خصائص المستفيدين من تلك النظم (١٠). وهكذا كانت تلك الدراسات المبكرة تركز على النظم systems والخدمات services التي تتم الإفادة منها، وممن تم هذه الإفادة، وإلى أي مدى؛ وذلك مع اهتمام محدد بالغرض من الإفادة أو مدى نجاحها (١١).

وعلى وجه الدقة، ركزت تلك البحوث على المنتجات المعلوماتية artifacts، والمواقع أو المظان venues التي يتم فيها التماس المعلومات؛ مثل الكتب، والدوريات، ومحطات البث الإذاعي والتلفازي، والمدارس، والجامعات، والمكتبات، والمؤتمرات المهنية (١٢)، إلى غير ذلك من تلك الساحات التي يتم فيها تداول المعلومات بصورة أو بأخرى.

وهنا فإن الذي تتم دراسته هو "مصادر المعلومات" وكيف يمكن استخدامها أو الإفادة منها، وذلك بدلا من "المستفيدين" الأفراد، واحتياجاتهم المعلوماتية (كما يرونها هم)، وأين ذهبوا للحصول على المعلومات، وكيف كان شعورهم إزاء المعلومات المتحصل عليها أو ما الخبرات التي تم اكتسابها (١٣).

وكانت تلك الدراسات المبكرة تهدف في الأساس إلى الارتقاء بأساليب تداول المعلومات العلمية والتقنية (١٤)، أو الارتقاء بعملية بث المعلومات (١٥)، أو الحصول على البيانات التي يمكن أن تسهم في الارتفاع بمستوى أداء قنوات الاتصال (١٦)، أو دعم البنيان التنظيمي ودعم اتخاذ القرارات الإدارية ذات الصلة بتطوير النظام (١٧).

وعلى العموم، كان يُطلق على هذا الإنتاج الفكري في العادة، دراسة "أنماط الاحتياجات المعلوماتية والإفادة من المعلومات " information needs and use ، وأحيانًا "دراسات المستفيدين" user studies ، أو – بتعبير دراسات الإعلام – "دراسات الجمهور" audience research ([١٨]).

وبنهاية سبعينيات القرن العشرين، وبداية الثمانينيات من نفس القرن، بدأ الباحثون في الاعتراف بأن الأسئلة ذات الصلة بالاحتياجات المعلوماتية، والتماس المعلومات، والإفادة من المعلومات، لا يمكن معالجتها فقط من وجهة النظر التي تتبنى منظور البحث في النظم ([١٩]). وتم انتقاد تلك المقاربة بسبب عدم كفاية النظريات والمفاهيم وأساليب البحث السائدة فيها، وأيضا لأنها لم تأخذ في اعتبارها الأشخاص الملتمسين للمعلومات information seeking persons ([٢٠]).

وهنا أصبح المستفيدون واحتياجاتهم من المعلومات في بؤرة الاهتمام، وتحول التركيز في الدراسة العلمية في هذا المجال من نظام المعلومات إلى "الشخص" نفسه بوصفها باحثًا عن المعلومات finder، ومنتجًا ومفسرًا لها، ومستفيدًا منها ([٢١]). وهكذا أيضًا بدأ استخدام مصطلح "سلوكيات المعلومات " information behavior يتوسع في سبعينيات القرن العشرين ([٢٢])، وحدث التحول الكبير في البحث العلمي في سلوكيات المعلومات في العقد الذي تلاه؛ وقام الجيل الجديد من الدراسات بوضع ملتمس المعلومات information seeker أو المستفيد منها في قلب الاهتمام، دون أن يفترض – أو يقصد من البداية – الإفادة من مصدر معين أو مجموعة معينة من المصادر.

وقد قامت إحدى المراجعات العلمية البارزة المنشورة في ثمانينيات القرن العشرين ([٢٣])، بتعزيز تحول الدراسة العلمية إلى المنظور المبني على ال مستفيد user-centered perspective ، ومهدت الطريق إلى أن يكون هذا النمط من البحوث هو النهج السائد في دراسات سلوكيات المعلومات.

وهكذا تضمن المصطلح الجديد "سلوكيات المعلومات " information behavior، الدراسات التي كانت تصنف سابقًا بوصفها "دراسات للمستفيدين " user studies، والاحتياجات المعلوماتية information needs، والإفادة من المعلومات information use، والسلوك الاتصالي communicative behavior ([٢٤]).

وحتى دراسات "نظم المعلومات الرسمية "، بدأت في التحول إلى دراسة كم كبير من البشر، وفحص احتياجاتهم المعلوماتية العامة، والعوائق التي تقف دونها، والأسباب الغالبة على فشل هذه النظم في تلبية تلك الاحتياجات ([٢٥]). كما برزت دراسة الاحتياجات المعلوماتية التي لا تنصب على المهام nontask-oriented needs ، جنبًا إلى جنب نظيرتها التي تنصب على المهام task-oriented needs([٢٦]). وبرز من النمط الأول من تلك الدراسات، أحد أكثر القطاعات أهمية في دراسات سلوكيات المعلومات اليوم، وهو "التماس المعلومات في الحياة اليومية " everyday life information seeking (ELIS).

ومنذ تسعينيات القرن العشرين فصاعدًا، أصبحت هناك زيادة كبيرة في الاهتمام الأكاديمي بهذا المجال . ولم يتمثل هذا الاهتمام فقط في زيادة عدد الدراسات، وإنما كذلك في عدد طرق البحث، والنظريات، والنماذج، والأطر المستخدمة (٢٧). وظهر مفهوم سلوكيات المعلومات كمجال للدراسة وبصورة أوسع من دراسات المستفيدين، وأصبح هو المصطلح المفضل من قبل عدد كبير من الباحث ين (٢٨)، كما أتاح ظهور هذا المصطلح الاهتمام بصورة أكبر بالسياق context الذي يتم فيه البحث عن المعلومات والإفادة منها.

وفي هذا الإطار، اهتم الجيل الجديد من تلك الدراسات بسلوكيات المعلومات لدى الأشخاص من منظور معرفي cognitive (٢٩)، وبدأ تطبيق مبادئ العلوم المع رفية cognitive science في تلك الدراسات. وتدعى وجهة النظر الجديدة هذه : الإطار النظري الجديد new paradigm أو وجهة النظر المعرفية cognitive view (٣٠). ويتفق ذلك مع الأهداف العامة لدراسات هذا المجال، والتي ترمي إلى الكشف عن كيفية نشوء الأفكار والحقائق، والتعرف على طرق تسجيلها، وأساليب بثها ، وسبل الحصول عليها من رصيد المعرفة المسجلة أو المعرفة التي تعيها الذاكرة (٣١).

هذا وقد صاحب ما سبق إجراء الدراسات من وجهة نظر اجتماعية بصفة رئيسة، بما في ذلك الاهتمام المفصل بالمعلومات في السياق الواسع لحياة وعمل الجماعات الاجتماعية (٣٢). وهو ما يؤكد عليه كل من باربارا وكيز (٣٣) من أن الدراسات الحديثة تركز على الطبيعة الاجتماعية (التعاونية غالبًا) لسلوكيات المعلومات . وفي هذه الدراسات، يتم التعرف على البشر ككائنات اجتماعية كما هم، مع الوضع في الاعتبار آثار محيطهم الاجتماعي عليهم، فضلا عن تأثيراتهم هم على محيطهم الاجتماعي . وقد أدى ذلك إلى نشوء قطاع مميز من الدراسات في هذا المجال، وهو "الالتماس التعاوني أو التشاركي للمعلومات" Collaborative Information Seeking (CIS).

2/2 حدود مجال "سلوكيات المعلومات" ومحاوره

تقع الدراسات التي تنصب على ممارسات البحث في نظم المعلومات، والتي يشار إليها عادة بدراسات استرجاع المعلومات، خارج حدود دراسات سلوكيات المعلومات؛ اللهم إلا إذا كانت تنصب على المستفيد user-oriented ، أو تنصب على منظور السياق context-oriented perspective (٣٤).

كما يؤكد بيرنت وزميلاه (٣٥) على ما سبقت الإشارة إليه، من أن علماء المعلومات عادة ما يتمايزون فيما بينهم من خلال اهتماماتهم بدراسة البشر (المستفيدين) أو دراسة النظم . ويمكن أن تتمايز دراسة البشر بدورها، إما بالاهتمام بدراسة البشر أنفسهم (وهي ما تسمى بدراسة المستفيدين user studies)، وإما بدراسة النظم التي يفيدون منها (وهي ما تسمى بدراسات الإفادة use studies).

وعلى العموم، يمكننا القول بناء على استخلاص حشمت قاسم للجهود التي حاولت تقسيم دراسات هذا المجال، حتى مطلع ثمانينيات القرن العشرين، إلى أن هناك ثلاث فئات رئيسة من دراسات سلوكيات

الم علومات، وهي الدراسات التي تهتم بالإفادة من مرافق المعلومات، والدراسات المهتمة بأنماط الإفادة من نوعيات معينة من مصادر أو خدمات المعلومات (وكلاهما يُطلق عليه الدراسات التي تعتمد على النظم بالمعنى الواسع لهذا المصطلح كما أشرنا)، وأخيرًا الدراسات التي تهتم با لتعرف على السلوك الاتصالي لمجتمع معين أو لفئة معينة من المستفيدين، أو – بالمصطلح المعاصر – تهتم بسلوكيات ملتمسي المعلومات ([٣٦]).

ويرى "كيز" أنه في غضون العقدين الأخيرين [1995–2015]، كان أكثر الدراسات الصادرة في الغرب في هذا المجال يركز على ملتمس (أو متقص أو الساعي وراء) المعلومات information seeker ، أو على السياق context الذي يعمل أو يعيش فيه؛ وذلك بصورة أكثر من تركيزها على المصادر أو القنوات المستفاد منها ([٣٧]).

3/2 الإطار النظري لسلوكيات التماس المعلومات، ونظرياتها ونماذجها

لم تكن دراسات سلوكيات التماس المعلومات، حتى بداية ثمانينيات القرن العشرين، ترتبط ارتباطًا وثيقًا بأي إطار نظري ([٣٨]). وقد اكتشف الباحثون، بدايةً من ذلك الوقت، أن تلك السلوكيات يمكن أن تخضع لنماذج محددة models ، كما أنها يمكن أن تؤول إلى نظريات معينة theories ([٣٩]). وتوصل هيوستن ([٤٠]) إلى أن عدد تلك النظريات والنماذج يصل معًا إلى ما يزيد عن المائة نظرية أو نموذج . وقد حاول "جمالي" ([٤١]) اعتمادًا على مرصد بيانات Web of Science (WOS) الكشف عن منابع الإنتاج الفكري المتعلق بهذه النظريات، وتوصل إلى أن هناك 51 نظرية تم الاستشهاد بها، كما أظهرت المزاوجة الوراقية أن حوالي أربعة أخماس هذه النظريات ترتبط فيما بينها كشبكة كاملة whole network. ولاحظ "جم الي" أيضًا أن معظم هذه النظريات تم تطويرها من قبل علماء المعلومات، وأن قليلا منها تم اقتراحه من قبل باحثي علم الاجتماع، وعلم النفس، وعلم الحاسبات، وعدد قليل آخر من التخصصات العلمية. ورأى هذا الباحث أن تطوير هذا العدد الكبير من النظريات يعد مؤ شرًا على تزايد مستوى النضج الذي بلغته الدراسات البينية في مجال "السلوك البشري للمعلومات " human information behavior ، كما يعد مؤشرًا كذلك على نضج مجال المكتبات وعلم المعلومات نفسه.

كما أنه من المرجح أن تكون سلوكيات المعلومات قد وصلت بالفعل إلى مرحلة النضج هذه، في نهايات القرن العشرين وبدايات القرن الحالي؛ مع دراسة "ويلسون" التي استعرض فيها بصورة شاملة عدة نماذج لسلوكيات البشر المعلوماتية ([٤٢])، والتي اتبعها بعمل لاحق ([٤٣]) قدم فيه نموذجًا عامًا general model لسلوكيات المعلومات ينطوي على الكثير من العناصر التي عادةً ما تكون محل الاهتمام خارج تخصص المكتبات والمعلومات، مركزًا في ذلك النموذج على الطبيعة البينية interdisciplinary لدراسات سلوكيات المعلومات.

هذا وقد اتضح مع بدايات القرن الحالي أن جُل النظريات والنماذج الشائعة في هذا المجال، تعود إلى الإطار النظري للعلوم السلوكية Behavioural framework ([٤٤]). أي أنها تستند في الأساس إلى إطار نظري بينه وبين علم المعلومات بعض نقاط التماس وبعض الهموم وأسئلة البحث المشتركة ذات الصلة بتعامل البشر مع المعلومات وأنماط التماسهم للمعلومات في السياقات المختلفة.

وعلى العموم، توجد نماذج مفاهيمية، ونظريات نوعية متعددة، تحاول تفسير الجوانب المختلف للسلوك المعلوماتي. ويعد هذا التعدد في حد ذاته مؤشرًا جيدًا على أن أيًا منها ليس كافيًا بصورة كاملة، ولذا يرمي التوجه الحديث إلى محاولة الجمع بين تلك النماذج، بدلا من إنشاء نماذج جديدة . من ناحية أخرى، وبالرغم من كل تلك الإسهامات النظرية التي تمت الإشارة إليها آنفًا، فإننا في مقابل الكثير الذي نعرفه اليوم عن السلوك المعلوماتي في مجالات معينة، لازلنا لا نعرف سوى القليل عن الم بادئ العامة التي تحكم هذا السلوك ([٤٥]).

4/2 مجال سلوكيات التماس المعلومات، وبلورته كتخصص علمي

أصبح مجال سلوكيات التماس المعلومات منذ منتصف القرن العشرين، أحد القطاعات المركزية في علم المعلومات، ومجالا خصبًا للبحث العلمي في مدارس المكتبات، وأحد القضايا المحورية في كثير من مؤتمرات الجمعيات المهنية في المجال ([٤٦]). ويمكن القول إنه بنهاية القرن العشرين، اكتملت بعض الخطوات التأسيسية التي أدت إلى إثراء هذا المجال وبلورة هويته ومحاوره. فقد نشأت بالجمعية الأمريكية لعلم وتقنيات المعلومات ASIS&T ، جماعة الاهتمام ال متخصصة في الاحتياجات المعلوماتية وسلوكياتها والإفادة منها Special Interest Group/Information Needs, Seeking and Use (SIG/USE) ([٤٧])، وتعقد هذه الجماعة منذ عام 2001 ندوة سنوية في أحد الموضوعات التخصصية في المجال . وأسهمت نفس الجمعية أيضًا، في إطلاق ورش العمل المختصة بأحد أبرز مباحث هذا المجال، وهو دراسات "مدى الصلاحية " relevance studies . وعادة ما تسبق ورش العمل هذه المؤتمر الأساس للجمعية الأمريكية لعلم وتقنيات المعلومات.

كما بدأ في العقد الأخير من القرن العشرين إطلاق سلسة مؤتمرات (إيزك) Information Seeking In Context (ISIC)، وهو المؤتمر الأبرز في المجال، والذي عُقدت دورته الأولى بفنلندا منذ عام 1996، ولا يزال يعقد حتى الآن كل عامين ف ي بلد مختلف . وقد بدأ الشروع في إقامة هذا المؤتمر، نتيجة الافتقار الملحوظ آنذلك لمناقشة الدراسات العلمية في سلوكيات المعلومات من منظور سياق المستفيدين ([٤٨]).

وأطلقت على الإنترنت في نفس العقد مجلة Information Research ([٤٩])، وهي إحدى بواكير مجلات الوصول الحر التخصصية في مجال المكتبات والمعلومات والتي تهتم في غالب دراساتها

بسلوكيات المعلومات، ويرأس تحريرها "تي دي ويلسون" صاحب أكثر تعريفات سلوكيات المعلومات قبولا بين الباحثين، وصاحب أحد أبسط نماذج سلوكيات المعلومات وأسبقها ظهورًا.

وليس هناك شك في أن كل ما سبق مثَّل منافذ رئيسة لنشر البحوث التخصصية في المجال، وازدهارها ([٥٠]). وحتى وقت قريب، كانت المراجعة العلمية للإنتاج الفكري في هذا المجال، تصدر بصفة شبه منتظمة في ثنايا العمل المشهور ARIST ([٥١]). وإذا كان هذا العمل المرجعي قد توقف عام 2011، فإن المراجعات نفسها خارج هذا المنبر لم تتوقف، بل نمت بمرور الزمن، وأصبحت أكثر تخصصًا، وذلك بفعل نمو الإنتاج الفكري في المجال ونزوعه إلى التخصص الدقيق. وفضلا عن خضوع هذا الإنتاج الفكري للمراجعة العلمية، عامة أو في موضوع دقيق من موضوعاته، فقد خضع أيضًا – نتيجة لغزارته وتعدد موضوعاته وتنوعها – لكثير من الدراسات المنهجية التحليلية التي تعتمد على تحليل المضمون، وتحليل الخطاب، وقياسات المعلومات، فضلا عن الدراسات النظرية والمقالات ذات الانطباعات الشخصية.

5/2 مصطلحات المجال والعلاقات الشبكية فيما بينها

كثيرة هي المصطلحات والمفاهيم ذات الصلة بمجال سلوكيات التماس المعلومات، ونحاول في السطور التالية توضيح هذه المفاهيم، والعلاقات والتداخلات التي فيما بينها . ويمكن القول إن المصطلحات محل التناول في هذا القسم، هي أبرز المصطلحات المستخدمة في المجال، والتي توفر بشكل متكامل أطرًا للإلمام بمفهوم سلوكيات المعلومات، كما توفر أساسًا لتطوير نماذج models عامة لسلوكيات المعلومات والمختصة بتصوير الجوانب الأساس للسلوك البشري محل الملاحظة في تعامله مع المعلومات ([٥٢]).

ويرى "هتنج تشو " ([٥٣]) أن مصطلح سلوكيات التماس المعلومات information seeking behavior ، هو المصطلح الأحدث الذي تبناه الباحثون في المجال ليحل محل التعبير الأقدم وهو الاحتياجات إلى المعلومات وأوجه الإفادة منها information needs and use .

وتتناول سلوكيات التماس المعلومات information seeking behavior، السلوكيات behaviors والتصرفات actions التي يبديها البشر في بحثهم search عن المعلومات، تلبيةً لاحتياجاتهم المعلوماتية المتعددة ([٥٤]).

ويرى البعض ([٥٥]) أن التماس المعلومات (أو السعي وراء المعلومات) هو عملية يتطور فيها إدراك المرء لمهامه، أو مشكلاته، واحتياجاته المعلوماتية، ومعايير الاتصال بالموضوع relevance، والفضاء المعلوماتي المتاح. كما يعرفها البعض الآخر ([٥٦]) بأنها تلك المحاولة الهادفة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية الناشئة لتحقيق هدف محدد. وفي سياق التماس المعلومات، يمكن للفرد أن يتفاعل مع نظام معلومات يدوي (مثل الصحف، أو المكتبة)، أو مع نظام معلومات إلكتروني (مثل الشبكة

العنكبوتية)([٥٧]). والعملية الأخيرة هذه هي ما يطلق عليه سلوكيات البحث عن المعلومات information searching، حيث تختص بالاستراتيجيات المتبعة للوصول إلى المعلومات، ويمكن أن يتم ذلك بصورة عفوية، أو بصورة نسقية من خلال التفاعل مع أحد نظم المعلومات التقليدية (كفهارس المكتبات) أو الإلكترونية (كمراصد البيانات أو محركات البحث). وبمعنى آخر ([٥٨])، فإن الاحتياجات المعلوماتية وسلوكيات المعلومات، تركز على كل من المستفيد من المعلومات، ووسطاء المعلومات من العناصر البشرية وغير البشرية، والتي تساعد المستفيد في الحصول على ما يبحث عنه من معلومات.

