سلوكيات التماس المعلومات لدي المواطن المصري في ظل الأزمات الصحية: أزمة فيروس كورونا المستجد(كوفيد-١٩) نموذجاً

اعداد
د. زينب علي بكري علي
مدرس بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب- جامعة جنوب الوادي بقنا
zeinabbakry@art.svu.edu.eg

الملخص:

سعت الدراسة الحالية إلي معرفة سلوكيات التماس المعلومات لدي المواطن المصري في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد" كوفيد – ١٩" وذلك في ضوء توظيف نظرية التماس المعلومات وذلك من خلال رصد وتحليل أنماط واستراتيجيات ومصادر حصول المواطن المصري علي المعلومات حول أزمة كورونا، وقد اعُتمد المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدمت الاستبانة الالكترونية أداةً لجمع البيانات. وبلغ عدد المشاركين في الدراسة ٣٤٣ مشارك ينتمون إلي شرائح عمرية وتعليمية متباينة، وخرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها: أن مواقع التواصل الاجتماعي تمثل المصدر الأول بالنسبة للأفراد المشاركين في الدراسة في معرفة فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٤٥,٧٧%)، أن "كثرة الشائعات والمعلومات المغلوطة" كان السبب الأول وراء عزوف البعض عن البحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٧٧,٧٧%)، أن مواقع التواصل الاجتماعي تعتبر المصدر الأول الذي اعتمد عليه أفراد عينة الدراسة في التماس المعلومات عن فيروس كورونا المستجد، أن " انتشار المعلومات المزيفة والمغلوطة" و " الفيض الجارف من المعلومات حول الفيروس" كانا أكثر العقبات التي تواجه أفراد العينة عند التماس المعلومات، كان للنوع والعمر تأثير علي درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة، كما كان لمتغير المؤهل الدراسي دور في تشكيل استراتيجيات التماس المعلومات. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تهتم المؤسسات الحكومية بالمتابعة الجيدة والمستديمة لوسائل التواصل الاجتماعي بصفة خاصة ومصادر المعلومات الأخرى بصفة عامة، وذلك لتوجيه المواطنين وتعريفهم بالإشاعات والمعلومات المغلوطة التي تنشر عبر هذه الوسائل والتي قد تؤثر علي سير الحياة الطبيعية.

الكلمات المفتاحية: السلوك المعلوماتي؛ كوفيد-١٩؛ الأزمات الصحية؛ وباء المعلومات.

تمهيد:

يشهد العالم تكاثرا في إنتاج المعلومات. حيث أتاحت التكنولوجيا ووسائل الاتصال الرقمية الحديثة إمكانات هائلة لإنتاج المعلومات ومعالجتها وتنظيمها واختزانها واسترجاعها. ويترافق ذلك مع تعدد وتنوع الأدوات التي يمكن استخدامها للوصول إليها. ومنذ دخول الانترنت حيز الاستخدام تحولت بيئة المعلومات من مجموعات صغيرة مرتبة بدقة إلي كميات هائلة من المعلومات غير المتجانسة وغير المنظمة والمتفاوتة في النوعية حيث أن هناك مليارات الأشخاص الذين يمكنهم مشاركة المعلومات مع بعضهم البعض بشكل أسهل من ذي قبل. فقد كان الحصول علي مصادر المعلومات يفرض علي الباحث التوجه إلي أماكن محددة كالمكتبات ومراكز المعلومات بمختلف أنواعها. أما الآن أصبح الباحث قادرا علي الاستفادة من المعلومات عن بُعد من خلال ما هو متوافر من تقنيات اتصال ووصول إليها **(Ian & Diane, 2011)**. لكن هذا التطور فرض وجود متطلبات عدة يتوجب علي المستفيد تحصيلها لكي يتمكن من مواكبة التطور التقني المتلاحق. وتشمل هذه المتطلبات اقتناء الأجهزة والبرمجيات المناسبة، إضافة إلي المهارات المتعددة والمتنوعة التي يتوجب علي المستفيد إتقانها في مضمار التوعية المعلوماتية حتي

تاريخ استلام البحث : ٢٨ سبتمبر ٢٠٢٠ ، تاريخ القبول : ٩ مايو ٢٠٢١

يكون باستطاعته تخطي العقبات التي تحد من قدراته علي الحصول علي المعلومات المتاحة بصورة مثالية.

هذا وقد تصدرت أخبار فيروس كورونا المستجد وغطت علي جميع الأخبار في كافة أنحاء العالم وذلك نسبة للانتشار الواسع والسريع لهذا الفيروس الذي لم يستثني منطقة في العالم، وذلك رغم الوعي الصحي في كثير من بلدان العالم والتقدم الهائل في البنيات الصحية مما يعني خطورة ذلك الفيروس المستجد، الذي جعل وسائل الإعلام بمختلف أشكالها تخوض في هذا الموضوع وتنقل الأخبار بصورة متسارعة نسبة لسرعة انتشار الفيروس والتزايد المستمر في المصابين والضحايا(البشير و عبد الحفيظ،٢٠٢٠). وعلي الرغم من الجهود المبذولة من قبل الدولة ومن جانب الكوادر التي تعمل في المجال الطبي إلا أن هناك كما هائلا من المعلومات المغلوطة التي تنشر وخاصة علي مواقع ومنصات التواصل الاجتماعي، مما تسبب في حدوث حالة من القلق والخوف لدي الكثير من المواطنين. ويتزايد الإحساس بالمشكلة مع إدراك أن كما ضخما من تلك المعلومات معلومات لا جدوى منها أو منخفضة القيمة أو بعيدة عن المصداقية.

ومما لاشك فيه أننا جميعا نعتمد علي معلوماتنا الصحية لتعزيز صحتنا الشخصية وصحة الآخرين، كما أننا نحتاج للمعلومات الصحية لاتخاذ قرارات أو إجراءات لتجنب المخاطر الصحية، واكتشاف وتشخيص المشكلات الصحية، والبحث عن أفضل خدمات الرعاية الصحية المتاحة.

وفي ظل هذه الحالة وجد المواطن المصري نفسه في ظل فيض جارف من المعلومات عن فيروس كورونا المستجد، مما يجعل المواطن الذي يبحث عن المعلومة متخوفا ومتشككا من كافة المعلومات التي تبثها مختلف مصادر المعلومات سواء التقليدية منها أو الرقمية. ومن ثم كانت هناك حاجة لدراسة أساليب التماس المواطنون للمعلومات عن فيروس كورونا المستجد، وتأثير ذلك علي توجهاتهم حيال الأزمة الحالية. فالسؤال الأساسي الذي تهتم دراسات التماس المعلومات بالإجابة عنه كما يري كاري جاركو **(Jarkko, Kari, 2001)** هو كيف نحصل علي المعلومات.

أولا: الإطار المنهجي للدراسة:

١/١مشكلة الدراسة:

يواجه الفرد العديد من المشكلات في حياته اليومية، ولحل هذه المشكلات فإنه يحتاج إلي معلومات حديثة ومكتملة حول المشكلة التي تواجهه. وعندما يشعر الفرد بحاجته للمعلومات فإنه يقوم بالبحث عنها وجمعها من مصادرها المختلفة .وفي ظل ما يطلق عليه فيضان المعلومات، فإن الفرد مطالب بأن يتعامل مع المعلومات ويستخدمها بشكل فعال لإشباع احتياجاته المختلفة إذ ازدادت وتنوعت مصادر المعلومات بصورة مذهلة، وأضحي لزاما عليه أن يتزود بمختلف المهارات اللازمة التي تعينه علي الوصول إلي المعلومات التي يرغب في الوصول إليها بأيسر الطرق وفي أسرع وقت ممكن. وإذا كانت هناك إشكالية تتعلق بفيضان المعلومات، فإن هناك إشكالية أخري تتعلق بأزمة فيروس كورونا المستجد نظرا لما أحدثته من وباء معلوماتي يتمثل في انتشار كثير من المعلومات المغلوطة والمضللة.

حيث أكدت منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا المستجد وفر بيئة خصبة لنشر قصص إخبارية مضلله، حملت كثيرا من الشائعات المغلوطة حول الفيروس، والتي باتت تعرف ب" وباء المعلومات Infodemic". حيث حذر أدحانوم، تيدروس Adhanom, Tedros المدير العام لمنظمة الصحة العالمية، في مؤتمر في ميونيخ في ١٥ فبراير ٢٠٢٠ من أن المنظمة" لا تكافح فقط انتشار وباء كورونا المستجد، بل تحارب أيضا الوباء المعلوماتي الذي ينتشر علي الصعيد العالمي بسرعة عبر المنصات الاجتماعية وغيرها من الوسائل، فمع كل وباء ينتشر تتفشي معه المعلومات، وبين هذه

المعلومات ما هو حقيقي وما هو كاذب ومضلل وإشاعات **(كورونا المستجد يوفر بيئة خصبة لوباء المعلومات، ٢٠٢٠).**

لقد سهلت التكنولوجيا انتقال المعلومات بين الأفراد وبشكل يفوق قدرة الإنسان علي الاستيعاب بحيث يصعب احتواؤها، فقد انتشرت المعلومات المغلوطة ونظريات المؤامرة المختلفة عبر المنصات الاجتماعية، ومن هنا تتعقد مهمة المواطن في البحث عن المعلومات حول هذا المرض من مصادرها المختلفة.

وفي ضوء ذلك تحددت مشكلة الدراسة في" رصد وتحليل أنماط واستراتيجيات ومصادر حصول المواطن المصري علي المعلومات حول أزمة كورونا" وذلك اعتمادا علي نظرية التماس المعلومات وفي ضوء نموذج ويلسون لسلوك البحث عن المعلومات وذلك للربط بين البيانات التي سيتم تجميعها وتحليلها وبين عناصر تلك النظرية.

١/٢أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في:

١. التعرف علي الاحتياجات المعلوماتية للمواطن المصري حول أزمة فيروس كورونا المستجد.
٢. تحديد وتحليل أنماط التماس المواطن المصري للمعلومات حول أزمة فيروس كورونا المستجد.
٣. تحديد وتحليل مصادر التماس المواطن المصري للمعلومات حول أزمة فيروس كورونا المستجد.
٤. التعرف علي استراتيجيات التماس المعلومات المتبعة من قبل المواطن المصري حول أزمة فيروس كورونا المستجد.
٥. استكشاف بعض الصعوبات(العقبات) التي تواجه المواطن عند التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.

٣/١ تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة للإجابة علي التساؤلات التالية:

١. ما معدلات التماس المواطن المصري للمعلومات عن فيروس كورونا المستجد؟
٢. ما الدوافع وراء التماس المواطن المصري للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟
٣. ما أهم مصادر المعلومات التي يتابع المواطن المصري من خلالها الأخبار والمعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟
٤. ما الآثار المترتبة جراء اعتماد المواطن المصري علي مصادر المعلومات لالتماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟
٥. ما مراحل واستراتيجيات التماس المواطن المصري للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟
٦. ما تقييم المواطن المصري لمصادر المعلومات المختلفة التي تنشر معلومات حول فيروس كورونا المستجد؟
٧. ما العقبات التي تواجه المواطن المصري عند التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟

٤/١ فروض الدراسة:

تسعي الدراسة إلي اختبار الفروض التالية:

- **الفرض الأول**: توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة فيروس كورونا المستجد وبين الأثار المترتبة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة.
- **الفرض الثاني**: توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة والتماسهم للموضوعات حول أزمة فيروس كورونا المستجد.
- **الفرض الثالث:** توجد فروق بين أفراد العينة في اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة في التماس المعلومات وفقا للمتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، السن، محل الإقامة، المؤهل الدراسي).
- **الفرض الرابع:** توجد فروق بين أفراد العينة في استراتيجيات التماس المعلومات وفقا للمتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، السن، محل الإقامة، المؤهل الدراسي).

٥/١ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع ذاته، وهو سلوكيات التماس المعلومات، إذ أنه يعد من الموضوعات المهمة التي يسعي المتخصصون في مجال المعلومات إلي إجراء العديد من البحوث والدراسات حولها لمعرفة سلوكيات الأفراد الباحثين عن المعلومات، أيا كانت فئاتهم العمرية والعلمية والثقافية، لإيجاد أفضل الطرق التي يمكنهم من خلالها الحصول علي المعلومات بأيسر الطرق وأسرعها، وبالشكل الذي يريدونه، كما تعُد هذه الدراسة من أولي الدراسات –علي حد علم الباحثة- التي تتناول سلوكيات التماس المعلومات لدي المواطن المصري حول أزمة فيروس كورونا المستجد، مما يعطي لهذه الدراسة أهمية من جانبين؛ هما :

الأهمية النظرية:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية القطاع الذي تندرج تحته وهو دراسات سلوكيات المستفيدين في البحث عن المعلومات، حيث أن دراسة السلوك المعلوماتي والاحتياجات المعلوماتية، واستخدام مصادر المعلومات، وطرق وأساليب البحث عنها باستخدام المنهج العلمي يعد من الجهود المهمة لفهم هذا الجانب.

الأهمية التطبيقية:

قد تفيد نتائج هذه الدراسة في الخروج بتصور عام عن واقع سلوك المواطنون في البحث عن المعلومات، مما يساعد متخذي القرارات والمسئولين في مصر، في اتخاذ حلول لمعالجة وتحسين هذه السلوكيات من خلال ما تقدمه الدراسة من توصيات ومقترحات وخاصة وأن عينة الدراسة من شرائح وأعمار متباينة. ويمكن أن تضيف نتائج الدراسة في التخطيط للبرامج التوعوية التي تهدف إلي توعية المجتمع المصري بفيروس كورونا المستجد "كوفيد-١٩".

كما توفر الدراسة اختبارا لفرضيات نظرية التماس المعلومات وتحليل تأثير التماس المعلومات علي معارف واتجاهات وسلوكيات المواطن نحو القضايا المختلفة.

٦/١ منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي والذي يقوم بوصف وتحليل وتفسير جوانب الموضوع المختلفة، وذلك بهدف الرصد العلمي للسلوك المعلوماتي للمواطن المصري بالتطبيق علي أزمة كورونا والتعرف علي الطرق والوسائل التي يسلكها المواطنون في البحث عن المعلومات حول فيروس

كورونا المستجد وكيفية الوصول إلي هذه المعلومات والحصول عليها، ومن ثم الحصول علي معلومات كافية عن الموضوع يمكن تحليلها وتعميم نتائجها.

٧/١ مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المجتمع المصري وتم وصول الباحثة لهذا المجتمع عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي(الفيسبوك- الواتس آب) وذلك بالنشر في الجروبات العامة التي تضم فئات متعددة مختلفة التخصص والخصائص.

أما عينة الدراسة فتمثلت في عينة عشوائية بسيطة من المجتمع المصري الذين قاموا بالإجابة علي الاستبانة الالكترونية والتي أعدت خصيصا لأغراض الدراسة الحالية. وتكونت من (٣٥٢) فردا من الجنسين ومن شرائح عمرية متفاوتة ومستويات تعليمية متباينة، ومن المدن والقري بمحافظات مختلفة من جمهورية مصر العربية تراوحت أعمارهم ما بين (١٨ – ٦٠ فأكثر عاماً)، هذا وقد تم استبعاد عدد تسع استمارات لعدم صلاحيتها للدراسة ليصبح عدد الاستمارات التي تم تطبيق الدراسة عليها(٣٤٣) استمارة، وتم توصيف هذه العينة بالتفصيل في جدول (١) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية (النوع، مستوي التعليم، السن، محل الإقامة والمهنة).

أما فيما يتعلق بمدي صلاحية حجم العينة للدراسة، فتستند الباحثة في ذلك إلي جدول تحديد حجم العينة المناسب (انظر شكل ١) والذي تم وضعه وفقا لصيغة المعادلة الاحصائية التي استخدمها كلا من Krejcie & Morgan في مقالهما عام ١٩٧٠م لتحديد حجم العينة الأمثل، حيث يتبين من الجدول أن حجم عينة ٣٨٤ فرد يعتبر عينة ممثلة وصحيحة للمجتمع المصري بهامش خطأ(٥%) ومستوي ثقة (٩٥%).وبذلك تكون الباحثة قد طبقت علي نسبة ٩٠% من حجم العينة الأمثل.

