



سلوكيات التماس المعلومات: المداخل والأسس

Information-Seeking Behaviors: Approaches And Foundations

إعداد

أمل رمضان عبد الواحد محمد د. وحيد عيسى موسى د. حاتم أنور

مدرس

أستاذ مساعد

مدرس مساعد

قسم علوم المعلومات، كلية الآداب، جامعة بني سويف



تاريخ النشر

٢٠٢٣/٤/١

تاريخ القبول

٢٠٢٢/١١/٢٩

تاريخ الإرسال

٢٠٢٢/١١/١٠

المستخلص

تتناول الدراسة موضوع سلوكيات التماس المعلومات لما لها من أهمية كبرى خلال الفترة الراهنة تطورت دراسات سلوكيات المعلومات في العقود الأخيرة تطوراً كبيراً، علي مستوى محاورها، وموضوعاتها، وأساليب البحث فيها؛ فضلاً عن نشوء بعض النظريات والنماذج العلمية، ويعد هذا المجال أحد أبرز مجالات علم المعلومات حظوة بالنظريات والنماذج. وتتناول الدراسة ماهية سلوكيات التماس المعلومات، نماذج سلوكيات التماس المعلومات، مراحل نظرية التماس المعلومات، فرضيات نظرية التماس المعلومات، إستراتيجيات التماس المعلومات، أهمية التماس المعلومات، وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وخرجت بعدة نتائج أهمها : كشفت نتائج الدراسة على أن مواقع التواصل الإجتماعي تعتبر من أبرز الأدوات المستخدمة في التماس المعلومات الصحية، وأوصت الدراسة بتوفير البرامج التدريبية اللازمة لنشر الثقافة الصحية السليمة، والتعريف بأهميتها.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات، الوعي الصحي، التماس المعلومات.

Abstract

The study deals with the issue of information-seeking behaviors because of their great importance during the current period. Studies of information behaviors have developed greatly in recent decades, at the level of their axes, topics, and research methods; In addition to the emergence of some scientific theories and models, and this field is one of the most prominent areas of information science, which is favored by theories and models. The study deals with the nature of information-seeking behaviors, models of information-seeking behaviors, stages of information-seeking theory, information-seeking theory hypotheses, information-seeking strategies, the importance of information-seeking. It is considered one of the most prominent tools used in seeking health information, and the study recommended the provision of training programs necessary for the dissemination of a sound health culture, and the definition of its importance..

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة.

تمهيد :

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 الإقتداء بأساليبها المنهجية.

١/٠ أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي تتناوله ، والذي تنبع أهميته من المنطلقات الآتية:

١. تعد هذه الدراسة من الدراسات الأولى في وضع خريطة معلوماتية لإهتمامات العاملين بالتطوع الخيري بالمجتمع السويبي بالمعلومات الصحية التي تدور حول كوفيد- ١٩ ، لتحديد القنوات المناسبة والصحيحة لتصحيح السلوك والانحرافات في الحصول علي مصادر المعلومات الصحيحة التي سوف يعتمدون عليها لإشباع حاجتهم المعرفية الصحية.

٢. كما تنبع أهمية الدراسة من تطبيقها على فئة القائمين على العمل الخيري الذين يشاركوا في أكثر من محور في التصدي لفيروس كوفيد- ١٩ ، فبعض الجمعيات الخيرية تساهم في التوعية للتعريف بالمرض وخطورته وسبل انتقاله وكيفية الوقاية منه، والبعض يقوم بطباعة كتيبات توعوية ويتم توزيعها مجاناً وتصميم بوسترات ولصقها في المناطق المختلفة، هذا إلى جانب مشاركة جمعيات أخرى بالتوعية عن طريق المكبرات الصوتية التي تجوب الشوارع والميادين والمناطق الأكثر احتياجاً، وعمل لقاءات مباشرة مع الناس لتوعيتهم بسبل الوقاية من الفيروس^١.

٢/٠ مشكلات الدراسة

ربما كانت أكثر المشكلات التي تواجه مختلف فئات المجتمع في فترة إنتشار كوفيد – ١٩ (فيروس كورونا المستجد) هو مدى صحة ودقة المعلومات المتداولة حول هذا الفيروس والوقاية منه والإستشفاء منه بعد وقوعه.

فقد إحتلت المعلومات المتداولة حول هذا الفيروس في السنوات الأخيرة مقدمة المعلومات المتداولة علي منصات التواصل الإجتماعي والمواقع العنكبوتية والبرامج الإخبارية في الراديو والتلفاز إلى آخره من مصادر المعلومات العلمية والإعلامية.
ومن ثم تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي الآتي :
ما سلوكيات التماس المعلومات الصحية حول الأمراض الفيروسية عامة وكوفيد ١٩ (فيروس كورونا المستجد) ؟

٠ / ٣ أهداف الدراسة

- تتمثل الأهداف الأساسية للدراسة فيما يأتي:
- التعرف علي تأثير السمات الشخصية لمجتمع الدراسة على التماسهم للمعلومات الصحية.
- توضيح الوسائل والأساليب المستخدمة من قبل مجتمع الدراسة لالتماس المعلومات الصحية وبصفة خاصة حول الأمراض الفيروسية.
- بيان تأثير تقنيات المعلومات والاتصالات في التماس المعلومات الصحية لدى مجتمع الدراسة، والتعرف علي أكثر الأجهزة التقنية استخدامًا لدى هؤلاء في هذا الصدد (هواتف محمولة؛ حاسبات محمولة؛ حاسبات مكتبية؛ ... إلخ).
- إبراز مدى توافر مهارات البحث لدى مجتمع الدراسة للحصول على المعلومات الصحية حول الأمراض الفيروسية عامة وفيروس كورونا خاصة.

٠ / ٤ تساؤلات الدراسة

- ما تأثير السمات الشخصية لمجتمع الدراسة على التماسهم للمعلومات الصحية؟
- ما الوسائل والأساليب المستخدمة من قبل مجتمع الدراسة لالتماس المعلومات الصحية وبصفة خاصة حول الأمراض الفيروسية؟
- ما مدى تأثير تقنيات المعلومات والاتصالات في التماس المعلومات الصحية لدى مجتمع الدراسة؟ وما أكثر الأجهزة التقنية استخدامًا لدى هؤلاء في هذا الصدد (هواتف محمولة؛ حاسبات محمولة؛ حاسبات مكتبية؛ ... إلخ) ؟
- ما مدى توافر مهارات البحث لدى مجتمع الدراسة للحصول على المعلومات الصحية حول الأمراض الفيروسية عامة وفيروس كورونا خاصة؟

٠ / ٥ منهج الدراسة

إعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الإستعانة بالإنتاج الفكري ذات الصلة بموضوع سلوكيات التماس المعلومات.