إلا أنه من المهم كذلك بالنسبة لتعريف "التماس المعلومات"، الإجابة عن سؤال: لماذا يقوم الناس بالتماس المعلومات؟ وإن النظرة الفاحصة للإنتاج الفكري تكشف أسبابًا كثيرة توصل إليها الباحثون في هذا الصدد، وتم تجميع هذه الأسباب والآراء في أربعة مجموعات هي : البحث عن إجابات، والحد من الشك أو حالة عدم اليقين، وإضفاء المعنى، والدو افع. ويتضح من ذلك أن "التماس المعلومات " هو تصرف واعٍ أو متعمد ينشأ من قبل المرء لأجل تلبية إحدى احتياجاته المعلوماتية . وإن النتيجة النهائية لذلك التصرف هي التوجه لحل المشكلات، والحد أو التخفيف من حالة الشك أو عدم اليقين، وإضفاء المعنى لعالم المرء، أو يكون ذلك تلبيةً لأحد الدوافع لتحقيق الذات مثلا ([٥٩]).

أما الإفادة من المعلومات information use ، فهي ما يفعله المرء بالمعلومات المكتسبة الناتجة عن التماسه لها، أو الناتجة عن حب الاستطلاع، أو غير ذلك من السبل . ويشمل ذلك في الحقيقة إهمال المعلومات، كما يشمل تطبيقها لأجل تحقيق الأهداف المحددة سلفًا أو حتى للأغراض الشخصية ([٦٠]). كما يرى البعض ([٦١]) بأن الإفادة من المعلومات هي ذلك السلوك الخاص بالتعامل مع المعلومات (التي تم البحث عنها والتوصل إليها) ووضعها موضع التطبيق put in use، ويشمل ذلك: تقييز تلك المعلومات، ووضعها في السياق context الذي تم التماسها من أجله، وحفظها للاستخدام اللاحق. وهذه الأنشطة يمكن أن تكون مادية/ يدوية أو ذهنية.

وقد لاحظنا فيما سبق، ظهور مصطلح "الاحتياجات المعلوماتية" information needs، وهو مصطلح رئيس في مجال سلوكيات المعلومات . والحاجة إلى المعلومات أو الاحتياج المعلوماتي information need، هو اعتراف بأن معرفة الشخص الحالية غير كافية لتلبية أو تحقيق الهدف الذي يريد ([٦٢]). كما يدل الاحتياج المعلوماتي، ببساطة، على أن المعلومات تنشأ وتظهر بسبب وجود حاجةٍ ما أو اهتمامٍ ما ؛ ذلك أن وجود غرض للإفادة من المعلومات يؤدي بنا إلى الحاجة إليها . وبالتالي، فإن وجود ما يسمى "الغرض من المعلومات " information purpose هو شرط أساس "للحاجة إلى المعلومات". والخلاصة هنا أن هناك شرطين رئيسين لنشوء الحاجة إلى المعلومات، هما : وجود غرض لالتماس لمعلومات، وإسهام المعلومات المعنية في تحقيق أو تلبية هذا الغرض ([٦٣]).

ويرى البعض ([٦٤]) أنه يمكن تفسير الحاجة إلى المعلومات بوصفها تعريفًا للحياة، أو – بمزيد من التحديد – دليلاً على أن الإنسان إنسان. ذلك أن لدى البشر حاجة غريزية إلى المعرفة، وإلى التماس

المعلومات. وما نتصورها احتياجات معلوماتية، إنما هي على وجه اليقين سعي لتلبية احتياجات أولية في المقام الأول.

ويرى أحد رواد التوجه الجديد في دراسات هذا المجال، وهو "تي دي ويلسون" (٦٥) بأننا يمكن أن نقر ونعترف بما يسمى بالحاجة إلى المعلومات، إلا أن ما نستطيع وصفه بالفعل ليس سوى السلوكيات behaviors. وفضلا عن ذلك، فإن ما نسميه "احتياجات معلوماتية" – في رأي ويلسون أيضًا – من الأفضل أن نسميها "احتياجات أخرى" تتجلى من خلال سلوك التماس المعلومات . والحقيقة أن "الاحتياجات المعلوماتية" هي بصفة عامة بدائل لاحتياجات أخرى اجتماعية وبيولوجية ونفسية. ولأن تلك الاحتياجات المعلوماتية، فيما يقول كيم (٦٦)، تعد مكامن نفسية أكثر منها سلوكيات ملحوظة، فإن مفهوم "الاحتياج المعلوماتي" غالبًا ما يتم استخدامه بشكل فضفاض تحت مظلة دراسات سلوكيات المعلومات.

أما صلة ذلك بسلوكيات التماس المعلومات، فإن التماس المعلومات information seeking هو ذلك الجهد الواعي للحصول على المعلومات، استجابةً لحاجة محددة أو نتيجة لفجوة في المعرفة (٦٧). وعلى العموم، يرى "كيز" وزميله (٦٨) أن مصطلح "السلوك البشري للمعلومات" human information behavior يشتمل على ثلاثة أنشطة رئيسة هي : الاحتياجات المعلوماتية information needs، والتماسها seeking، والإفادة منها . كما يرى البعض (٦٩) بصورة أكثر تفصيلا، أنه يمكن اعتبار مصطلح سلوكيات المعلومات (من منظور عام) مجموعة من الإجراءات أو التصرفات ذات الصلة بتحديد الاحتياجات المعلوماتية، والتماس المعلومات المطلوبة لتلبية تلك الاحتياجات، واختيار المعلومات الصحيحة من بين عالم المعلومات الواسع، وتقييم أو تقدير المعلومات المنتقاة، وأخيرًا الإفادة من المعلومات في السياق المناسب لهذه الإفادة.

ويرى "ويلسون" أيضًا أن "سلوكيات المعلومات" information behavior يمكن اعتبارها مصطلحًا عامًا ينطوي على سلسلة من المجالات المتداخلة، وأولها "سلوكيات التماس المعلومات" information **seeking** التي تهتم بصفة خاصة بالطرق المتعددة التي يتخذها البشر لاكتشاف مصادر المعلومات وسبل الوصول إليها . فيما تعد "سلوكيات البحث عن المعلومات" information **searching** رافدًا أو فرعًا لالتماس المعلومات، حيث تدرس التفاعل بين المستفيد وبين نظم المعلومات سواء التقليدية أم الإلكترونية (٧٠).

كما يرى "كيز" وزميله (٧١) أن سلوكيات المعلومات information behavior (IB)، تشمل التماس المعلومات، إضافةً إلى مجمل السلوكيات الأخرى غير المقصودة أو الناتجة عن الاكتشاف (مثل المعلومات الناتجة عن نظرة الفاجأة أو المقابلة القدرية مع أحد الأشخاص) (٧٢)؛ إضافة إلى السلوكيات الهادفة التي لا تنطوي على أي شكل للالتماس، مثل تفادي المعلومات بصورة مقصودة . وهكذا فإن مصطلح "سلوكيات المعلومات" ينطوي على مدى واسع من أنماط تعامل الأشخاص مع المعلومات في

حياتهم اليومية، وعلى ذلك فإنه من الضروري تضمين الموقف، وال زمن، والتأثير، والثقافة، والموقع الجغرافي، وغيرها من العناصر السياقية، في فهم سلوكيات المعلومات لدى البشر.

ولاحظ "كيز" وزميله أيضًا ([٧٣])، أنه من الناحية التاريخية، فإن الأكثر شيوعًا في دراسات المجال بين هذه المفاهيم هو "التماس المعلومات". إلا أن التماس المعلومات (بوصفه حالةً نشطة في البحث search عن المعلومات) يعد فقط نمطًا واحدًا من مقاربة البشر في التعامل مع المعلومات في حياتهم اليومية. ذلك أنهم يمكن أن يختاروا من الأساس عدم التماس المعلومات، أو يمكن للمعلومات ببساطة أن تصل إليهم دون سابقة جهد منهم (مثل أن ترد إليهم عن طريق الأخبار، أو تُعرض على ص فحتهم الشخصية على فيسبوك)، وذلك حتى قبل أن يدرك المرء أنه يريد معرفة المزيد . ولهذا السبب، فإن المصطلح أو الإطار الواسع المسمى "سلوكيات المعلومات" information behavior ، عادةً ما يكون مفضلاً لدى الباحثين، حيث يقوم بإشعارنا بحقيقة أن هناك سلوكيات وسياقات contexts متعددة ومتنوعة، تشكِّل كيفية تعاملنا مع المعلومات في حياتنا اليومية.

من ناحية أخرى، أفاد "موتشيوا" ([٧٤])، أن مصطلح "سلوكيات التماس المعلومات" نفسه يمكن أن يكون مضللاً لأنه يدل على "سلوكيات المعلومات" behavior of information أكثر من دلالته على سلوكيات البشر behavior of people . ولذلك فإنه من المفضل استخدام مصطلح "السلوك البشري تجاه المعلومات" human information behavior على مصطلح سلوكيات التماس المعلومات.

وبالرغم من ذلك، لاحظ "بيتس" ([٧٥]) أن سلوكيات التماس المعلومات هو المصطلح "الرسمي" المستخدم في الأعمال الموسوعية في المجال، كما أنه المصطلح المستخدم في سلسلة مؤتمرات سلوكيات المعلومات (إيزك) Information Seeking In Context (ISIC) Conference.

3. أهمية الدراسة

تعد دراسة "سلوكيات المستفيدين من المعلومات " وما يتصل بها من موضوعات، في رأي البعض، أحد الإسهامات الكبرى التي قدمها علم المعلومات إلى العالم ([٧٦])، وذلك إلى جانب قياسات المعلومات، وتنظيم المعلومات، واستخدام الحاسبات الإلكترونية في اختزان المعلومات واسترجاعها، وصياغة السياسات الوطنية للمعلومات. ومن بين المجالات السابقة، يعد سلوكيات المعلومات أبرزها في إثراء علم المعلومات بالنماذج والنظريات ([٧٧])، ومن ثم فهو أبرزها أيضا اعتمادًا عليها في محاولات التوصل للأسس النظرية لعلم المعلومات.

وتشكل دراسات "سلوكيات التماس الم علومات"، أي دراسة الجوانب السلوكية لإنتاج أوعية المعلومات ونشرها والبحث عنها والإفادة منها، قطاعًا رئيسًا في الاتصال العلمي ([٧٨]). ولنتائج هذه الدراسات أهميتها في الارتفاع بمستوى الأداء في مختلف حلقات نظام تدفق المعلومات، فضلاً عن ترشيد مسارات جهود تنمية مهارات المستفيدين في التعامل مع أوعية المعلومات ومرافق المعلومات ([٧٩]). وفيما

يتصل بمنظور النظم system-oriented ، فإن الإلمام بالمستفيدين واحتياجاتهم، يعمل على تيسير أنشطة تنظيم المعلومات واسترجاعها؛ ذلك أن تلك الأنشطة ينبغي أن تمليها في المقام الأول : الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ([٨٠]).

كما تنبع أهمية هذه الدراسة في ظل عدم وجود دراسة تحليلية شاملة حتى الآن للدراسات العربية في هذا المجال . وفي الحقيقة يرى "أكاكاندلوا" ([٨١]) أن معظم الإنتاج الفكري في "سلوكيات التماس المعلومات" صدر عن الدول المتقدمة، فيما يعد الوضع في الدول النامية غير واضح بما فيه الكفاية . والغريب أن عدم الوضوح هذا ليس فقط لدى الباحثين غير العرب، وإنما لدى بعض الباحثين العرب أيضًا؛ حيث يرى أحدهم بخصوص هذا المجال "أن الاهتمام به في الدول العربية ضعيف، ويكاد لا يتجاوز سلوك البحث عن المعلومات لدى المتعاملين مع المؤسسات التعليمية" ... [وبصفة خاصة فإن] "معظم هذه الدراسات تركزت على الطلبة والمدرسين في إطار التربية والتعليم" ([٨٢]). وهو ما تدحضه في الحقيقة الدراسة التي بين أيدينا.

من ناحية أخرى، من الواضح في هذا الصدد أنه لا توجد خطة قومية على مستوى البلاد العربية معًا، أو وطنية على مستوى أي من هذه البلاد، للبحث العلمي في علم المعلومات أو في أي من مجالاته الكبرى . ومن الواضح أيضًا أنه من الصعوبة بمكان إعداد مثل هذه الخطط دون مثل هذه الدراسات التحليلية الشاملة للإنتاج الفكري.

4. مشكلة الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية : متى نشأت الدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات؟ وما هي ملامح تطورها في ضوء الاتجاهات الحديثة في المجال؟ وما نصيب المحاور الموضوعية الرئيسة في هذا المجال؟ وكيف كان تطورها؟ وما طبيعة إسهام الدراسات النظرية في تطور هذا المجال في مقابل نظيرتها التطبيقية؟ وبناءً على ذلك : هل ثمة فجوات بحثية ظاهرة في الموضوعات الدقيقة في أي من تلك القطاعات؟

وباختصار، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن سؤال: كيف وصلت الدراسات العربية في سلوكيات التماس المعلومات إلى ما صارت إليه، وما الذي يمكن أن تصير إليه مستقبلاً؟

وتكتسب هذه الأسئلة، في الحقيقة، أهمية كبرى في الوقت الراهن الذي غدا فيه المستفيد، أو ملتمس المعلومات، محور خدمات المعلومات التي تعمل على توفيرها جميع المؤسسات ولكافة الأغراض الحياتية.

5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الملامح الرئيسة للدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات، منذ نشأتها في المجتمع العربي حتى نهاية عام 2017م؛ في ضوء الاتجاهات الحديثة في المجال. وبصفة خاصة تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على:

- نشأة هذه الدراسات في المجتمع العربي، وتطورها الزمني حتى عام 2017م.
- ملامح القطاعات الموضوعية الرئيسة التي تمثل حدود هذا المجال، ونصيب كل منها في رصيد الإنتاج الفكري، وأيها أكثر بروزًا من غيرها، وتطور البحث في كل منها على مر الزمن؛ ودلالات كل ما سبق في بيئة المعلومات العربية.
- التعرف على أنماط مجموعات المستفيدين، ومرافق المعلومات، ومصادر المعلومات وخدماتها، التي كانت محلاً للبحث في هذه الدراسات، وأيها كان أكثر خضوعًا للدراسة، والدوافع التي وقفت وراء ذلك.
- التعرف على ملامح الدراسات النظرية، في مقابل الدراسات التطبيقية، وطبيعة إسهامها في تطور هذا المجال في المجتمع العربي.

6. حدود الدراسة

ينصب هذا البحث على الدراسات العربية الصادرة حتى عام 2017، في مجال "سلوكيات التماس المعلومات"، سواء انصبت تلك الدراسات على سلوكيات المستفيدين أنفسهم، أو على التماسهم للمعلومات المتاحة في مرافق المعلومات، أو مصادرها أو خدماتها . كما ينصب البحث على تلك الدراسات التطبيقية، فضلاً عن الدراسات النظرية في المجال.

وكما هو معلوم، ترتبط دراسات سلوكيات المعلومات بكثير من الموضوعات، مثل الحواجز اللغوية، والرهبة من المكتبة، ... إلخ. وقد تضمنت الدراسة الإنتاج الفكري في جميع هذه الموضوعات.

كما تم حصر الدراسات العربية في هذا المجال، بناء على أدوات جمع البيانات المشار إليها لاحقًا، وذلك بقطع النظر عن التخصص الذي تنتمي إليه؛ سواء كان المكتبات والمعلومات، أو الاتصال والإعلام، أو التربية، أو حتى الطب، ... إلخ. فقد اتضح من محاولة حصر الإنتاج الفكري في هذا الموضوع، أن كل من هذه التخصصات – وغيرها – تهتم بسلوكيات المعلومات بصورة نسبية، ولأهداف جد متشابهة.

وتنبغي الإشارة إلى أننا قمنا باستبعاد الدراسات التي تنبني على تقييم نظم المعلومات (بأنماطها المختلفة)، وما يتصل بها من موضوعات مثل القابلية للإفادة usability؛ حيث أن الهدف هنا – كما هو معلوم وكما هو مستقر في أدبيات الموضوع – هو تقييم النظم وليس دراسة المستفيدين أو سلوكياتهم

حيالها. وبقصد التركيز على الملامح الرئيسة للدراسات، تم استبعاد مراجعات الكتب، ومراجعات الرسائل الجامعية، والرسائل الجامعية نفسها التي نُشرت لاحقًا في شكل الكتب.

7. منهج الدراسة، والمشكلات المنهجية التي صادفتها

تعتمد الدراسة، في الإجابة عن استفسارات البحث المشار إليها آنفًا، على المنهج الوصفي التحليلي؛ وبصفة خاصة على بعض أساليب القياسات الوراقية أو الببليومتريقا . وتنبني الدراسة، في التعرف على مصادر الإنتاج الفكري محل البحث، بصفة رئيسة على حلقات "دليل الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات" للأستاذ الدكتور محمد فتحي عبدالهادي الصادرة حتى عام 2015 ([٨٣]).

ونتيجة لامتداد هذه الدراسة إلى عامي 2016–2017م، فقد قمنا أيضًا باستشارة مصادر البيانات التالية:

- مراصد بيانات دار المنظومة ([٨٤])، خاصة بالنسبة للإنتاج الفكري الصادر باللغة العربية، وخاصة أيضًا بالنسبة للدراسات الصادرة خارج قطاع المكتبات والمعلومات.
- الباحث العلمي لجوجل Google Scholar ([٨٥])، خاصة بالنسبة للإنتاج الفكري الصادر بالإنجليزية.
- محرك بحث جوجل ([٨٦])، للتوصل إلى الدراسات العربية والإنجليزية غير المكشفة في المصدرين السابقين.
- قاعدة الهادي للإنتاج الفكري ([٨٧])، والتي تعتمد بصفة رئيسة على حلقات "دليل الإنتاج الفكري"، وقد أفدنا منها بصفة خاصة لإتاحة البيانات الوراقية إلكترونيًا، وتوافر إمكانيات البحث والتصفح فيها.
- قاعدة بيانات "اتحاد مكتبات الجامعات المصرية" ([٨٨])، وبصفة خاصة للتعرف على الرسائل الجامعية المصرية المجازة في الموضوع.
- "شبكة المعلومات العربية التربوية " (شمعة) ([٨٩])، والتي تغطي الإنتاج الفكري التربوي على مستوى العالم العربي.
- هذا فضلا عن فحص الاستشهادات المرجعية الملحقة بالدراسات محل البحث.

وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا اعتمدنا في التقسيم الموضوعي للدراسات محل البحث، على عناوين تلك الدراسات، وذلك في ظل افتقاد تخصص المكتبات والمعلومات في المجتمع العربي حتى الآن لمكتبة رقمية أو مستودع رقمي يشتمل على النصوص الكاملة لتلك الدراسات . كما لابد من الإشارة إلى أن التقسيم الموضوعي يعد تقسيما تعسفيا بطبعه، ولذا وضعت – لأغراض التحليل – كل دراسة تحت

موضوع واحد دقيق ومحدد . ويعبر التقسيم الموضوعي في هذا البحث ، على العموم، عن وجهة نظر صاحب الدراسة.

ومن المشكلات المنهجية التي اعترضتنا في هذه الدراسة:

- تعدد المصطلحات ذات الصلة بهذا المجال في اللغة العربية، مثل الإفادة من المعلومات، واستخدام المعلومات، والسلوك المعلوماتي، وسلوكيات المعلومات، وسلوكيات البحث عن المعلومات، والبحث عن المعلومات، ودراسات المستفيدين، واتجاهات المستفيدين، وممارسات المستفيدين، وتصورات المستفيدين، وانطباع المستفيدين، وتفاعل المستفيدين، وحاجات المستفيدين، واحتياجات المستفيدين، والاحتياجات المعلوماتية، ووعي المستفيدين، وتصورات الطلبة، واتجاهات الباحثين، واستعمال المكتبة، وتوظيف الإنترنت [بينما يقصد الإفادة منها]، ... وهكذا.
- ولا تخلو اللغة الإنجليزية نفسها، في الحقيقة، من بعض هذه الصعوبات، وذلك للباحث عن الإنتاج الفكري ذي الصلة بالمجتمع العربي بهذه اللغة (٩٠)؛ وذلك مثل الاختلاف بين التهجئة البريطانية لمصطلح "سلوك " behaviour والتهجئة الأمريكية لنفس المصطلح behavior. فضلا عن ذلك، فقد لاحظنا اس‌تخدام مفردات أخرى في الدراسات العربية المنشورة بالإنجليزية، للدلالة على نفس الموضوع، وذلك مثل practices (٩١)، و strategies (٩٢).
- عدم دقة عناوين بعض الدراسات الصادرة في هذا الموضوع (٩٣)، ومن ثم عدم التيقن من صلة الدراسة بهذا الموضوع من الأساس، أو بأي قطاع من قطاع البحث فيه . هذا وقد وفقنا في الاطلاع على النصوص الكاملة لبعض هذه الدراسات، عن طريق مراصد البيانات أو غيرها من مصادر الإنترنت، وقمنا بإضافة ما يلزم من مصطلحات بين معقوفتين لتوضيح ما غمض في عناوين تلك الدراسات.
- الخلط لدى الباحثين العرب، في ترجمة المصطلحات الأساس ذات الصلة بهذا الموضوع؛ وعدم تفريقهم – مثلا – بين "سلوكيات التماس المعلومات" information seeking behavior وبين "سلوكيات البحث عن المعلومات " information searching behavior . ومعظم الدراسات التي أتت على مصطلح "سلوكيات البحث عن المعلومات " إنما كانت تقصد "الالتماس " seeking لا البحث.
- تعدد التخصصات العلمية الأخرى، غير المكتبات والمعلومات، المهتمة بدراسة سلوكيات التماس المعلومات، من حيث الفئات التخصصية العاملة فيها (كالمرضى بالنسبة للطب والتمريض)، أو من حيث مرافق المعلومات ذات الصلة (كمراكز مصادر التعلم بالنسبة للتربية)، أو من حيث مصادر المعلومات محل الاهتما م (كالإنترنت ووسائط التواصل الاجتماعي، في تخصصي

تقنيات المعلومات والإعلام). وفي الوقت الذي أدى فيه تعدد الاهتمام هذا ع لى ثراء الموضوع، فإنه أدى من ناحية أخرى إلى تشتت مصادر الإنتاج الفكري المنشورة فيه.