Required Sample Size†

Population Size	Confidence = 95% Margin of Error				Confidence = 99% Margin of Error			
	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%	5.0%	3.5%	2.5%	1.0%
10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	19	20	20	20	19	20	20	20
30	28	29	29	30	29	29	30	30
50	44	47	48	50	47	48	49	50
75	63	69	72	74	67	71	73	75
100	80	89	94	99	87	93	96	99
150	108	126	137	148	122	135	142	149
200	132	160	177	196	154	174	186	198
250	152	190	215	244	182	211	229	246
300	169	217	251	291	207	246	270	295
400	196	265	318	384	250	309	348	391
500	217	306	377	475	285	365	421	485
600	234	340	432	565	315	416	490	579
700	248	370	481	653	341	462	554	672
800	260	396	526	739	363	503	615	763
1,000	278	440	606	906	399	575	727	943
1,200	291	474	674	1067	427	636	827	1119
1,500	306	515	759	1297	460	712	959	1376
2,000	322	563	869	1655	498	808	1141	1785
2,500	333	597	952	1984	524	879	1288	2173
3,500	346	641	1068	2565	558	977	1510	2890
5,000	357	678	1176	3288	586	1066	1734	3842
7,500	365	710	1275	4211	610	1147	1960	5165
10,000	370	727	1332	4899	622	1193	2098	6239
25,000	378	760	1448	6939	646	1285	2399	9972
50,000	381	772	1491	8056	655	1318	2520	12455
75,000	382	776	1506	8514	658	1330	2563	13583
100,000	383	778	1513	8762	659	1336	2585	14227
250,000	384	782	1527	9248	662	1347	2626	15555
500,000	384	783	1532	9423	663	1350	2640	16055
1,000,000	384	783	1534	9512	663	1352	2647	16317
2,500,000	384	784	1536	9567	663	1353	2651	16478
10,000,000	384	784	1536	9594	663	1354	2653	16560
100,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16584
300,000,000	384	784	1537	9603	663	1354	2654	16586

† Copyright, The Research Advisors (2006). All rights reserved.

شكل (١) : جدول تحديد الحجم الأمثل للعينة (The Research Advisors, 2006)

٨/١ أداة جمع البيانات:

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة من أفراد المجتمع المصري بوصفها الأداة الرئيسة في البحوث الميدانية، وعند إعداد أسئلة الاستبانة ومحاورها تم مراعاة تناسب الأسئلة مع المستويات المختلفة لمجتمع الدراسة. ونظرا لظروف حظر التجوال والإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا المستجد، فقد تم طرح الاستبانة الكترونيا علي جوجل درايف Google drive لمدة شهر من ٢٦ مايو حتي ٢٥ يونيه ٢٠٢٠ لتجيب عليها عينة عشوائية من المجتمع المصري مستخدمةً في ذلك الفيسبوك والواتس آب . وقد أجابت علي الاستبانة عينة بلغت ٣٥٢ مفردة شملت شرائح عمرية وتعليمية واجتماعية مختلفة، هذا وقد تم استبعاد عدد تسع استمارات لعدم صلاحيتها للدراسة ليصبح مجموع الاستمارات التي تم تطبيق الدراسة عليها ٣٤٣ استمارة كما سبقت الإشارة.

هذا وقد اشتملت الاستبانة علي ستة عشر سؤال تندرج تحت خمسة محاور وهي:

- البيانات الديموجرافية.
- الاحتياجات المعلوماتية لأفراد العينة حول فيروس كورونا المستجد.
- التماس أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد.
- استراتيجيات التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.
- عقبات التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.

١/٨/١ صدق وثبات أداة الدراسة:

أ/ الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

قامت الباحثة بعرض الاستبانة في صورتها الأولية علي اثنين من المحكمين في مجال العلوم الاجتماعية، للحكم علي صلاحيتها للتطبيق، والتأكد من صدق الاستمارة في قياس أهداف الدراسة، مستفيدة من ذلك في تطوير أداة الدراسة، وهم:

- **د/ السيد عوض علي. أستاذ علم الاجتماع المتفرغ بكلية الآداب بقنا.**
- **د/ أسماء مصطفي. الأستاذ المساعد بكلية الإعلام وتكنولوجيا الاتصال بقنا.**

ب/ ثبات أداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية قبل إجراء الدراسة الميدانية، وذلك لقياس ثبات وصدق الاستبانة، حيث تم توزيع ١٥ استمارة علي بعض الأشخاص المحيطين بالباحثة للتعرف علي مدي الاتساق الداخلي والتأكد من استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.

وتم تجميع استمارات العينة الاستطلاعية وتفريغها وتحليلها لإيجاد ثبات الاستبيان باستخدام معامل " ألفا كرونباخ"، وقد جاءت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠,٨٤٥) وهذا يحقق تمتع الاستبانة بدرجة جيدة من الثبات، مما يشير إلي ثبات نتائج الاستبانة إذا ما أعيد تطبيقها علي نفس العينة.

٧/١ حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية**: أُنجز الجانب الميداني خلال شهر في الفترة من ٢٦ مايو حتي ٢٥ يونيو ٢٠٢٠.

- **الحدود المكانية**: تمت الدراسة الميدانية بمناطق متفرقة من داخل جمهورية مصر العربية علي عينة عشوائية من المجتمع المصري عبر استمارة استبانة إلكترونية.
- **الحدود الموضوعية**: تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة في التعرف علي الاحتياجات المعلوماتية لعينة من أفراد المجتمع المصري حول فيروس كورونا المستجد، ومصادر المعلومات التي يستخدمونها لتلبية هذه الاحتياجات، وأسباب استخدامهم لهذه المصادر دون غيرها، وأنماط واستراتيجيات التماسهم للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد، والعقبات التي تواجههم أثناء التماسهم للمعلومات.

٨/١ مصطلحات الدراسة:

- **السلوك Behavior:**

نشاط يقوم به الفرد للوصول لتحقيق هدف ما لإشباع الحاجات الفورية أو للاستجابة إلي باعث أو نشاط أو تغير مرتبط بالبيئة.

- **السلوك المعلوماتي information behavior:**

"إجمالي سلوك الإنسان عند تعامله مع مصادر وقنوات المعلومات، بما في ذلك استخدام المعلومات، فهو يتضمن التفاعل المباشر مع الآخرين، وكذلك الاستقبال غير العمدي للمعلومات كما هو الحال في مشاهدة الإعلانات التليفزيونية دون أي نية في التصرف في المعلومات المقدمة **(Von taden,2007)**

- **سلوكيات التماس المعلومات Information Seeking Behavior:**

هو السعي الهادف إلي المعلومات نتيجة لحاجة معلوماتية؛ وذلك لتحقيق أهداف معينة، وفي أثناء السعي للحصول علي المعلومات قد يتعامل الفرد مع نظم معلومات يدوية أو مع نظم معلومات معتمدة علي الحاسب مثل الانترنت **(Wilson, 2000)**.

وإجرائيا يعرفها البحث الحالي بأنها" ذلك الجهد الواعي للحصول علي المعلومات، استجابة لحاجة محددة أو نتيجة لفجوة في المعرفة. أو هي الطريقة التي يبحث بها الناس عن المعلومات نتيجة لحاجة معلوماتية يشعرون بها؛ لتحقيق أهداف معينة".

- **سلوكيات البحث عن المعلومات Information Searching Behavior:**

يعرفها ويلسون **(Wilson, 2000)** هي مستوي جزئي من سلوك الباحث للتفاعل مع أنظمة المعلومات، ويتألف من كافة التفاعلات مع النظام سواء علي مستوي تفاعل الإنسان مع الحاسوب، أو علي المستوي الفكري مثل اعتماد استراتيجية بحث منطقية، والحكم علي مدي جدوي المعلومات التي تم استرجاعها لتلبية الحاجة المعلوماتية.

- **الحاجة من المعلومات information need:**

وهي الاعتراف بوجود فجوة بين المعلومات المتوافرة والمعلومات المطلوبة لتلبية هدف معين أو حل مشكلة ما، وهي عامل مهم ومؤثر في الطرق التي يتفاعل فيها الإنسان مع المعلومات **(Miranda & Tarapanoff,2008)**

- **فيروس كورونا المستجد "كوفيد-١٩" Corona virus emerging:**

أحد الفيروسات الموجودة علي نطاق واسع في الطبيعة، كما أنه نوع من الفيروسات جديد يصيب الجهاز التنفسي للمرضي المصابين بالتهاب رئوي، وسُمي بهذا الاسم –كورونا- نظرا لأنه يتخذ شكل التاج عند فحصه تحت المجهر الالكتروني، وهو مجهول السبب حتي الآن، ظهر في مدينة

ووهان الصينية في أواخر عام ٢٠١٩، وفي تاريخ ٨ فبراير عام ٢٠٢٠ أطلقت لجنة الصحة الوطنية في جمهورية الصين الشعبية تسمية "فيروس كورونا المستجد علي الإلتهاب الرئوي الناجم عن الإصابة بفيروس كورونا الجديد إلي Covid-19، قبل أن تُعتمد هذه التسمية رسميا من قبل منظمة الصحة العالمية في تاريخ ١١ فبراير، في حين بقي الاسم الصيني لهذا الفيروس بلا تغيير (الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد،٢٠٢٠)

٨/١ الدراسات السابقة:

يحفل الإنتاج الفكري في مجال دراسات الإفادة من المعلومات والسلوك المعلوماتي لفئات معينة من المستفيدين بالعديد من الدراسات التي قد تتشابه في الأعم الاغلب لحد كبير ويكون الاختلاف في اختيار فئة معينة من المستفيدين دون غيرها، أو واحدا من مصادر المعلومات لتكون موضوعا للدراسة.

وقد ذكر قاسم (١٩٨٤) أن هناك ثلاث فئات رئيسة من دراسات سلوكيات المعلومات، وهي الدراسات التي تهتم بالإفادة من مرافق المعلومات، والدراسات المهتمة بأنماط الإفادة من نوعيات معينة من مصادر وخدمات المعلومات، وأخيرا الدراسات التي تهتم بالتعرف علي السلوك الاتصالي لفئة معين من المستفيدين .

وتقع دراستنا هذه في الفئة الأخيرة" السلوك الاتصالي لفئة معينة المستفيدين". وقد قامت الباحثة بمراجعة الدراسات السابقة في مجال الدراسة، وسنكتفي هنا بعرض نماذج فقط من دراسات السلوك المعلوماتي لفئات معينة من المستفيدين من خلال ترتيبها زمنيا من الأحدث إلي الأقدم.

هذا وقد أسفر البحث في الإنتاج الفكري عن دراستين فقط تناولا سلوكيات التماس المعلومات في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد، فهما بمثابة دراسات مثيلة ولذا سوف يبدأ عرض الدراسات بهما.

دراسة إبراهيم وآخرون **(Ah, Ebrahim, et al., 2020)**والتي سعت إلي تقييم سلوك البحث المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بين الوالدين وارتباط ذلك بأعراض القلق في مملكة البحرين، وذلك من خلال تصميم استبانة الكترونية علي شبكة الانترنت، وقد شارك في الإجابة علي الاستبانة ٣٠٦ من الآباء ، وقد جاءت نتائج الدراسة بأنه خلال تفشي مرض كوفيد-١٩ كان نحو ١٨% من الآباء الذين شاركوا في الدراسة يعانون من أعراض قلق معتدلة. وقد أشارت نسبة ٦١% من الآباء أنهم يبحثون عن المعلومات حول كوفيد-١٩ عدة مرات في اليوم، بينما أشارت نسبة ٣٠% إلي أنهم يبحثون في بعض الأحيان. كما جاء "كيفية تطبيق الحجر الصحي الذاتي" في أولوية الدوافع التي تدفع المشاركون للبحث عن معلومات حول فيروس كورونا المستجد يليها "تدابير الحماية والوقاية" بينما جاءت في أخر الأولويات " الحمية الغذائية أثناء تفشي كوفيد-١٩" و" النشاط البدني أثناء تفشي كوفيد-١٩". هذا وقد كانت وسائل التواصل الاجتماعي أكثر الوسائل استخداما من قبل المشاركين للحصول علي معلومات حول كوفيد-١٩، يليها منظمات الصحة الرسمية، ومقدمي الرعاية الصحية، وأخيرا الصحف المطبوعة والأشخاص المحيطين. وقد أشار المشاركون إلي أن "انتشار الشائعات" كانت أكثر العقبات التي تواجههم أثناء التماس المعلومات حول كوفيد-١٩ يليها "كثرة المعلومات عن المرض"، واخيرا "صعوبة فهم المعلومات المتاحة".

دراسة **(Moreno, Angeles, Lara, Cristina & Navarro, Cristina,2020)** الهدف من هذه الدراسة هو تقييم الكيفية التي تؤثر بها أشكال مصادر المعلومات علي سلوكيات عامة الناس في مجال البحث عن المعلومات في ظل أزمة كورونا، وأثر ذلك علي استراتيجيات إدارة الأزمات التي تتبناها الحكومة الإسبانية أثناء انتشار الوباء. حيث تم إجراء استطلاع عبر الانترنت في الفترة من ١٤ مارس حتي ١٤ أبريل، وتضمنت الاستبانة أسئلة تتعلق بسلوك البحث عن المعلومات ومدي الثقة في المصادر

والقنوات المختلفة وبلغ عدد المستجيبين للاستبانة حوالي ١٦١٢ مشارك بنسبة (٧١,١%) من النساء، و(٢٨%) من الرجال من أعمار مختلفة فقد كان عدد المشاركين تحت سن ٣٠ سنة (٣٦,٦%) ومن مستويات تعليمية مختلفة . ومن أهم النتائج :جاء التليفزيون في مقدمة قنوات ومصادر المعلومات بنسبة (٨٦,٢%) يليه الواتس اب بنسبة (٧٧,٤%) ثم المجلات الالكترونية بنسبة (٧٥%)، والراديو بنسبة (٤٢,٦%) مما يؤكد علي أن الأفراد يعتمدون علي قنوات معلومات مختلفة أثناء الأزمات، كما تؤكد نظرية "تكامل القنوات". وقد اثبتت النتائج أنه ومع مرور أسابيع علي الأزمة كان هناك انخفاض في معدل الثقة في القنوات التابعة للحكومة الإسبانية بنسبة (٣٣,٦%)، بينما كان مستوي الثقة في منظمة الصحة العالمية أعلي بنسبة (٧٩,٣%).

دراسة **(أبو السعود،٢٠١٨)** والتي هدفت إلي التعرف علي واقع سلوك البحث عن المعلومات الدينية لدي المرأة بمنطقة بولاق أبو العلا بهدف الكشف عن الأسباب والدوافع التي تدفع المرأة في منطقة بولاق أبو العلا للبحث عن المعلومات الدينية، وطبيعة المعلومات التي تحتاج إليها المرأة، ورصد أنواع وأشكال مصادر المعلومات الدينية التي تستخدمها المرأة في المناطق العشوائية، ومعرفة دور المكتبة الوطنية، ووسائل الإعلام في إتاحة المعلومات الدينية لمثل هذه المناطق. وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج المسحي الميداني، باستخدام الاستبيان والمقابلة الشخصية كأدوات رئيسة لجمع البيانات، وتم توزيع الاستبيان علي ٢٤٢ امرأة من إجمال ٢٤,٠٤٨ وهو يمثل عدد الإناث بحي بولاق أبو العلا. وقد توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج ، ومن اهمها: أن أكثر النساء يعتمدن علي مصادر المعلومات سهلة الوصول للحصول علي المعلومات الدينية التي تحتاجها مثل البرامج الدينية المتنوعة بشاشة التليفزيون بنسبة ٧٧,٣%، يليها أفراد الأسرة، ثم برامج إذاعة القرآن الكريم، وجاءت شبكات التواصل الاجتماعي في الرتبة الاخيرة بنسب ٧,٩%. وقد أوصت الدراسة إلي عقد ندوات دينية شهرية يحضرها كبار العلماء والشيوخ والدعاة لنشر الوعي الديني في المناطق العشوائية، وتوفير المكتبات المتنقلة في الاحياء العشوائية.

دراسة **(الزهراني،٢٠١٧)** والتي هدفت إلي التعرف علي سلوك الوصول إلي المعلومات واستخدامها من قبل طلبة كليتي العلوم التطبيقية والعلوم الاجتماعية بجامعة أم القري. وذلك بغرض التعرف علي الطرق التي يتبعها طلاب الجامعة للوصول إلي المعلومات، والتعرف علي المعوقات التي يواجهونها أثناء عمليات البحث عن المعلومات، بالإضافة إلي الرغبة في معرفة مدي حاجتهم ورغبتهم في استخدام مصادر المعلومات الالكترونية. وقد استخدم في الدراسة منهج المسح الوصفي الذي اعتمد في جمع المعلومات علي الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلي أن الاحتياج الرئيس لتلك المعلومات هو متعلق بالمواد الدراسية، وأن الطلاب يستخدمون الانترنت ومحرك البحث Google بصورة خاصة، أما عن المعوقات التي واجهتهم أثناء عمليات البحث عن المعلومات فقد تمثلت في عدم توفر بعض أوعية المعلومات في المكتبة. كما أوصت الدراسة بتكثيف البرامج التدريبية وورش العمل المتعلقة بطرق استخدام مصادر المعلومات والاستفادة الكاملة من خدمات المعلومات بالمكتبة، وضرورة تزويد مكتبة الملك عبدالله الجامعية وفروعها بمصادر المعلومات الحديثة والمتنوعة بصورة مستمرة.