٦/٠ مصطلحات الدراسة:

١. سلوكيات التماس المعلومات: هو السعي الهادف إلي المعلومات نتيجة لحاجة معلومانية: لتحقيق بعض الأهداف، وفي أثناء السعي للحصول علي المعلومة قد يتفاعل الفرد مع نظم المعلومات اليدوية أو مع نظم المعلومات المعتمدة علي الحاسوب مثل الإنترنت.^٢
٢. سلوك البحث عن المعلومات: يبدأ عندما يدرك شخص ما وجود حاجة للمعلومات وينتهي عندما يؤمن أن الحاجة قد أستوفيت، بتحول الطالب إلي مصادر رسمية وغير رسمية للمعلومات ويكون راضياً أو غير راضٍ في النهاية عن النتيجة النهائية.^٣

٧/٠ الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة باللغة العربية:

١. علا طلعت السيد. علاقة شبكات التواصل الإجتماعي بتكوين الهوية الوطنية للمراهقين من منظور نظريتي " التماس المعلومات" و " والإعتماد على وسائل الإعلام": دراسة ميدانية، ٢٠٢٢. متاح من خلال: <https://0810gut43-1103-y-https-search-mandumah->
- كشفت الدراسة عن علاقة شبكات التواصل الاجتماعي بتكوين الهوية الوطنية للمراهقين من منظور نظريتي التماس المعلومات والاعتماد على وسائل الإعلام. واستعرضت الدراسة إطاراً مفاهيمياً تضمن (التعريف الإجرائي لشبكات التواصل الاجتماعي، التعريف الإجرائي للهوية الوطنية، التعريف الإجرائي للمراهقين). واعتمدت الدراسة على منهج المسح. وتمثلت أدوات الدراسة في الاستبيان. وتم تطبيقها على عينة قوامها (٤٠٠) مفردة من المراهقين تراوحت أعمارهم ما بين (١٢-١٨) سنة. واختتمت بعرض أهم النتائج ومنها أن شبكات التواصل الاجتماعي تؤثر على المراهقين في تكوين هويتهم لما تمدهم من المعلومات حول القضايا المجتمعية المختلفة، كما أثبتت أن عدم ثقة المراهقين فيما يشاهدوه على مواقع التواصل الاجتماعي حيث أكدت العينة وجود الكثير من المعلومات المزيفة على مواقع التواصل الاجتماعي وكذا الكثير من الشائعات على مواقع التواصل الاجتماعي. كُتب هذا المستخلص من قبل المنظومة ٢٠٢٢.
٢. أحمد عبدالغني. موارد القوة في الجمعيات الأهلية: دراسة استكشافية بمحافظة بني سويف، ٢٠٢١.

متاح من خلال: <https://0810gut43-1103-y-https-search-mandumah->

تهدف الدراسة إلى وصف الجهد المتنامي للجمعيات الأهلية العاملة في مجال التشغيل في نمط تفاعلها مع سياقها البيئي، وتوزيع موارد القوة داخلها وخارجها لمواجهة الشكوك البيئية وندرة الموارد. كانت الأداة هي الاستبيان، والمقابلات والسجلات والوثائق، والعينة العرضية. كشفت النتائج (١) تجاوز الجمعيات بموارد مستقلة جديدة موارد الإطار النظري القائمة على العضوية والتطوع والميزانية لبقائها على قيد الحياة. (٢) يملك القادة من الخصائص السوسيوبيئية التي تشكل الرغبة في تغيير الظروف الحالية للمتضررين عبر عروس أموالها المتنوعة "راس مال مجلس الإدارة". ولمواجهة الشكوك البيئية، (٣) تعتمد القادة توزيع موارد القوة داخليا بإعادة برمجة الأنشطة والأهداف والأولويات، لمواجهة تقلبات البيئة الطارئة، (٤) سارع القادة إلى توزيع موارد القوة خارجيا باختيار مجال التشغيل، التعاون مع الآخرين، للتغلب على ندرة الموارد، ونقص الدعم الخارجي (٥) استبق القادة بمزيد من الإجراءات المبكرة والحالية والمتوقعة مع مشكلات التشغيل لتكون لها اليد العليا في إدارة قضايا المجتمع العاجلة. واستخلصت حاجة الجمعيات إلى الدعم من سياقها البيئي، وإلا سنضع على عاتقها خطورة تحمل المسؤولية عن المتضررين من سوق العمل.

ثانياً: الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية:

- 1. liyun liu .Medical information seeking behavior of urban patients in china,2022. Available at; <https://bmcpublihealth.biomedcentral.com/articles/>

هدفت الدراسة إلى تناول موضوع سلوك البحث عن المعلومات الصحية في الصين، والذي لا يعرف عنه الكثير من حيث العوامل الاجتماعية والديموغرافية لهذه السلوكيات، وتناولت الدراسة فحص سلوكيات التماس المعلومات الصحية لدى المرضى في الصين ، وتحديد مؤشرات تفضيل مصدر عن آخر، وما هي مصادر البحث عن المعلومات؟، وما هو توقيت البحث على الإنترنت؟. وكان من أهم نتائج الدراسة أن ٧٨,١٩٪ من عينة الدراسة يحصلوا على المعلومات الصحية من خلال الإنترنت .

2.covid-19 Pandemic, infodemic and the role of ehealth literacy,2020.

Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7255119/>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي ظاهرة الوباء المعلوماتي فهو مصطلح تم استخدامه للإشارة إلي الإنتشار السريع للمعلومات المضللة و الأخبار المزيفة عبر منصات التواصل الإجتماعي وغيرها من المنافذ. وقد يؤدي إنتشار هذه المعلومات المضللة إلي تصرف الأفراد بشكل غير لائق ويهدد جهود الحكومات والسلطات الصحية لإدارة فيروس كورونا، لذلك تعمل منظمة الصحة العالمية الآن عن جهد مع منصات التواصل الإجتماعي بما في ذلك (فيس بوك، تويتر، جوجل، يوتيوب) لتوفير معلومات قائمة علي الأدلة لعامة الناس في محاولة لمواجهة المعلومات المضللة التي يتم تداولها. من نتائج هذه الدراسة أن توفير معلومات دقيقة وعالية الجودة غير كاف لضمان نتائج الصحة العامة المثلي إذ لم يتم مواجهة الأمية المعلوماتية في مجال الصحة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١/١ ماهية سلوكيات التماس المعلومات

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم سلوكيات التماس المعلومات، وإن عكست كل منها وجهة نظر صاحبها، أو خبرته، أو توجهه، ويمكن الوقوف علي بعض هذه التعريفات فيما يأتي:

من منطلق التركيز علي الجانب المعلوماتي تعرف سلوكيات التماس المعلومات بأنها "هي مجموع السلوك البشري المتعلق بمصادر وقنوات المعلومات، بما في ذلك السعي السلبي والإيجابي إلى المعلومات علي حد سواء واستخدام المعلومات، وهكذا فإنه يتضمن التفاعل المباشر مع الآخرين فضلاً عن الاستقبال السلبي للمعلومات، كما هو الحال في مشاهدة الإعلانات التلفزيونية دون أي نية في التصرف في المعلومات المقدمة".^٤

أما من ناحية التركيز علي الحاجة المعلوماتية تعرف سلوكيات التماس المعلومات بأنها "هي السعي الهادف إلى المعلومات نتيجة لحاجة معلوماتية: لتحقيق بعض الأهداف، وفي أثناء السعي للحصول على المعلومة قد يتفاعل الفرد مع نظم المعلومات اليدوية أو مع نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب مثل الإنترنت".^٥

ومن منطلق التركيز علي أهمية التماس المعلومات تعرف سلوكيات التماس المعلومات بأنها "هي السلوك الذي يقوم به المستفيد للحصول على المعلومات الضرورية له في وقت محدد، من أجل مشكلة يواجهها هذا المستفيد في فترة زمنية محددة".^٦

أما من ناحية التركيز علي النظم المعلوماتية تعرف سلوكيات التماس المعلومات "بأنها البحث عن المعلومات بطريقة هادفة؛ وذلك كنتيجة للحاجة إلى تحقيق بعض الأهداف في مجال

البحث، وقد يتداخل الفرد أثناء بحثه مع نظم المعلومات: مثل: المكتبة أو الأنظمة التي تعتمد على الكمبيوتر مثل قواعد البيانات المرتبطة بشبكة الإنترنت^٧.
 وخالصة الأمر يعتبر المفهوم الثاني أشمل وأعم المفاهيم التي سبق عرضها؛ حيث تناول الحاجة المعلوماتية، وكيفية إشباعها، والعوامل المؤثرة فيها، والوصول إلى الحالات التي تدل على وجود الحاجة المعلوماتية، فقد ركز ذلك المفهوم على مرحلة من أهم مراحل عملية التماس المعلومات وأولها وهي الشعور بالحاجة المعلوماتية، لإنجاز هدف معلوماتي، أو لخدمة بحث معين. واتفقت مع رأي الباحثة دراسة (ميس السراجي، ٢٠١٩) في أهمية الحاجة المعلوماتية للوصول إلى المعلومات الصحيحة في الوقت المحدد. فيما تناول المفهوم الأول أهمية التماس المعلومات، والاتصال المباشر بالأفراد، وشبكة الإنترنت للحصول على المعلومات المرغوب فيها وغير المرغوب فيها. فيما تشابه المفهوم الثالث والرابع في التركيز على أهمية المعلومات في حل المشكلات وتحقيق الأهداف.

ويمكن تعريف سلوكيات التماس المعلومات بأنها: العمليات التي من شأنها الحصول على المعلومات لإشباع الحاجة المعلوماتية لدى الأفراد؛ لتحقيق الأهداف، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات في وقت محدد.

٢/١ السلوك المعلوماتي؛

أعطى "Wilson" تعريفاً واضحاً وشاملاً لسلوك المعلومات باعتباره النموذج العام لسلوك المعلومات، والذي يتضمن العناصر الآتية:
 ١. الحاجة المعلوماتية، أو بعبارة أخرى، العوامل التي تؤدي إلى ظهور إدراك الفرد للحاجة المعلوماتية.

٢. العوامل التي تؤثر في استجابة الفرد لإدراك الحاجة المعلوماتية.

٣. العمليات أو التصرفات التي تضمنتها تلك الاستجابة.^٨

١/٢ أشكال السلوك المعلوماتي

للسلوك المعلوماتي عدة أشكال تتمثل في:

أ. سلوك البحث عن المعلومات: يقصد به السلوكيات التي يتبعها الإنسان عند البحث عن المعلومات لغرض معين، ويقصد إشباع حاجته المعلوماتية، وهذه السلوكيات تتشابه سواء كانت عملية التعامل مع مصادر معلوماتية تقليدية (كالكتب والصحف المطبوعة) أو مصادر إلكترونية (كشبكة الإنترنت).^٩

ب. سلوك التقصي عن المعلومات: يقصد به المستوى الدقيق للسلوك الذي يتبعه الباحث عند التعامل مع مصادر المعلومات، سواء كانت على المستوى الجسسي كتفاعل الإنسان مع الحاسب، أو على المستوى العقلي كتبني إستراتيجية بحث معينة للوصول للمعلومات، أو تحديد مدى مناسبة كتاب أكثر من الأخر، أو الحكم على مدى ارتباط المعلومات التي توصل لها موضوع البحث.^{١٠}

ج. سلوك استخدام المعلومات: يقصد به الأفعال الجسمية والعقلية التي تنتج عند دمج المعلومات التي يصل إليها الباحث بالمعلومات الموجودة لديه بالفعل مع معارفه وخبراته السابقة، وتشتمل على أفعال جسمية كتحديد أجزاء معينة في النص لملاحظة أهميتها، كما تتضمن أفعالاً عقلية كمقارنة المعلومات الجديدة بالمعرفة الموجودة.^{١١}

٣/١ نماذج سلوكيات التماس المعلومات

ظهر بداية مفهوم سلوك التماس المعلومات في أواخر عام ١٩٩٠ م ولكن تعود جذوره إلى مفهوم (الإحتياج والإستخدام المعلوماتي الذي نشأ في عام ١٩٦٠ م).^{١٢} ومن خلال ذلك ظهرت العديد من النماذج والنظريات التي طرأت لسلوكيات التماس الإنسان للمعلومات ومنها:

١ / ٣ / ١ نموذج Wilson t.d.