- نشر بعض الدراسات أكثر من مرة، لدرجة قد تصل إلى خمس مرات على سبيل المثال ([٩٤]).
- تشتت مصطلحات هذا الموضوع في "دليل الإنتاج الفكري " على رؤوس موضوعات متعددة . حيث يتمتع هذا المجال بقيمة مضافة في التقسيم الموضوعي للإنتاج الفكري محل الحصر، وذلك بتوزيعه تحت رؤوس موضوعات مخصصة . إلا أن هذه القيمة المضافة، بالرغم من أهميتها، وضرورتها في الوراقيات التخصصية، تمثل من ناحية أخرى تحديًا لمن يحاول لم شتات دراسات هذا المجال، التي تتوزع بطبيعة الأمور على عدة رؤوس موضوعات بل عدة مجالات للبحث . وعلى سبيل المثال، فقد استخدم "الدليل " المصطلحات التالية على سبيل المثال لا الحصر : استخدام المعلومات، واستخدام المكتبات، واستخدام مواقع الإنترنت، والإفادة من المعلومات، وحاجات المستفيد من المعلومات، والمستفيدون، ورضا المستفيدين، وقلق المكتبة، ... إلخ. هذا فضلا عن توزيع بعض دراسات هذا الموضوع، تحت أنماط مرافق المعلومات المختلفة أو مصادرها أو خدماتها؛ وهو شيء طبيعي في ضوء الطبيعة البينية لكثير من دراسات هذا المجال.

وكان علينا، لجمع وثائق هذا الموضوع بغرض إجراء الدراسة الحالية، معالجة التحديات السابقة، وحل الإشكالات ذات الصلة بها، والتوصل قدر الطاقة لما صدر في هذا الموضوع بالعربية وبغيرها من اللغات الأخرى.

8. الدراسات السابقة

تقع الدراسات التي تنبني على تحليل الإنتاج الفكري، كما هو معلوم، في أربع فئات، هي دراسات تحليل المضمون ، ودراسات تحليل الخطاب discourse analysis، والمراجعات العلمية ، ودراسات قياسات المعلومات. وتقتصر هذه المراجعة على النمط الأخير من الدراسات، حيث أنه الأسلوب المنهجي المتبع في هذه الدراسة . ومن الطبيعي أن تتفاوت تلك الدراسات في حدودها الزمنية أو النوعية، وفي مصادر البيانات المعتمد عليها، إلا أنها كلها تنصب على مجال سلوكيات المعلومات والإفادة منها، أو أحد الموضوعات الفرعية في هذا المجال.

ومن هذه الدراسات، دراسة "كيم" ([٩٥]) التي هدفت إلى التعرف على اتجاهات الإنتاج الفكري في مجال "سلوكيات المعلومات "، بين عامي 2000–2016، اعتمادًا على البيانات المستقاة من مرصد بيانات "سكوبس" Scopus . وقد تم تتبع اتجاهات الإنتاج الفكري، باستخدام المصطلحات الرئيسة المستخدمة فيه، وهي "سلوكيات المعلومات"، و"سلوكيات التماس المعلومات"، و"الاحتياجات المعلوماتية".

وتوصل الباحث إلى أن جذور هذا المجال تعود إلى تخصص المكتبات والمعلومات، إلا أن المجال توسع بمرور الوقت ليتقاطع مع مجموعة متنوعة من التخصصات العلمية الأخرى . وبصفة خاصة، كشفت الدراسة أن "سلوكيات المعلومات" في موضوع العلوم الصحية والطبية أصبح من مجالات البحث الناشئة البارزة، وأنه لتعزيز معرفتنا بالسلوك البشري المعقد ينبغي على الدراسات المستقبلية أن تركز على الجوانب بينية التخصصات عند قياس "سلوكيات المعلومات".

واعتمادًا على الببليومتريقا وتحليل الشبكات الاجتماعية Social Network Analysis (SNA)، قام "شانج" (٩٦) بالمقارنة بين الدراسات المنشورة في موضوعي "الاحتياجات المعلوماتية" information needs و"التماس المعلومات" information seeking، وذلك فيما بين عامي 1962-2009، أي ما يقرب من نصف قرن . وتوصل الباحث إلى أن 70% من دراسات كل من الموضوعين مشتركة التأليف coauthored papers، وأن الدراسات المنشورة فيهما موزعة على كثير من التخصصات العلمية؛ إلا أنه بينما نُشر معظم دراسات "الاحتياجات المعلوماتية" في الدوريات الطبية، نجد أن جُل دراسات "التماس المعلومات" منشورة في دوريات المكتبات والمعلومات.

وللتعرف على الملامح الرئيسة للإنتاج الفكري المنشور في "سلوكيات المعلومات" بين عامي 2000-2012، قام "جونزاليز-تراول" وزملاؤه (٩٧) بدراسة الإنتاج المتاح عبر مرصد بيانات Web of Science (WOS)، وتوصل الباحثون إلى أن هناك قلة من الباحثين الرواد هم الذين قادوا البحث العلمي في هذا المجال، وأنه بالرغم من تماسك الأساس الفكري للمجال إلا أن ذلك لا يدل بالضرورة على وجود إطار نظري واحد paradigm لهذا المجال، وذلك نظرًا لتعدد وتنوع النظريات theoretical diversity الذي يتمتع به إنتاجه الفكري.

واعتمادًا أيضا على Web of Science (WOS)، قام "يو-واي" (٩٨) بتحليل 1303 وثائق تم نشرها بين عامي 1975-2011 في "سلوكيات المعلومات". وتوصل الباحث إلى أن هذا المجال يعد مجالا بيني التخصصات، حيث يسهم فيه مجالات المكتبات والمعلومات، وعلم الحاسبات، وعلم النفس . كما توصل إلى أن هناك بعض النظريات theories والنماذج models المهمة والتي تشكل الأسس المعرفية للبحث العلمي في مجال "سلوكيات المعلومات"، كما أن هذه النظريات يمكن أن تضع أساسا جيدا للمعرفة في علم المعلومات.

وبدورهما، حاول "جفرزاده" و"فاضيل" (٩٩) التوصل إلى الأصول العلمية والفكرية لمجال سلوكيات التماس المعلومات information seeking behavior (ISB)، بناءً على تحليل الاستشهاد المرجعي وتحليل المصاحبة الوراقية. وتوصل الباحثان إلى أن سبعينيات القرن العشرين تعد بداية البحث العلمي في سلوكيات التماس المعلومات، وأن البنيان الفكري لهذا المجال تم بلورته من قبل مجموعتين من المصادر : المصادر الأساس التي شكلت الإطار النظري theoretical framework، والمصادر الثانوية التي تتميز بمنهجيتها وباستخدام مصادر المعلومات التي تعود دائما للمصادر الأساس الأولى .

ومن الطبيعي أن تقع المصادر الثانوية في المرتبة الثانية من حيث الأهمية فيما يتع لق بالتكوين العلمي والفكري لهذا المجال. وأخيرًا توصل الباحثان إلى أن التوسع في دراسات هذا المجال، وتطورها، إنما يعود إلى مجالين رئيسين هما المكتبات والمعلومات، ونظم الحاسبات والمعلومات.

وفي هذا الصدد أيضًا ، لابد من الإشارة إلى أحد الأعمال التي أشرنا إليها سابقا في الإطار النظري لهذه الدراسة، وهو العمل الذي حاول فيه "جم الي" (١٠٠) الكشف عن الإنتاج الفكري المتعلق بنظريات السلوكيات البشرية للمعلومات. إلا أننا نشير هنا إلى ما توصل إليه تحليل الاستشهاد المرجعي في تلك الدراسة، من أن الإنتاج الفكري في تخصص المكتبات والمعلومات يتم استخدامه بكثافة في نظريات هذا المجال، وأن هناك 29 مجالا آخر تمت الإشارة إلى إنتاجها الفكري أيضًا على رأسها علم الاجتماع، والاتصال، وعلم النفس، والإدارة، والعلوم التربوية، وعلم الحاسبات . ولاشك أن ذلك يعد مؤشرًا على الطبيعية البينية لمجال "سلوكيات المعلومات".

وربما تعد الدراسة التحليلية لمقالات الدوريات الصادرة فـي هذا المجال في الصين، والتي توفر عليها "ليننج" وزملاؤه (١٠١)، هي الدراسة الموسعة الوحيدة في هذا السياق التي اقتصرت على الإنتاج الفكري لبلد من البلدان . وقد قام الباحثون بدراسة مقالات الدوريات المنشورة في المجال بين عامي 1987–2015، أي عبر 29 عامًا، اعتمادًا ع لى مرصد البيانات الوطني الموسوم بـ China Academic Journal Network Publishing Database (CAJD). وتوصل الباحثون إلى أن عدد المقالات الصادرة في تلك الفترة بلغ 3602 مقالتين، وأن تلك المقالات تنمو باستمرار منذ نشأتها، وأن هذا النمو يتبع قانون النمو المنطقي logical growth law للإنتاج الفكري، كما أن توزيع المقالات على المؤلفين يتوافق وقانون برادفورد للتشتت.

وفي دراسة مميزة من نوعها، اقتصر "أكاكاندلوا" (١٠٢) على دراسة الإنتاج الفكري الإلكتروني المتاح على العنكبوتية في مجال "سلوكيات التماس المعلومات "، اعتمادًا على محرك الباحث العلمي لجوجل Google Scholar. وكشف الباحث أن نمو الإنتاج الفكري في هذا الموضوع يتبع نمط النمو الأسي منذ عام 1997 وحتى الآن، وأن هناك زيادة مطردة في الجهود التعاونية في المجال . كما كشف الباحث أن معظم دراسات هذا الموضوع متاحة على المواقع العنكبوتية ال تجارية والمؤسسات غير الحكومية، كما أن صيغة "بي دي إف" pdf هي أكثر الصيغ المستخدمة في إتاحة هذه الدراسات.

وإضافة إلى هذه الدراسات الببليومترية العامة إن صح التعبير، هناك بعض الدراسات التي انصبت على موضوعات دقيقة أو فرعية في هذا المجال . وأكثر الموضوعات حظوة بذلك، هي العلوم الطبية والصحية، ومن بين هذه الدراسات دراسة ببليومترية للإنتاج الفكري في سلوكيات التماس المعلومات في العلوم الصحية، بالتركيز على موضوعي التمريض والتحليل النفسي (١٠٣). وقد نتج عن هذه الدراسة، التي اعتمدت على مرصد بيانات "الميدلاين" MEDLINE، 801 وثيقة صدرت بين عامي

2000–2007، واتضح فيها مطابقة توزيع الدوريات محل البحث لقانون برادفورد، وأن الإنجليزية كانت تسيطر على الوثائق محل البحث بنسبة 56% من المجموع.

وفي رسالته للدكتوراه، قام "هاراند" ([١٠٤]) بدراسة الإنتاج الفكري المتاح عبر مرصدي "مديلاين" MEDLINE و"سكوبس" Scopus بين عامي 1967–2009 في سلوكيات التماس المعلومات في العلوم الصحية، وتوصل إلى أن هناك عشرة موضوعات رئيسة تهيمن على الإنتاج الفكري في هذا المجال على رأسها التمريض والرعاية الصحية، وأن الإنجليزية هي أكثر اللغات حضورًا بنسبة 97% وذلك في مقابل 23 لغة أخرى حازت على 3% فحسب من هذا الإنتاج.

وفي موضوع أكثر تخصيصًا، قام "فان لاي" وزملاؤه ([١٠٥]) بمحاولة الكشف عن اتجاهات البحث البحث الرئيسة والمسارات الموضوعية الحيوية في دراسات "سلوكيات التماس المعلومات الصحية على الإنترنت"، وذلك اعتمادًا على بوابة PubMed ، وباستخدام الببليومتريقا والتحليل العنقودي للمصطلحات المشتركة co–word biclustering . وتم التوصل إلى أن هناك 533 وثيقة في هذا الموضوع، وأن هذه الوثائق تنمو زمنيًا بصورة مطردة، وأن 50.8% من تلك الوثائق نشرت في الولايات المتحدة، كما أن 96.8% منها نشر بالإنجليزية . كما تم التوصل إلى أن أكثر ثماني دوريات نشاطًا في هذا الموضوع قامت معًا بنشر حوالي 34.1% من مجمل مقالات الدوريات، فيما تم الكشف عن أن هناك عشرة موضوعات رئيسة تهيمن على هذا الموضوع.

وفيما عدا العلوم الطبية والصحية، هناك دراسة وحيدة عن الاحتياجات إلى المعلومات والإفادة منها لدى باحثي الإنسانيات ([١٠٦])، توصلت إلى أن أبرز قطاعين للدراسة في هذا الموضوع، هما الإفادة من مصادر المعلومات، ودراسات الاستشهادات المرجعية . وربما يقصد أصحاب الدراسة أن هذا الموضوع تمت دراسته بأسلوبين مختلفين . كما توصلت الدراسة إلى أن أ برز مجالات الإنسانيات التي خضعت للبحث، هي التاريخ والموسيقى، واللذين حظيا معًا بنسبة 62% من مجموع الدراسات محل البحث.

هذا على مستوى الدراسات الغربية، أما الدراسات العربية فقليلة للغاية، وأقل منها ما يتصل بموضوعنا هذا بصفة مباشرة . ومن هذه الدراسات، إسهام أح د الباحثين عن "دراسات المستفيدين في المكتبات ومؤسسات المعلومات في السودان" ([١٠٧])، والتي تناولها من حيث فئاتها، وعناصرها، وأسباب الغياب النسبي لتلك الدراسات في المكتبات الجامعية السودانية خاصة، والصعوبات التي تحول دون إجرائها. إلا أن الباحث لم يتعرض من قريب أ و بعيد للدراسات الصادرة في السودان في هذا الموضوع كما يوحي عنوان الدراسة، كما أن دراسته جاءت انطباعية بحتة دون الاستناد إلى أي بيانات إمبريقية، فضلا عن أن رؤيته هذه يمكن أن تنطبق على السودان كما يمكن أن تنطبق على غيره من البلدان.

وفي مقالة تحت عنوان "تطبيقات دراسات سلوك البحث عن المعلومات : دراسة نظرية وببليوجرافية لعينة من الدراسات المختارة " ([١٠٨])، تناول الباحث بالشرح لست وعشرين دراسة في

الموضوع، منها 9 دراسات عربية، و17 دراسة أجنبية. ومن ثم فلا يمكن أن نعد هذا العمل وراقية شاملة أو شبه شاملة، كما لا يمكن عده بطبيعة الأمور مراجعة علمية . ويبدو أن هذا العمل كان في الأساس فصلا من رسالة أعدها الباحث للحصول على الدكتوراه.

وحاولت إحدى الدراسات ([١٠٩]) الكشف عن مناهج البحث وأساليبه المتبعة في هذا الموضوع في الرسائل الجامعية المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الأسكندرية، ومدى تطبيق تلك الرسائل لنظريات ونماذج سلوكيات البحث عن [أي: التماس] المعلومات، وتوصلت إلى أن تلك الرسائل – كعينة على الأطروحات العربية – أسيرة للطرق والمناهج التقليدية [ذات المقاربة الكمية]، وأن أيًا منها لم يرتبط بأي من النظريات أو النماذج ال متوافرة في المجال، وحاولت الباحثة الربط فيما بين موضوعات تلك الرسائل وبين النماذج المناسبة لها.

وأقرب الدراسات العربية إلى موضوعنا هذا، انصبت على تحليل الأطروحات المُجازة بأقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات المصرية في مجال الإفادة من المعلومات ([١١٠])، وتوصلت إلى أن الأطروحات المجازة في هذا المجال بين عامي 2000–2015، يبلغ عددها 49 أطروحة. وإذا كانت الدراسة قد أفادت بأنها لم تتقيد بحدود زمنية معينة ولكنها تتناول كافة الأطروحات العلمية المُجازة في الموضوع، إلا أن الناتج كان على خلاف الواقع حيث أنه من المعلوم أن تاريخ إجازة أطروحات هذا المجال في مصر يعود إلى ما قبل ذلك بحوالي أربعين عامًا.

والدراسة التالية لذلك، من حيث تاريخ الصدور، حاولت الكشف عن مدى قيام باحثي المكتبات والمعلومات برصد سلوكيات التماس المعلومات لدى نفس المجتمع التخصصي في العالم العربي، وم دى التماسها عبر مرافق المعلومات، ومصادرها، وخدماتها في هذا المجال ([١١١]). ولاحظت الدراسة الضعف الشديد في نسبة دراسات الإفادة التي تنصب على خدمات المعلومات، وقلة الخدمات نفسها محل البحث، بالمقارنة بمصادر المعلومات . كما لاحظت ندرة دراسات الإفادة من المكتبات ومر افق المعلومات في التخصص، ويعود ذلك على الأغلب إلى الفقر الشديد في المجموعات التخصصية التي ينبغي أن تشتمل عليها مكتبات الأقسام ومراكز البحوث في المجال . ولم تخرج دراسة مجموعات المستفيدين، عن مجموعتي الدور Role والفئة الوظيفية وهي اختصاصيي المكتبات ومديريها، واختفى من تلك الدراسات تمامًا دراسة مجموعات المستفيدين من حيث سماتهم الديموجرافية. وقد جاءت تلك الدراسة في الحقيقة في سياق إعدادنا للدراسة الموسعة التي بين أيدينا، وتم اختيار مجال المكتبات والمعلومات كمحاولة للتطبيق على أحد الموضوعات التخصصية. ولاشك أن كثيرًا من الموضوعات التي تشغل الإنتاج الفكري العربي في هذا المجال، تحتاج إلى مثل هذه الدراسة المستقلة.

9. نتائج الدراسة

تفيد النظرة الكلية للدراسات العربية الصادرة في مجال سلوكيات التماس المعلومات، أنها تتفق والتقسيم المشهور لمحاور تلك الدراسات وهي : سلوكيات التماس المعلومات لدى المستفيدين عامة، وسلوكيات التماس المعلومات عبر مرافق المعل ومات، وسلوكيات التماس المعلومات عبر مصادر المعلومات وخدماتها؛ على اختلاف بالطبع في نصيب كل منها في الدراسات العربية.

ويكشف (جدول 1) أن محور التماس المعلومات عبر مصادر المعلومات وخدماتها، أكثر حظوة من غيره من المحاور لدى الباحثين العرب في هذا المجال، وذلك ب نسبة تفوق نصف مجموع هذه الدراسات (حوالي 55.7%)، فيما حظيت مجموعات المستفيدين بأقل من ربع مجموع الدراسات (حوالي 22.2%)، ويقع التماس المعلومات عبر المكتبات ومرافق المعلومات في المرتبة الأخيرة من اهتمامات الباحثين (بنسبة حوالي 16.3%). هذا ولا تمثل الدراسات النظرية سوى حوالي خُمس مجمل الدراسات العربية في هذا المجال.