دراسة **(الدوسري،٢٠١٦)** هدفت الدراسة إلي الكشف عن الاحتياجات المعلوماتية المبلغ عنها ذاتيا والسلوك المعلوماتي لدي مرضي السرطان في الكويت. وجمعت لهذا الغرض البيانات من ٤٠٠ مريض بالسرطان باستخدام الاستبانة الورقية. وأشارت النتائج إلي أن معظم مرضي السرطان بحاجة إلي تزويدهم بالمعلومات مباشرة بعد التشخيص. وأراد معظمهم تزويدهم بهذه المعلومات حول المرض ومعرفة فرص الشفاء. وبينت النتائج أن الاطباء والانترنت هم المصادر الاكثر استخداما من قبل مرضي السرطان في البحث عن المعلومات. وشهدت النتائج أن مرضي السرطان يواجهون صعوبات عند التماس المعلومات المتعلقة بمرضهم نظرا لعدم وجود مساعدة من مقدمي الرعاية الصحية في توفير المعلومات

وتضاربها علي شبكة الانترنت. وأعرب مرضي السرطان عن الحاجة إلي خدمات مثل الثقافة الصحية وتوفير المعلومات من وزارة الصحة الكويتية علي شبكة الانترنت.

دراسة سيرانو و روبنز (**Rupp-Serrano & Robbins,2013**) والتي تهدف إلي التعرف علي السلوك المعلوماتي لأعضاء هيئة التدريس الباحثين في مجال التربية في عشرين جامعة من الجامعات البحثية في الولايات المتحدة الأمريكية، باستخدام المنهج المسحي والاستبانة. وقد شارك في الدراسة ٥٣٨ باحثا اكاديميا من هذه الجامعات. وكانت من أهم النتائج أن الاستعداد للمحاضرات، ومتابعة المستجدات في المجال، وكتابة الابحاث الأسباب الرئيسية لاستخدام مصادر المعلومات. كما أكدت النتائج علي اهمية المجلات العلمية المطبوعة والالكترونية بالنسبة للباحثين التربويين، متبوعة بمصادر الانترنت والكتب، والمحادثات الشخصية المباشرة كمصادر مهمة لمساعدة المشاركين في نشاطاتهم البحثية.

دراسة **(الغانم، ٢٠١٤)** التي هدفت إلي التعرف علي سلوكيات التماس المعلومات الالكترونية لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ومعرفة احتياجاتهم المعلوماتية التي دفعتهم لاستخدامها ومدي رضاهم عنها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتبين أن أكثر اعضاء هيئة التدريس يستخدمون المصادر الالكترونية وذلك لأغراض البحث العلمي والتدريس ومتابعة المستجدات في مجال التخصص. وقد أوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات في هذا الموضوع، وإلي ضرورة إشراك أعضاء هيئة التدريس في اختيار قواعد البيانات التي ترغب المكتبة في الاشتراك فيها.

دراسة **(مطهر، ٢٠١١)** والتي سعت لمعرفة التماس السباب الإعلامي الجامعي لمصادر المعلومات أثناء الأزمات بالتطبيق علي حادثة تفجير مدرسة ٧ يوليو للبنات، وطبقت الدراسة علي عينة عمدية قوامها ٢٠٠ مبحوث من الشباب الجامعي الملتحقين بكلية الإعلام جامعة صنعاء، وممن تعرضوا لحادثة تفجير مدرسة ٧ يوليو للبنات بمصادر المعلومات المختلفة. وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: ارتفاع نسبة المبحوثين الذين تعرضوا وتابعوا بصفة منتظمة معظم تفاصيل الحادثة بالتليفزيون اليمني، كما احتلت القنوات الفضائية العربية المرتبة الأولي بين مصادر المعلومات المختلفة بوصفها المصدر الأول الذي اعتمد عليه الشباب الإعلامي اليمني في استقاء المعلومات عن الحادثة. وأوصت الدراسة بضرورة أن يكون لوسائل الإعلام العربية وخاصة اليمنية الرسمية استراتيجية واضحة ومتكاملة عند تناولها للأزمات والحوادث الإرهابية.

دراسة **(إسماعيل، ٢٠١١)** هدفت الدراسة إلي التعرف علي سلوك البحث عن المعلومات لدي الصحفيين السودانيين من خلال معرفة احتياجاتهم للمعلومات ودوافعهم للحصول عليها والطرق التي يستخدمونها في الوصول إليها فضلا عن مصادر المعلومات المستخدمة والصعوبات التي تعوق استخدامهم وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، فضلا عن استخدامها الملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلي أن الصحفيين السودانيين يحتاجون إلي المعلومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والرياضية، أما دوافعهم فهي التحقيق الصحفي وكتابة الخبر، ولتلبية احتياجاتهم المعلوماتية فهم يطالعون الصحف الورقية والالكترونية والانترنت ويشاهدون القنوات الفضائية. كما تشكل حداثة ونوعية المعلومات أهم العوامل عند اختياره لمصادر المعلومات ويبحثون عن احتياجاتهم بالموضوع.

دراسة **(المبرز،٢٠١١)** سعت هذه الدراسة إلي التعرف علي الحاجات المعلوماتية للمرأة السعودية غير العاملة، والسلوكيات التي تمارسها عند البحث عن المعلومات، إضافة لاستكشاف بعض الصعوبات التي تواجهها المرأة غير العاملة عند محاولتها البحث عنا تحتاجه من المعلومات. وقد استخدمت الدراسة عينة من ٢٠٤ امرأة غير عاملة في مدينة الرياض، وقد توصلت الدراسة ان موضوع الصحة والغذاء أكثر الموضوعات التي تحظي بالاهتمام من قبل عينة الدراسة. وأن تنمية الثقافة العامة هو الغرض الأبرز

للبحث عن المعلومات. وأن الانترنت هو الوسيلة الأكثر شيوعا للبحث عن المعلومات المطلوبة.. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بشان المرأة السعودية غير العاملة، والحرص إلي إيصال المعلومات إليها لتكون في المتناول نظرا لوجودها فترة طويلة داخل المنزل لرعاية شئون أسرتها.

دراسة دراشن ولارسن**(Drachen & Larsen, 2011)** و أجري البحث لدراسة السلوك والممارسات المعلوماتية التي يتبعها طلاب الدكتوراه في ثلاث جامعات هي(جامعة كوبنهاجن بالدنمارك، جامعة أوسلو بالنرويج و جامعة فينا بالنمسا) للبحث عن المعلومات التي يحتاجونها والحصول عليها وإدارتها. وشارك في الدراسة ٤٤٥٣ طالبا من خلال الإجابة علي استبانة الدراسة إضافة إلي المقابلات اللاحقة التي شارك بها ٢٠ طالبا يمثلون جميع الأقسام العلمية في هذه الجامعات. وقد أبرزت نتائج الدراسة أن مقالات الدوريات والكتب كانت أهم مصادر المعلومات بالنسبة للطلاب المشاركين، كما أن هناك استخداما عاليا لمحرك جوجل أثناء كل مراحل إعداد البحث وبشكل خاص في بداية العمل علي البحث، كما تبين أن مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية تميل إلي استخدام المصادر المطبوعة أكثر من مجال العلوم البحتة والتطبيقية.

دراسة **(العمران، ٢٠١٠)** بعنوان "السلوكيات المعلوماتية لدي طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية" وقد هدفت الدراسة إلي التعرف علي سلوكيات البحث عن المعلومات لدي طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي معتمدا علي الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات. وقد توصلت الدراسة إلي أن أكثر الدوافع وراء بحث طلاب الدراسات العليا في جامعة الغمام عن المعلومات هو التطوير الذاتي لقدراتهم، وأن أكثر المصادر التي يعتمدون عليها للوصول إلي المعلومات هي الإنترنت، وأوصت الدراسة بضرورة دعم الجامعات ومراكز البحث العربية لمبادرة خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله لإثراء المحتوي العربي علي الانترنت لتلبية احتياجات الباحثين العرب، مع ضرورة التركيز علي إكساب طلاب الجامعة بشكل عام وطلاب الدراسات العليا بشكل خاص مهارات استخدام مصادر المعلومات الالكترونية.

دراسة حسين **(Hussain, 2010)** هذه الدراسة سعت إلي تحليل سلوك البحث عن المعلومات لدي الأساتذة والطلاب بجامعة الملك سعود بالرياض. وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة، وأظهرت نتائج التحليل أن استخدام مصادر المعلومات بالمكتبة والاستفادة من الخدمات المعلوماتية أمر بالغ الأهمية لمساعدتهم علي تلبية احتياجاتهم من المعلومات، وقد كانت الدوريات العلمية هي المصادر الأكثر استخداما بالنسبة لهم. وقد أوصت الدراسة إلي ضرورة تحديث مصادر المعلومات بصورة مستمرة وزيادة فرص التدريب علي الوصول إلي المعلومات.

دراسة جمال وآخرون **(Jamal & others,2010)** وكان الهدف منها تحديد سلوك مرضي السكري في البحث عن المعلومات الصحية من خلال الانترنت وتأثير هذا السلوك علي أنشطة الرعاية الذاتية لهم. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي ووزعت الاستبانة علي ٣٤٤٤ مريض بداء السكري، وقد أظهرت النتائج قدرة المرضي علي استخدام الانترنت للبحث عن المعلومات الصحية، وأن المصدر الرئيس للمعلومات بالنسبة لهم هم الأطباء ثم التلفاز، كما تبين أن مستخدمو الانترنت للبحث عن المعلومات المتعلقة بالصحة هم الأكثر وعيا حول الرعاية الذاتية لمريض السكري.

دراسة جي**(Ge, 2010)** تتناول الدراسة سلوك التماس المعلومات في العصر الرقمي لدي الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية، وقد أجريت الدراسة في جامعة ولاية تينيسي في ناشفيل، وهدفت الدراسة إلي التعرف علي سلوك التماس المعلومات لدي عينة الدراسة من مصادر المعلومات الالكترونية، ومدي استخدامهم لهذه المصادر، والعوامل المؤثرة في استخدامهم لها، وإلي أي مدي ينطبق نموذج اليس علي بيئة المعلومات الرقمية. وقد استخدم في الدراسة أسلوب المقابلة وبلغ عدد المشاركين ٣٠ مشاركا من

أعضاء هيئة التدريس وطلاب الدكتوراه. وجاء من أهم النتائج استخدام شبكة الانترنت للبحث عن المعلومات بنسبة ٩٦,٧%، وقواعد البيانات بنسبة ٩٠%، والدوريات الالكترونية ٨٧,٧%. وأن أكثر ن ٤٨% يستخدمون الانترنت يوميا أو عدة مرات يومياً. وأن ٥٨% من المشاركين يفضلون المصادر الالكترونية و ٤٢% منهم يفضلون المصادر المطبوعة. وأن صغار الباحثين بالنسبة للعمر يفضلون المصادر الالكترونية وكبار الباحثين يفضلون المصادر المطبوعة.

دراسة نيو وآخرين **(Niu, et al., 2010)** وهي دراسة لسلوك التماس المعلومات لدي الباحثين الاكاديميين في الولايات المتحدة الأمريكية، وتهدف إلي فهم الجوانب المختلفة لسلوك التماس المعلومات لدي ٢٠٦٣ من الباحثين الأكاديميين في العلوم الطبيعية والهندسة والعلوم الطبية من خمس جامعات بحثية في الولايات المتحدة في الفترة من ٢٠٠٥- ٢٠٠٧م، وتم تصميم استبانة علي شبكة الانترنت، وكان من أهم النتائج تفضيل المشاركين للبحث والحصول علي المعلومات إلكترونيا، وكان هناك تشابه في الجامعات الخمس من حيث المصادر التي تستخدم بشكل يومي لدعم النشاط البحثي وهي المجلات الالكترونية، صفحات الويب، والاتصالات الشخصية. كما تبين أن الاختلافات في السلوك المعلوماتي بين الجامعات غير واضحة وكذلك بين التخصصات.

دراسة ماجان **(Mahajan, 2009)** وقامت هذه الدراسة بالكشف عن سلوكيات التماس المعلومات لدي الطلاب الجامعيين وطلاب الدراسات العليا والباحثين في العلوم، والعلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة البنجاب في شانديغار في الهند، بهدف التعرف علي أنواع المعلومات الأكاديمية التي يحتاجونها، ومصادر المعلومات التي يفضلونها، ومدي رضاهم عن مجموعات مصادر المعلومات، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات بالإضافة إلي المقابلات مع أفراد من عينة الدراسة. وقد تبين أن الطلاب يعتمدون أكثر علي الكتب، في حين أن الباحثين يعتمدون أكثر علي المجلات وأعمال المؤتمرات، وقواعد البيانات، وأن الباحثين يفضلون بالنسبة للقضايا الراهنة البحث في المجلات وشبكة الانترنت أكثر من الطلاب. وقد أشار جميع المستفيدين أنهم علي علم بالتطورات في تكنولوجيا المعلومات ولكن الطلاب يرغبون أكثر في المصادر الإلكترونية.

دراسة وانج وآخرين (**Wang, et al, 2007**) والتي تهدف إلي دراسة سلوكيات التماس المعلومات لدي الباحثين الأكاديميين في عصر الانترنت في الولايات المتحدة والصين واليونان، وذلك في اثنين من التخصصات هما علوم الحاسب والهندسة، والتعرف علي مدي استخدام الباحثين الاكاديميين لمصادر المعلومات التي يدعمها الانترنت ومبررات عدم استخدام البعض لهذه المصادر، وكذلك التعرف علي المصادر وتقنيات الانترنت التي يستخدمونها لدعم أنشطة البحث عن المعلومات. هذا وقد استخدمت الدراسة أسلوب المقابلة شبه المنظمة لجمع البيانات وبلغ عدد المشاركين في الدراسة من الولايات المتحدة ٢٨ مشاركا، ومن الصين ٣٥ مشاركا، ومن اليونان ١٩ مشاركا. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مصادر المعلومات والاتصال الأكثر استخداما هي البريد الالكتروني والويب وقواعد البيانات الالكترونية والاقل استخداما هي المدونات والويكي، وكان من اهم مبرات عدم استخدام هذه المصادر الالكترونية ضيق الوقت وعدم المعرفة بهذه المصادر وكيفية استخدامها وكذلك عدم المعرفة بتوافرها. وكان من أبرز أنشطة البحث عن المعلومات حضور المؤتمرات والحديث مع الزملاء؛ وأهم تقنيات الانترنت المستخدمة لذلك محركات البحث والبريد الالكتروني والمكتبات الرقمية.

دراسة اتفيلد ودويل(**Attfield & Dowell, 2003**) بعنوان "التماس الصحفيين للمعلومات. استهدفت الدراسة رصد وتحليل الطريقة التي يلتمس من خلالها الصحفيون البريطانيون المعلومات من مصادرها المختلفة، والخطوات والمراحل التي يلتمسون من خلالها المعلومات، والعوامل المؤثرة علي علية التماس المعلومات ورصد مدي نجاح أو فشل هذه العملية. وقد اعتمدت الدراسة علي المنهج المسحي

وتكونت عينة الدراسة من ٤٤ من الصحفيين والكتاب بالصحف البريطانية. وكانت من نتائج الدراسة اعتماد المبحوثين علي العديد من المصادر لإتمام العمل الصحفي وكان من أهمها شبكة الانترنت والمصادر الورقية. وقد استخدم المبحوثون أكثر من طريقة لالتماس المعلومات والتي اختلفت طبقا للخبرة الشخصية للمبحوث ونوع وطبيعة المعلومات المطلوبة والمصدر المتاح لالتماس المعلومات المطلوبة.

دراسة فلكسبارت **(Flaxbart,2001)** وهي عبارة عن حوارات مع أعضاء هيئة التدريس في قسم الكيمياء الحيوية في جامعة تكساس وذلك للتعرف علي سلوكيات البحث عن المعلومات لديهم في العصر الالكتروني، وقد أجريت مقابلات مع ٦ من أعضاء هيئة التدريس لجمع المعلومات ول سلوكهم للحصول علي المعلومات والمصادر المفضلة لديهم، والتعرف علي آرائهم في التحول من المصادر المطبوعة إلي المصادر الالكترونية. وكان من أهم النتائج أن الغالبية أشاروا إلي استخدام المجلات الالكترونية وقواعد البيانات للوصول إلي المعلومات في مجال الكيمياء، نظرا لما توفره من الوقت والجهد فضلا عن إمكانية الوصول غليها في أي وقت ، وكثرة المعلومات التي تتيحها. كما أظهرت النتائج أن هناك تراجعا من قبل أعضاء هيئة التدريس في استخدام المصادر المطبوعة.