وضح "Wilson" عدد من نماذج التماس المعلومات، كان الأول عام ١٩٨١ م وقد كان نموذجاً مبسطاً، وفي عام ١٩٩٦ م أصدر نموذجاً متكامل الصورة، وطوره في عامي ١٩٩٧-١٩٩٩ م.^{١٣} ويشرح نموذج الذي أصدره عام ١٩٩٦ م ثلاث جوانب رئيسية للبحث عن المعلومات: أ. لماذا تحدث عملية التماس المعلومات كاستجابته لبعض الحاجات المعلوماتية أكثر من حاجات أخرى.

ب. لماذا يستخدم الناس لإشباع حاجاتهم المعلوماتية بعض مصادر المعلومات أكثر من مصادر أخرى.

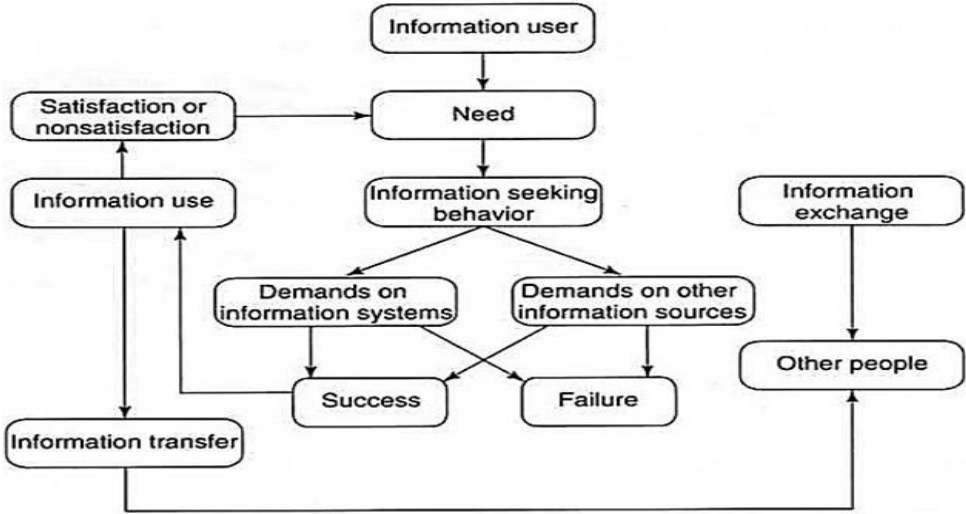
ج. لماذا يؤثر إيمان الناس بفاعليتهم علي نجاحهم في تحقيق هدفهم المعلوماتي.^{١٤}

وقد أضاف إلي هذا النموذج عام ١٩٩٩ م أن البحث عن المعلومات عملية تتكرر في مراحل مختلفة من سلوك الإنسان المعلوماتي.^{١٥}

كما أشار "Wilson" أن مفهوم سلوك التماس المعلومات يتضمن العناصر الآتية:

حاجة الفرد للمعلومات، أي العوامل التي تؤدي إلى ظهور إدراك الفرد للحاجة.

العوامل التي تؤثر في استجابة الفرد لإدراك الحاجة.
العمليات والإجراءات التي تدخل في تلك الاستجابة.¹⁶



شكل رقم (٢)

٢/٣/١ نموذج Robert Taylor

ركز تايلور في نمودجه على البحث الرسمي عن المعلومات في المكتبة، وقد حدد أربعة مستويات للبحث عن المعلومات وهما كالآتي:

أ. تحديد الحاجة الأولية وغير الواضحة للمعلومات.

ب. تحديد الحاجة الواعية للمعلومات التي تسمح بنقل الحاجة إلى شخص آخر.

ج. تكوين حاجة رسمية يتم التعبير عنها على أنها مؤهلة وعقلانية.

د. تكوين حاجة واضحة، وهي عبارة عن حاجة يتم التعبير عنها بسؤال^{١٧}.

وقد ذكر Taylor، ثلاث مستويات لتعبير المستفيد عن إحتياجاته المعلوماتية:

الحاجة الحقيقية غير المفصح عنها. وقد تكون شعورية أو غير شعورية، ولكن لم يسبق أن مر بها الفرد في تجاربه السابقة.

الإفصاح غير الرسمي عن الحاجة المعلوماتية. وعادة ما تكون صياغتها ضعيفة، وغير دقيقة وفي هذا المستوي يمكن للمستفسر سؤال شخص آخر من أجل الحصول علي إجابة.

التحديد الدقيق للحاجة، وكتابتها علي شكل عبارة بشكل مفصل وواضح لا يكتنفها الغموض^{١٨}.

٣/٣/١ نموذج nickolas belkin

يعتبر نموذج nickolas مفسر لكيفية ظهور الحاجة للمعلومات، ويربطها بحالة أو موقف أو مشكلة يمر بها الشخص وتشعره بالنقص في حالته المعرفية، وبعد الحصول علي المعلومات يراجع الشخص حالته المعرفية للتأكد من زوال هذه الحاجة وإن استمر الإحساس بالحاجة المعلوماتية فيواصل البحث عن معلومات إضافية.^{١٩}

٤ / ٣ / ١ نموذج Brenda dervin

ركزت Brenda في نظريتها على البعد المعرفي للسلوك المعلوماتي، فهي تشبه حياة الإنسان بالرحلة التي لا يرتبط فيها العامل الزمني بالمكاني ويصل فيه الإنسان إلى فجوات معرفية لا بد من عبورها حتى يستطيع إكمال رحلته، هذه الفجوات هي الحاجة للمعلومات، ولعبورها لا بد من إشباع هذه الحاجة واكتساب معلومات ومعارف جديدة.^{٢٠}

٥ / ٣ / ١ نموذج "Kuhlthau" model of stages of the information process

قدمت "Kuhlthau" نموذجا عام (١٩٩٢) وتري أن عملية البحث عن المعلومات تمر ب٦ مراحل وهي:

أ. المرحلة الأولى: مرحلة البدء:

وفي هذه المرحلة يعترف الفرد بأن هناك حاجة للمعلومات من أجل استكمال مهمه، أو حل مشكلة معينة؛ وبالتالي يلجأ إلي أشخاص آخرين لمناقشة وتبادل الأفكار حول الموضوع، وفي هذه المرحلة ينتاب الفرد الشعور بالجهل وعدم المعرفة؛ مما يؤدي إلي الحيرة والقلق والإرتباك.^{٢١}

ب. المرحلة الثانية: الاختيار:

وفي هذه المرحلة يتم اختيار موضوع عام يتم البحث فيه؛ حتي يتم الوصول إلى الموضوع المراد البحث عنه، وهنا يتم إستبدال شعور الحيرة والقلق والإرتباك إلى الشعور بالتفاؤل؛ لأنه أصبح علي وشك الوصول إلي الحقيقة.^{٢٢}

ج. المرحلة الثالثة: الإستكشاف:

يتم في هذه المرحلة جمع المعلومات عن الموضوع، ويتم تكوين معرفة أوليه عنه، ويسعى الباحث للحصول على معلومات جديدة حول الموضوع من خلال فهمه السابق، وهنا يعود الشعور بالقلق والإرتباك إذا وجد المعلومات التي حصل عليها غير متوافقه مع فهمه السابق.^{٢٣}

د. المرحلة الرابعة: الصياغة:

تعد مرحلة الصياغة من أهم مراحل عملية البحث عن المعلومات، وفي هذه المرحلة يتم تقييم المعلومات التي تم جمعها، ويبدأ فهم الباحث يتركز حول الموضوع بشكل أكبر، ويتجه نحو الخطوات الأخرى، ويذهب الشك وعدم اليقين.^{٢٤}

ه.المرحلة الخامسة:الجمع:

وفي هذه المرحلة يكون الباحث على معرفة عميقة بالموضوع؛ وبالتالي يقوم بالتفاعل مع أنظمة المعلومات؛ مثل: (أمناء المكتبات، الخبراء، الأصدقاء... إلخ)؛ للحصول على المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع، وفي هذه المرحلة يشعر الباحث بالثقة.^{٢٥}

و.المرحلة السادسة:مرحلة إنهاء البحث:

وفي هذه المرحلة يتم استكمال وانهاء البحث، وتجهيز الوثائق المكتوبة، وفي هذه المرحلة يشعر الباحث بالثقة. وفيما يلي عرض نموذج "Kuhlthau":

المرحلة	مرحلة البحث علي الهدف	مشاعر	أفكار	أعمال
- الأولى	- البدء في التعرف على الحاجة للمعلومات.	- الشك	- غامضة	- البحث عن معلومات تصلح كخلفية.
- الثانية	- اختيار وتحديد المصادر المعلوماتية التي يمكن الإعتماد عليها.	- متفائل	- عامة	
- الثالثة	- مرحلة استكشاف والبحث عن الموضوع.	- الاضطراب - الإحباط - الشك	- أفكار أكثر تحديداً لكنها مختلطة.	- البحث عن معلومات مرتبطة بالموضوع.
- الرابعة	- صياغة واضحة لعملية البحث.	- الوضوح	- ضيقة - واضحة	
- الخامسة	- تجميع المعلومات ذات الصلة بالموضوع.	- الثقة بالنفس	- اهتمام متزايد	- البحث عن معلومات مركزة تتعلق بالموضوع.
- السادسة	- عرض لاكتمال البحث.	- الرضا أو عدم الرضا	- معلومات عالية التركيز والوضوح.	

جدول رقم (١) ^{٢٦}

نموذج " Kuhlthau "

ويمكن أن ينظر إلى " Kuhlthau " على أنها ركزت في الجدول السابق على خطوات البحث عن المعلومات ، ومهارات وثقافات التماس المعلومات، وطرق جمع المعلومات، وعرضها، وتقييمها، ولم يركز هذا النموذج على جانب البحث عن المعلومات فقط ، بل تناول الجانب النفسي للأفراد، ومشاعرهم من : الشك والإحباط حول نتائج البحث عن المعلومات، والرضا وعدم الرضا على كمية المعلومات التي تم الحصول عليها، حيث أن هناك نزاعات مختلفة تظهر لدى الفرد أثناء التماس المعلومات، ومن المهم دراسة ردود أفعاله الإيجابية والسلبية تجاه المعلومات.

كما ركز النموذج على أنواع المعلومات الناتجة عن عملية البحث وهي كالآتي: معلومات في صميم الموضوع، ومعلومات بعيدة عن موضوع البحث، وقد انفرد هذا النموذج بدمج سلوكيات التماس المعلومات بالجانب النفسي والاضطرابات السلوكية للأفراد ومدى تأثيرها على مهارات البحث على المعلومات.

٥/٣/١ نموذج المهارات الستة الكبرى The Big Six Skills

طور هذا النموذج من قبل " Michael Eisenberg " و " Robert Berkowitz " في الولايات المتحدة الأمريكية في عام ١٩٩٠م، وهذا النموذج مستخدم على نطاق واسع لتدريس مهارات المعلومات، ويفترض النموذج أن هناك ست مهارات رئيسية ضرورية لحل مشكلة المعلومات بطريقة نظامية، وبخطوات متتابعة، ولكن المؤلفين يوضحون أن التفريع ممكن ومرغوب فيه، وأن كل خطوة من هذه الخطوات يمكن أن تقسم إلى مهارتين فرعيتين، والتي أطلق عليها اسم (الخطوات الاثنتا عشر الصغرى)، وهذه الخطوات الفرعية تساعد في شرح ما يجب أن يحدث في كل خطوة.^{٢٧}

الخطوة الأولى: تحديد موضوع البحث:

يقوم المستفيد في البداية بتحديد الموضوع أو المشكلة المعلوماتية المطلوب البحث عنها تحديداً مركزاً ومتعرفاً علي جميع الجوانب الأخرى المرتبطة بالموضوع؛ حتى يتجنب الخوض في مجالات أخرى غير مطلوبة. ثم صياغة المشكلة صياغة واضحة ومحددة المعالم، وبأسلوب سهل، دون أن يكون هناك لبس في فهمها، وتعتبر هذه الخطوة من أهم الخطوات في هذا النموذج، والنماذج الأخرى- أيضاً- لأن صحتها ودقتها ستدعم استمرار صحة الخطوات التي تليها، وأي لبس أو عدم وضوح في صياغتها سيؤدي إلي نتائج غير صحيحة.^{٢٨}

الخطوة الثانية: إستراتيجية البحث عن المعلومات:

تتطلب هذه الخطوة من الباحث وضع خطة للتعامل مع مصادر المعلومات التي سيحتاجها؛ ولذلك فهذه الخطوة تتطلب استحضار جميع المصادر المعلوماتية الممكنة والمتاحة سواء المطبوعة بأنواعها أو الإلكترونية بأشكالها، وبالطبع تلك المصادر تتعلق بموضوع المشكلة وبعد ذلك يقوم الباحث باختيار الأفضل والمناسب منها، والمتعلقة بموضوع البحث.^{٢٩}