جدول (1) التطور الزمني للدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات

الفترة الزمنية	مرافق المعلومات	مجموعات المستفيدين	مصادر المعلومات وخدماتها	دراسات نظرية	المجموع	نسبة الزيادة%
1970-1960	2				2	
1980-1970	5	2	1	3	11	81.8
1990-1981	20	31	6	16	73	84.9
2000-1991	50	67	35	13	165	55.7
2010-2001	74	87	266	18	445	62.9
2017-2011	89	140	513	35	777	42.7
المجموع	240	327	821	85	1473	
%	16.3	22.2	55.7	5.7	99.9	

ويكشف التوزيع الزمني للإنتاج الفكري (جدول 1) عن أن نشأة الدراسات العربية في هذا المجال تعود إلى حوالي 60 عامًا مضت؛ وعلى وجه التحديد عام 1960، وهو تاريخ ظهور أولى الدراسات العربية في هذا المجال في نهاية العقد السادس من القرن العشرين، حيث أجيزت في ذلك العام أطروحتان؛ أولاهما للدكتور أحمد أنور عمر عن الإفادة من المكتبات العامة في مصر وأجيزت من جامعة القاهرة، والأخرى للدكتور محمود الشنيطي وكانت عن الإفادة من المكتبات الأكاديمية وأجيزت بالإنجليزية من جامعة شيكاغو بالولايات المتحدة.

بيد أنه من الغريب أن يخلو العقد السابع (1960–1971) بعد إجازة هاتين الأطروحتين، تمامًا من الدراسات العربية في هذا المجال. ولعل فحص أول حلقة من "دليل الإنتاج الفكري " الحاصرة للإنتاج الفكري حتى منتصف مايو 1976، يكشف أن السبب في ذلك هو غلبة بحوث الميول والاتجاهات القرائية على اهتمام الباحثين في ذلك الوقت؛ وهي أقرب الموضوعات روحًا إلى سلوكيات المعلومات والإفادة منها . وعلى وجه التحديد، لم يكن هناك سوى رأس موضوع وحيد دال على مجال "سلوكيات المعلومات " وهو "استخدام المكتبة " وكان تحته وثيقة واحدة، فيما كانت هناك 12 وثيقة تحت رأس موضوع "القراءة والقراء".

وبالرغم من التداخل والاهتمامات المشتركة بين دراسات "سلوكيات المعلومات " وبين بحوث "القراءة والقراء "، إلا أن ثمة اختلافات جلية تتصل بالمجال الأخير فيما يتصل بأسئلة البحث ونطاقه (الذي عادة ما يركز على الجمهور العام من بين فئات المستفيدين، وعلى المكتبات العامة من بين مرافق المعلومات، وعلى فئة الكتب من بين مصادر المعلومات)، وفيما يتصل بأساليبه المنهجية (التي عادة ما تركز على واقعات الإعارة)، بالرغم من أ ن السؤال عن القراءة كمرحلة في سلسلة السلوك المعلوماتي للمستفيدين أحيانًا ما يكون واحدًا من أسئلة دراسات ذلك المجال الأخير.

وعلى العموم، يمكن القول إن بحوث القراءة والقراء كانت تحتل الأولوية لدى الباحثين حتى منتصف ثمانينيات القرن العشرين. وبالرغم من مشاركة باحثي المكتبات والمعلومات في تلك البحوث، إلا أن اهتمام الباحثين التربويين كان هو الغالب على تلك الدراسات . ويمكن أن نطلق على تلك الفترة (1960–1985) عصر "بحوث القراءة " ([١١٢]). ولا يزال هذا النمط من البحوث مستمرًا في المجتمع العربي حتى الآن، إلا أنه بدأ يتوارى في تخصص المكت بات والمعلومات بالمقارنة بدراسة سلوكيات المعلومات.

ويكشف (جدول 2) عن بواكير الدراسات العربية في هذا المجال، والذي يتضح منه أن تلك البواكير كانت أكثر اهتمامًا بسلوكيات المعلومات في مرافق المعلومات بالمقارنة بغيرها من محاور هذا المجال ([١١٣]).

وتنبغي الإشارة هنا أن مصطلح (المستفيدون) – كأول رأس موضوع مباشر دال على هذا الموضوع – لم يظهر في "دليل الإنتاج الفكري" إلا بدايةً من حلقة (1981–1985).

وكان انعقاد ندوة "المستفيدون من خدمات المكتبات ومراكز التوثيق العربية " في تونس عام 1985، وتم نشرها 1986، أبرز علامات تطور الإنتاج الفكري في هذا المجال في ثمانينيات القرن العشرين، وذلك بعد حوالي ربع قرن من صدور أو إجازة أول عمل في هذا الموضوع . ومن الغريب أن هذه الندوة، بالرغم من مرور ثلث قرن على انعقادها، لا تزال أبرز الفعاليات العلمية التخصصية في هذا الموضوع. بيد أننا نلاحظ من عنوان الندوة ذاتها (المستفيدون من خدمات المكتبات ومراكز التوثيق العربية)، تأثرها بالاتجاه السائد في بواكير الدراسات العربية، وهو الاهتمام بسلوكيات التماس المعلومات

عبر مرافق المعلومات أكثر من الاهتمام بمجموعات المستفيدين أنفسهم . وعلى العموم، لا شك أن المجتمع العربي يفتقد مؤتمرًا مثل "إيزيك" Information Seeking in Context (ISIC) الذي يعقد على الجانب الآخر من المحيط بصفة دورية، والذي تمت الإشارة إليه سالفًا.

جدول (2) بواكير الدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات

أحمد أنور عمر. الخدمة المكتبية العمة في الإقليم الجنوبي (مصر). (1960) القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الآداب. رسالة دكتوراه.
El-Sheniti, el-Sayed Mamoud. (1960). The university library and the scholar : a study of the recorded faculty use of a large university library. Chicago : University of Chicago. Ph.D. Thesis.
محمد فتحي عبدالهادي. (1971). الفهارس والببليوجرافيات بمكتبات الجامعات الثلاث بالقاهرة من الناحيتين الوصفية والموضوعية. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الآداب. رسالة ماجستير.
كريم العبودي. (1972). قياس الاتجاه المكتبي في الدراسة والبحث عند طلبة جامعتي بغداد والمستنصرية، 1971–1972. بغداد: مطبعة المعارف.
حسن أبو ركبة، ومنصور فهمي (1975). دراسات ميدانية حول المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز [من منظور المستفيدين من الطلاب]. مجلة الاقتصاد والإدارة (جامعة الملك عبدالعزيز). 1. ص ص 201–216.
عبدالستار الحلوجي. الخدمة المكتبية الريفية: دراسة ميدانية (1979). سرس الليان: مركز التربية الأساسية في العالم العربي.
كمال محمد عرفات نبهان. (1979). دراسة ميدانية على قراءات الكبار بالمكتبات العامة بالقاهرة. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الآداب. رسالة ماجستير.
عبدالجليل طاشكندي. (1983). استخدام أعضاء هيئة التدريس لمطبوعات حكومة المملكة العربية السعودية. مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية (جامعة الملك عبدالعزيز بجدة). 3. ص ص 333–343.

1/9 دراسات سلوكيات التماس المعلومات لدى مجموعات المستفيدين

سلوكيات التماس المعلومات Information Seeking Behaviour (ISB) لدى المجموعات المختلفة للمستفيدين، أو دراسة السلوك الاتصالي للمستفيدين كما سبقت الإشارة، هي ما كانت تسمى سابقا بدراسا ت المستفيدين User studies، أو دراسة الاحتياجات إلى المعلومات وأوجه الإفادة منها Information needs and use (١١٤). ولا يحظى هذا المحور، بالرغم من أهميته، سوى بحوالي خُمس مجموع الدراسات محل البحث (جدول 1).

والحقيقة أن هذا عكس الشائع في الإنتاج الفكري الغربي، حيث يرى "كيز" أنه في غضون العقود الأخيرة – وبصفة خاصة من خمسينيات القرن العشرين حتى الآن – كانت الدراسات الصادرة في الغرب تركز على "ملتمس المعلومات" أو "الساعي وراء المعلومات" information seeker او على السياق

context محل الدراسة، وذلك بصورة أكبر من تركيزها على المصادر أو القنوات المستفاد منها .
وباختصار، تميزت هذه الفترة بدراسة "التماس المعلومات " من قبل "ملتمسي المعلومات " أنفسهم "information seeking" by "information seekers" ([١١٥]).

وكثيرة هي الأسس التي يمكن على ضوئها تقس يم مجموعات المستفيدين، أو فئات ملتمسي المعلومات. ونعتمد هنا على رؤية بودن وروبنسون ([١١٦]) والتي تنبني على أعمال "كيز" ([١١٧]،[١١٨]،[١١٩]) والتي تشير إلى إمكانية تقسيم مجموعات المستفيدين في دراسات سلوكيات التماس المعلومات إلى ثلاث فئات رئيسة؛ أولاها وفقا للوظيفة أو التخصص العلمي، وثانيها وفقا للدور Role، وآخرها وفقًا للسمات الديموجرافية. مع ضرورة الإشارة إلى أن معظم الفئات التي تقع في فئة الدور، مثل الطلاب، تعد من فئات المستفيدين غير العاملين non-work role .

ومن الطبيعي أن تختلف سلوكيات المعلومات لدى الأشخاص باختلاف وظائفه م المهنية، ومجتمعاتهم اللغوية، وفئاتهم العمرية، ... وهكذا ([١٢٠]). كما يرى "تيلا" ([١٢١]) أن "سلوكيات التماس المعلومات" يمكن أن تتشكل بحسب البيئة التي يلتمس فيها المستفيد المعلومات، أي مجتمعه، وثقافته. ولا شك أن جميع البشر يلتمسون المعلومات ويفيدون منها بصورة أو بأخرى، وذلك على اختلاف فيما بينهم بالطبع. حيث توجد فئات ترتفع فيها حالات الإفادة هذه إلى درجة أكبر من نظائرها، ومن الطبيعي أن ترتبط هذه الحالات ذات الدرجة العليا في الإفادة، بالتعامل المكثف مع المعلومات.

وفيما يتصل بتقسيم فئات المستفيدين في الدراسات العربية محل الدراسة، فتوجد مشكلة شائعة في هذه الدراسات وهي أن عناوينها قد لا تشير إلى فئة المستفيدين بصورة دقيقة ([١٢٢]). وقد حاولنا هنا الوصول إلى ملخص الدراسة، أو نصها الكامل، للوقوف بدقة على فئة لمستفيدين، وقمنا بتحديد ذلك بين معقوفتين في التسجيلات الوراقية ذات الصلة.

ويكشف (جدول 3) أن الفئات التخصصية والوظيفية هي أكثر مجموعات المستفيدين استقطابًا لاهتمام الباحثين العرب بنسبة حوالي ثلثي مجموع دراسات هذا المحور، تليها فئة "الدور" بنسبة تقترب من ربع مجموع هذه الدراسات. وربما تبدو هذه النتيجة طبيعية في ضوء تأثير بعض المهن أو الوظائف أو الأدوار على كم كبير للغاية على غيرهم من البشر . فلا شك أن الحاجة إلى التعرف على سلوكيات المعلومات لدى أطباء مرض القلب – مثلا – لها تأثيرها الطبيعي على ملايين من البشر ([١٢٣]).

جدول (3) التطور الزمني لدراسة فئات مجموعات المستفيدين
في الدراسات العربية محل البحث

الفترة الزمنية	السمات الديموجرافية	الدور	الفئات التخصصية والوظيفية	غير معلوم	المجموع	نسبة الزيادة %
1970-1960						
1980-1970	1		1		2	
1990-1981		4	25	2	31	93.5
2000-1991	1	7	58	1	67	53.7
2010-2001	7	18	61	1	87	29.8
2017-2011	17	46	77		140	37.8
المجموع	26	75	222	4	327	
%	7.9	22.9	67.9	1.2	99.9	

ونلاحظ هنا أن أكثر الدراسات الغربية في سلوكيات المعلومات وأسبقها زمنًا – فيما يتصل بفئات المستفيدين التخصصية والوظيفية – يتركز في مجالات العلوم والتقنية (١٢٤). ومن المعلوم أن دراسة الاحتياجات والسلوكيات المعلوماتية في مجالات العلوم والتقنية احتلت الأولوية في الاهتمام في خمسينيات وستينيات القرن العشرين، ثم توسع ذلك الاهتمام إلى العلوم الاجتماعية في الستينيات والسبعينيات، ثم تحول إلى الفنون والإنسانيات بدءًا من التسعينيات (١٢٥).

وهذا التقدم في الاهتمام بسلوكيات المعلومات، مبتدئا بمجالات العلوم والتقنية، ثم ممتدًا إلى العلوم الاجتماعية، كان استجابةً في الحقيقة لبعض العوامل الخارجية. وأحد أبرز العوامل التي دفعت إلى ذلك: البرنامج الضخم في الولايات المتحدة والذي هدف إلى دراسة الاحت ياجات المعلوماتية وسلوكيات المعلومات لدى الأكاديميين والممارسين في مجالات العلوم والتقنية والطب والهندسة (استم STEM). وحتى في العلوم الاجتماعية، وتطور الدراسة فيها في هذا المجال، كان ذلك استجابة للمشروعات والبرامج الوطنية التي تمت في بعض البلدان . والملمح البارز هنا هو مشروع "إينيس" INISS ، وهو دراسة كبرى لاحتياجات وسلوكيات المعلومات في قطاع الخدمات الاجتماعية في المملكة المتحدة، وكان لهذا المشروع تأثير كبير في تطور أنماط الاهتمام بهذه الموضوع وطرق البحث فيه . كما جاءت هذه التطورات، بصورة متوزاية تقريبًا مع د راسات تقييم "البرامج الحكومية " لمواجهة العوز، وعدم المساواة، وتدني التعليم، والتمييز، ... وغيرها من البرامج في الولايات المتحدة . وقد فتحت هذه الدراسات الآفاق لمجالات وأدوات بحث جديدة في دراسة سلوكيات المعلومات على مستوى المقاربتين الكمية والنوعية(١٢٦).

وعلى عكس الدراسات الغربية، فإن أكثر دراسات هذا المحور وأسبقها زمنًا في الإنتاج الفكري العربي ينتمي إلى العلوم الاجتماعية، والتي تحظى بما يقرب من نصف مجموع دراسات هذه الفئة من مجموعات المستفيدين (جدول 4)، تليها العلوم والتقنية، ثم الإنسانيات . وعلى العموم، مثلت دراسات العلوم والتقنية في هذه الفئة ضعف دراسات العلوم الاجتماعية في ثمانينيات القرن العشرين، إلا أن الكفة مالت بعد ذلك لصالح العلوم الاجتماعية في العقود التالية حتى نهاية الفترة محل هذه الدراسة.

جدول (4) التطور الزمني لدراسة الفئات التخصصية والوظيفية
في الدراسات العربية محل البحث

الفئة / الفترة الزمنية	العلوم والتقنية	العلوم الاجتماعية	الفنون والإنسانيات	فئات وظيفية غير معلومة التخصص	المجموع	%
1970-1960						
1980-1970		1			1	-
1990-1981	16	8	1		25	96
2000-1991	20	29	6	3	58	56.8
2010-2001	25	26	8	2	61	1.7
2017-2011	18	40	15	4	77	20.7
المجموع	79	104	30	9	222	
	35.6	46.8	13.5	4	99.9	

ويدل ذلك، في رأي الباحث، على افتقاد المجتمع العربي للمشروعات والبرامج الوطنية الكبرى التي يمكن أن تدعم البحث العلمي في سلوكيات التماس المعلومات في مختلف المجالات وعلى رأسها العلوم والتقنية ، كما يدل من ناحية أخرى على افتقاد المؤسسات البحثية والأكاديمية للخطط الموجهة لأولويات البحث في هذا المجال . والجدير بالذكر أنه لا يوجد حتى الآن في العالم العربي مركز بحث تخصصي في هذا المجال.

وكما سبقت الإشارة، صدرت أولى الدراسات العربية في فئات المستفيدين التخصصية والوظيفية في العلوم الاجتماعية، وكان ذلك نهاية سبعينيات القرن العشرين، وذلك بأطروحة ماجستير ربحي مصطفى عليان عن "سلوكيات التماس المعلومات لدى العاملين في المجال التربوي " ([١٢٧]). فيما كانت أولى دراسات هذه الفئة في العلوم والتقنية، دراستان؛ أولاهما أطروحة مريم عكوش عن أنماط الإفادة من المعلومات من قبل الهيئة الأكاديمية في الكليات العلمية بالجامعة الأردنية ([١٢٨])، والدراسة الأخرى أحد مباحث أطروحة محمد المصري للدكتوراه المجازة عام 1982، والتي نشرت في العام الذي تلاه عن أنماط الإفادة من الإنتاج الفكري في العلوم الطبية من قبل الباحثين العرب ([١٢٩]).

ويكشف (جدول 5) أن أكثر تخصصات العلوم والتقنية حظوة في دراسات الباحثين في هذا القطاع، هي العلوم الطبية، والهندسة والصناعات، والزراعة، على التوالي ([١٣٠]). ويعد العاملون في المهن الطبية والصحية في الحقيقة، أحد أبرز الفئات التي تستفيد من المعلومات بصورة مكثفة . وقد كشف كيم ([١٣١]) في دراسته لاتجاهات البحث المنشور في هذا المجال بين عامي 2000–2016، أن دراسة سلوكيات المعلومات في مجال العلوم الصحية أصبحت من مجالات البحث الناشئة البارزة.

جدول (5) الفئات التخصصية والوظيفية لمجموعات المستفيدين
ونصيب كل منها في الدراسات العربية محل البحث

الفئات التخصصية أو الوظيفية		العدد	المجموع	%
العلوم البحتة والتطبيقية	العلوم الطبية	23	79	35.6
	الهندسة والصناعات	21		
	العلوم البحتة	13		
	الزراعة	12		
	العلوم البحتة والتطبيقية (عام)	6		
	الحاسبات وتقنيات معلومات	4		
العلوم الاجتماعية	المكتبات والمعلومات	24	104	46.8
	الإعلام	15		
	التربية	11		
	القانون	10		
	العلوم الاجتماعية (عام)	10		
	التجارة وإدارة الأعمال	7		
	الاقتصاد	6		
	الجغرافيا	5		
	العلوم السياسية	5		
	علم الاجتماع	3		
	علم النفس	2		
	السياحة	2		
	العلوم العسكرية والشرطية	2		
الإنسانيات	الإنسانيات – عام	13	30	13.5
	الآداب واللغات	7		
	علوم الدين	6		
	التاريخ	2		
	الفنون	2		
فئات وظيفية غير معلومة التخصص	موظفو ومديرو الشركات	8	9	4
	العمال Workers	1		
المجموع الكلي			222	99.9

ومن الطبيعي أن يكون تخصص المكتبات والمعلومات على رأس مجالات العلوم الاجتماعية حظوة لدى الباحثين ([١٣٢])، يليه الإعلام والتربية؛ وذلك فيما عدا الدراسات التي تناولت هذه المجالات مجتمعة . ويفيد الإنتاج الفكري الذين بين أيدينا أن باحثي هذه التخصصات، فضلا عن الحاسبات وتقنيات المعلومات، هم أبرز المسهمين في دراسات هذا المجال بصفة عامة.

وقليلة هي الدراسات العربية الصادرة في هذا القطاع في الفنون والإنسانيات (حوالي 13.5%)، وأكثرها حظوة لدى الباحثين: الآداب واللغات، وعلوم الدين؛ فضلا عن مجالات الإنسانيات مجتمعة.

وفيما يتصل بفئة الدور، يكشف (جدول 5) أن المجتمع الأكاديمي، بما ينطوي عليه من أعضاء هيئة التدريس، والباحثين، وطلاب الدراسات العليا، وطلاب ما دون هذه المرحلة ، هو أكثر مجموعات المستفيدين محلا للدراسة في هذه الفئة. ومن الطبيعي أن يكون هذا القطاع الأكاديمي، في طليعة فئات المستفيدين من المعلومات؛ فهذه الفئات، التي يطلق عليها البعض information workers ([١٣٣])، أي الذين يعملون بصورة أو بأخرى في إنتاج المعلومات وإيصالها واستثمارها ، هي – والحال كذلك – أكثر المستفيدين من المعلومات . كما يمكن القول إن دراسة "البيئة الأكاديمية " أيسر منالاً لدى الباحثين المعدِّين للدراسات من غيرها، خاصةً إذا كان هؤلاء الباحثون يعملون في نفس البيئة الأكاديمية؛ كأعضاء هيئة التدريس مثلا . من ناحية أخرى، ([١٣٤])، فإن دراسة سلوكيات التماس "المجتمع الأكاديمي " للمعلومات، مهمة للغاية للقائمين على التخطيط واتخاذ القرار في المكتبات الأكاديمية لما ينبغي أن توفره من مصادر وخدمات.