دراسة **(رشيد، ٢٠٠٠)** والتي قامت بوصف وتحليل طريقة وصول طلاب الدراسات العليا في مجال اللغة الانجليزية في الجامعات العراقية للمعلومات وكيفية استخدام قواعد البيانات في المكتبات، والتعرف علي المكتبات الجامعية في توفير احتياجات الباحثين من المصادر، وكذلك معرفة المعوقات التي تواجه طلاب الدراسات العليا وتأثيرها في سلوكهم أثناء استخدامهم للمكتبات، وقد تبين من نتائج الدراسة أن مكتبات الجامعة هي الملاذ الاول لهم للحصول علي مصادر المعلومات، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بتوفير المصادر الحديثة التي تحتاجها اهتمامات الباحثين الموضوعية.

دراسة كورتس وهيورد**(Curtis, Hurd,1997)** وتتناول سلوكيات التماس المعلومات لدي الباحثين في كلية العلوم الصحية وأثر التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في تلك السلوكيات. حيث سعت الدراسة إلي الكشف عن سلوكيات أعضاء هيئة التدريس في جامعة إلينوي في الطب والتمريض والصيدلة واستخدامهم لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في هذا الشأن، وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي والاستبانة لجمع البيانات ، وكان معدل الاستجابة ٤٨% كلية الطب، ٤٥% التمريض و ٦٢% صيدلة. وأظهرت النتائج أن ٦٨% من المبحوثين يستخدمون المصادر الالكترونية و٣٠% منهم مستمرون في استخدام المصادر المطبوعة، ويفضل أعضاء هيئة التدريس الوصول إلي قواعد البيانات الالكترونية من مكاتبهم بدلا من المكتبة.

١/٨/١التعقيب علي الدراسات السابقة:

بعد العرض السريع للإنتاج العلمي العربي والأجنبي في مجال السلوك المعلوماتي، يتبين عدد من الجوانب المهمة:

- أن غالبية الدراسات هدفت إلي التعرف علي السلوك المعلوماتي لفئة محددة من المستفيدين(باحثين، طلاب جامعيين، صحفيين، مرضي، وغيرهم)، بعكس الدراسة الحالية والتي اهتمت برصد سلوك التماس المعلومات لدي المواطن بشكل عام أيا كان تعليمه أو مهنته أو فئته العمرية.
- اهتمت غالبية الدراسات بوصف أثر الانترنت العصر الرقمي علي تطور وتغير السلوك المعلوماتي للمستفيدين.
- اعتمدت غالبية الدراسات علي المنهج الميداني وذلك لأنه الأنسب لوصف سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات.

- اعتمدت أغلب الدراسات علي الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة لجمع البيانات، في حين اعتمد عدد قليل منها علي المقابلة الشخصية.
- عدم الاهتمام بتوظيف أيا من النظريات السلوكية للبحث عن المعلومات في هذه الدراسات وخاصة الدراسات العربية منها، وهذا ما حاولت الباحثة تداركه في الدراسة الحالية حيث قامت بتوظيف نظرية التماس المعلومات في الدراسة من خلال اختبار فروضها والإجابة علي تساؤلاتها .

ثانيا: الإطار النظري للدراسة:

١/٢السلوك المعلوماتي:

لقد تطورت دراسات سلوكيات التماس المعلومات في العقود الأخيرة تطورا كبيرا، علي مستوي 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 حتي الآن إلي نظرية أو نموذج جامع يشملها جميعا (فراج،٢٠١٩).فقد كانت هناك العديد من المحاولات لنمذجة سلوك الفرد المعلوماتي، وذلك حتي يمكن وضع نظرية تفسر السلوك البشري للمعلومات، ولكن نظرا للطبيعة المعقدة للسلوكيات أصبح من الصعب تعميم نموذج واحد يشمل جميع سلوكيات المعلومات **(Abdulla,2006)**.

هذا ويعد توماس ويلسون Thomas D, Wilson هو أول من استخدم مصطلح سلوك التماس المعلومات Information Seeking Behavior في عمله البحثي الذي نشره عام ١٩٨١ بعنوان " دراسات المستفيد واحتياجات المعلومات"**(عبد الرحيم، هانم، ٢٠١٧)**.

ويري ويلسون Wilson **(٢٠٠٠)** أن ظهور مفهوم السلوك البشري في البحث عن المعلومات يعود إلي مجال المكتبات والمعلومات وبالتحديد إلي دراسات المستفيدين. وكانت هذه الدراسات تتناول استخدام المكتبات من دون الاهتمام بالأسباب وراء اعتمادها كمصدر للمعلومات. وبعد نهاية الحرب العالمية الثانية ونتيجة لتزايد الإنتاج العلمي المنشور حول هذا المفهوم، دعت الجمعية الملكية للمعلومات العلمية (Royal Society) إلي عقد مؤتمر في عام ١٩٤٨ تحت عنوان " مؤتمر المعلومات العلمية Scientific Information Conference . شكل هذا المؤتمر علامة فارقة في بدء الدراسات الحديثة للسلوك البشري في البحث عن المعلومات.

كما أجمعت الأوراق البحثية المدروسة في المؤتمر الدولي الأول الذي عقد حول سلوك البحث عن المعلومات Information searching behavior في فنلندا في العام ١٩٩٦، أن "مفهوم سلوك البحث عن المعلومات" لا يقتصر علي السلوك بهدف محدد، بل يتعداه ليشمل المصادفة للمعلومات بطريق سلبية غير مقصودة. ومن هنا كانت الدعوة إلي أطلاق عبارة أشمل تحوي جوانب المفهوم كافة. وكانت العبارة Information Behavior أو السلوك المعلوماتي وهكذا تضمن هذا المصطلح الجديد الدراسات التي كانت تصنف من قبل بوصفها "دراسات المستفيدين User Studies" والاحتياجات المعلوماتية Information Needs" والإفادة من المعلومات Information Use". لاحقا، تم تحويل الدراسات المذكورة إلي نماذج تبين العوامل المؤثرة في سلوك البحث عن المعلومات. وأظهرت تلك النماذج أن لكل سلوك بشري دوافعه المحددة **(Bawden, D.,& L. Robinson, 2012)**.

لقد أدرك الباحثون أهمية تفسير السلوك المعلوماتي بناءً علي فهم البشر أنفسهم، فهذا التفسير يساعد علي معرفة كيفية ودوافع الفرد في البحث عن معلومات بعينها وتجنبه المقصود لمعلومات أخري، ومن ثم

معرفة كيفية إثارة اهتمام الفرد للبحث الفعال عن المعلومات حول موضوع معين واستخدام الوسائل المناسبة لذلك(Ellen F. Hurrne, Robert J. Griffin & Jan M. Gutteling, 2009) .

ويذكر **(هتنج، تشو،٢٠١٨)** أن مصطلح سلوكيات التماس المعلومات information seeking behavior هو المصطلح الأحدث الذي تبناه الباحثون ليحل محل التعبير الأقدم وهو الاحتياجات إلى المعلومات وأوجه الإفادة منها.

هذا وتتناول سلوكيات التماس المعلومات السلوكيات والتصرفات الي يبديها البشر في بحثهم عن المعلومات، تلبية لاحتياجاتهم المعلوماتية. كما يعرفها البعض بأنها المحاولة الهادفة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية الناشئة لتحقيق هدف محدد **(Sankpal, D. P. & Punwatkar, S. D, 2015).**

وقد ذكر ويلسون أن مصطلح السلوك المعلوماتيinformation behavior مصطلحا عاما يتضمن مجموعة من المصطلحات الأخري، وهي التماس المعلومات information seeking ذلك المصطلح الذي يهتم بالطرق المختلفة التي يتخذها الفرد لاكتشاف مصادر المعلومات وسبل الوصول إليها، ويتضمن أيضا سلوكيات البحث عن المعلومات information searching الذي يدرس التفاعل بين المستفيد وبين نظم المعلومات سواء التقليدية أو الالكترونية **(Wilson, 1999).**

حيث يري ويلسون أن سلوك المعلومات هو مجمل السلوك فيما يتعلق بمصادر المعلومات وقنواتها، بما في ذلك الالتماس السلبي او الإيجابي للمعلومات واستخدامها، أما سلوك التماس المعلومات فهو كما يصفه مارتشيونيني عملية يتم فيها انخراط البشر بشكل هادف لتغيير حالتهم المعرفية، حيث أنه يشير إلي السعي الهادف إلي المعلومات نتيجة لحاجة معلوماتية**(Currie, James, 2007)** .

وقد أن أكد ويلسون أن سلوك البحث عن المعلومات Information Searching Behavior هو جزء من سلوك التماس المعلومات Information Seeking Behavior الذي هو بدوره جزء من السلوك المعلوماتي Information Behavior) **(Godbold, N,2006).**

وهناك العديد من العوامل المؤثرة علي سلوك البحث عن المعلومات؛ كالأسباب الشخصية لالتماس المعلومات، دوافع البحث عن المعلومات، نوع المعلومات المطلوبة، البيئة التي يعيش فيها الفرد وأخيرا المهارات المعلوماتية المتوافرة لدي الفرد الباحث عن المعلومات(**Adio & Arinola,2012)** .

٢/٢الاحتياجات المعلوماتية:

أوضحت الكثير من الدراسات في مجال دراسات المستفيدين أن هناك علاقة وثيقة بين الحاجة للمعلومات وسلوك البحث عن المعلومات واستخدامها. فإن الحاجة إلي المعلومات عادة ما تؤدي إلي البحث عن المعلومات، فهناك علاقة طردية بينهما فكلما كانت حالة المستفيد المعرفية أقل كانت هناك رغبة أكبر في البحث عن المعلومات**(Kirkelas, 1983)** .

إن حاجة الفرد إلي المعلومات هي المحرك الأساسي في سلوكه عن المعلومات التي يريدها، وقد أشار **السالم (١٩٩١)** إلي أن البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة، وهذه العملية قد تتم في بيئات متباينة، وبواسطة أفراد ينتمون لأوساط متنافرة.

فالحاجة المعلوماتية تتصل بالحاجات الإنسانية وتضم الحاجات المعرفية والنفسية والفسيولوجية، فالمستفيد عندما يبدأ في تلبية احتياجاته المعلوماتية هذه يدخل في سلوك بحث معلوماتي، لذا لابد من تحويل دراسة الحاجات المعلوماتية من الاهتمام بدراسة مصادر المعلومات المستخدمة إلي دراسة مستخدم المعلومات، من خلال دراسة كل ما يؤثر علي استخدامه للمعلومات**(Wilson,2006) .**

وقد وجد كراد فورد **(Crawford, S.,1987)** أنه من الصعب تعريف الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين أو قياسها، ولكن من الممكن التوصل إلي معرفتها من خلال رصد استخدامهم للمعلومات.

هذا وهناك عدة عوامل تؤثر في احتياجات المعلومات واستخدامها وتتراوح تلك العوامل ما بين عوامل شخصية ونفسية وبيئية، وتلك العوامل قد تتغير من مجتمع لآخر ومن زمن لآخر ومن شخص لأخر حسب الظروف الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية التي يمر بها المجتمع.

ويري **(Derr,A., 1985)** أن هناك حالتين يجب توافرهما للدلالة علي وجود حاجة معلوماتية هما :أن يتوفر هدف معلوماتي، وأن تؤدي المعلومات التي يبحث عنها المستفيد إلي تحقيق هدف وغاية.

٣/٢مهارات المعلومات Information Skills:

ترتبط سلوكيات البحث عن المعلومات بالمهارات التي يمتلكها الفرد الباحث عن المعلومات، فإن الأساس لدراسة السلوك المعلوماتي هو محاولة تلبية احتياجات الباحث عن المعلومات الذي يتطلب أن تتوافر فيه مجموعة من المهارات المرتبطة بالوعي المعلوماتي مما يرفع من مستوي الأداء في سلوكه المعلوماتي، وحتي يمكن القول بأن الفرد قام بتلبية احتياجاته من المعلومات بعد اتخاذه لسلوك معين عند البحث عن المعلومات، هذا السلوك يوجهه مستوي ودرجة وعيه المعلوماتي الذي يساعده بالتالي علي تحقيق أهدافه.

والمهارات المعلوماتية هي مجموعة الكفاءات المطلوبة لتحقيق الوعي المعلوماتي للفرد وتتمثل في :

- القدرة علي فهم الحاجة من المعلومات والتعبير عنها بدقة.
- القدرة علي الوصول إلي مصادر المعلومات المناسبة واختيارها والتعامل معها.
- القدرة علي تقييم المعلومات وتنظيمها واستخدامها بشكل أخلاقي.

هذا وتوجد العديد من الصعوبات التي يواجهها الفرد عند البحث عن المعلومات المطلوبة، وخاصة فيما يتعلق باستخدامهم لمصادر المعلومات تحول دون استخدامهم لتلك المصادر، وتجعلهم يلجأون إلي مصادر أخري يجدونها أسهل وأسرع في الوصول إلي المعلومات التي يحتاجونها. وقد لخص هاريس العقبات الرئيسة التي تحول دون إيجاد المعلومات في الحياة اليومية من قبل الأفراد **(Heinstrom, J,2003)** وهي:

- لا يعرفون ما يحتاجونه من معلومات.
- لا يعرفون ما مصادر المعلومات المتاحة.
- ضعف مهارات الاتصال.
- معلومات غير دقيقة أو غير مناسبة.
- الوقت، المال، واللغة.

٤/٢ نظرية التماس المعلومات Information Seeking Theory:

تقوم هذه النظرية علي دراسة سلوك الفرد في البحث عن المعلومات من مصادرها المتنوعة والتعرف علي العوامل المؤثرة في هذا السلوك، وتسعي هذه النظرية إلي اختبار الفرض القائل بأن "التعرض الانتقائي للأفراد يجعلهم يختارون المعلومات التي تؤيد اتجاهاتهم الراهنة"، فهناك عوامل كثيرة يمكن أن تؤثر علي استخدام الفرد للمعلومات التي تدعم اتجاهاته الحالية ومن هذه العوامل إمكانية توظيف المعلومات لخدمة أهداف محددة أو إشباع حاجات أساسية في موضوع معين أو البحث عنها لمجرد الترفيه أو التسلية أو بسبب الحاجة للتنويع أو بسبب سمات شخصية **(L. Donohew, & L. Tiption, 1973)**.

وتفترض هذه النظرية وجود حوافز تؤدي الي سعي الفرد للحصول علي المعلومات وذلك لمواجهة مشكلة ما أو تعزيز معلومات سابقة بهدف القدرة علي التعامل مع الموقف الجديد. وهناك عوامل أخري

ترتبط بالمواقف التي تؤثر علي بحث الفرد عن المعلومات مثل قيود الوقت ومحدوديته ومدي توافر معلومات سابقة عن الموضوع.

كما تفترض النظرية أن بنية المجتمع تؤثر بشكل واضح علي استخدام الأفراد لمصادر المعلومات المختلفة لالتماس المعلومات. حيث يؤثر نوع الوسائل المستخدمة في مجتمع ما علي تفضيل الأفراد لوسيلة معينة كمصدر للمعلومات.

أما فيما يتعلق بنوع المعلومات التي يبحث عنها الفرد فقط يستخدم الفرد ما أطلق عليه دونيهو "استراتيجية البحث المجازف" التي تعتمد علي مصدر معين أو عدة مصادر أساسية. أو باتباع كل ما يستطيع الفرد جمعه من معلومات ثم يتم تصنيف هذه المعلومات وتحليلها وربطها بالخبرة السابقة للفرد. ويشتمل النموذج علي تحديد النقطة التي يكتفي عندها الفرد في البحث عن المعلومات فيقرر إغلاق دائرة سعيه للحصول عليها بعد أن يشعر أنه جمع معلومات كافية لاتخاذ قراره المناسب. ويقوم الفرد بعد ذلك بنوع من السلوك مثل مراجعة صورة الواقع نتيجة للمعلومات الجديدة أو تدعيم المعتقدات الموجودة أو تغييرها**(مكاوي و السيد، ٢٠١٢).**

١/٤/٢فروض نظرية التماس المعلومات:

تعتمد نظرية التماس المعلومات علي مجموعة من الفروض ومن أهمها**(الدسوقي،٢٠١٤)**:

- يؤدي عدم إدراك الفرد لوجود مصدر المعلومات إلي عدم استخدام هذا المصدر كوسيلة لالتماس المعلومات.
- ملتمسو المعلومات النشيطون يستطيعون خلق بيئة معلوماتية فعالة لأنفسهم، بغض النظر عما توفره لهم بيئتهم الاصلية من إمكانيات معلوماتية.
- توجد علاقة قوية بين عدد سنوات خبرة الفرد في مجال عمله وخلفيته التعليمية وبين طرق واستراتيجيات التماسه للمعلومات من مصادرها المختلفة.
- يختلف نشاط الأفراد في التماسهم للمعلومات وذلك باختلاف العوامل الديموجرافية لهم.