الخطوة الثالثة: تحديد مكان المصادر والاطلاع عليها:

تتطلب هذه الخطوة من الباحث قدرة علي تحديد مواقع المعلومات بالمصادر المعلوماتية؛ فتحديد مواقع المعلومات بالمصادر المعلوماتية يتطلب أساساً الوصول إلى مواقع المصادر المعلوماتية أولاً من خلال تنمية قدراته للمهارات المكتبية، ثم الدخول إلي المصادر المعلوماتية والبحث فيها للوصول إلى المعلومة المطلوبة داخل تلك المصادر.^{٣٠}

الخطوة الرابعة: الاستفادة من المعلومات:

تأتي هذه الخطوة بعد الوصول إلى كافة مواقع المعلومات داخل المصادر المعلوماتية المقترحة، وسيبدأ الباحث في الخوض في تلك المعلومات والتعامل معها؛ للنظر في تحقيق الغرض من البحث وهدفه، ومن الطبيعي عند التعامل مع المصدر المعلوماتي أياً كان نوعه وشكله يتطلب من الباحث استخدام حواسة الطبيعية : السمع، والبصر، واللمس، والشم، والتذوق للاستفادة منه سواء كانت بالقراءة، أو الاستماع، أو المشاهدة على حسب طبيعة مصدر المعلومات وطبيعة المعلومات الموجودة فيه؛ لإدراك محتواها وماهيتها وارتباطها بالمشكلة. وبعد ذلك يقوم الباحث بتحديد المعلومات المناسبة ذات العلاقة بموضوع المشكلة المعلوماتية؛ من أجل أن يستفيد منها كعناصر مكونة تستخدم لحل المشكلة المعلوماتية.^{٣١}

الخطوة الخامسة: التجميع والفهم والإبداع:

تعتبر هذه الخطوة أهم الخطوات في نموذج المهارات الست الكبرى؛ إذ تمثل قدرة الباحث وحكمته في مدى الاستفادة من مجموعة المعلومات التي تم الحصول عليها. فالنظرة الشاملة لتلك المعلومات المجمع لآبد وأن تعطي الفرصة والقدرة علي إنشاء الهيكل والتصوير العام لحل المشكلة المعلوماتية؛ لذلك فإن الإعداد المنطقي السليم والتنظيم الجيد للمعلومات المستخرجة من المصادر المعلوماتية المختلفة هو أمر ضروري؛ كي تتضح الصورة الشاملة للمنهج المقترح.^{٣٢}

الخطوة السادسة: عملية التقييم:

في هذه الخطوة يتضح للباحث مدى صحة تطبيقه للنموذج خطوة بخطوة، وكذلك القيمة العلمية للمنتج النهائي الذي توصل إليه، وتتم عملية التقييم للمنتج العلمي على قسمين :

١- تقييم فعالية وكفاءة وصحة الإجراءات والخطوات التي اتبعها وطبقها الباحث في حل المشكلة المعلوماتية.

٢- تقييم كفاءة وقيمة المنتج العلمي النهائي من حيث فعاليته، وتأثيره الفعلي في المجال، وقيمه العلمية.^{٣٣}

يلاحظ أن النماذج السابقة علي الرغم من اختلافها في نواحي دقيقة، إلا أنها جميعاً تضع للظروف والبيئة المحيطة بالباحث دوراً رئيسياً في تقدير الحاجة المعلوماتية. وترى الباحثة أن نموذج المهارات الستة الكبرى هو أشمل النماذج التي تم عرضها مسبقاً؛ حيث يتناول العناصر الأساسية لوضع إستراتيجيات المعلومات، وحل المشكلات بطريقة تفصيلية، فيما ركز نموذج Wilson على الحاجة المعلوماتية وكيفية إشباعها والعوامل المؤثرة عليها، ثم جاء نموذج Robert ليضيف ثلاث مستويات للحاجة المعلوماتية التي ذكرها Wilson، ولم يضيف نموذج Nicholas الجديد فقد ركز أيضاً علي الحاجة المعلوماتية، تشابهه معه نموذج Brend، فيما تناول نموذج kuhlthau مراحل عملية التماس المعلومات (البدء- الإختيار- الإستكشاف-الصياغة-الجمع).

- نموذج مقترح:

١. الشعور بالحاجة المعلوماتية.
٢. تحديد سلوكيات ومهارات التماس المعلومات وجمعها.
٣. البدء في السعي إلى المعلومات.
٤. الحصول على المعلومات.
٥. استخدام المعلومات.
٦. الحكم علي فاعلية وقيمة المنتج العلمي النهائي.



٤/١ مراحل التماس المعلومات

تقوم عملية التماس المعلومات علي البحث عن كافة العوامل التي من شأنها أن تؤثر علي سلوك الفرد، ولهذه العملية عدة مراحل تتمثل في:

أ.البدء أو الشروع: يقصد بها المرحلة التي تساهم في تحديد الأهداف التي تسعى نظرية التماس المعلومات على تحقيقها.

ب.الاختيار: يقصد بها المرحلة التي يتم من خلالها تحديد كافة الأفراد المشاركون في عملية التماس المعلومات، بالإضافة إلي قدرة هذه المرحلة علي تقسيم الأفراد، بحيث يكون ذلك قبل البدء بعملية التماس المعلومات.

ج.الإستكشاف: يقصد بها المرحلة التي يتم من خلالها وضع قائمة بالأسئلة؛ بحيث تكون ضرورية لفريق العمل في عملية التماس المعلومات.^{٣٤}

د.الصياغة: هي المرحلة الجوهرية في البحث عن المعلومات.

هـ.الجمع: تعتبر مرحلة جمع المعلومات من أهم المراحل التي من خلالها تتم عمليات البحث عن المعلومات بكافة الأساليب والطرق المقدمة.

و.العرض أو التقديم: وهي المرحلة التي تمثل عملية الإستجابة من قبل الأفراد في تعرضهم لكافة المعلومات والبيانات والتي تم جمعها عن الموضوعات المرغوبة والمطروحة.^{٣٥}

٥/١ فرضيات نظرية التماس المعلومات

تركز نظرية التماس المعلومات على أحد عناصر العملية الاتصالية وهو المتلقي، وتدرس نشاطه في البحث عن المعلومات، وأسباب هذا النشاط، ونتائجه، والعوامل المؤثرة فيه. ولهذه النظرية فرضيات تتمثل في الآتي:

أ.لابد من إدراك الأفراد للمعلومات المقدمة لهم بالإضافة إلى التأكيد على ضرورة وجود مصادر لهذه المعلومات، وهو ما يساهم في استعمال تلك المصادر التي تم الحصول عليها كوسيلة لالتماس المعلومات.