ويعد طلاب الجامعات هم أكثر فئات المجتمع الأكاديمي محلاً للبحث في الدراسات العربية في هذا المجال، وهو ما يتفق مع دراسة "جولين و"ريد" التي قاما فيها بتحليل مضمون 749 دراسة نُشرت بين عامي 1999–2008 بغرض الكشف عن اتجاهات البحث في مجال سلوكيات المعلومات، وتوصلا إلى أن طلاب الجامعات هم أكثر مجموعات المستفيدين خضوعًا للبحث في تلك الدراسات بنسبة حوالي 19.4%.

بيد أن أكثر فئات المستفيدين محلاً للبحث في فئة الدور على الإطلاق هم المرضى، ونشرت أربعة أخماس الدراسات الخاصة بهم في العقد الأخير من الدراسة، كما نشرت جميع هذه الدراسات – إلا واحدة منها – بالإنجليزية. وأكثر هذه الدراسات انصبت على السعودية برصيد 6 دراسات، تليها مصر برصيد 3 دراسات. ومن الغريب أن اثنتين من الدراسات الأخيرة أطروحتان أجيزتا من كليات التمريض بالجامعات المصرية ([١٣٥]،[١٣٦]). وتمثل هذه الدراسات في الحقيقة إحدى النقلات النوعية في الدراسات العربية في سلوكيات المعلومات في العالم العربي. ولا شك أن محاولة التعرف على ممارسات المصابين بمرض معين، في الحصول على المعلومات، لها آثارها على توفير مصادر وخدمات المعلومات المناسبة وبما يعود عليهم من أثر إيجابي على حالتهم الصحية في نهاية الأمر ([١٣٧]).

ويرى أصحاب "مقدمة في علم المعلومات"، أنه من حيث أنماط المستفيدين في فئة الدور، كان الاهتمام في بداية دراسات هذا المجال بالأوساط الأكاديمية والمهنية، ثم توسع بعد ذلك ليشمل "الأشخاص العاديين" ([١٣٨]). وهو ما نرى أنه يتفق إلى حد بعيد مع الإنتاج الفكري العربي.

جدول (6) أنماط مجموعات المستفيدين في فئة الدور
ونصيب كل منها في الدراسات العربية محل البحث

فئة المستفيدين		العدد	المجموع	%
المجتمع الأكاديمي	طلاب الجامعات	15	33	44
	طلاب الدراسات العليا	8		
	أعضاء هيئة التدريس	6		
	الباحثون	3		
	المجتمع الأكاديمي (عام)	1		
فئات أخرى	المرضى	18	42	56
	الجمهور العام	10		
	منسوبو المؤسسات السياسية	6		
	طلاب المدارس	5		
	الأسر	3		
المجموع			75	100

ومن فئات المستفيدين "العاديين" هؤلاء في دراسات سلوكيات المعلومات، تلك الأنماط التي تنتمي إلى "السمات الديموجرافية". وبالرغم من قلة الدراسات في هذا القطاع (حوالي 7.9% من مجموع دراسات هذا المحور) فإننا نلاحظ أن تسعة أعشار هذه الدراسات صدرت في العقدين الأخيرين فحسب، بما يدل على جدة الاهتمام بهذا النمط من مجموعات المستفيدين في الدراسات العربية.

وتناول أكثر هذه الدراسات على الترتيب : المرأة، وذوي الاحتياجات الخاصة، واللاجئين والمهاجرين، والأطفال، وكبار السن (جدول 7)، ولا زالت هذه الفئات في الحقيقة في حاجة إلى مزيد من البحث. من ناحية أخرى، تفتقد الدراسات العربية في هذا السياق أحد الاتجاهات الحديثة في هذا المجال، وهو "سلوكيات التماس المعلومات في الحياة اليومية " everyday life information seeking (ELIS) ([١٣٩])، والتي تنطوي على مجموعات المستفيدين غير العاملين، ومن ثم فإنها تجمع كثيرًا من فئات المستفيدين في فئتي السمات الديموجرافية والدور . والجدير بالذكر أن هذا الطريق البحثي شقه "سافولينن" منذ العقد الأخير من القرن الفائت، وحاز عليه جائزة البحث العلمي في علم المعلو مات لعام 2016 والتي تمنحها الجمعية الأمريكية لعلم وتقنيات المعلومات ([١٤٠]).

وبالرغم من أن هذه الفئات ذات السمات الديموجرافية – كمجتمع للبحث – تشغل بعضًا من الدراسات العربية في المحاور الأخرى في هذا المجال، مثل مصادر المعلومات وخدماتها ؛ إلا أنه لا شك أن دراسة مثل هذه الفئات أكثر صعوبة في ظروف وبيئة البحث العلمي من غيرها من مجموعات

المستفيدين. ومن هنا تبدو أهمية البحث عن مصادر لتمويل الدراسات العلمية عن تلك الفئات، من مراكز ومؤسسات البحث العلمي الوطنية أو القومية أو الدولية ذات الصلة.

ويرى كيز وزميله ([١٤١]) أنه بالرغم من قيمة الدراسات التي يمكن أن تؤدي إلى تأثير كبير على المجتمع لتركيزها على الفئات البارزة من المستفيدين أو الأكثر انتشارًا من غيرها ، فإن هذا لا يقلل من أهمية وتأثير دراسات المستفيدين التي تنصب على البيئات المحلية، أو الشخصية، أو تلك التي يراها البعض أقل قدرًا من غيرها . ذلك أن الدراسة التي يمكن أن تغيِّر من خبرات فرد واحد، في بيئة واحدة، في بلد واحد في العالم، تظل ذات قيمة وفائدة.

جدول (7) أنماط مجموعات المستفيدين في فئة السمات الديموجرافية ونصيب كل منها في الدراسات العربية محل البحث

فئة المستفيدين	العدد	%
المرأة	7	26.9
ذوو الاحتياجات الخاصة	6	23
الشباب/ المراهقون	3	11.5
اللاجئون والمهاجرون	3	11.5
الأطفال	2	7.7
كبار السن	2	7.7
فئات أخرى([١٤٢])	3	11.5
المجموع	26	99.8

2/9 دراسات سلوكيات التماس المعلومات في مرافق المعلومات

وهي الدراسات التي عُرفت تاريخيًا بدراسات الإفادة من المكتبات library use studies. ويمكن القول إنه إذا كان الهدف من دراسة مجموعات المستفيدين، هو دراسة السلوك الاتصالي لهؤلاء المستفيدين، فإن الهدف من دراسة سلوكيات التماس المعلومات في مرافق المعلومات عادةً ما يكون تطوير تلك المرافق أو تحسين أداء العمل بها، أو سد الفجوة بين الواقع والمأمول فيما تقدمه المكتبة أو مرفق المعلومات من مصادر وخدمات.

وإذا كانت دراسات الإفادة من مكتبات أو مرافق معلومات معينة، في الإنتاج الفكري الغربي، هي أقدم تلك الدراسات وأكثرها انتشارً ا بين المحاور الأخرى – وذلك حتى ثمانينيات القرن العشرين ([١٤٣])، فإنها في الإنتاج الفكري العربي أقدمها نشأةً إلا أنها لم تكن أكثرها انتشارًا اللهم إلا في فترة البواكير . وعلى العموم، بلغت دراسات هذا المحور المرتبة الأخيرة بين محاور هذا المجال، والمرتبة قبل الأ خيرة بين مجمل الدراسات النظرية والتطبيقية بنسبة حوالي 16.3% من مجموع هذه الدراسات (جدول 3). كما نلاحظ أن النسبة المئوية للزيادة في تلك الدراسات قلت كثيرًا في العقدين الأخيرين عما كانت في فترة البواكير (جدول 8).

وربما يعود انحسار البحث في مسار (مرافق المعلومات) إلى أن المكتبات ذاتها لم تعد في الغالب مواقع لاختزان المعلومات، وإنما تحولت بفعل تقنيات المعلومات والاتصالات إلى بوابات للحصول على المعلومات . ولذلك اتجه كثير من الدراسات – مثلا – إلى دراسة الإفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية (بمختلف أنماطها، وصولا إلى المكتبات الرقمية) التي أصبحت في العقود الأخيرة المنفذ الرئيس للحصول على المعلومات ([١٤٤]).

كما أننا يمكن أن ننظر إلى هذه النتيجة في ضوء ملاحظة "ميدوز " ([١٤٥]) من أن ذلك أحد جوانب فكرة عامة مؤداها أن معظم الباحثين لا يحبذون استخدام المكتبة، وإنما يفضلون توافر المعلومات – بشكل مناسب – في أماكن من اختيارهم هم.

من ناحية أخرى، تنبغي الإشارة إلى أن هناك مشكلة كذلك في عناوين بعض الدراسات العربية في هذا الموضوع، وهو عدم إشارتها إلى تناول موضوع مرافق المعلومات من منظور المستفيدين منها.

وكما أسلفنا، استقطب هذا المحور بواكير الدراسات العربية في هذا المجال، وعلى وجه التحديد أولى الأطروحات الصادرة فيه على الإطلاق، وهما أطروحتا أحمد أنور عمر ومحمود الشنيطي واللتان انصبتا على المكتبات العامة والأكاديمية . ويمكن القول (جدول 8) أنه بعد أن تركزت د راسات هذا المحور في المكتبات الأكاديمية والعامة في ستينيات وسبعينيات القرن العشرين، انتقل الاهتمام بعد ذلك إلى المكتبات التخصصية ومراكز المعلومات في الثمانينيات، ثم المكتبات المدرسية في التسعينيات . ولم يحل القرن الجديد إلا وكانت جميع أنماط مرافق المعلومات ممثلةً في الدراسات العربية في هذا الموضوع على اختلاف في نصيب كل منها من تلك الدراسات.

جدول (8) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات عبر مرافق المعلومات

أنماط مرفق المعلومات / الفترة الزمنية	الأكاديمية	العامة	التخصصية ومراكز المعلومات	المدرسية ومراكز مصادر التعلم	الوطنية	دور الوثائق والأرشيف	مقاهي الإنترنت	المجموع	نسبة الزيادة %
1970-1960	1	1						2	–
1980-1970	4	1						5	60
1990-1981	11	4	4	1				20	75
2000-1991	22	8	14	5	1			50	60
2010-2001	39	10	7	9	1	2	6	74	19.2
2017-2011	48	17	12	7	1	1	3	89	16.8
المجموع	125	41	37	22	3	3	9	240	
%	52	17	15.4	9.1	1.2	1.2	3.7	99.6	

والمكتبات الأكاديمية، كما هو معلوم، أحد أبرز أركان الاتصال العلمي ونظمه الهيكلية . ومن الواضح – وفقا للبيانات التي بين أيدينا – اهتمام أكثر الباحثين برصد التغيرات التي طرأت على سلوكيات التماس المعلومات في المكتبات الأكاديمية، حيث استأثر هذا النمط من المكتبات بأكثر من نصف دراسات هذا المحور.

بيد أن الظاهرة الملحوظة هنا هي ندرة الدراسات التي انصب ت على المكتبات الوطنية، ودور الوثائق والأرشيف؛ وذلك برصيد ثلاث دراسات أو نسبة 1.2% لكل منهما . وإذا كان الأمر مفهومًا بالنسبة لدور الوثائق والأرشيف التي لا يرتادها – لطبيعتها – سوى فئات محدودة من المستفيدين، فإن الأمر غير مفهوم بالنسبة للمكتبات الوطنية التي تعد – من بين مرافق المعلومات – الموئل الأخير للباحثين.

فضلا عن ذلك، أدى ظهور الإنترنت إلى نشأة نمط مميز من مرافق المعلومات لا يوفر تقريبًا سوى مقومات الإفادة منها، وهو ما يُدعى بمقاهي الإنترنت؛ والتي بدأ الاهتمام بدراستها مواكبًا تقريبًا لدخولها إلى المجتمع العربي بين نهاية القرن الماضي ومطلع القرن الجديد . ولا تقتصر دراسات التماس المعلومات في مقاهي الإنترنت على مجتمع عربي معين، وإنما تشير البيانات التي بين أيدينا إلى أنها كانت محلاً للدراسة في مصر، وليبيا، وسوريا، والسعودية . بل إن الدراسات التي انصبت على مصر – مثلا – توزعت على مدنها المختلفة: القاهرة، وطنطا، والمنوفية، وأسيوط، والأسكندرية . وانصبت الدراسة الأخيرة ([١٤٦]) على الإفادة من تلك المقاهي، فضلا عن المنظور الجغرافي للبحث والناتج عن التخصص الرئيس لمعد الدراسة.

3/9 دراسات سلوكيات التماس المعلومات عبر مصادر المعلومات وخدماتها

كما سبقت الإشارة (جدول 1)، فإن دراسة سلوكيات المعلومات عبر مصادر المعلومات وخدماتها، هي أكثر أنماط الدراسات العربية حضورًا في هذا المجال، وذلك بنسبة تزيد عن نصف مجموع تلك الدراسات. وربما يعود ذلك لأسباب منهجية، حيث يرى حشمت قاسم ([١٤٧]) أنه بينما يسيطر الاتجاه التقييمي على دراسات الإفادة من المكتبات ومرافق المعلومات، فإن الطابع الوصفي هو الغالب في دراسات الإفادة من جانب فئات معينة، وكذلك دراسات الإفادة من نوعيات معينة من المصادر أو الخدمات.

ويشير (جدول 9) إلى أنماط مصادر المعلومات التي وقع اختيار الباحثين عليها لدراسة سلوكيات المعلومات . ويمكن تقسيم هذه الأنماط إلى خمسة قطاعات عريضة، هي : القطاع العام، ومصادر المعلومات ما قبل الورقية، ومصادر المعلومات الورقية، والمصادر غير التقليدية للمعلومات، والمصادر الإلكترونية للمعلومات.

جدول (9) أنماط مصادر المعلومات وخدماتها
ونصيب كل منها في الدراسات العربية محل البحث

الفئة	أنماط مصادر المعلومات وخدماتها	العدد	المجموع	%
عام	مصادر المعلومات (عام)	5	5	0.6
	قنوات الاتصال غير الرسمية	6	6	0.7
	المخطوطات	3	5	4.8
	المجموعات المتحفية	2		
مصادر المعلومات الورقية	الدوريات	15	40	4.1
	الكتب	12		
	بحوث المؤتمرات	4		
	الرسائل الجامعية	3		
	مذكرات التخرج	1		
	الوثائق التقنية	1		
	براءات الاختراع	1		
	معايير المعلومات	1		
	نشرات الأدوية	1		
	الإنتاج الفكري الرمادي	1		
مصادر المعلومات غير التقليدية	مصادر التعلم	14	36	4.1
	الأقراص المكتنزة	11		
	المواد السمعبصرية	6		
	المصغرات الفيلمية	3		
	الوسائط المتعددة	1		
	الألعاب الإلكترونية	1		
مصادر المعلومات الإلكترونية	الإنترنت (عام)	195	659	80.2
	مواقع الإنترنت	13		
	المصادر والمواقع الإخبارية	9		
	بوابات الإنترنت	3		
	المكتبات الرقمية	26		
	تطبيقات الجيل الثاني للعنكبوتية	19		
	تطبيقات الهواتف الخلوية	19		
	الدوريات الإلكترونية	18		
	مصادر الوصول الحر	10		
	الحوسبة السحابية	10		
	المدونات الإلكترونية	8		
	مصادر المعلومات الإلكترونية (عام)	105		
	وسائط التواصل الاجتماعي	222		
خدمات المعلومات	البحث الوراقي في مراصد البيانات	31	72	8.7
	البحث الوراقي في الفهارس الآلية	19		
	البحث الوراقي في محركات البحث	14		
	البحث الوراقي في المصادر التقليدية	4		
	فئات أخرى من خدمات المعلومات	4		
المجموع الكلي			821	99.7

وعلى العموم، تعكس هذه القطاعات، وما تنطوي عليه من أنماط، طيفًا واسعًا من مصادر المعلومات التي خضعت للدراسة، وذلك منذ أولى الدراسات صدورًا في هذا المحور في ثمانينيات القرن العشرين.

وتثبت الدراسات العربية الصادرة عن "قنوات الاتصال غير الرسمية"، بالرغم من قلتها؛ أنه بالرغم من الأهمية الكبيرة التي كانت توليها الدراسات المبكرة في سلوكيات المعلومات للارتقاء أو تحسين خدمات المكتبات والمعلومات التقليدية، فإن المصادر الشخصية personal وغير الرسمية informal دائمًا ما يكون لها مرتبة رفيعة في استخدامات المستفيدين في السياقات الأكاديمية والمهنية، فضلا بالطبع عن الجمهور العام . والجدير بالإشارة أن جميع هذه الدراسات نُشرت في العقدين الأخيرين، كما أن خمسًا منها نشرت بالإنجليزية وانصبت على مجتمع عربي واحد هو دولة الكويت.

كما تثبت الدراسات التي انصبت على المصادر ما قبل الورقية المطبوعة، وعلى وجه التحديد المخطوطات والمجموعات المتحفية منها، والتي صدر أكثرها في العقدين الأخيرين كذلك؛ استحقاق تلك المصادر بدراسة سلوكيات المعلومات ، خاصة في ظل أهميتها لدى بعض قطاعات المستفيدين في مجالات الإنسانيات.

وتؤكد مؤشرات التطور الزمني لدراسات هذا المحور (جدول 10)، مرور حركة الاتصال العلمي في العالم العربي بسلسلة من التحولات الهائلة في العقود الأخيرة، وبصفة خاصة مع تسارع وتيرة التطورات التقنية، وارتباطها بحياة الناس (المستفيدين) اليومية. كما لا شك أن التطورات التقنية التي حدثت في غضون العقود الخمسة الأخيرة، وهي الفترة محل هذه الدراسة، قد أدت إلى تغيرات جوهرية في أنماط توفير المعلومات . وكما هو معلوم، فقد نتجت هذه التغيرات عن اتحاد كل من تجهيز البيانات بواسطة الحاسبات الإلكترونية، والاتصالات بعيدة المدى، وتقنيات النشر الرقمي ([١٤٨]).