وقد خلصت معظم الدراسات التي وظفت نظرية التماس المعلومات إلي العديد من النتائج ولعل من أهمها**(سالم، دعاء فتحي، ٢٠١٢):**

١. أن سلوك التماس المعلومات هو سلوك قابل للقياس علميا.
٢. تناولت الدراسات سلوك التماس المعلومات في مواقف متعددة مثال التماس المعلومات في أوقات الأزمات، والتماس المرضي للمعلومات.
٣. ارتفاع نسبة الأفراد الذين يلجأون إلي البحث عن مصادر المعلومات التي تؤيد وجهة نظرهم.
٤. أن مواقع التواصل الاجتماعي تعد مصدرا مهما للحصول علي المعلومات.
٥. اختلاف أهداف التماس المعلومات من شخص لآخر.
٦. هناك متغيرات عديدة تتصل بسلوك التماس المعلومات وتؤثر عليه كالتعليم والنوع ومستوي المعرفة.
٧. يتوقف التماس المعلومات من مصدر معين علي:
   - سهولة الوصول إلي مصدر المعلومات.
   - درجة الثقة في مصدر المعلومات.
   - سهولة التعامل مع مصدر المعلومات.

وقد قدم الباحثون العديد من النماذج التي تفسر الالتماس النشط للمعلومات بوصفه عملية مقصودة يقوم بها الفرد للحصول علي المعلومات والتي تبدأ باتخاذ قرار البحث عن المعلومات واستكشافها ورصدها والوصول إليها وتصنيفها وتنقيتها إلي أن يصل إلي مرحلة الإشباع، وذلك بتمييز الالتماس النشط عن أشكال الحصول علي المعلومات بطريقة عرضية وبشكل غير مقصود **(Al Abrizah, A, 2016 & Shboul,M)**.

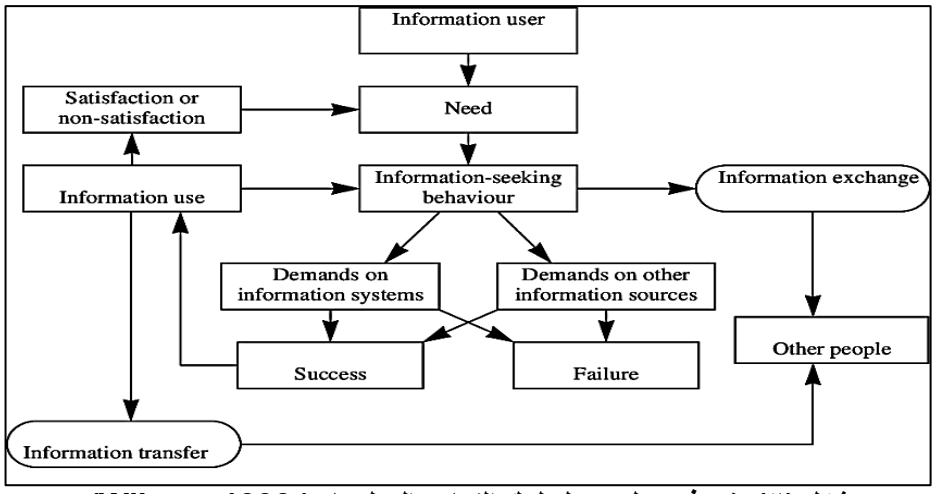
٢/٤/٢ نموذج ويلسون لسلوك التماس المعلومات:

قدم ويلسون Wilson عدد من نماذج البحث عن المعلومات ووصف من خلالها الخطوات التي يمر بها الفرد في عملية التماس المعلومات عن الموضوعات المختلفة، وكان النموذج الأول عام ١٩٨١م وقد كان نموذجا مبسطا، وفي عام ١٩٩٦م أصدر ويلسون نموذجا متكامل، ثم قام بتطويره عامي ١٩٩٧-١٩٩٩م.

ويشرح نموذجه الذي أصدره عام ١٩٩٦م ثلاث جوانب رئيسية للبحث عن المعلومات **(Wilson, 1999)**:

- لماذا تحدث عملية البحث عن المعلومات كاستجابة لبعض الحاجات المعلوماتية أكثر من حاجات أخري.
- لماذا يستخدم الأفراد لإشباع حاجاتهم المعلوماتية بعض مصادر المعلومات أكثر من مصادر أخري.
- لماذا يوثر إيمان الناس بفاعليتهم علي نجاحهم في تحقيق هدفهم المعلوماتي.

وقد أضاف إلي هذا النموذج عام ١٩٩٩ علي أن البحث عن المعلومات عملية تتكرر في مراحل مختلفة من سلوك الفرد المعلوماتي. ويوضح الشكل (٢) نموذج ويلسون الذي حدد فيه الدائرة الكاملة التي يسلكها المستفيد لتلبية حاجته للمعلومات .حيث أن تلك السلوكيات لها أنشطتها الخاصة التي تتكون نقطة بدايتها عند ظهور الحاجة للمعلومات، وبالتالي فإن دورة البحث عن المعلومات يمكن اختصارها في الآتي: الحاجة، ثم السلوكيات والتصرفات، ثم النتيجة وهي القدرة علي الحصول علي المعلومات المطلوبة أو الفشل في ذلك.



شكل (٢): نموذج ويلسون لسلوك التماس المعلومات(Wilson, 1999)

ويتضح من الشكل السابق أن نموذج ويلسون لالتماس المعلومات يتكون من عدة خطوات، هي:

الحاجة للمعلومات Information need:

نتيجة لشعور الفرد بحالة من عدم التأكد أو عدم اليقين تجاه موضوع معين تنشأ لديه الحاجة للمعلومات. فهي الباعث والمحرك للفرد للبحث والتقصي عن المعلومات ، وهذه الحالة من الشك تشكل ضغطا علي الفرد مما يتسبب في حدوث مشكلات نتيجة لنقص المعلومات، والذي يؤدي إلي حالة من الفجوة الإدراكية لدي الفرد.

التماس المعلومات Informatin seeking:

الحاجة إلي المعلومات عادة ما تؤدي إلي البحث عن المعلومات .فعندما تظهر لدي الفرد حاجة للمعلومات تنشأ لديه الدوافع لالتماس المعلومات حول هذا الموضوع وبالتالي يسعي لالتماس المعلومات من المصادر المختلفة، ويختار مصادر المعلومات الأكثر سهولة في الوصول إليها والأكثر جودة ليحصل منها علي المعلومات التي يريدها.

استخدام المعلومات information use:

والمقصود به ما يفعله الفرد بالمعلومات الناتجة عن التماسه لها، ويشمل ذلك إهمال المعلومات، كما يشمل تطبيقها لأجل تحقيق الأهداف المحددة. فهي إذن السلوك الخاص بالتعامل مع المعلومات التي تم البحث عنها والتوصل إليها.

٣/٤/٢ توظيف نظرية التماس المعلومات على الدراسة:

يمكن توظيف نظرية التماس المعلومات ونموذج ويلسون لسلوك التماس المعلومات علي دراستنا هذه باعتبار أن المواطن يبحث عن المعلومة عن فيروس كورونا المستجد من مصادر مختلفة، حيث تقوم الدراسة بتوظيف نظرية التماس المعلومات ودراسة متغيراتها وعناصرها وذلك من خلال دراسة خطوات التماس المعلومات لدي المواطن المصري، وتحديد المصادر التي يلتمس منها المعلومات، مع دراسة الاستراتيجيات التي يلتمس المواطن المصري المعلومات من خلالها. كما قامت الدراسة باختبار فرضيات النظرية من حيث اختبار العلاقة بين استراتيجيات التماس المعلومات والمتغيرات الديموجرافية لعينة الدراسة وكذلك اختبار العلاقة بين درجة الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة والمتغيرات الديموجرافية لعينة الدراسة .

ثالثا: نتائج الدراسة الميدانية:

يتناول هذا الجزء من الدراسة الواقع الفعلي لسلوكيات التماس المعلومات لدي المواطن المصري حول أزمة فيروس كورونا المستجد. وذلك من خلال الاستبانة الالكترونية التي تم الإجابة عنها من قبل عينة من المجتمع المصري المشاركين في الدراسة وعددهم ٣٤٣ فرد مشارك.

١/٣ : المعالجة الإحصائية وتحليل البيانات:

تم إدخال البيانات ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وباستخدام المعاملات والمعالجات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة علي جميع بنود الاستبانة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون لدراسة اتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين.
- اختبار (ت) لدراسة الدلالة الاحصائية للفرق بين متوسطين حسابيين لمجموعتين من المبحوثين.

- تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف علي مدي وجود فروق بين مجموعتين.

٢/٣: وصف العينة: البيانات الديموجرافية:

يوضح الجدول التالي عرضا وصفيا لعينة الدراسة وفقا لعدة متغيرات .

جدول (١):توزيع عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الديموجرافية

المتغير		ك	%
الفئة العمرية	١٨-٢٩	٧٦	٢٢,١٦
	٣٠- ٣٩	١٢١	٣٥,٢٨
	٤٠- ٤٩	١١٣	٣٢,٩
	٥٠- ٥٩	٣٣	٩,٦٢
	٦٠ فأكثر	٠	٠
النوع	ذكور	١٣٨	٤٠,٢
	أناث	٢٠٥	٥٩,٨
المؤهل الدراسي	أقل من ثانوي	٧	٢,٠٤
	ثانوية عامة أو ما يعادلها	٣١	٩,٠٤
	جامعي	١٨٢	٥٣,٠٦
	مؤهل فوق جامعي	١٢٣	٣٥,٩
المهنة	لا يعمل	٨٩	٢٥,٩
	مهني(طبيب، مهندس، محاسب،...)	٢٠٢	٥٨,٩
	مهن حرة(تاجر، رجل أعمال، نجار)	٥٢	١٥,٢
محل الإقامة	مدينة	٢٠٧	٦٠,٣٥
	قرية	١٣٦	٣٩,٦

حيث يتضح من الجدول (١) توزيع الأفراد المشاركين في الإجابة علي الاستبانة وفقا لنوع الجنس، حيث بلغ عدد الذكور ١٣٨ بنسبة ٤٠,٢%، بينما بلغ عدد الإناث ٢٠٥ بنسبة بلغت ٥٩,٨%. كما يتضح توزيع عينة الدراسة المشاركة وفقا للفئة العمرية، والتي قسمتها الباحثة إلي خمس فئات عمرية، جاء في مقدمتها الفئة العمرية من سن(٣٠-٣٩) بعدد ١٢١ مشارك بنسبة ٣٥,٢٨%، يليها الفئة العمرية (٤٠-٤٩ سنة) بعدد ١١٣ مشارك بنسبة ٣٢,٩%. وجاءت في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من (١٨-٢٩ سنة) بعدد ٧٦ بنسبة ٢٢,١٦%،وفي المرتبة الرابعة الفئة العمرية من (٥٠-٥٩ سنة) بنسبة ٩,٦٢%. هذا ولم يشارك أحد في الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) في الإجابة علي الاستبانة. أما بالنسبة لتوزيع المشاركين في الدراسة وفقا للمؤهل الدراسي، حيث بلغ عدد الحاصلون علي مؤهل جامعي ١٨٢ بنسبة ٥٣,٠٦%، يليهم الحاصلون علي مؤهل فوق جامعي بعدد ١٢٣ بنسبة ٣٥,٩%، في حين انخفض عدد المشاركين الحاصين علي مؤهل ثانوي أو ما يعادله حيث بلغ ٣١ بنسبة ٩,٠٤%، بينما بلغ عدد المشاركين الحاصلين علي مؤهل أقل من ثانوي ٧ أفراد فقط بنسبة ٢,٠٤%.

أما بالنسبة لمهنة المشاركون في الدراسة فقد كانت الغالبية العظمي من المشاركين من المهنيين حيث بلغ عددهم ٢٠٢ بنسبة ٥٨,٩%، يليهم الأفراد غير العاملين بعدد ٨٩ بنسبة ٢٥,٩%، ثم أصحاب المهن الحرة بعدد ٥٢ مشارك بنسبة ١٥,٢%، أما بالنسبة لتوزيع المشاركين في الدراسة وفقا لمحل الإقامة فقد

بلغ عدد المشاركين من المدن ٢٠٧ بنسبة ٦٠,٣٥%، بينما بلغ عدد الأفراد المشاركين من القري ١٣٦ بنسبة ٣٩,٦%.

٣/٣ الاحتياجات المعلوماتية لأفراد العينة حول فيروس كورونا المستجد:

١/٣/٣ مصدر المعرفة بفيروس كورونا المستجد لأول مرة:

تتنوع وسائل المعرفة والإحاطة بالأحداث الجارية، ومنها المصادر الرسمية وغير الرسمية، ويبين جدول (٢) مصدر معرفة أفراد العينة بفيروس كورونا المستجد لأول مرة.

جدول (٢) مصدر المعرفة بفيروس كورونا المستجد لأول مرة

المصدر الذي عرف منه أفراد العينة فيروس كورونا المستجد لأول مرة	ك	%
١. مواقع التواصل الاجتماعي.	١٥٧	٤٥,٧٧
٢. الصحف والمجلات الالكترونية.	١٩	٥,٥٣
٣. الإذاعة والتليفزيون.	٩٠	٢٦,٢٣
٤. الصحف والمجلات الورقية.	٨	٢,٣٣
٥. المواقع الالكترونية علي الانترنت.	٢٥	٧,٢٩
٦. الأقارب والأصدقاء.	٤٤	١٢,٨٣
الإجمالي	٣٤٣	%١٠٠

حيث يتبين من الجدول أن مواقع التواصل الاجتماعي تمثل المصدر الأول بالنسبة للأفراد المشاركين في الدراسة في معرفة فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٤٥,٧٧%)ولعل ذلك يرجع الي ما تتميز به من تفاعلية وتزامنية تجعلها قادرة علي مواكبة الأحداث في أي وقت خلال اليوم.

ثم جاء في المرتبة الثانية الإذاعة والتليفزيون بنسبة بلغت (٢٦,٢٣%) يليها الأقارب والأصدقاء بنسبة بلغت (١٢,٨٣%)، ثم المواقع الالكترونية علي الانترنت بنسبة بلغت (٧,٢٩%)، ثم الصحف والمجلات الالكترونية بنسبة بلغت (٥,٥٣%)، بينما جاءت الصحف والمجلات الورقية في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (٢,٣٣%). وبهذا تفوقت مواقع التواصل الاجتماعي وقنوات الاذاعة والتليفزيون علي الصحف الالكترونية والورقية لما يتميزان به من مميزات تجعلهما متاحان بين يدي الجمهور في أي وقت خلال اليوم وعند حدوث أي أزمات.

٢/٣/٣ متابعة أفراد العينة لأزمة فيروس كورونا المستجد:

يعد فيروس كورونا المستجد كأزمة صحية عالمية من أهم الموضوعات المستعجلة للحديث عنها، فأغلب الناس يجهلونه ويجهلون تأثيره وليس لديهم معلومات كافية عنه، وبالتالي يسعون إلي البحث عن المعلومات حوله.

جدول (٣) اهتمام أفراد العينة بالبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد

هل تهتم بالبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد؟	نعم		لا	
	ك	%	ك	%
	٢٨٩	٨٤,٢٥	٥٤	١٥,٧٤

بسؤال أفراد العينة كما يتضح من جدول (٣) إذا ما كان هناك اهتمام بالبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد، أفادت نسبة (٨٤,٢٥%) منهم بأن لديهم اهتمام بذلك، بينما أفاد عدد ٥٤ من

أفراد العينة بنسبة (١٥,٧٤%) بأنهم يعزفون عن البحث عن المعلومات المتعلقة بجائحة كورونا. وتعد نتيجة منطقية كون أن الغالبية العظمي من عينة الدراسة لديهم اهتمام بالبحث عن المعلومات حول هذا الفيروس وذلك باعتباره أحد المستجدات الطارئة علي الساحة العالمية، والذي يستدعي ضرورة معرفة معلومات حول هذا الفيروس مما يساهم في التعايش معه في ظل توسع نطاق انتشاره.