ب.لابد من التركيز على أن ملتصق المعلومات يتم تصنيفه ضمن الجمهور النشط، بحيث يكون قادر علي خلق بيئة من المعلومات بشكل فعال.^{٣٦}

ج.يكون نشاط الأفراد مختلف من شخص لأخر، بحيث يرجع السبب وراء ذلك إلى الإختلاف في الخصائص الديموغرافية بينهم في عملية التماس المعلومات.

د.يقوم الأفراد في عملية التماس المعلومات بالاعتماد على مصادر المعلومات المتوفرة على الشبكة العنكبوتية.^{٣٧}

١٦/١ استراتيجيات التماس المعلومات

تعتمد نظرية التماس المعلومات على مجموعة من الإستراتيجيات، كما تؤدي هذه الإستراتيجيات دوراً في تقنية المعلومات وتحديد المصادر التي يعتمد عليها الفرد في حصوله على المعلومات؛ ومن ثم تشير بحوث تحليل عملية التماس المعلومات إلى ثلاث إستراتيجيات لإلتماس المعلومات، وهي:

- أ. إستراتيجية قبل البحث: في هذه المرحلة تنتشر أزمة معينة أو موضوع يحتاج إلى مستوي معرفة معينة أو تحد معين؛ وتعتمد على التفاعلات الإجتماعية للمستخدمين، وتدعم هذه المرحلة جمع المعلومات من خلال توفير الآراء والمشورة مع زملاء العمل أو غيرهم.^{٣٨}
- ب. إستراتيجية أثناء البحث: وتستمر التفاعلات الإجتماعية أيضاً مشتركة خلال عملية التماس المعلومات نفسها، ولكن يحدد الملتمس العناصر التي تقربه من تحقيق أهدافه. وتعتبر المرحلة الأكثر أهمية حيث يحدد من خلالها الجمهور الوسائل والمصادر الأكثر مصداقية والتي تلي احتياجاته المعرفية والمعلوماتية، وبالتالي تؤثر في اتجاهاته ومعارفه.^{٣٩}
- ج. إستراتيجية بعد البحث: يقوم المستخدمون غالباً بتنظيم نتائج البحث للتأكد من تحقيقها للمهام المطلوبة، وهنا يقف الملتمس عند نقطة يكتفي فيها بطلب المعلومات فيقرر إغلاق دائرة بحثه؛ وذلك بعد شعوره بأنه حصل على معلومات كافية تساعد في اتخاذ قراره، ويتبع هذا التوقف المبادرة بنوع من العمل فيقيم نتائجه، ومن المحتمل أن يربط بينها وبين الواقع، وقد ينتج عن ذلك إما تغييراً أو تدعيماً لمعتقداته حول إستراتيجية يستخدمها في وقت آخر.^{٤٠}

١/٧ أهمية التماس المعلومات

تزايد أهمية المعلومات يوماً بعد يوم، حيث أضحت اقتصاداً مربحاً وصناعة قائمة بذاتها " ومن ثم عنصراً إستراتيجياً يستعمل كسلاح في التعاملات والعلاقات الداخلية والخارجية، غير أن معظم الدراسات تؤكد على أهمية المعلومات وفعاليتها في اكتساب المعرفة واستخدامها في تعديل السلوك الفردي والجماعي.^{٤١}

لذا يزداد البحث عنها من سنة لأخرى بل من لحظة لأخرى، فمن دون المعلومات لا يعرف الأفراد كيفية الإستفادة من الموارد الزراعية والصناعية وحتى الغذائية منها، ومصادر الطاقة وغيرها. ولا الإستفادة من طاقة البشر وما جاءت به أهم الاختراعات البشرية في سبيل تسهيل الصعوبات المتعلقة بنواحي العيش في الطبيعة، وتحقيق الرفاهية للمجتمع، ويعتبر تزايد المعلومات هو ما زاد من تعلق الباحثين بها، وتراكم المعلومات حتما سيزيد من صعوبة تحصيلها، وتمحيصها،

وفرزها، والبحث عنها هو مؤشر هام يساهم في الحفاظ على المعلومات وإستمراريتها، حيث إن الإطلاع علي طبيعة المعلومات ينتج عنه نتيجة ملخصها أن المعلومات هي نتاج للبحث فيها.^{٤٢}

النتائج:

١. تحدث عملية التماس المعلومات كاستجابيه لبعض الحاجات المعلوماتية أكثر من حاجات اخري.

٢. تتعدد النماذج التي تناولت سلوكيات التماس المعلومات من حيث الطبيعة والتطبيق.

٣. كشفت نتائج الدراسة على أن مواقع التواصل الإجتماعي تعتبر من أبرز الأدوات المستخدمة في التماس المعلومات الصحية.

التوصيات:

١. تنفيذ برامج توعوية تثقيفية تتضمن (المحاضرات، الندوات، الأنشطة، الكتيبات...) تخططها وزارة الصحة لزيادة الوعي الصحي لدى فئات الشعب المختلفة.

٢. تخصيص منهج للتربية الصحية الوقائية لدى طلاب المدارس، يكون متخصص في توضيح مفاهيم الأمراض الوبائية وكيفية انتشارها وما هي طرق الوقاية منها.

٣. توفير البرامج التدريبية اللازمة لنشر الثقافة الصحية السليمة، والتعريف بأهميتها.

٤. تخصيص ميزانية مالية بالجهات والمراكز الصحية المختصة بالتدريب والندوات المختلفة

قائمة المصادر والحواشي

(١) هبه جمال الدين. كورونا والعمل الخيري، ٢٠٢٠. ٢٠٢٠. تم الوصول اليه (٨/٨/٢٠٢٠)

متاح من خلال: <http://gate.ahram.org.eg/News/2392276.aspx>

(2) tom Wilson. Human information behavior, 2015

Available at;

https://www.researchgate.net/publication/270960171_Human_Information_Behavior

(3) 3.information seeking behavior, 2018.