جدول (10) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات عبر مصادر المعلومات

أنماط مصادر المعلومات / الفترة الزمنية	عام	قنوات الاتصال غير الرسمية	المصادر ما قبل الورقية	مصادر المعلومات الورقية	مصادر المعلومات غير التقليدية	مصادر المعلومات الإلكترونية	خدمات المعلومات	المجموع	نسبة الزيادة %
1970-1960							1	1	
1980-1970									
1990-1981	2			3		1		6	
2000-1991			1	5	10	10	9	35	82.8
2010-2001	2	2	2	15	14	200	31	266	86.8
2017-2011	1	4	2	17	10	448	31	513	48.1
المجموع	5	6	5	40	34	659	72	821	
%	0,6	0.7	0,6	4.9	4.1	80.2	8.7	99.8	

جدول (11) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات
عبر مصادر المعلومات الورقية

أنماط مصادر المعلومات / الفترة الزمنية	الدوريات	الكتب	بحوث المؤتمرات	الرسائل الجامعية	مذكرات التخرج	الوثائق التقنية	براءات الاختراع	معايير المعلومات	نشرات الأدوية	الإنتاج الفكري الرمادي	المجموع
1970 -1960											
1980 -1970											
1990 -1981	2	1									3
2000 -1991		2	2	1							5
2010 -2001	5	4	1	2		1	1	1			15
2017 -2011	8	5	1		1				1	1	17
المجموع	15	12	4	3	1	1	1	1	1	1	40
%	37.5	30	10	7.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	100

جدول (12) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات
عبر مصادر المعلومات غير التقليدية

أنماط مصادر المعلومات / الفترة الزمنية	مصادر التعلم	الأقراص المكتنزة	المواد السمعبصرية	المصغرات الفيلمية	الوسائط المتعددة	الألعاب الإلكترونية	المجموع
1970-1960							
1980-1970							
1990-1981							
2000-1991	2	5	2	1			10
2010-2001	5	5	2	2			14
2017-2011	7	1	2		1	1	10
المجموع	14	11	6	3	1	1	36
%	38.8	30.5	16.6	8.3	2.7	2.7	99.6

جدول (13) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات
عبر مصادر المعلومات الإلكترونية

أنماط مصادر المعلومات / الفترة الزمنية	الإنترنت (عام)	مواقع الإنترنت	المصادر والمواقع الإخبارية	بوابات الإنترنت	المكتبات الرقمية	تطبيقات الجيل الثاني للعنكبوتية	تطبيقات الهواتف الخلوية	الدوريات الإلكترونية	مصادر الوصول الحر	الحوسبة السحابية	المدونات الإلكترونية	مصادر المعلومات الإلكترونية (عام)	وسائط التواصل الاجتماعي	المجموع	نسبة الزيادة %
1970-1960															
1980-1970															
1990-1981			1											1	
2000-1991	8							1				1		10	90
2010-2001	121		3		11	5		12	2			41	5	200	95
2017-2011	66	13	5	3	15	14	19	5	8	10	8	63	217	448	55.3
المجموع	195	13	9	3	26	19	19	18	10	10	8	105	222	659	
%	29.6	2	1.4	0.4	3.9	2.9	2.9	2.7	1.5	1.5	1.2	15.9	33.7	99.6	

وفيما يتصل بتلك المؤشرات الزمنية (جدول 10)، فمن الطبيعي أن تبدأ الدراسات في هذا المحور بالدراسات العامة التي صدرت فيها دراستان في ثمانينيات القرن العشرين . كما أنه من الطبيعي أن تنصب بواكير تلك الدراسات على المصادر ا لورقية، وبصفة خاصة الكتب والدوريات؛ وهو ما يتفق مع تطور الدراسات الغربية في هذا السياق والتي كانت أقدم نماذجها الإفادة من الدوريات ([١٤٩]). بيد أنه من الغريب أن يتم إهمال دراسة الدوريات بعد ذلك، بالرغم من أنها أساس بنيان الاتصال العلمي؛ حيث لم تُدرس فيما بعد سوى في العقدين الأوليين من هذا القرن برصيد خمس وثماني دراسات على التوالي . وعلى العموم، وبالرغم من أن الدوريات هي أكثر المصادر حظوة في البحث من بين مصادر المعلومات الورقية (37.5%، اي أكثر من ثلث مجمل دراسات هذا القطاع) (جدول 11)، إلا أنه في المقابل لم تمثل نظيرتها الإلكترونية سوى 2.7% من مجمل دراسات مصادر المعلومات الإلكترونية.

وربما يكون تضمين الدوريات الإلكترونية في مصادر المعلومات الإلكترونية الأخرى، مثل المكتبات الرقمية ومراصد البيانات، سببًا في هذه النتيجة . كما يمكن أن يعود ذلك إلى غزارة أنماط المصادر الإلكترونية للمعلومات، وتغير أنماط اهتمام البحث لدى الدارسين الناتج عن مزاحمة مصادر المعلومات غير الرسمية لقرينتها الرسمية. بيد أنه من الملاحظ كذلك أن دراسة الدوريات الورقية في العقد الأخير من هذه الدراسة، فاق دراسة نظيرتها الإلكترونية (جدولا 11، و13). وإن كان يمكن تفسير ذلك في ضوء اهتمام الباحثين بمعامل تأثير الدوريات (وهو أحد أبرز المؤشرات الكمية على الإفادة منها) وهي الظاهرة التي أولاها المجتمع العربي اهتمامًا خاصًا في الآونة الأخيرة.

وتتبوأ كل من مصادر التعلم والأقراص المكتنزة، الاهتمام بين مصادر المعلوم ات غير التقليدية، وقد حظيا معًا بما يقرب من ثلاثة أرباع مجموع دراسات ذلك القطاع ؛ هذا مع ضرورة الإشارة إلى التداخل النوعي بين بعض أنماط المصادر في ذلك القطاع (جدول 12). ونلاحظ هنا بروز الاهتمام بالأقراص المكتنزة في تسعينيات القرن العشرين، ثم في العقد الذي ت لاه، بينما من الطبيعي أن يتخافت هذا الاهتمام في العقد الأخير من الدراسة.

ولا شك أن التطورات السريعة والمتتالية لتنقيات المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة، وبصفة خاصة على صعيد النشر الرقمي، وتطور أساليب الاختزان والاسترجاع والإتاحة، كان لها أثرها البالغ على مصادر المعلومات المختلفة من جهة، وعلى المستفيدين المتعاملين مع تلك المصادر من جهة أخرى.

ومن المعلوم أن التطور الزمني لدراسة سلوكيات المعلومات من مصادر المعلومات وخدماتها، كان انعكاسًا طبيعيًا للتطور العام في خدمات المعلومات في المجالات المختلفة . فبدايةً من ثمانينيات القرن العشرين، تحول معظم الاهتمام إلى الإفادة من الأدوات الرقمية مثل مراصد البيانات على الخط المباشر، أو على أقراص مكتنزة، والفهارس الإلكترونية، وأخيرًا مصادر الإنترنت ([١٥٠]).

وإذا كانت المؤشرات تدل على أن تطورات تقنيات المعلومات لها أثرها على سلوكيات المستفيدين وعاداتهم في التماس المعلومات، فإن هذه التطورات في الحقيقة لم تغير في جوهر السلوكيات، بقدر ما غيرت في المظاهر والأشكال المتمثلة في العادات وأنماط توزيع الوقت والجهد، وأفضلية المنافذ والقنوات والخدمات وأولوياتها ([١٥١]).

وتحظى المصادر الإلكترونية للمعلومات بحوالي أربعة أخماس مجمل دراسات هذا القطاع (جدول 9). ومن حيث التطور الزمني، كانت المصادر الإلكترونية متساوية كميًا مع مصادر المعلومات غير التقليدية في تسعينيات القرن العشرين، إلا أنها انفردت بالهيمنة بعد ذلك في العقدين الأخيرين وبنسبة زيادة هائلة بلغت 95% و55% على التوالي (جدول 13). وربما كانت النسبة الأخيرة إحدى دلائل التشبع النسبي في دراسة بعض الموضوعات الدقيقة في هذا القطاع. إلا أن هذه النتيجة تثبت، من ناحية أخرى، أن البحث العلمي العربي في سلوكيات التماس المعلومات، احتل أهمية متزايدة في العصر الرقمي. كما تثبت أن القسم الأعظم من سلوكيات التماس المعلومات في المجتمع العربي، غدا يتم من خلال المصادر الإلكترونية بصفة أساس.

وترصد البيانات التي بين أيدينا في هذا القطاع تطورات تقنيات المعلومات ، وانعكاساتها على مختلف الفئات التخصصية وال مهنية والوظيفية . ووفقًا لهذه البيانات، قام الباحثون بدراسة التماس المعلومات عبر 13 نمطًا من أنماط المصادر الإلكترونية للمعلومات، وذلك فيما عدا الدراسات التي تناولت الإنترنت، ومصادر المعلومات الإلكترونية، بصفة عامة دون تخصيص.

وليس هناك شك في التداخل الموضوع ي بين كثير من هذه الأنماط؛ فكلها – تقريبًا – تتصل بالإنترنت بصورة أو بأخرى . وعلى سبيل المثال، قد يتم النظر إلى "مصادر المعلومات الإلكترونية " بوصفها قسمًا من الإنترنت، كما قد يتم النظر إليها بالعكس أيضًا . وعلى أي الأحوال، فإنه عادةً ما يتم النظر إلى دراسة لكل من النمطين بوصفه من الدراسات المستعرضة أو العامة، التي يقع تحتها مجموعة من المصادر . وبلغة "كيز " Case ، فإنها من الدراسات التي تغطي حزمًا أو كتلاً chunk من المعلومات ومصادرها ([١٥٢]).

وفضلا عن الدراسات العامة عن الإنترنت، قام الباحثون بدراسة التماس المعلومات من مواقعها العنكبوتية المختلفة، وبواباتها، ومصادرها الإخبارية وهي إحدى أبرز الفئات النوعية التي كانت محلا للدراسة . كما قام الباحثون بدراسة التماس المعلومات من وسائط التواصل الاجتماعي المختلفة، ومن تطبيقات الجيل الثاني للعنكبوتية، ومن أحد أبرز هذه التطبيقات وهي المدونات، ومن المكتبات الرقمية، والدوريات الإلكترونية، ومصادر الوصول الحر، ومن إحدى أبرز منصات التعامل مع المعلومات واختزانها وهي الحوسبة السحابية، ومن أحد أبرز الأنماط التي انطوت – تقريبًا – على جميع ما سبق من مصادر وإتاحته بين أيدي المستفيدين وهي تطبيقات الهواتف الخلوية.

وتمثل الدراسات العامة عن الإنترنت، حوالي 29.6% من مجمل دراسات المصادر الإلكترونية للمعلومات، وحوالي 23.7% من مجمل دراسات هذا المحور على الإطلاق.

وبالتركيز على أحد الموضوعات التخصصية، وهي العلوم الصحية، يرى البعض أن الإنترنت أصبحت – منذ نشأتها – مصدرًا رئيسًا لهؤلاء الذين يلتمسون أو يسعون إلى المعلومات الصحية، على اختلاف وظائفهم وتخصصاتهم وأدوارهم؛ ومن ثم من الطبيعي أن يتجه البحث العلمي في التماس المعلومات الصحية أو الإفادة منها إلى دراسة المستفيدين من الإنترنت Internet users (١٥٣)، وأن يكون هذا الموضوع في فترة من الفترات أحد أبرز الموضوعات على مائدة البحث.

وتنوعت الدراسات ذات الصلة بالإفادة من الإنترنت ومصادرها وخدماتها، سواء من قبل المجموعات المختلفة للمستفيدين، أو للأغراض المختلفة التعليمية، والبحثية، والمهنية، والصحية، ... إلخ. بيد أن الملاحظة البارزة هنا (جدول 13) أن نسبة الزيادة في دراسة هذا الموضوع كانت 93% في العقد الأول من القرن الواحد والعشرين عن العقد السابق عليه، فيما انعكست هذه النسبة بالتناقص وأصبحت (-83.3%) في العقد الأخير محل الدراسة. وهو ما يدل على انحسار ذلك النمط من البحوث الذي ينصب على الإنترنت بمصادرها وخدماتها هكذا بصفة عامة، وذلك لصالح موضوعات أخرى أكثر تخصيصًا، وذلك بعد التطور الهائل لمصادر المعلومات المتاحة على العنكبوتية، واتساع رقعتها، وتنوعها، واحتوائها أو ابتلاعها لكثير من مصادر المعلومات الأخرى.

وربما تدل البحوث التي لا زالت تُنشر حول "الإفادة من الإنترنت" في السنوات الأخيرة في بعض المجتمعات العربية، على تخلف البنية الأساس لتقنيات المعلومات والاتصالات في هذه المجتمعات، وتراجعها بالمقارنة بغيرها من المجتمعات.

وتحظى وسائط التواصل الاجتماعي بحوالي ثلث مجموع دراسات هذا القطاع، وأكثر من ربع مجمل دراسات هذا المحور على الإطلاق (جدول 9). ونُشر حوالي 97.7% من مجموع دراسات هذا القطاع، في الأعوام السبع الأخيرة فحسب، بما يدل على أنه أحد أكثر الموضوعات جذبًا للباحثين في دراسات سلوكيات المعلومات في السنوات الأخيرة ؛ حيث اتجه الباحثون بكثافة لدراسة هذه الوسائط، والتحقق من مدى جدواها كمصادر للمعلومات، ومدى الإفادة منها على هذه الصفة . وتتبوا وسائط التواصل اليوم، في كافة أشكالها وبصفة خاصة الشبكات الاجتماعية، طليعة التطورات التقنية التي احتلت موقعها في حياة الناس عامة، والباحثين منهم خاصة. ولا شك أنه قد زاد من شهرتها وانتشارها، تطور تقنيات الهواتف الخلوية ومن ثم سهولة إتاحة تلك الوسائط على تلك الهواتف كتطبيقات.

هذا وقد أفرد لهذا القطاع من الدراسات في العالم الغربي مؤخرًا، اتجاه بحثي جديد في المجال وهو "سلوكيات المعلومات الاجتماعية " social information seeking (SIS) ؛ والتي يقصد بها التماس المعلومات والحصول عليها من الساحات الاجتماعية social spaces على الإنترنت، وتهتم

بصفة خاصة بدراسة المواقف والدوافع والطرق التي ينطوي عليها التماس المعلومات وتقاسمها من المواقع الاجتماعية ([١٥٤]).

ويمكن القول إن "التراسل الشخصي" – أقدم أشكال الاتصال العلمي المكتوب ([١٥٥])، قد حلت محله في السنوات الأخيرة وسائط التواصل عبر الإنترنت في جيلها الأول، ثم وسائط التواصل الاجتماعي في هذه الأيام التي نعيش، وبصفة خاصة مع توافر التطبيقات التي تسمح بالتواصل الثنائي والجماعي معًا. كما يمكن القول إن ظهور هذه الوسائط قد أدى إلى ارتفاع وت يرة الإفادة من مصادر المعلومات غير الرسمية بصورة غير مسبوقة في تاريخ الاتصال العلمي، فضلا عن مزاحمتها الشديدة للمصادر الرسمية للمعلومات . وعديدة هي أغراض الإفادة من هذه الوسائط، وتعدى ذلك – كما هو معلوم – الأغراض التعليمية والبحثية والوظيفية والترفيهية، إلى المشاركة السياسية. وربما كان أبرز تداعيات ذلك، إسهام وسائط التواصل في ثورات الربيع العربي.

ولا يخفى علينا أن بعضًا من الدراسات العربية في هذا الموضوع، قد صدر من تخصصات أخرى غير المكتبات والمعلومات، وعلى رأسها الإعلام، وتقنيات المعلومات . وربما يعد ذلك أحد ملامح طفرة الدراسات العربية في سلوكيات التماس المعلومات من وسائط التواصل الاجتماعي، والتي منها أيضًا: التنوع في دراسة مجموعات المستفيدين، والتنوع في الأساليب المنهجية (حيث تم استخدام أساليب تقنية بحتة مثل تنقيب النصوص text mining وتحليل المشاعر sentiment analysis)، وزيادة عدد الدراسات الصادرة بالإنجليزية، ومشاركة الباحثين الأجانب للباحثين العرب في تلك الدراسات، بل وانفرادهم أحيانًا ببعض تلك الدراسات ([١٥٦]). وعلى العموم، ربما تعد الدراسات العربية الصادرة في هذا الموضوع أبرزها حاجةً لإعداد مراجعة علمية مستقلة.

وتمثل الدراسات العربية عن "خدمات المعلومات" حوالي 8.6% من مجموع الدراسات الصادرة في هذا المحور (جدول 10). ويمكن القول بأن ثمة تداخلًا موضوعيًا كذلك بين مصادر المعلومات وخدماتها؛ حيث ينظر البعض للخدمات محل البحث هنا، بوصفها مصادر للمعلومات، فيما يراها البعض الآخر من قبيل الخدمات . وعلى سبيل المثال، فثمة تداخل – مثلا – بين خدمة البحث في مراصد البيانات وبين الأقراص المكتنزة التي قد تكون محتوياتها مراصد للبيانات أو نمطًا آخر من المصادر . والحقيقة أننا إذا نظرنا إلى خدمات المعلومات هذه من منظور المصادر، فسوف يكون غالبها من قبيل "مصادر المعلومات الثانوية".

جدول (14) التطور الزمني لدراسات سلوكيات التماس المعلومات
عبر خدمات المعلومات

أنماط خدمات المعلومات / الفترة الزمنية	البحث في مراصد البيانات	البحث في الفهارس الإلكترونية	البحث في محركات البحث	البحث في المصادر التقليدية	فئات أخرى من خدمات المعلومات	المجموع
1970-1960				1		1
1980-1970						
1990-1981						
2000-1991	5	2		2		9
2010-2001	13	9	5	1	3	31
2017-2011	13	8	9		1	31
المجموع	31	19	14	4	4	72
%	43	26.4	19.4	5.5	5.5	99.8

وتهيمن خدمة "البحث الوراقي " بصورة تكاد تكون مطلقة على دراسات سلوكيات التماس المعلومات من خدمات المعلومات (68 دراسة، بنسبة حوالي 94.4%) (جدول 14). وتعكس أنماط هذه الخدمات، التي كانت محلا للدراسة، تطورها التاريخي من الخدمات الوراقية التقليدية (مثل البحث في الفهارس، والوراقيات)، وحتى أدوات ومحركات البحث، مرورًا بالفهارس الآلية للمكتبات، ومراصد البيانات. كما تعكس أشكال هذه الخدمات أيضًا تطورها الزمني، مثل الفهارس الآلية للمكتبات من البحث فيها في مواقعها الفيزيقية إلى البحث فيها عن طريق الأوباك OPAC؛ ومثل مراصد البيانات التي تطورت أشكالها من الإتاحة على الأقراص المكتنزة، إلى الإنترنت، مرورًا بالبحث فيها على الخط المباشر . وربما لتعدد هذه الأشكال الأخيرة، حظيت مراصد البيانات بأكثر من خمسي مجموع دراسات هذا الموضوع (حوالي 43%).

كما لابد هنا من ملاحظة أحد أبرز إرهاصات التطور في الاهتمام بسلوكيات المعلومات، في العقود الأخيرة، وهو تغيير الإنترنت لممارسات البشر في السعي إلى المعلومات أو التماسها ([١٥٧])، وصعود محركات البحث لكي تكون حليفًا لا غنى عنه في عملية البحث.

ومن الملاحظات الجديرة بالإشارة أيضًا في الدراسات العربية في هذا الموضوع، حظوته بإحدى بواكير الدراسات في هذا المجال على العموم وهي أطروحة محمد فتحي عبدالهادي للماجستير ([١٥٨])، وأن الدراسة التالية لها مباشرة لم تصدر إلا في عام 1996 أي بعد حوالي ربع قرن من الزمان . ويدل ذلك، كما تدل القلة النسبية لدراسات هذا الموضوع، على صعوباته المنهجية مقارنة بغيره من الموضوعات، بالرغم من إمكانية تطويرها استنادًا على بعض النماذج models المشهورة في هذا المجال.

4/9 الدراسات النظرية

لا تمثل الدراسات النظرية سوى 5.7% من مجموع الدراسات العربية في هذا المجال (جدول 1). وتتنوع أنماط تلك الدراسات فيما بين مناهج البحث، والمقالات الانطباعية، والمراجعات العلمية، والنماذج والنظريات، والدراسات التراثية، ودراسة ببليومترية وحيدة سبقت الإشارة إليها (جدول 15).

جدول (15) التطور الزمني للأعمال النظرية في الدراسات العربية محل البحث

فئة الأعمال النظرية / الفترة الزمنية	دراسات ببليومترية	دراسات تراثية	مراجعات علمية	مناهج البحث	مقالات انطباعية	النماذج والنظريات	المجموع
1970-1960							
1980-1970				1	2		3
1990-1981			3	6	7		16
2000-1991		2	5	2	2	2	13
2010-2001			2	8	6	2	18
2017-2011	1		5	15	11	3	35
المجموع	1	2	15	32	28	7	85
%	2.3	1.2	17.6	37.6	32.9	8.2	99.8

ويعود تبوأ مناهج البحث لرتب هذه الأنماط في الحقيقة، إلى تعدد الأساليب المنهجية المستخدمة في هذا المجال وتنوعها، وشيوع بعض هذه الأساليب في المجالات الأخرى في علم المعلومات وعلى رأسها قياسات المعلومات . ويقف تحليل الاستشهاد المرجعي على رأس هذه الأساليب، وبصفة خاصة بوصفه مؤشرًا على الإفادة المباشرة من مصادر المعلومات.