وكان لابد من التعرف عن الأسباب التي جعلت بعض الافراد المشاركون في الدراسة يعزفون عن البحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد، وقد جاءت إجاباتهم كما هو موضح في جدول (٤).

حيث يتبين من الجدول أن "كثرة الشائعات والمعلومات المغلوطة" كان السبب الأول وراء عزوف البعض عن البحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٧٧,٧٧%) حيث أن الظروف الصحية الراهنة تسببت في نشر كثير من المعلومات التي تفتقد نوعا ما للصحة والمصداقية وهذا ما أكدته منظمة الصحة العالمية مما أثر سلبا علي نفسيات أفراد المجتمع.

جدول(٤) أسباب عزوف بعض أفراد العينة عن البحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد

في حالة الإجابة بلا ، ما أسباب عدم بحثك عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.	ك	%
١. التعرض للأخبار حول الفيروس يثير القلق والاضطراب.	١٧	٣١,٤٨
٢. المعلومات المتداولة قد تؤدي إلي توهم المرض.	٢٣	٤٢,٥٩
٣. كثرة الشائعات والمعلومات المغلوطة.	٤٢	٧٧,٧٧
٤. لا أعرف مصادر المعلومات التي تقدم معلومات موثوقة.	٣٥	٦٤,٨١
٥. حدثت لي مشكلة بسبب معلومات منشورة، اتضح بعد ذلك أنها مزيفة..	١٢	٢٢,٢٢

بينما جاء سبب عدم المعرفة بمصادر المعلومات التي تقدم معلومات موثوقة في المرتبة الثانية بنسبة (٦٤,٨١%)، يليه سبب "أن المعلومات المتداولة قد تؤدي إلي توهم المرض" بنسبة بلغت (٤٢,٥٩%)، ثم جاء سبب " أن التعرض للأخبار حول الفيروس يثير القلق والاضطراب" في المرتبة الرابعة بنسبة بلغت (٣١,٤٨%)، وجاء في المرتبة الاخيرة بنسبة بلغت (٢٢,٢٢%) سبب" حدثت لي مشكلة بسبب معلومات منشورة، اتضح بعد ذلك أنها مزيفة".

٣/٣/٣ معدل التماس أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

يوضح جدول (٥) معدل التماس أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد.

جدول (٥): معدل التماس عينة الدراسة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد

ن=٢٨٩								
معدل بحثك عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد	يوميا		اسبوعيا		نادرا		عند الشعور بأعراض مرضية فقط	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
	١٥١	٥٢,٢٤	٨٥	٢٩,٤	٣٧	١٢,٨	١٦	٥,٥٤

حيث جاءت بيانات الجدول السابق توضح أن النسبة الأكبر (٥٢,٢٤%) من أفراد العينة الذين يهتمون بالبحث عن المعلومات حول كورونا يلتمسون المعلومات يوميا، بينما جاء في المركز الثاني بنسبة (٢٩,٤%) يلتمسون المعلومات أسبوعيا، وجاء في المركز الثالث بنسبة (١٢,٨%) من العينة نادرا ما

يلتمسون المعلومات حول فيروس كورونا، وجاء في المرتبة الأخيرة بنسبة (٥,٥٤%) من العينة يلتمسون المعلومات عندما يشعرون بأعراض مرضية فقط.

وهو ما يوضح أن عملية متابعة المجتمع المصري لأزمة فيروس كورونا المستجد منتظمة وهو ما يمكن إرجاعه إلي حالة الخوف والقلق التي يعاني منها الكثيرين.

٤/٣/٣ دوافع أفراد العينة في التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

التماس المعلومات هو تصرف مقصود ينشأ من قبل الفرد لأجل تلبية إحدى احتياجاته المعلوماتية. وإن النتيجة النهائية لهذا التصرف هو التوجه لحل مشكلة، والحد من الشك وعدم اليقين، وإضفاء المعني، أو يكون ذلك تلبية لأحد الدوافع لتحقيق الذات مثلاً، وبسؤال المشاركين في الدراسة حول دوافع متابعتهم للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد، جاءت إجاباتهم كما يوضحها جدول (٦).

جدول(٦): دوافع متابعة أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد

دوافع متابعة عينة الدراسة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد	ك	%
١. لمعرفة التدابير لحماية نفسي وعائلتي من المرض.	٢٣٢	٨٠,٢٨
٢. للتعرف علي النظام الغذائي المناسب لتعزيز مناعة الجسم ضد	١٤٢	٤٩,١٣
٣. لمعرفة الطرق الصحيحة للحفاظ علي الصحة البدنية أثناء تفشي	٣٦	١٢,٤٥
٤. ٤-لمعرفة كيفية توعية الأطفال عن الفيروس.	٣٢	١١,٠٧
٥. حماية نفسي وأسرتي من القلق والخوف الزائدين بسبب تفشي كورنا.	١٥٢	٥٢,٦
٦. لمعرفة الإجراءات المتبعة في حال اشتباه إصابتي أو إصابة أحد	٢١٨	٧٥,٤٣
٧. لمعرفة الطرق المناسبة لقضاء الوقت مع العائلة في المنزل .	٣٢	١١,٠٧

تكشف بيانات هذا الجدول أن في مقدمة دوافع متابعة أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد هو "معرفة التدابير لحماية نفسي وعائلتي من المرض" بنسبة(٨٠,٢٨%)، ثم "لمعرفة الإجراءات المتبعة في حال اشتباه إصابتي أو إصابة أحد أفراد عائلتي به" بنسبة (٧٥,٤٣%)، بينما جاء دافع "حماية نفسي وأسرتي من القلق والخوف الزائدين بسبب تفشي كورونا" في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (٥٢,٦%)، وجاء في المرتبة الرابعة دافع" التعرف علي النظام الغذائي المناسب لتعزيز مناعة الجسم ضد كوفيد١٩ بنسبة بلغت (٤٩,١٣%)، في حين انخفضت نسبة من أشاروا بأن دافعهم للبحث عن المعلومات حول كورونا هو " لمعرفة الطرق الصحيحة للحفاظ علي الصحة البدنية أثناء تفشي كورونا" حيث لم تتعد (١٢,٤٥%)، هذا وجاء في المرحلة السادسة والأخيرة كل من " معرفة كيفية توعية الأطفال عن الفيروس" و دافع" معرفة الطرق المناسبة لقضاء الوقت مع العائلة في المنزل" وذلك بنسبة (١١,٠٧%) لكل منهما. وبهذا يتضح أن دوافع الوقاية والحماية من المرض كانت في مقدمة الدوافع للبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.

٥/٣/٣ الموضوعات التي التمسها أفراد العينة حول فيروس كورونا المستجد:

تظهر بيانات جدول (٧) أن معرفة معدلات انتشار الفيروس جاء في المقدمة، كأهم موضوع التمسه أفراد العينة بنسبة (٩٤,٤٦%)، يليه موضوع "سبل الوقاية من الفيروس" بنسبة (٨٧,١٩%)، وجاءت الموضوعات المتعلقة بالجهود المبذولة من الدولة لمكافحة فيروس كورونا في المرتبة الثالثة بنسبة (٣٨,٨%) بينما جاءت موضوع المعلومات العلمية عن الفيروس وتركيبه في المرتبة الرابعة بنسبة

(٣٢,١٨%)، ، بينما انخفضت نسبة من أشاروا بالبحث عن المعلومات المتعلقة بعلاقة الفيروس بالصراعات الدولية بنسبة (٢١,٧٩%).

جدول (٧) الموضوعات التي التمسها أفراد العينة حول فيروس كورونا المستجد

الموضوعات التي التمسها أفراد العينة بمصادر المعلومات حول فيروس كورونا المستجد	ك	%
١. سبل الوقاية من الفيروس.	٢٥٤	٨٧,٨٩
٢. معدلات انتشار الفيروس..	٢٧٣	٩٤,٤٦
٣. المعلومات العلمية عن الفيروس وتركيبه.	٩٣	٣٢,١٨
٤. علاقة الفيروس بالصراعات الدولية.	٦٣	٢١,٧٩
٥. الجهود المبذولة من الدولة لمكافحة فيروس كورونا المستجد	١١٢	٣٨,٨

٤/٣ التماس أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

يتطلب البحث عن المعلومات الاستعانة بمصادر المعلومات التي تشتمل علي المعلومات المطلوبة علي اختلاف أشكالها وأنواعها، وتحاول الباحثة هنا ليس فقط التعرف علي ما إذا كان أفراد العينة يستخدمون مصادر المعلومات المختلفة أم لا، وإنما تحاول معرفة مدي استخدامهم لها واعتمادهم عليها في الحصول علي المعلومات عن فيروس كورونا، فدراسات الاستخدام تهدف إلي معرفة ما حدث وليس ما سيحدث مستقبلاً، وبالتالي تعد معياراً يمكن أن يستخدم لتطوير الخدمات ووضع خطط وسياسات للتسويق لمصادر المعلومات المختلفة، ويوضح جدول (٨) مصادر التماس أفراد العينة للمعلومات ودرجة اعتمادهم عليها.

١/٤/٣ مصادر التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

جدول (٨): مصادر التماس أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد

مصادر التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		لا استخدمها		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- مواقع التواصل الاجتماعي.	١١٤	٣٩,٤٤	٨٤	٢٩,٠٦	٧٣	٢٥,٢٥	٢١	٧,٢٧	٦	٢,٠٨	٤,٠٥٩	٠,٦٢٥	١
٢- المواقع الطبية والصحية المجانية.	٨٢	٢٨,٣٧	٥٢	١٧,٩	٤٦	١٥,٩٢	٥٣	١٨,٣٣	٥٦	١٩,٣٧	٣,١٧٦	٢,٢٥	٤

مصادر التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد	دائما		غالبا		أحيانا		نادرا		لا استخدمها		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
٣- المواقع الإخبارية الالكترونية.	٣٧	١٢,٨	٢٠	٦,٩	٦٦	٢٢,٨٣	١١٥	٣٩,٨	٥١	١٧,٦٥	٢,٥٧٤	١,٥٠٩	٦
٤- وسائل الإعلام (الراديو والتلفزيون).	١٣٠	٤٤,٩٨	٤٥	١٥,٥٧	٧٤	٣٤,٢٥	٢٩	١٠,٠٣	١١	٣,٨١	٣,٨٧٩	١,٤٤٠	٢
٥- الصحف الإخبارية المطبوعة.	١١	٣,٨١	١٦	٥,٥٣	٢٤	٨,٣	٦٣	٢١,٧٩	١٧٥	٦٠,٥٥	١,٧٠٢	١,١٦٨	٩
٦- المنتديات والمدونات الشخصية.	٤٣	١٤,٨٨	٣٠	١٠,٣٨	٧٧	٢٦,٦٤	١٠١	٣٤,٩	٣٨	١٣,١٥	٢,٧٨٩	١,٥٣٥	٥
٧- موقع وزارة الصحة المصرية.	٤٩	١٦,٩٥	٢٥	٨,٦٥	٥٢	١٧,٩	٧٤	٢٥,٦	٨٩	٣٠,٧٩	٢,٥٥٤	٢,٠٦	٧
٨- موقع منظمة الصحة العالمية.	١٦	٥,٥٤	١٨	٦,٢٣	٣٠	١٠,٣٨	٦٧	٢٣,١٨	١٥٨	٥٤,٦٧	١,٨٤٨	١,٣٧٩	٨
٩- الأهل والأصدقاء.	٨٩	٣٠,٧٩	٤٥	١٥,٥٧	٥٤	١٨,٦٨	٤٨	١٦,٦١	٥٣	١٨,٣٤	٣,٢٣٩	٢,٢٣٧	٣

تكشف بيانات الجدول(٨) أن مواقع التواصل الاجتماعي تحتل المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (٤,٠٥٩) بين مصادر المعلومات المختلفة وذلك بوصفها المصدر الأول الذي اعتمد عليه أفراد عينة الدراسة في التماس المعلومات عن فيروس كورونا المستجد وتُرجع الباحثة ذلك إلي سرعة إيصال المعلومات وتتبع الأخبار حول ما يدور في ساحة الأحداث محليا ودوليا في وقت قصير جداً من خلال مواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة إلي ما تتيحه من إمكانيات التفاعل مع الخبر كالتعليق عليه وإبداء الرأي، بالإضافة إلي توفر هذه المواقع من خلال الهواتف المحمولة مما يساعد الأفراد في الحصول علي المعلومة في أي زمان ومكان، بينما جاءت الإذاعة والتلفزيون في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي(٣,٨٧٩). يليها الأهل والأصدقاء في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي(٣,٢٣٩)، ثم المواقع الطبية والصحية المجانية علي الانترنت بمتوسط حسابي بلغ (٣,١٧٦).

بينما جاءت المنتديات والمدونات الشخصية في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي(٢,٧٨٩)، ثم المواقع الإخبارية الالكترونية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٧٤).بينما يتضح من الجدول أيضا انخفاض اعتماد

أفراد العينة علي موقع وزارة الصحة المصرية في الحصول علي المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي (٢,٥٥٤)، كما انخفض الاعتماد علي موقع منظمة الصحة العالمية بمتوسط حسابي بلغ (١,٨٤٨).

هذا وقد جاءت الصحف الإخبارية المطبوعة في المرتبة الأخيرة بالنسبة للمصادر التي يعتمد عليها أفراد العينة في التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي (١,٧٠٢).

٢/٤/٣ ثقة أفراد العينة في مصادر المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

جدول (٩): درجة ثقة أفراد العينة في مصادر المعلومات المختلفة

مدي الثقة في مصداقية المصادر التالية في نقل المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.	أثق بدرجة كبيرة		أثق بدرجة متوسطة		لا أثق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- مواقع التواصل الاجتماعي.	٥٣	١٨,٣٣	٩٥	٣٢,٨٧	١٤٤	٤٩,٨٣	١,٦٩٥	٠,٥٨٠	لا أثق
٢- المواقع الطبية والصحية المجانية علي الانترنت.	١٢٥	٤٣,٢٥	١١٤	٣٩,٤٤	٥٠	١٧,٣	٢,٢٦٦	٠,٥١٥	أثق بدرجة متوسطة
٣- المواقع الإخبارية الالكترونية.	٧٢	٢٤,٩	١٣٤	٤٦,٣٧	٨٣	٢٨,٧٢	١,٩٦٢	٠,٥٣٦	أثق بدرجة متوسطة
٤- وسائل الإعلام (الراديو والتلفزيون).	١١٨	٤٠,٨٣	٩٥	٣٢,٨٧	٧٦	٢٦,٢٩	٢,١٤٥	٠,٦٥٢	أثق بدرجة متوسطة
٥- الصحف الإخبارية المطبوعة.	٨٠	٢٧,٦٨	١٢٣	٤٢,٥٦	٨٦	٢٩,٧٥	١,٩٧٩	٠,٥٧٥	أثق بدرجة متوسطة

مدي الثقة في مصداقية المصادر التالية في نقل المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.	أثق بدرجة كبيرة		أثق بدرجة متوسطة		لا أثق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%			
٦- المنتديات والمدونات الشخصية.	٥٧	١٩,٧٢	٨٦	٢٩,٧٦	١٤٦	٥٠,٥٢	١,٦٩٢	٠,٦٠٩	لا أثق
٧- موقع وزارة الصحة المصرية.	١٣٢	٤٥,٦٧	١٠٨	٣٧,٣٧	٤٩	١٦,٩٥	٢,٢٨٧	٠,٥٤٥	أثق بدرجة كبيرة
٨- موقع منظمة الصحة العالمية.	١٣٢	٤٥,٦٧	١١٣	٣٩,١	٤٤	١٥,٢	٢,٣٠٤	٠,٥١٨	أثق بدرجة كبيرة
٩- الاهل والأصدقاء.	٤٨	١٦,٦١	٧٦	٢٦,٢٩	١٦٥	٥٧,٠٩	١,٥٩٥	٠,٥٧٥	لا أثق

يتضح من الجدول السابق أن موقع منظمة الصحة العالمية كان أكثر مصادر المعلومات ثقة لدي عينة الدراسة بمتوسط حسابي(٢,٣٠٤)، وجاء موقع وزارة الصحة المصرية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٨٧).

أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي يثق فيها المشاركين في الدراسة بدرجة متوسطة، فقد كان في مقدمتها المواقع الطبية والصحية المجانية علي شبكة الانترنت بمتوسط حسابي بلغ(٢,٢٦٦)، ثم جاءت وسائل الإعلام (الراديو والتليفزيون) بمتوسط حسابي بلغ(٢,١٤٥)، تليها الصحف الإخبارية المطبوعة بمتوسط حسابي(١,٩٧٩)، ثم المواقع الإخبارية الالكترونية بمتوسط حسابي (١,٩٦٢).

أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي لا يثق فيها المشاركين في الدراسة، فقد كانت مواقع التواصل الاجتماعي و المنتديات والمدونات الشخصية والأهل والأصدقاء أقل مصادر المعلومات ثقة من جانب أفراد العينة، بمتوسط حسابي بلغ (١,٦٩٥) لمواقع التواصل الاجتماعي و (١,٦٩٢) للمنتديات والمدونات الشخصية، وبمتوسط بلغ (١,٥٩٥) للأهل والأصدقاء وقد يرجع ذلك لكون أن هذه المصادر تعتمد علي آراء شخصية وليس لهما أي مستوي من المصداقية وذلك بحكم أنها لم تنشر من مصادر رسمية موثوقة.

٣/٤/٣ رؤية أفراد العينة للمعلومات المقدمة حول فيروس كورونا المستجد:

جدول (١٠): رؤية أفراد العينة للمعلومات التي قدمتها المصادر المختلفة عن فيروس كورونا المستجد

ما رؤيتك للمعلومات التي قدمتها المصادر المختلفة حول فيروس كورونا	معلومات وافية ودقيقة		معلومات مبتورة ومجتزأه		معلومات مزيفة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- مواقع التواصل الاجتماعي	٦٨	٢٣,٥٣	١٠٣	٣٥,٦٤	١١٨	٤٠,٨٣	١,٨٢٧	٠,٦١٦	مبتورة ومجتزأه
٢- المواقع الطبية والصحية المجانية علي الانترنت	١٢٧	٤٣,٩٤	١٢٣	٤٢,٥٦	٣٩	١٣,٤٩	٢,٣٠٤	٠,٤٨٣	مبتورة ومجتزأه
٣- المواقع الإخبارية الالكترونية	٤٨	١٦,٦١	١٧٥	٦٠,٥٥	٦٦	٢٢,٨٣	١,٩٣٨	٠,٣٩٢	مبتورة ومجتزأه
٤- وسائل الإعلام (الراديو والتلفزيون)	١٢٥	٤٣,٢٥	١١٥	٣٩,٧٩	٤٩	١٦,٩٥	٢,٢٦٣	٠,٥٣٥	مبتورة ومجتزأه
٥- الصحف الإخبارية المطبوعة	٨٥	٢٩,٤١	١٦١	٥٥,٧	٤٣	١٤,٨٨	٢,١٤٥	٠,٤٢٣	مبتورة ومجتزأه
٦- المنتديات والمدونات الشخصية	٦٩	٢٣,٨٧	٩٣	٣٢,١٨	١٢٧	٤٣,٩٤	١,٧٩٩	٠,٦٤	مبتورة ومجتزأه
٧- موقع وزارة الصحة المصرية	١٣٦	٤٧,٠٥	١٢٠	٤١,٥٢	٣٣	١١,٤١	٢,٣٥٦	٠,٤٥٩	وافية ودقيقة
٨- موقع منظمة الصحة العالمية	١٢٣	٤٢,٥٦	١٣٩	٤٨,٠٩	٢٧	٩,٣٤	٢,٣٣٢	٠,٤١	وافية ودقيقة

يتبين من الجدول أن موقع وزارة الصحة المصرية جاء في المرتبة الأولي بالنسبة لمصادر المعلومات التي قدمت معلومات وافية ودقيقة عن فيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٥٦) حيث أشار بذلك ١٣٦ من أفراد العينة، وجاء موقع منظمة الصحة العالمية في المرتبة الثانية بمتوسط بلغ (٢,٣٣٢).

أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي قدمت معلومات مبتورة ومجتزأة فقد كان في مقدمتها المنتديات والمدونات الشخصية بمتوسط حسابي بلغ (١,٧٩٩) حيث أشار ١٢٧ من أفراد عينة الدراسة أنها قدمت معلومات مزيفة، يليها مواقع التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (١,٨٢٧) حيث أفاد ١١٨ من أفراد العينة أنها قدمت معلومات مزيفة، ثم جاءت المواقع الإخبارية الالكترونية بمتوسط حسابي بلغ (١,٩٣٨)، ثم الصحف الإخبارية المطبوعة بمتوسط (٢,١٤٥)، يليها وسائل الإعلام (الراديو والتليفزيون) بمتوسط بلغ (٢,٢٦٣)، وأخيرا جاءت المواقع الطبية والصحية المجانية علي شبكة الانترنت بمتوسط بلغ (٢,٣٠٤).

٤/٤/٣ معايير اختيار أفراد العينة للمصادر التي يلتمسوا منها المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

علي الفرد أن يراعي عدة جوانب عند اختياره وتقييمه للمعلومات ومصادرها، مثل مدي ارتباط المعلومات باستفساره، ومراعاتها للتوثيق، وسمعة المؤلف، والحداثة، ودرجة الحياد في المعالجة، ويتبين من الجدول (١١) معايير اختيار أفراد العينة لمصادر المعلومات التي يلتمسوا منها المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.

جدول(١١): معايير اختيار أفراد العينة للمصادر التي يلتمسوا منها المعلومات

المعايير التي يعتمد عليها أفراد العينة في اختيار المصدر الذي يلتمسوا منه المعلومات.	ك	%
١- مواكبة المصدر للأحداث.	٢١٢	٧٣,٣٥
٢- حداثة المعلومات الواردة فيه.	٢١٢	٧٣,٣٥
٣- العرض الجيد للموضوع.	٧٢	٢٤,٩
٤- شمولية المصدر في نقل المعلومات وعمق المعالجة.	٢٠٥	٧٠,٩٣
٥- الموضوعية والحيادية في نقل المعلومات.	٩٣	٣٢,١٨
٦- الدقة في المعلومات.	٢٠٥	٧٠,٩٣
٧- سهولة الوصول إلي مصدر المعلومات.	٢٦٨	٩٢,٧٣
٨- سهولة التعامل مع مصدر المعلومات.	٢٥٤	٨٧,٨٩
٩- الجهة المسئولة عن المصدر٠حكومية، تعليمية، تجارية،...).	٤٣	١٤,٨٧

كما يتضح من الجدول(١١) جاء" سهولة الوصول إلي مصدر المعلومات" كأول المعايير التي يعتمد عليها أفراد العينة في اختيار المصادر التي يلتمسوا منها المعلومات وذلك بنسبة(٩٢,٧٣%)، يليه "سهولة التعامل مع مصدر المعلومات" بنسبة (٨٧,٨٩%) وهو ما يدل أن أفراد العينة يهتمون بمعيار سهول الوصول والتعامل مع المصدر أكثر من اهتمامهم بالثقة في المعلومات التي يقدمها والدليل علي ذلك أن الغالبية يلتمسون المعلومات من مواقع التواصل الاجتماعي رغم أنها كانت من أكثر المصادر التي لا يثق في معلوماتها أفراد العينة.

بينما جاء كل من "حداثة المعلومات الواردة فيه "و"مواكبة المصدر للأحداث" في المرتبة الثالثة بنسبة (٧٣,٣٥%) لكل منهما، وجاء في المرتبة الرابعة كل من "الدقة في المعلومات" و" شمولية المصدر في نقل المعلومات وعمق المعالجة " بنسبة (٧٠,٩٣%) لكل منهما، بينما جاء معيار "الحيادية والموضوعية في نقل المعلومات " في المرتبة الخامسة بنسبة (٣٢,١٨%)، يليه "العرض الجيد للموضوع" بنسبة (٢٤,٩%)، وأخيرا جاء معيار "الجهة المسئولة عن المصدر" بنسبة (١٤,٨٧%).

ولعل نتائج هذا الجدول تفسر ما تم التوصل إليه من نتائج جدول (٨) بالنسبة للمصادر التي يعتمد عليها أفراد العينة في التماس المعلومات، حيث جاءت مواقع التواصل الاجتماعي و الإذاعة والتليفزيون

في مقدمة مصادر المعلومات ولعل ذلك يرجع كما تبين من إجابات عينة الدراسة إلي سهولة الوصول إليها وسهولة التعامل معها فضلا عن مواكبتها للأحداث.

٤/٤/٣ الآثار المترتبة جراء اعتماد أفراد العينة على مصادر المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

جدول (١٢): الآثار المترتبة جراء اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات حول فيروس كورونا المستجد

الآثار المترتبة جراء اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات بشأن فيروس كورونا المستجد		موافق		محايد		معارض		المتوسط الحسابي	المتوسط الكلي	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%			
آثار معرفية	١-أزال التماسي للمعلومات الغموض تجاه كورونا.	٩٢	٢٣	١١١	٣٨,٤	٨٦	٢٩,٧	٢,٠٢١	١,٨٧٠	٢
	٢-وسعت دائرة معرفتي ومعتقداتي إزاء الأزمة	٨٦	٢٩,٧	١٤٦	٥٠,٥	٥٧	١٩,٧٢	٢,١٠		
	٣- رتبت أولوياتي، وعرفت ما يجب فعله، وما يجب الابتعاد عنه.	٤٧	١٦,٢٦	٤٧	١٦,٢٦	١٩٥	٦٧,٥	١,٤٨٨		
آثار وجدانية	١-أصابتني بالفتور إزاء كثرة الأحداث المعروضة.	١١٠	٣٨,٠٦	١٢٦	٤٣,٦	٥٣	١٨,٣٤	٢,١٩٧	٢,٠٠٨	١
	٢- بدأت أشعر بالخوف والقلق من تداعيات الأزمة	١٣٢	٤٥,٧	٩٦	٣٣,٢	٦١	٢١,١	٢,٢٤٦		
	٣-أمدتني بدعم معنوي حيال الأزمة الراهنة.	٣٧	١٢,٨	٥٢	١٨	٢٠٠	٦٩,٢	١,٤٣٦		
	٤-تعاطفت مع أسر ضحايا الفيروس	١٢٦	٤٣,٦	٨١	٢٨,٠٢	٨٢	٢٨,٣	٢,١٥٢		
آثار سلوكية	١-جعلتني أقوم بسلوكيات إيجابية حيال أزمة كورونا.	٣٧	١٢,٨	٧٢	٢٤,٩	١٨٠	٦٢,٣	١,٥٠٥	١,٧٤٩	٣
	٢-أصابتني بالخمول السلوكي، فلم يعد لي رد فعل اتجاه الأزمة الراهنة.	٩٨	٣٣,٩	٩١	٣١,٥	١٠٠	٣٤,٦	١,٩٩٣		

تشير بيانات الجدول السابق أن الآثار الوجدانية جاءت في مقدمة الآثار التي أثرت في أفراد العينة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة في الحصول علي المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا

المستجد بمتوسط حسابي بلغ (٢,٠٠٨)، حيث تمثلت تلك الآثار في الشعور بالخوف والقلق من تداعيات أزمة كورونا، و الإصابة بالفتور إزاء كثرة الأحداث المعروضة حول الأزمة، والتعاطف مع أسر ضحايا الفيروس، فضلا عن تقديم الدعم المعنوي حيال الأزمة الراهنة، يليها الأثار المعرفية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١,٨٧٠)والتي تمثلت في إزالة الغموض حيال الأزمة الراهنة، وتوسيع دائرة معرفتي ومعتقداتي حيال الأزمة وأخيرا رتبت أولوياتي، وعرفت ما يجب علي فعله وما يجب الابتعاد عنه. وجاءت الآثار السلوكية في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (١,٧٤٩) والتي تمثلت في أصابتني بالخمول السلوكي، فلم يعد لي رد فعل اتجاه الأزمة الراهنة و جعلتني أقوم بسلوكيات إيجابية حيال أزمة كورونا .

٥/٣ استراتيجيات التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

١/٥/٣ استراتيجيات أفراد العينة ما قبل التماس المعلومات:

إن قدرة الفرد علي تحديد ما يحتاجه من معلومات وكيف يتوجب عليه البحث عنه هو في حد ذاته مهارة ذهنية، فتحديد المشكلة المعلوماتية وتحديد مصدر المعلومات المناسب ربما يكون أصعب من إيجاد حلول لها. ويوضح جدول (١٣) الاستراتيجيات المتبعة من قبل أفراد العينة قبل التماس المعلومات.

جدول (١٣): استراتيجيات أفراد العينة ما قبل التماس المعلومات

استراتيجية ما قبل التماس المعلومات	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- شعرت بخطورة الفيروس، لهذا قررت البحث عنه.	٢٢٣	٧٧,١٦	٤٢	١٤,٥٣	٢٤	٨,٣	٢,٦٨٩	٠,٣٨١	١
٢- أحدد حاجتي من المعلومات، وأقوم بصياغة الاستفسار.	١٨٩	٦٥,٣٩	٤٨	١٦,٦	٥٢	١٧,٩٩	٢,٤٧٤	٠,٦١١	٤
٣- أحدد نوعية المعلومات التي أحتاجها.	٨٤	٢٩,٠٦	١٠٣	٣٥,٦٤	١٠٢	٣٥,٢٩	١,٩٣٨	٠,٦٤١	٥
٤- أتصرف دون خطة منظمة.	٢١٧	٧٥,٠٨	٤١	١٤,١٩	٣١	١٠,٧٢	٢,٦٤٤	٠,٤٤٥	٢
٥- أحدد مصدر معلومات بعينه، أعتقد أنني سوف أجد المعلومة به.	٧٨	٢٦,٩٨	٩٩	٣٤,٢٥	١١٢	٣٨,٧٥	١,٨٨٢	٠,٦٤٥	٦
٦- أقرر البحث في كل مصادر المعلومات حتي أجد المعلومات.	١٥٧	٥٤,٣٢	١١٩	٤١,١٨	١٣	٤,٤٩	٢,٤٩٨	٠,٣٤١	٣

تكشف نتائج جدول (١٣) أن المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات ما قبل التماس المعلومات تراوحت ما بين (٢,٦٨٩) و (١,٨٨٢).وبالنظر إلي أعلي المتوسطات يتضح من الجدول أن أكثر استراتيجيات ما قبل التماس المعلومات أهمية لدي أفراد العينة "شعرت بخطورة هذا الفيروس، لذا بدأت بالبحث عنه" حيث جاء في الصدارة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٨٩) ونفسر ذلك بأن الشعور بأهمية الموضوع الذي يريد ملتمس المعلومات معرفته يمثل المرحلة الدافعية لالتماس المعلومات عن الموضوع.

وقد جاء " تصرفت دون خطة منظمة " في المرتبة الثانية بالنسبة للاستراتيجيات التي يعتمد عليها أفراد العينة قبل التماس المعلومات بمتوسط بلغ (٢,٦٤٤) وجاء في المرتبة الثالثة" أقرر البحث في كل مصادر المعلومات حتي أجد المعلومات" بمتوسط بلغ (٢,٤٩٨)وهو ما يمكن تفسيره بعدم معرفة الأفراد بمصادر المعلومات المختلفة، ولهذا فهم يتعاملون مع مصادر المعلومات بشكل عشوائي ودون تخطيط مسبق أو تحديد مصدر معين للبحث عن المعلومات من خلاله، بينما احتلت "أحدد حاجتي من المعلومات، وأقوم بصياغة الاستفسار" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٧٤)، يليها "أحدد نوعية المعلومات التي أحتاجها" بمتوسط بلغ (١,٩٣٨)، وهي نسب منخفضة علي الرغم من أهمية وضع استراتيجية للبحث والتي هي ترجمة لحاجة المستفيد إلي مجموعة من المصطلحات مما يضمن الاسترجاع الأمثل للمعلومات ويحد من الاسترجاع الخاطئ.

أما أدني المتوسطات الحسابية فقد بلغ (١,٨٨٢) وهو يشير إلي "أحدد مصدر معلومات بعينه، أعتقد أنني سوف أجد المعلومة به ".ونستخلص مما سبق أن غالبية أفراد العينة يفتقدون المعرفة بطرق وخطوات البحث الصحيحة.