Available at;

<http://ucla245.pbworks.com/w/page/8751404/Information%20Seeking%20Behavior>

(4) von, thaden. building a foundation to study distributed information behavior, 2020

Available at; <http://informationr.net/ir/12-3/paper312.html>

(5)tom Wilson. Human information behavior,2015

Available at;

https://www.researchgate.net/publication/270960171_Human_Information_Behavior

(٦) ميس السراجي. سلوكيات طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق في

الحصول علي المعلومات:دراسة ميدانية، ٢٠٠٢. متاح من خلال: [http://arab-](http://arab-afli.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=headings&id=1016)

[afli.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=headings&id=1016](http://arab-afli.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=headings&id=1016)

(7).wilson.t.d. human information behavior ,2000.

Available at;

https://www.researchgate.net/publication/270960171_Human_Information_Behavior

(8) .wilson,td.a general theory of human information behavior,2016

Availableat: <http://informationr.net/ir/21-4/isis/isis1601.html>

(9)von, thaden.op.cite..

(10).consumer information search behavior and the internet,2003. 10.peterson,Robert

Available at; <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/mar.10062>

(11).bates,marcia.information behavior, 2010.

Available at: <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>

(12)bates,Marcia.op.cite.

(13).wilsons information – seeking behavior models(1981,1996,1999),2005.

Available at; <https://www.igi-global.com/chapter/wilsons-information-seeking-behavior-models-1981-1996-1999/127125>

(14).wilson, tom.models in information behavior research,1999.

Available at; https://www.researchgate.net/publication/228784950_Models_in_Information

(15).wilson,tom,,2016.op.cite..

(16).padma.ramasamy.information needs and information seeking behavior of post graduate students,2013.available at;

https://www.researchgate.net/publication/294727298_Information_Needs_and_Information_Seeking_Behavior_of_Foreign_Students_in_University_of_Delhi_A_Survey

(17)Thoughts re;rebort taylor info seeking model,2009.

Available at; <https://vivereestcogitare.wordpress.com/2009/02/10/thoughts-re-robert-taylors-info-seeking-model>

(18)taylor, Robert. Question- negotiation and information seeking in libraries,1968.

Available at; <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12027/13473>

- (19). Belkin, Nicholas. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval etats anomaux des connaissances comme base du reperege de l information, 1980. Available at; https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Belkin1980_ASK.pdf
- (20). Brenda, derwin. From the minds eye of the user; the sense – making qualitative methodology, 1992
Available at; https://liswiki.org/wiki/Information_behavior_theories
- (21) kuhlthau, carol. information search process, 2018.
/Available at; <https://wp.cominfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process>
- (22) Orlu, aondona Daniel. Information seeking behavior of masters students; affective and behavioural dimensions , 2016. available at;
<https://search.proquest.com/openview/af6c52cddfd0694084a9fa62f04c504a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54903>
- (23) Hakimi, reza. internet information – seeking behavior of students at the university of medical science in zahedan based on kuhlthau model, 2015 .available at; <http://european-science.com/eojnss/article/view/1965>
- (24) Kahlthaus classic research on the information search process, 2007.
Available at; https://www.researchgate.net/publication/305008778_Kuhlthau's_d
- (25)-----information seeking from the users perspective, 1991.
Available at; <https://faculty.washington.edu/harryb/courses/INFO310/Kuhlthau.pdf>
- (26). kuhlthaus model of the stages of the information process, 2001.
Available
at; <http://www2.southeastern.edu/Academics/Faculty/nadams/Isa618/infostagesKuhlthau.html;26>
- (27) تايلور، جوري/ ترجمة حمد بن ابراهيم العمران. الوعي المعلوماتي ومراكز مصادر التعلم.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٨-ص ١٦١.
- (28) 28.wolf, sara. the big six information skills as a metacognitive scaffold, 2013.
Available at;
https://www.ala.org/aasl/sites/ala.org.aasl/files/content/aaslpubsandjournals/slr/vol6/SLM_R_BigSixInfoSkills_V6.pdf
- (29) 29.eisenberg, Michael. information problem-solving; the big six skills approach, 2002.
Available at; https://www.researchgate.net/publication/234713449_Information_Problem-Solving_The_Big_Six_Skills_Approach

(30).big6-information literacy model,2017.

Available at; <https://vgulibguide.wordpress.com/info-literacy-skills/big6-model/>

(31).what is the big6?,2003.Available at;

https://www.hcpss.org/f/academics/media/factsheet_big6.pdf

(32).wilkin,linda. Six key skills you must demonstrate for career success,2016.

Available at; <https://www.linkedin.com/pulse/six-key-skills-you-must-demonstrate-career-success-linda-wilkin>

(٣٣) إبراهيم بن كمال عارف بخاري. خطوات البحث العلمي ومهارات المعلومات: دراسة تحليلية مقارنة. -مجلة المكتبات والمعلومات العربية. -س٢٠١٢، ٣٢. ص ص ١١٠:١٠٨.

(34).russell,tony.information seeking,2013.

Available at; <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/information-seeking-process>

(35).information seeking models, theories,2010. Available;

<https://www.slideshare.net/guestab667e/information-seeking-theories-and-models>

(36).joanna,sei.hypotheses of information-seeking satisfaction gaps,2016

Available at;

<https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/pr2.2015.1450520100104>

(37).savolainen,Elsevier.the sense-making; reviewing the interests of a user-centered approach to information seeking ,1993. Available at;

http://www.academia.edu/download/55086156/s0306-4573_2899_2900023-020171122-29256-w9g0py.pdf

(38).belkin,nicholas.cases,scripts,and information-seeking strategies,1994.

Available at; <http://www.cs.cmu.edu/~antoine/11743/eswa.pdf>

(39).donohew,lewis.analysis of information-seeking strategies,1978.

Available at;

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/107769907805500103?journalCode=jmqb>

(٤٠) إيمان عاشور سيد. التماس الجمهور المصري للمعلومات المتعلقة بكوفيد ١٩ عبر المواقع الاجتماعية وعلاقته بالمناعة النفسية لديهم، ٢٠٢٠. متاح من خلال:

https://journals.ekb.eg/article_108840_04f304990b434cfb238d2231c282ea76.pdf

(41).importance of information seeking behavior,2010.

Available at; <https://www2.bartleby.com/essay/Importance-Of-Information-Seeking-Behaviour-PC78BY9ER>

(42)Tubachi, padmavati. Information seeking behavior; an overview,2019. 42

Available at;

https://www.researchgate.net/publication/330521546_INFORMATION_SEEKING_BEHAVIOR_AN_OVERVIEW