وينصب جُل المراجعات العلمية العربية في هذا المجال، على الدراسات الغربية؛ ومع ذلك فإنها لا ترقى وغزارة الإنتاج الفكري العالمي وتنوعه في المجال . وتجدر الإشارة هنا إلى أن بعض المراجعات ينصب على أحد الموضوعات الدقيقة في المجال، ومن نماذجها دراسة للتحليل اللاحق عن الأساليب المنهجية المبتكرة المستخدمة في دراسة وسائط التواصل الاجتماعي ([١٥٩])، وأخرى تتناول بعض الدراسات الدراسات الأجنبية عن المشابكة الاجتماعية في السعودية ([١٦٠])، وثالثة عن الإفادة من فيسبوك في الإنتاج الفكري الأجنبي المنشور في مجال الإعلام بصفة خاصة ([١٦١]). أما على مستوى الإنتاج الفكري المنشور بالعربية، فلا توجد مراجعة شاملة لهذا الإنتاج في أي قطاع من قطاعات هذا المجال، اللهم إلا دراسة للتحليل اللاحق صدرت عن إحدى كليات التربية عن "اتجاهات بحوث استخدام الإنترنت في التعليم" ([١٦٢]). ومن الواضح، فضلا عن ذلك، الغياب شبه التام لإسهام قطاع المكتبات والمعلومات العربي في هذه المراجعات في الآونة الأخيرة.

وإضافة إلى ندرة المقالات العربية التي توفرت على التعريف بالنماذج والنظريات في هذا المجال، فإنها كلها نُشرت بالإنجليزية فيما عدا عملين فحسب نُشرا في آخر عامين من النطاق الزمني لهذه الدراسة. ولا شك أن هذه الندرة، فضلا عن الحاجز اللغوي، وقفا حائلا أمام استيعاب المجتمع العربي لتلك النماذج والنظريات، ومن ثم محاولات تطبيقها في الدراسات التحليلية. وأكبر دليل على ذلك، أن عدد تلك الدارسات التحليلية التي حاولت تطبيق نماذج هذا المجال، لم يتعد 8 دراسات أي بنسبة حوالي 0.6% من مجموع الدراسات العربية التحليلية (جدول 16).

جدول (16) الدراسات العربية التحليلية
التي توفرت على تطبيق أحد نماذج سلوكيات التماس المعلومات (مرتبة زمنيًا)

Almutairi, Helaiel. (2011). Factors affecting the information behaviour of managers in the Kuwaiti civil service: a relational model. *Information Research*. 16(2).
Al-Suqri, Mohammed Nasser. (2011). Information-seeking behavior of social science scholars in developing countries: A proposed model. *The International Information & Library Review*. 43(1). pp. 1-14.
Al-Muomen, Nujoud, Anne Morris, and Sally Maynard. (2012). Modelling information-seeking behaviour of graduate students at Kuwait University. *Journal of Documentation*. 68(4). pp. 430-459.
Gahrieb, Magda Ezzat and Gobinda Choudhury. (2014). Wilson revisited: social and cultural barriers to information seeking: part 1: implications of social, cultural and policy issues on information seeking. *Arab Journal of Library & Information Science*. 34(1). pp. 4-25.
يوسف عيسى عبدالله. (2014). سلوكيات الصيادلة السودانيين نحو استخدام مصادر المعلومات: دراسة استكشافية لبناء نموذج مقترح. مجلة آداب (السودان). 33.
Al Shboul, Mohammad Khaled, and A. Abrizah. (2016). Modes of information seeking: Developing personas of humanities scholars. *Information Development*. 32(5). pp. 1786-1805.
Hanem Abdelreheem. (2016). The propaganda Model and the information behavior of American and Arabic media's operators in covering the news related to Middle Eastern issues. *Journal of Faculty of Arts, Alexandria University*. 83.
عماد بشير ، وبتول بشير. (2016). رصد سلوك البحث عن المعلومات لدى معدي نشرات الأخبار المسائية في التلفزيونات اللبنانية وتقييمه في ضوء نموذج ليتجكي (Leckie) . *Communication and Development* . 9. ص ص 92-116.

وتجمع المقالات الانطباعية ما بين الدراسات المؤلفة والمترجمة، وما بين تناول هذا المجال على العموم، أو تناول أحد موضوعاته الدقيقة؛ مثل مصادر المعلومات وخدماتها الإلكترونية (١٦٣)، والدوريات الإلكترونية (١٦٤)، ووسائط التواصل الاجتماعي (١٦٥)، والرهبة من المكتبة (١٦٦)، والمستفيد من ذوي الاحتياجات الخاصة (١٦٧)، ... إلخ.

وعلى العموم، ربما كانت هناك حاجة لتحليل الاستشهادات المرجعية لعينة ممثلة للدراسات التطبيقية في هذا المجال، للتعرف عل ى مدى أثر الدراسات النظرية فيها، وخاصة المنشور من تلك الدراسات الأخيرة في العقدين الأخيرين.

10. الخلاصة والتوصيات

حاولنا في هذه الدراسة التعرف على الملامح الرئيسة للدراسات العربية في مجال سلوكيات التماس المعلومات، ونشأتها، وتطورها . والحقيقة أن هناك حاجة لهثل هذه الدراسات التحليلية الموسعة لمجالات المكتبات والمعلومات لأسباب كثيرة؛ ربما كان أهمها الكشف عن القسمات البارزة لمسارات البحث في تلك المجالات، والفجوات الكامنة فيها، ومن ثم توفير المؤشرات اللازمة للباحثين الراغبين في إطلاق مشروعات بحثية جديدة في المجال . ولا شك أن ذلك من أساسيات التخطيط العلمي، وإعداد الخطط البحثية للتخصصات العلمية في جميع المجالات.

وعلى حد علم الباحث، لم تُعد مثل هذه الدراسات الموسعة إلا دراسة فتحي عبدالهادي عن "قياسات المعلومات في الأدبيات العربية " ([١٦٨])، والتي كشفت أن عدد مفردات تلك الأد بيات حتى عام 2015 بلغ 549 وثيقة. وبالمقارنة بمجال سلوكيات التماس المعلومات التي صدر فيها حتى ذلك العام 1214 وثيقة، يمكن القول إن نسبة الإنتاج الفكري في المجال الأخير إلى الأول كنسبة حوالي 1:5؛ بما يدل على الغزارة النسبية للدراسات العربية في سلوكيات التماس المعلومات.

وقد غطت هذه الدراسات الأخيرة، القطاعات الكبرى في المجال : مصادر المعلومات وخدماتها، ومرافقها، ومجموعات المستفيدين منها . وأبرز هذه القطاعات، من حيث نصيبها من الدراسات، هو مصادر المعلومات وخدماتها الذي تفوق الدراسات فيه نصف مجموع دراسات هذا المجال على الإطلاق . وكثيرة هي أنماط مصادر المعلومات التي وقع عليها اختيار الباحثين للدراسة، وتعبر في الحقيقة عن التغيرات الهائلة في نظام الاتصال العلمي في المجتمع العربي في العقود الأخيرة، كما أنها تعكس تطور مصادر وخدمات المعلومات وتحولاتها في عصر التقنيات الرقمية.

وتميز قطاع مرافق المعلومات باستقطابه لبواكير الدراسات العربية في هذا المجال . وعلى العموم، فإن جميع أنماط مرافق المعلومات ممثلةً في الدراسات العربية في هذا القطاع على اختلاف في نصيب كل منها، كما أنه من الواضح تأثير التطورات التقنية في هذا القطاع أيضًا ومن دلائل ذلك اتجاه بعض الباحثين لدراسة أنماط الإفادة من مقاهي الإنترنت.

وبالرغم من تصدر قطاع سلوكيات المعلومات لدى مجموعات المستفيدين لدراسات هذا المجال حتى نهاية القرن العشرين، إلا أنه تراجع عن هذه المنزلة أمام السيل الجارف من دراسات مصادر المعلومات وخدما تها. وعلى العموم، يتفق توزيع دراسات ذلك القطاع على فئات المستفيدين، مع أهمية تلك الفئات وتأثيرها في المجتمع، ودرجة الكثافة النسبية في تعاملها مع المعلومات . كما أن دراسة

المجتمع العربي في ضوء سلوكيات التماس المعلومات، تمت في كثير من تخصصات المعرفة البشرية . إلا أن دراسات هذا القطاع، تفتقد مع ذلك للرؤية العلمية الشاملة والحاضنة لبقية فئات المستفيدين وبصفة خاصة ما يتصل منها بالسمات الديموجرافية، وللبرامج والمشروعات المجتمعية الداعمة لها على المستوى القومي والوطني.

ويمكن القول، على العموم، إن التطورات التقنية و بصفة خاصة نشوء الإنترنت ومصادر المعلومات المنبثقة منها، كان له ا الأثر الأكبر في التطور النسبي لهذه الدراسات بصورة أكبر من المناهج والأساليب والنماذج والنظريات. ولم تقدم الدراسات النظرية العربية في هذا المجال، بعد البدايات الأولى المبشرة التي توفر عليها الرواد، كثيرًا لتقدم البحث العلمي في هذا المجال؛ اللهم إلا على صعيد التعريف ببعض الأساليب المنهجية.

وفضلا عن التوصل إلى الملامح الرئيسة والنقاط المركزية التي امتازت بها الدراسات العربية في سلوكيات التماس المعلومات، في الستين عامًا الأخيرة التي تمثل عمر هذا المجال في العالم العربي؛ فإن هناك في الحقيقة كثيرًا من الإجراءات والخطوات اللازمة لإثراء البحث العلمي في هذا المجال، وتطوير أجندة البحث العلمي فيه.

ومن الغريب أنه بعد هذا التاريخ الطويل من عمر هذا المجال في المجتمع العربي، ألا يكون هناك مركز بحث تخصصي في سلوكيات التماس المعلومات . ومن هنا فإننا نرى أنه آن الأوان لإنشاء ذلك المركز في إحدى الدول العربية، أو يكون تابعًا للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم (أليكسو)، أو للاتحاد العربي في المكتبات والمعلومات.

وحتى إنشاء ذلك المركز، وبعده في الحقيقة، لابد من العمل على زيادة أواصر التعاون بين المؤسسات الأكاديمية العربية وبعضها البعض، في درس هذا الموضوع. ومن المهم أيضًا، إنشاء الأدوات الداعمة لتحقيق هذا التعاون، وعلى رأسها إنشاء مستودع رقمي للدراسات العربية ليس في هذا المجال فحسب وإنما في تخصص المكتبات والمعلومات على العموم.

كما لابد من التنسيق أيضًا في درس هذا الموضوع، بين المؤسسات الأكاديمية في المجال، ونظيرتها في المجالات المجاورة ذا ت المشاركة الفعالة في البحث في هذا المجال، مثل الحاسبات وتقنيات المعلومات، والإعلام، والتربية، ... إلخ. وليس أقل من إجراء البحوث المشتركة في هذا المجال مع باحثي تلك التخصصات، بل وتشكيل فرق للبحث في ذلك.

وقد لاحظنا في هذه الدراسة، غموض أو عدم دلالة عناوين ب عض الدراسات العربية في هذا المجال، بحيث قد لا ندري منها على وجه اليقين ما هو نمط المستفيدين محل الدراسة، أو ما هو نمط المرافق أو المصادر التي تمت الإفادة منها. وعلى محرري الدوريات التخصصية في المجال العناية بهذا الأمر، وضمان مطابقة عناوين الدراسات لمضامينه ا. كما أنه يمكن لمحرري تلك الدوريات، التوسل ببعض نتائج هذه الدراسة في التعرف على الموضوعات الأكثر إلحاحًا من غيرها للبحث في هذا المجال،

وأن يعد ذلك أحد أسس أولويات اختيار الدراسات وقبولها للنشر، فضلا عن إمكانية إعداد محاور تخصصية – من بين كثير من موضوعات هذا المجال كما بينت الدراسة – لبعض أعداد تلك الدوريات.

وفضلا عن تلك المحاور التخصصية التي يمكن أن تشغل أعدادًا بكاملها من الدوريات، فإننا في الحقيقة لازلنا في حاجة إلى مؤتمر عربي تخصصي يقام بصفة دورية أو شبه دورية، بحيث يعالج في كل دورة أحد الموضوعات العريضة في هذا المجال، أو أحد المقاربات المنهجية فيه، أو ينصب على سلوكيات التماس المعلومات في إحدى الدول العربية.

ولا شك أن قرارات تنمية المقتنيات وتوفير خدمات المعلومات في مرافق المعلومات العربية المختلفة، تتصل بدراسة سلوكيات التماس المعلومات . وتقدم هذه الدراسة بعض المؤشرات التي يمكن الاستئناس بها في هذا الصدد، وبصفة خاصة على صعيد مصادر المعلومات الإلكترونية، والتخطيط لابتكار تطبيقات خاصة بالهواتف الخلوية، والعناية بالحضور على الشبكات الاجتماعية ومواقع وتطبيقات الحوسبة السحابية، ... إلخ.

كما يمكن القول إن نتائج هذه الدراسة، يمكن أن تقدم بعض المؤشرات أمام الدراسات المستقبلية في هذا المجال في العالم العربي. والحقيقة أننا في حاجة إلى عدة مراجعات علمية للدراسات العربية في هذا المجال، ينصب كل منها على فئة تخصصية محددة (كالأطباء والعاملين في المهن الصحية مثلا)، أو مصد ر معلومات بعينه (خاصة الإنترنت، ومصادر المعلو مات الإلكترونية، ووسائط التواصل الاجتماعي، ... إلخ). وربما كنا في حاجة في الحقيقة لتطوير بعض تلك المراجعات إلى دراسات للتحليل اللاحق.

وبالرغم من إيماننا – لأسباب كثيرة – بالنظام العربي للمعلومات، إلا أننا نرى أن هناك حاجة أيضًا إلى مراجعات علمية للدراسات التي تنصب على بعض البلاد العربية، وذلك لخصوصية النظم الثقافية والاجتماعية لتلك البلاد . ويمكن أن تكون هذه المراجعات، سابقة لدورات المؤتمر المقترحة والسابق الإشارة إليها والتي تنصب على البلاد العربية.

وقليلة هي الد راسات التي تنصب على مجموعات المستفيدين في فئة السمات الديموجرافية، مقارنة بغيرها من مجموعات المستفيدين . وينبغي تسليط الضوء على هذه الشرائح المجتمعية، خاصة النساء والأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، واللاجئين والمهاجرين، ... إلخ. وفيما يرى البعض، فإنه من المهم دراسة سلوكيات التماس المعلومات لدى المجموعات المختلفة من المستفيدين، من أجل الارتقاء بخدمات المعلومات الموجهة لكل منها (١٦٩). ولابد هنا للباحثين، والمؤسسات الأكاديمية، من البحث عن مصادر للدعم المالي لإثراء تلك الدراسات، سواء من قبل الجهات الو طنية أو القومية أو الدولية ذات الصلة.

وهناك حاجة بالطبع لدراسة أنماط مرافق المعلومات التي لم تحظ بحقها في الدراسات العربية حتى الآن، مثل المكتبات الوطنية التي لم تحظ منها بالدراسة سوى ثلاث مكتبات عربية . كما لابد من

توجيه الباحثين إلى إثراء دراسات خدمات الم علومات، والتركيز على الأنماط الأخرى سوى خدمة البحث الوراقي.

ومن المهم توجيه الباحثين كذلك إلى العناية بربط سلوكيات التماس المعلومات في الدراسات العربية بالنماذج models ذات الصلة، والاستفادة في ذلك من الدروس المستخلصة التي انتهت إليها الدراسات الغزيرة في هذا الصدد . ويتصل بذلك، العناية أيضًا باتباع الأساليب المنهجية ذات المقاربة النوعية في إجراء تلك الدراسات . ولعله لو أجريت دراسة مستقلة – ونحن بحاجة إليها بالفعل – عن مناهج البحث المتبعة في الدراسات العربية في هذا المجال، لتم اكتشاف أن الأساليب ذات المقاربة الكمية وعلى رأسها الاستبانة هي المهيمنة على أدوات تلك الدراسات.

ويتصل هذا وذاك في الحقيقة بواقع تعليم سلوكيات التماس المعلومات في المجتمع العربي، والتي تتم غالبًا على مستوى الدراسات العليا . ولاشك أن هناك حاجة ماسة للتعرف على واقع المساقات الدراسية في هذا المجال في معاهد التعليم العربية، والكشف عن أهداف ومضامين تلك المساقات، ومدى اتفاقها مع الخريطة البحثية في هذا المجال كما توصلنا إلى بعض منها في هذه الدراسة.

وأخيرًا، ولأن العلم هو المصطلح، فإننا في حاجة إلى دراسة مصطلحية لعناوين الدراسات العربية في هذا المجال، وخيارات الباحثين المصطلحية في تعريب المصطلحات الرئيسة في المجال، ومدى اتفاقها مع التعريف الاصطلاحي لها في أصولها وسياقاتها التي نشأت فيها، والتطور الزمني لذلك.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

المراجع

[1] Case, D. O. (2014). Sixty years of measuring the use of information and its sources: from consultation to application. In: *Libraries in the Digital Age (LIDA) Proceedings*. 13. Available at: http://ozk.unizd.hr/proceedings/index.php/lida/article/viewFile/174/220. Accessed at 21/12/2017.

[2] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. (2010). Early information behavior esearch. *Bulletin of the Association for Information Science and Technology*, *36*(3). pp. 35-38.

[٣] حشمت قاسم. (1984). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. مكتبة الإدارة. 11(3). ص ص 53-88.

[٤] حشمت قاسم. (1995). سلوكيات المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا في البحث عن المعلومات والاتصال؛ تحرير سينثيا ستاينك: [مراجعة]. عالم الكتب. 16(2). ص ص 163-172.

[5] Alhaji, Talal. (2012). *Exploring the relationship between research in Information Retrieval and Information Seeking Behavior, 1979-2008*. University of British Columbia. Ph.D.

6 Case, , D. O. and Lisa M. Given. (2016). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. 4th ed. Bingley, UK: Emerald Group Publishing. 528p.

[7] Alhaji, Talal. ibid.

[8] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. ibid.

[9] Akakandelwa, A. (2016). A Glimpse of the Information Seeking Behaviour Literature on the Web: A Bibliometric Approach. In: *Information Seeking Behavior and Challenges in Digital Libraries*. IGI Global. pp. 127-155

[١٠] أثرتون، بولين. مراكز المعلومات ؛ تنظيمها وإدارتها وخدماتها/ ترجمة حشمت قاسم. ط1. القاهرة: دار غريب، 1981. 495ص.

[11] Bawden, D., and L. Robinson. (2012). *Introduction to information science*. London: Facet. 351p.

[12] Case, , D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[13] ibid.

[14] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[15] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. ibid.

[١٦] فيكري، براين، وإلينا فيكري. (1991). علم المعلومات بين النظرية والتطبيق/ ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب. 420ص.

[17] Akakandelwa, A. ibid.

[18] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[19] Akakandelwa, A. ibid.

[20] ibid.

[21] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[22] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[23] Dervin, B., and Nilan, M. (1986). Information needs and uses. In: M. Williams (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology*. 21. pp. 3–33. Medford, NJ: Learned Information, Inc. As cited by: Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[24] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[25] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[26] ibid.

[27] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[28] Case, D. O. and Lisa M. Given. Ibid.

[29] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[30] Akakandelwa, A. ibid.

[٣١] حشمت قاسم. (1984). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. مصدر سابق.

[32] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[33] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. ibid.

[34] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[35] Burnett, K., Bonnici, L. J., and Subramaniam, M. M. (2010). The Study of Information Revisited: Chaos in the Emergence of Disciplinary Identity. In: *2010 iConference*, 412.

[٣٦] حشمت قاسم. المصدر السابق.

[37] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[٣٨] وذلك على ما انتهى إليه حشمت قاسم في دراسته الرائدة في هذا الموضوع. أنظر: حشمت قاسم. المصدر السابق.

[39] Alhaji, Talal. ibid.

[40] Houston, R. D. (2009). *A model of compelled nonuser of information*. Austin, University of Texas at Austin. Ph.D. Thesis.

[41] Jamali, Hamid R. (2013). Citation relations of theories of human information behavior. *Webology*. 10(1). Available at: http://www.webology.org/2013/v10n1/a106.html. Accessed at: 5/12/2017.

[42] Wilson, T. D. (1997). Information behavior: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*. 33. pp. 551–572.

[43] Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*. 3(2). pp. 49-56.

وتعد مقالة (ويلسون) هذه، أحد أبرز المقالات المستشهاد بها في المجال، وذلك وفقا لإحدى الدراسات التي بحثت اتجاهات البحث في المجال بين عامي 2000-2016. أنظر:

Kim, E. (2017). The Trends in Information Behavior Research, 2000-2016: The Emergence of New Topical Areas. 한국비블리아학회지, 28(2).

[44] Bawden, D., and L. Robinson. ibid.

[45] ibid.

[46] Akakandelwa, A. ibid.

[47] Special Interest Group/Information Needs, Seeking and Use (USE). Available at: https://siguse.wordpress.com/. Accessed at: 3/12/2017.

[48] Mattsson, J. *Defining the discipline? A discourse analysis of the Information Seeking In Context conference 1996-2010*. Lunds universitet, 2011. 65p. M.A. Thesis.

[49] *Information Research*. Available at: http://www.informationr.net/ir/. Accessed at: 3/12/2017.

[50] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. ibid..

[٥١] نشرت آخر مراجعة علمية في المجال في هذا السفر، عام2008. أنظر:

Spink, A., Cole, C., and Waller, M. (2008). Multitasking behavior. *Annual review of information science and technology*. *42*(1). pp. 93-118.

[52] Kim, E. ibid..

[٥٣] تشو، هتنج. (2018) تنظيم المعلومات واسترجاعها في العصر الرقمي. ترجمة حشمت قاسم. ط1. القاهرة: المركز القومي للترجمة. 567ص.

[54] Akakandelwa, A. ibid.

[٥٥] لستر، جون، ووالاس سي كويلر الابن. (2012). أسس دراسات المعلومات؛ الإلمام بالمعلومات وبيئتها/ ترجمة حشمت قاسم. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة. 702ص.

[56] Sankpal, D. P. & Punwatkar, S. D. (2015) information needs and information seeking behavior in digtal era: An outline. *e-Library Science Research Journal*. 3(10). pp. 1-7.

[57] Wilson, T. (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*. 34(4). pp. 457-464.

[٥٨] لستر، جون، ووالاس سي كويلر الابن. المصدر السابق.

[59] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[60] ibid..

[61] Sankpal, D. P. & Punwatkar, S. D. ibid.

[62] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[63] Sankpal, D. P. & Punwatkar, S. D. ibid.

[٦٤] لستر، جون، ووالاس سي كويلر الابن. المصدر السابق.

[٦٥] المصدر السابق.

[66] Kim, E. ibid.

[67] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid..

[68] Case, D. O., and O'Connor, L. G. (2016). What's the use? Measuring the frequency of studies of information outcomes. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. 67(3). pp. 649-661.

[69] Sankpal, D. P. & Punwatkar, S. D. ibid.

[70] Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*. 55(3). pp. 249-270.

[71] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid..

[٧٢] وهنا لا يمكننا أن ندعو ذلك التماسًا للمعلومات، وإنما تهبط المعلومات في هذه الحالة على ذهن الشخص دون قصد ألبتة.

[73] ibid.

[74] Mutshewa, A. (2007). A theoretical exploration of information behaviour: a power perspective. *Aslib proceedings*. 59(3). pp. 249-263.

[75] Bates, M.J. (2010). Information behavior. In: M.J. Bates & M. N. Maack (Eds.), *Encyclopedia of library and information sciences*. New York: Taylor and Francis. pp. 2381–2391.

[٧٦] هان، تزودي بيلاردو. (2005) ماذا قدم علم المعلومات إلى العالم ؟/ ترجمة عبدالرحمن فراج. أحوال المعرفة. 10(37). ص ص 30-32.

[77] Bawden, D., and L. Robinson. ibid..

[٧٨] حشمت قاسم. (1995). سلوكيات المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا في البحث عن المعلومات والاتصال. مصدر سابق.

[٧٩] حشمت قاسم. (2007). القراءة في الوطن العربي والعبث بالمنهج. دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات. 12(1). ص ص 7-13.

[٨٠] تشو، هتنج. المصدر السابق.

[81] Akakandelwa, A. ibid.

[٨٢] أحمد صالح أبا الخيل. (2014). تطبيقات دراسات سلوك البحث عن المعلومات: دراسة نظرية وببليوجرافية لعينة من الدراسات المختارة. الفهرست. 46. ص ص 39-60.

[٨٣] صدرت إحدى عشرة حلقة من هذا الدليل تغطي الإنتاج الفكري الصادر في التخصص، وكان آخرها صدورًا تلك الحلقة التي تغطي الإنتاج الصادر بين عامي 2012-2015. أنظر: محمد فتحي عبدالهادي. (2017). الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات 2012-2015م. [القاهرة]: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم).

[84] http://search.mandumah.com

[85] https://scholar.google.com

[86] https://www.google.com.eg/

[87] http://arab-afli.org/main/content.php?alias=%D8%AA

[88] http://srv2.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx.

[89] http://www.shamaa.org/AR/Component/Main/Index.asp.

[٩٠] أنظر مثلا محاولة "جونزاليز-تراول" وزملائه في التوصل إلى الإنتاج الفكري العالمي الصادر بالإنجليزية في موضوع سلوكيات المعلومات، بغرض التوصل إلى طبيعة ومسارات هذا الإنتاج:

González-Teruel, A., González-Alcaide, G., Barrios, M., and Abad-García, M. F. (2015). Mapping recent information behavior research: an analysis of co-authorship and co-citation networks. *Scientometrics*. 103(2). pp. 687-705.

[91] Chaudhry, Abdus Sattar, Sajjad ur Rehman, and Lulwah Al-Sughair. (2015) Personal information management practices in the Kuwaiti corporate sector. *Malaysian Journal of Library and Information Science*. 20(3).

[92] Chaudhry, Abdus Sattar. (2013). Information management strategies of knowledge workers in the public sector in Kuwait. *Libri*. 63(2). pp. 149-158.

[٩٣] أنظر مثلا: إسماعيل سالم إسماعيل. (2015). مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية بولايات كردفان الكبرى: دراسة تقويمية [لمدى الإفادة منها]. أم درمان: جامعة أم درمان الاسلامية. رسالة دكتوراه.

[٩٤] أنظر: خالد بن عبدالله الهديب، وسعيد بن محمد العنز. (2012). الوعي واستخدام قواعد البيانات الإلكترونية من قبل أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدراسات العليا بجامعة الملك فيصل. في: المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدوحة: الاتحاد. مج1، ص ص 683-712. أيضًا في: أعلم. ع11 (أكتوبر 2012). ص ص 166-201. أيضًا في: المجلة العربية للدراسات المعلوماتية. ع2 (يناير 2013). أيضًا في: Cybrarians Journals. ع31 (يونيو 2013). أيضًا في: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج0، ع1 (نوفمبر 2013- أبريل 2014). ص ص 99-137.

[95] Kim, E. ibid.

[96] Chang, Yu-Wei. (2011). A Comparative Study of the Research Literature on Information Needs and Information Seeking: A Bibliometric and Social Network Analysis. *Journal of Educational Media and Library Sciences*. 48(3). pp. 373-380.

[97] González-Teruel, A., González-Alcaide, G., Barrios, M., and Abad-García, M. F. ibid.

[98] Yu-wei , Sun. Knowledge Mapping Analysis of Information Behavior Research. *Information Science*. (2012). Available at: http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-QBKX201205021.htm. Accessed at: 3/12/2017.

[99] Jafarzadeh, R., and Fadael, A. G. R. (2017). Rotting of Information Seeking Behavior Using Bibliometrics Method. *JOURNAL OF NATIONAL STUDIES ON LIBRARIANSHIP AND INFORMATION ORGANIZATION*. 28(1). pp. 113-124.

[100] Jamali, Hamid R. (2013). Citation relations of theories of human information behavior. ibid.

[101] Lining Shen, Bing Xiong, Jiming Hu, (2017) Research status, hotspots and trends for information behavior in China using bibliometric and co-word analysis. *Journal of Documentation*. 73(4). pp.618-633.

[102] Akakandelwa, A. (2016). A Glimpse of the Information Seeking Behaviour Literature on the Web: A Bibliometric Approach. In: *Information Seeking Behavior and Challenges in Digital Libraries*. IGI Global. pp. 127-155

[103] Abubakar, Ahmed Bakeri, and Yahya Ibrahim Harande. (2010). A snapshot of information-seeking behavior literature in health sciences: A bibliometric approach. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 368.

104 Harande, Y. I. (2012). *A Bibliometrics Analysis of Literature on Information Seeking Behaviour in Health Sciences*. International Islamic University Malaysia. Ph.D. Thesis.

105 Li, Fan, et al. (2015). Mapping publication trends and identifying hot spots of research on internet health information seeking behavior: A quantitative and co-word biclustering analysis. *Journal of medical Internet research*. 17(3).

106 Zainab, A. N., and Goi, S. S. (1997). Information needs and use of humanities researchers: a bibliometric analysis and review of literature. *Kekal Abadi*. 16(3). pp. 1-15.

[١٠٧] عبدالباقي يونس إسماعيل. (2011). دراسات المستفيدين في المكتبات من مؤسسات المعلومات في السودان. مجلة آداب النيلين (السودان). 3(1). ص ص 1-30.

[١٠٨] أحمد صالح أبا الخيل. (2014). تطبيقات دراسات سلوك البحث عن المعلومات: دراسة نظرية وببليوجرافية لعينة من الدراسات المختارة. مصدر سابق.

[١٠٩] هانم عبدالرحيم إبراهيم. (2017). تطبيق نظريات ونماذج سلوكيات البحث عن المعلومات في الاطروحات الجامعية العربية في مجالات استخدام المعلومات والإفادة منها : دراسة تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. 4(1). ص ص 147-185.

[١١٠] كريمان بكنام صدقي. (2015). دراسة الإفادة من المعلومات فى الأطروحات العلمية المجازة بأقسام المكتبات والمعلومات فى الجامعات المصرية : دراسة تحليلية. Cybrarians Journal . 4. متاح على الرابطة: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_contentandview=articleandid=710:karemanandcatid=280:papersandItemid=103. تم الوصول إليها في 2017/12/25.

[١١١] عبدالرحمن فراج. (2018). كيف يرى قطاع المكتبات والمعلومات العربي نفسه؟: دراسة تحليلية في ضوء دراسات الإفادة من المعلومات. في: المؤتمر الحادي عشر لقسم المكتبات والوثائق وتقنيّ المعلومات بجامعة القاهرة، 23-24/ 4/ 2018 . القاهرة: قسم المكتبات والوثائق وتقنية المعلومات – كلية الآداب جامعة القاهرة، بالتعاون مع دار الكتب والوثائق القومية. 25ص.

[١١٢] وهي تلك الفترة المقابلة لفترة (1936-1958) في الإنتاج الفكري الغربي، فيما توصل إليه كيز وزميله. أنظر: Case, D. O. (2014) Sixty years of measuring the use of information and its sources: from consultation to application. ibid.

[١١٣] تم إعداد هذه القائمة بناءً على الإشارات المرجعية الواردة في مقالة حشمت قاسم عن "دراسات الإفادة من المعلومات"، فضلا عما توصلنا إليه من بيانات في هذه الدراسة.

[١١٤] تشو، هتنج. تنظيم المعلومات واسترجاعها في العصر الرقمي. مصدر سابق.

[115] Case, D. O. and Lisa M. Given. (2016). Looking for Information. ibid.

[116] Bawden, D., and L. Robinson. (2012). *Introduction to information science*. ibid.

[117] Case, D. O. (2006). Information behavior. *Annual review of information science and technology*, *40*(1). pp. 293-327.

[118] Case, D. O. (2007). *Looking for information. A survey of research on information needs, seeking and behavior*. New York: Academic Press.

[119] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[120] Tella, A. (2016). Preface. In: *Information Seeking Behavior and Challenges in Digital Libraries*/ Tella, A. ed. IGI Global. pp. xix-xxiii.

[121] ibid.

[١٢٢] وعلى سبيل المثال، قد لا يشير عنوان الدراسة إلى فئة المستفيدين على الإطلاق. أنظر مثلا:

- أحمد عبادة العربي. (2008). مصادر المعلومات المتاحة على الإنترنت: دراسة في الإفادة والتقييم. دراسات عربية في المكتابت وعلم المعلومات. 13(2). 12-59.
- عفاف محمد الحسن إبراهيم. (2004). دراسة المستفيدين وطرق بحثهم عن المعلومات الزراعية: دراسة حالة ولاية الخرطوم والجزيرة. الخرطوم: جامعة الخرطوم، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات والتوثيق. رسالة ماجستير.

[123] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[١٢٤] حشمت قاسم. (1984). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. مصدر سابق.

[125] Bawden, D. and L. Robinson. ibid.

[126] ibid.

[127] Olian, R. (1980). *The information seeking behavior of educationalists*. Aberystwth: University of Wales. 200p. M.A. Thesis.

[128] Akkosh, Maryam. (1982). *Use of information by academic staff in scientific faculties in Jordan university*. London: City University. 67p. M.A. Thesis.

[١٢٩] محمد المصري عثمان. (1983). الوجود العالمي للإنتاج الفكري للأطباء العرب في العصر الحديث. الكويت: دار البحوث العلمية. 101ص.

[١٣٠] ومن الملاحظ أن هناك دراستين في هذا القطاع من قبيل الدراسات المقارنة، حيث جمعت كل منهما دراسة سلوكيات المعلومات لدى باحثي العلوم الطبيعية في مقابل باحثي العلوم الاجتماعية والإنسانية. وكلتا الدراساتان لعبدالمجيد بو عزة؛ أولاهما أطروحته للدكتوراه المجازة بالإنجليزية عام1986، والأخرى دراسة قدمت بالفرنسية لأحد المؤتمرات بتونس عام1988. ويبدو أن الدراسة الأخيرة محض ملخص للدراسة الأولى.

[131] Kim, E. (2017). The Trends in Information Behavior Research. ibid.

[١٣٢] عبدالرحمن فراج. المصدر السابق.

[133] Wildemuth, B. M., and Case, D. O. (2010). Early information behavior research. ibid.

[134] Parmar, Arvind Singh, Sanghmitra A. Kumar, and Thushara Prakash. (2007). Bibliometric Analysis of Information Seeking Behavior Related Literature. *Journal of Library and Information Science*. 27(2). pp. 1-9.

[١٣٥] عزيزة إبراهيم عبدالقادر. (2014). Assessment of Informational Needs Among Patients with Esophageal Varices at One of the University Hospitals = تقييم الاحتياجات المعلوماتية بين مرضى دوالى المرىء فى إحدى المستشفيات الجامعية. جامعة القاهرة، كلية التمريض. 83ص. رسالة ماجستير.

[١٣٦] سهير شيبوب سيد عبدالراضي. (2017). Informational Needs among Women with Newly Diagnosed Breast cancer : Suggested Nursing Guidelines = الاحتياجات المعلوماتية للنساء حديثة تشخيص سرطان الثدى: إرشادات مقترحة للتمريض. جامعة أسيوط، كلية التمريض. 56ص. رسالة ماجستير.

[137] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[138] Bawden, D. and L. Robinson. ibid.

[139] Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life". *Library and information science research*. 17 (3), pp. 259-294.

[140] Savolainen, R. (2017). Research in Information Science Award: Everyday Life Information Seeking. *Bulletin of the Association for Information Science and Technology*. 43(3), pp.53-56.

[141] Case, D. O. and Lisa M. Given. ibid.

[١٤٢] وتشمل هذه الفئات: المتسولين، والعمال الأجانب، والأقليات الدينية؛ برصيد وثيقة واحدة لكل منها.

[١٤٣] حشمت قاسم. (1984). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. مصدر سابق.

[١٤٤] وبالرغم من ذلك، وكما هو معلوم، فقد أدت تقنيات المعلومات والاتصالات من ناحية أخرى إلى التغير التام في بنيان المكتبات ووظائفها، واتساع مهامها وخدماتها.

[١٤٥] ميدوز، جاك. (1979). آفاق الاتصال ومنافذه في العلوم والتكنولوجيا/ ترجمة حشمت قاسم. القاهرة: مكتبة غريب. 356ص.

[١٤٦] عبدالعظيم أحمد عبدالعظيم. (2012). مقاهي الإنترنت في حي الجمرك بمدينة الأسكندرية: دراسة ميدانية من منظور جغرافي [ومن منظور المستفيدين]. الكويت: جامعة الكويت. 40ص. (رسائل جغرافية؛ 374).

[١٤٧] حشمت قاسم. المصدر السابق.

[١٤٨] حشمت قاسم. (2005). الاتصال العلمي في البيئة الإلكترونية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. 535ص.

[١٤٩] حشمت قاسم. (1984). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها. مصدر سابق.

[150] Bawden, D., and L. Robinson. (2012). *Introduction to information science*. ibid.

[١٥١] حشمت قاسم. (1995). سلوكيات المتخصصين في العلوم والتكنولوجيا في البحث عن المعلومات والاتصال. مصدر سابق.

[152] Case, D. O. (2014) Sixty years of measuring the use of information and its sources: from consultation to application. ibid.

[153] Li, Fan, et al. (2015). Mapping publication trends and identifying hot spots of research on internet health information seeking behavior: A quantitative and co-word biclustering analysis. *Journal of medical Internet research*. 17(3).

[154] Freund, Luanne. (2017). *Social Information Seeking: Leveraging the Wisdom of the Crowd. Chirag Shah*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing. 177 p.

[١٥٥] ميدوز، جاك. (1979). آفاق الاتصال ومنافذه في العلوم والتكنولوجيا. مصدر سابق.

[١٥٦] أنظر مثلا: Martin, Geoff. (2013). *Instrument or Structure? Investigating the Potential Uses of Twitter in Kuwait*. Guelph, Ontario, Canada: The University of Guelph. PhD Thesis.

[١٥٧] لستر، جون، ووالاس سي كويلر الابن. (2012). أسس دراسات المعلومات؛ الإلمام بالمعلومات وبيئتها. مصدر سابق.

[١٥٨] محمد فتحي عبدالهادي. (1971). الفهارس والببليوجرافيات بمكتبات الجامعات الثلاث بالقاهرة من الناحيتين الوصفية والموضوعية. القاهرة: جامعة القاهرة، كلية الآداب. رسالة ماجستير.

[١٥٩] وائل إسماعيل عبدالباري. (2015). Innovative Research Methods in Social Media Scholarly Literature: A meta-research analysis. في: مؤتمر وسائل التواصل الاجتماعي: التطبيقات والإشكالات المنهجية. الرياض: كلية الإعلام والاتصال، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

[160] Aljabre, Abdul Aziz. (2013). Social networking, social movements, and Saudi Arabia: A review of literature. *ARPN Journal of Science and Technology*. 3(2). pp. 161-168.

[161] Aljasir, S., Bajnaid, A., Elyas, T., and Alnawasrah, M. (2017). Users' Behaviour on Facebook: A Literature Review. *International Journal of Business Administration*. 8(7).

[١٦٢] محمود عبدالغني عبدالله. (2012). اتجاهات بحوث استخدام الإنترنت في التعليم: دراسة تحليلية. القاهرة: جامعة حلوان، كلية التربية، قسم تكنولوجيا التعليم. رسالة ماجستير.

[١٦٣] ميدوز، جاك. (2009). المستفيدون من النشر الإلكتروني وسلوكهم الاتصالي/ ترجمة عصام منصور. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. 14(3). ص ص 173-196.

[١٦٤] بالدوين، كريستين. (1999). النشر الإلكتروني للدوريات: تلبية احتياجات المستفيدين/ ترجمة الأخضر أيدروج. المجلة العربية للمعلومات. 20(2). ص ص 112-118.

[١٦٥] جمال شعبان. (2017). استخدام شبكات التواصل الاجتماعى فى تداول المعلومات العلمية والتقنية بين الحاجة والمنطق. في: المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. القاهرة: الاتحاد. 23ص.

[١٦٦] عبدالعزيز العمران. (2003). الرهبة من المكتبة. المعلوماتية. 2. ص ص 4-7.

[١٦٧] مفتاح السلاع. (2014). المستفيدون ذوي [صح: ذوو] الإعاقة من خدمات المعلومات في ليبيا: واقع وطموحات مستقبلية. المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف. 1(1). ص ص 63-82.

[١٦٨] محمد فتحي عبدالهادي. (2016). قياسات المعلومات في الأدبيات العربية. دراسات المعلومات. 16و17. ص ص 11-30.

[169] Akakandelwa, A. (2016). A Glimpse of the Information Seeking Behaviour Literature on the Web. ibid.