٢/٥/٣ استراتيجيات أفراد العينة أثناء الالتماس الفعلى للمعلومات:

جدول(١٤): استراتيجيات أفراد العينة أثناء الالتماس الفعلي للمعلومات

الاستراتيجية المتبعة أثناء الالتماس الفعلي للمعلومات	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- اختار أجزاء من الموضوع لمتابعتها بتركيز.	١٠٢	٣٥,٢٩	٩١	٣١,٤٨	٩٦	٣٣,٢٢	٢,٠٢١	٠,٦٨٧	٢
٢- أتابع كافة جوانب الموضوع.	٥٤	١٨,٦٨	٧٥	٢٥,٩٥	١٦٠	٥٥,٣٦	١,٦٣٣	٠,٦٠٨	٥
٣- أكتفي بمتابعة عناوين الموضوع فقط.	٨٨	٣٠,٤٤	٦٣	٢١,٧٩	١٣٨	٤٧,٧٥	١,٨٢٧	٠,٧٥٤	٤
٤- أتعرف علي تعليقات الآخرين علي المعلومات المنشورة.	٩٨	٣٣,٩١	١٠٤	٣٥,٩٨	٨٧	٣٠,١	٢,٠٣٨	٠,٦٤١	١

الاستراتيجية المتبعة أثناء الالتماس الفعلي للمعلومات	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%			
٥- أهتم بمعرفة مصدر المعلومة المتداولة.	٧٣	٢٥,٢٥	١٠١	٣٤,٩٥	١١٥	٣٩,٧٩	١,٨٥٥	٠,٦٣١	٣

كما يتضح من الجدول يشير أعلي المتوسطات بالنسبة للاستراتيجيات المتبعة لدي أفراد العينة أثناء الالتماس الفعلي للمعلومات والذي بلغ (٢,٠٣٨) إلي أهمية " أتعرف علي تعليقات الآخرين علي المعلومات المنشورة" مما يعني رغبة المبحوثين في التعرف علي رد فعل المستخدمين الآخرين تجاه المعلومات حول أزمة كورونا، وجاء في المرتبة الثانية " اختار أجزاء من الموضوع لمتابعتها بتركيز" بمتوسط بلغ (٢,٠٢١)، ثم "أهتم بمعرفة مصدر المعلومة المتداولة" بمتوسط بلغ (١,٨٥٥)، وجاء في المرتبة الرابعة "أكتفي بمتابعة عناوين الموضوع فقط" بمتوسط بلغ (١,٨٢٧)، وأخيرا "أتابع كافة جوانب الموضوع" بمتوسط حسابي بلغ (١,٦٣٣).

٣/٥/٣ استراتيجيات أفراد العينة ما بعد التماس المعلومات:

وفقا لما يتضح من الجدول (١٥) من استراتيجيات أفراد العينة بعد التماس المعلومات، يتبين أن "أقوم بالتصرف مباشرة بناءً علي المعلومات التي حصلت عليها" جاء في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٢٢)، وجاء في المرتبة الثانية" أناقش المعلومات التي حصلت عليها مع أسرتي، ومع الآخرين" بمتوسط بلغ (٢,٤١٢)، ثم "أقوم بمشاركة المعلومات مع الآخرين قبل التأكد من صحتها" بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢١١).

هذا وجاءت عبارة " أقارن المعلومات بما هو موجود في مصادر أخري" في المرتبة الرابعة بمتوسط (٢,١٠٤)، يليها" أتأكد من صحة المعلومات من المصادر الموثوقة" بمتوسط بلغ (١,٨٢٤).

جدول (١٥): استراتيجيات أفراد العينة ما بعد التماس المعلومات

استراتيجيات أفراد العينة ما بعد التماس المعلومات.	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- أتأكد من صحة المعلومات من المصادر الموثوقة.	٣٣	١١,٤٢	١٧٢	٥٩,٥١	٨٤	٢٩,٠٦	١,٨٢٤	٠,٣٧٥	٥
٢- أقارن المعلومات بما هو موجود في مصادر أخري.	٨٧	٣٠,١	١٤٥	٥٠,١٧	٥٧	١٩,٧٢	٢,١٠٤	٠,٤٨٩	٤

استراتيجيات أفراد العينة ما بعد التماس المعلومات.	دائما		أحيانا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	ك	%	ك	%	ك	%			
٣- أقوم بتحليل المعلومات والتفكير فيها من كافة جوانبها.	٣٢	١١,٠٧	٤٧	١٦,٢٦	٢١٠	٧٢,٦٦	١,٣٨٤	٠,٤٥٩	٧
٤- أقوم بالتأكد من المعلومات قبل مشاركتها مع الآخرين.	٢٣	٧,٩٦	٥٣	١٨,٣٤	٢١٣	٧٣,٧	١,٣٤٣	٠,٣٨٥	٨
٥- أقوم بمشاركة المعلومات مع الآخرين قبل التأكد من صحتها.	١٢٧	٤٣,٩٤	٩٦	٣٣,٢٢	٦٦	٢٢,٨٤	٢,٢١١	٠,٦٢٥	٣
٦- أقوم بالتصرف مباشرة بناءً علي المعلومات التي حصلت عليها.	١٧٧	٦١,٢٤	٨٦	٢٩,٧٦	٢٦	٨,٩	٢,٥٢٢	٠,٤٣٠	١
٧- لا أقوم بمشاركة المعلومات مع الآخرين بكل الأحوال.	٤٢	١٤,٥٣	٣٧	١٢,٨	٢١٠	٧٢,٦٦	١,٤١٩	٠,٥٣٥	٦
٨- أناقش المعلومات التي حصلت عليها مع أسرتي، ومع الآخرين.	١٥٨	٥٤,٦٧	٩٢	٣١,٨٣	٣٩	١٣,٤٩	٢,٤١٢	٠,٥١٣	٢

بينما جاءت عبارة "لا أقوم بمشاركة المعلومات مع الآخرين في كل الأحوال" في المرتبة السادسة بمتوسط بلغ (١,٤١٩).وعبارة "أقوم بتحليل المعلومات والتفكير فيها من جميع جوانبها" في المرتبة السابعة بمتوسط بلغ (١,٣٨٤)، وأخيرا جاءت عبارة "أقوم بالتأكد من المعلومات قبل مشاركتها مع الآخرين" بمتوسط حسابي بلغ (١,٣٤٣).

ونستخلص من ذلك أن المشاركين في الدراسة غالبا ما يتبنون المعلومات التي يحصلوا عليها من مصادر المعلومات المختلفة مباشرة ودون تفكير في مدي صحتها، حيث أن كون موضوع فيروس كورونا المستجد يعد جديدا فبالتالي كل ما يحصل عليه الفرد من معلومات يصدقه، وهو ما يدفع العديد من الأفراد إلي المشاركة في نشر المعلومات دون التأكد من مصدرها، جاهلين بذلك تأثير المعلومات المغلوطة علي أفراد المجتمع وعلي صحتهم العامة والنفسية أيضا.

٦/٣ عقبات التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد:

هناك مجموعة من الصعوبات والمعوقات التي قد تواجه المستفيدين أثناء بحثهم عن المعلومات، ويوضح جدول (١٦) العقبات التي تعترض أفراد العينة أثناء التماس المعلومات حول فيوس كورونا المستجد.

جدول (١٦): العقبات التي تواجه أفراد العينة في التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد

العقبات التي تعترض حصولك علي المعلومات حول فيروس كورونا	ك	%
١- الفيض الجارف من المعلومات حول الفيروس.	١٨٧	٦٤,٧١
٢- انتشار المعلومات المزيفة والمغلوطة	٢١٧	٧٥,٠٩
٣- معرفة وتبادل المعلومات يوثر علي الحالة النفسية بالسلب.	١٢٣	٤٢,٥٦
٤- نقص مصادر المعلومات التي يمكن الوثوق بها.	٩٦	٣٣,٢١
٥- صعوبة فهم المحتوي العلمي.	١٠٢	٣٥,٢٩
٦- حدود لغوية.	٦٥	٢٢,٤٩

يتضح من الجدول (١٦) أن " انتشار المعلومات المزيفة والمغلوطة" كان العقبة الأولي أما الأفراد المشاركين في الدراسة حيث أشار بذلك ٢١٧ فرد من أفراد العينة بنسبة (٧٥,٠٩%)، بينما كان" الفيض الجارف من المعلومات حول الفيروس" في المرتبة الثانية حيث أشار بذلك ١٨٧ فرد بنسبة (٦٤,٧١%)، وجاء في المرتبة الثالثة معرفة وتبادل المعلومات يؤثر علي الحالة النفسية بالسلب" حيث أفاد بذلك ١٢٣ فرد بنسبة (٤٢,٥٦%) أما "صعوبة فهم المحتوي العلمي" فقد كان العقبة الرابعة في الترتيب أمام أفراد العينة حيث أشار بذلك ١٠٢ بنسبة (٣٥,٢٩%)، يليها " نقص مصادر المعلومات التي يمكن الوثوق فيها" بنسبة (٣٣,٢٢%)، وأخيرا "الحدود اللغوية " بنسبة (٢٢,٤٩%).

وبذلك يتضح أن الأسباب المتعلقة "كثرة المعلومات وانتشار المعلومات المزيفة أو ما يعرف بوباء المعلومات كانت العقبات الأولي المتعلقة بالبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد .

٧/٣ نتائج اختبار فروض الدراسة:

قامت الباحثة باختبار فروض الدراسة علي النحو التالي:

- **١/٧/٣ الفرض الأول**: توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة فيروس كورونا المستجد وبين الأثار المترتبة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة.

جدول(١٧): العلاقة بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة كورونا والآثار المترتبة جراء الاعتماد علي مصادر المعلومات

الآثار المترتبة جراء الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة	التماس موضوعات الأزمة	
	معامل بيرسون	مستوي معنوية
المعرفية	٠,١٧٦	٠,٠١٦
الوجدانية	٠,١٤٣	٠,٠٤٧
السلوكية	٠,٢٥١	٠,٠٠٠

تكشف بيانات الجدول (١٧) أن هناك علاقة إحصائية دالة بين التماس أفراد العينة لموضوعات فيروس كورونا المستجد والآثار (المعرفية والسلوكية والوجدانية) الناجمة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط ٠,١٧٦ للآثار المعرفية بمستوي معنوية (٠,٠١٦) ، وبلغ معامل الارتباط للآثار الوجدانية ٠,١٤٣ بمستوي معنوية (٠,٠٤٧)، وبلغ معامل الارتباط ٠,٢٥١ للآثار السلوكية بمستوي معنوية (٠,٠٠٠)

وبذلك تم التحقق من صحة الفرض الأول للدراسة والذي يشير إلي أن التماس الموضوعات من مصادر المعلومات المختلفة له علاقة بالآثار المترتبة جراء اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات

المختلفة، وهو ما يؤكد فرضيات نظرية التماس المعلومات والتي تشير إلي أن تعرض الأفراد لمصادر المعلومات المختلفة لا يشكل خلفية معلوماتية عن القضية فحسب بل إنه يشكل اتجاهات ومشاعر الأفراد نحو الأزمة التي يتعرضون لها.

- **٢/٧/٣ الفرض الثاني:** توجد علاقة ارتباط دالة احصائيا بين درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة والتماسهم للموضوعات حول أزمة فيروس كورونا المستجد.

جدول (١٨):العلاقة بين درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة والتماسهم للموضوعات حول أزمة كورونا

درجة الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة.	التماس موضوعات الأزمة	
	معامل بيرسون	مستوي معنوية
١- مواقع التواصل الاجتماعي	٠,٥٦٦	٠,٠١٥
٢- المواقع الطبية والصحية المجانية علي الانترنت	٠,٠٤٩	٠,٤٩٣
٣- المواقع الإخبارية الالكترونية	٠,٠٣٥-	٠,٦٥٠
٤- وسائل الإعلام (الراديو والتلفزيون)	٠,٠٧٥	٠,٢٣٣
٥- الصحف الإخبارية المطبوعة	٠,١٠٨	٠,١٢٩
٦- المنتديات والمدونات الشخصية	٠,٠٤٦	٠,٦١٦
٧- موقع وزارة الصحة المصرية	٠,٠١٧	٠,٨٣١
٨- موقع منظمة الصحة العالمية	٠,٠٣٨	٠,٦١٦
٩- الأهل والأصدقاء	٠,٠٤٩	٠,٤٨٨

توضح بيانات الجدول السابق النتائج التالية:

- وجود ارتباط دال احصائيا بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة كورونا واعتمادهم علي مواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون(٠,٥٦٦) عند مستوي معنوية(٠,٠١٥)، وهذا يعني كلما زاد التماس أفراد العينة لموضوعات الأزمة كلما زاد اعتمادهم علي مواقع التواصل الاجتماعي كمصدر للحصول علي المعلومات.
- وجود ارتباط غير دال احصائيا بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة فيروس كورونا و اعتمادهم علي بقية مصادر المعلومات الأخرى، ويرجع ذلك إلي تجاوز مستوي المعنوية الخطأ المسموح به إحصائيا والذي يبلغ (٠,٠٥).

وعلي ذلك نقبل الفرض جزئيا بالتطبيق علي مواقع التواصل الاجتماعي، ونرفضه فيما يتعلق بمصادر المعلومات الأخرى.

- **٣/٧/٣ الفرض الثالث**: توجد فروق بين أفراد العينة في اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة في التماس المعلومات وفقا للمتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، السن، محل الإقامة، المؤهل الدراسي).

١/٣/٧/٣ باختلاف جنس العينة ومحل الإقامة:

جدول (١٩):اختبار (ت) لدلالة الفروق في درجة الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة باختلاف الجنس ومحل الإقامة

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوي الدلالة	التعليق
ذكور	١١٦	٢,٩٠٧	٠,٧٤٢	٢,٠٢٢٥	٠,٠٤٤	دالة
إناث	١٧٣	٢,٨٤٣	٠,٩٥٦			
مدينة	١٨٤	٢,٨٧٧	٠,٧٢٩	٠,٧٢١-	٠,٤٧١	غير دالة
قرية	١٠٥	٢,٩٥٥	٠,٧٣٠			

يتضح من الجدول رقم (١٩) وجود فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد العينة الذكور والإناث في درجة اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة حيث كانت قيمة (ت) ٢,٠٢٢٥ وهي دالة احصائيا عند مستوي معنوية (٠,٠٤٤) ، بينما يكشف الجدول أيضا عدم وجود فروق دالة احصائيا بين أفراد العينة وفقا لمحل الإقامة، حيث كانت قيمة (ت) (-٠,٧٢١) وهي غير دالة إحصائيا.

٢/٣/٧/٣ باختلاف الفئة العمرية والمؤهل الدراسي:

جدول (٢٠):اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق في درجة الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة باختلاف الفئة العمرية والمؤهل الدراسي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة	التعليق
الفئة العمرية	بين المجموعات	٧٨٩,٧٨٣	٣	٢٦٣,٢٦١	٤,٨٨٩	٠,٠٠٣	دالة
	داخل المجموعات	١٤٣٠٨,٧٨٩	٢٨٥	٥٠,٢٠٦			
المؤهل الدراسي	بين المجموعات	٢٠٦٩,٠٤	٣	٦٨٩,٦٨	١,٥٩٤	٠,٢١٤٧	غير دالة
	داخل المجموعات	٦٤٩٠	٢٨٥	٢٢,٧٧٢			

يتضح من الجدول(٢٠) وجود فروق دالة احصائيا بين أفراد العينة في درجة الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة وفقا للفئة العمرية حيث كانت قيمة (ف) ٤,٨٨٩ وهي دالة احصائيا عند مستوي معنوية (٠,٠١٧)، بينما تبين عدم وجود فروق دالة احصائيا بين أفراد العينة وفقا للمؤهل الدراسي حيث كانت قيم (ف) ١,٥٩٤ وهي غير دالة إحصائيا عند مستوي معنوية(٠,٢١٤٧).

وبذلك تم التحقق من الفرض جزئيا، حيث ثبت أن النوع والعمر كان لهما تأثير علي درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة، بينما لم يكن للمؤهل الدراسي ومحل الإقامة أثر في ذلك.

- **٤/٧/٣ الفرض الرابع**: توجد فروق بين أفراد العينة في استراتيجيات التماس المعلومات وفقا للمتغيرات الديموجرافية لهم (النوع، الفئة العمرية، محل الإقامة، المؤهل الدراسي).

١/٤/٧/٣ باختلاف جنس العينة ومحل الإقامة:

جدول(٢١):اختبار (ت) لدلالة الفروق في استراتيجيات التماس المعلومات المتبعة باختلاف الجنس ومحل الإقامة

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوي الدلالة	التعليق
ذكور	١١٦	١,٨٢٤	٠,٥٣٦	١,٨٦١	٠,٠٦٨	غير دالة
إناث	١٧٣	٢,٠٧٣	٠,٥٥١			
مدينة	١٨٤	١,٣٩٩	١,٢٨٤	١,١١٥	٠,٢٦٧	غير دالة
قرية	١٠٥	١,٤٢٩	١,١٦٤			

يتضح من جدول (٢١) عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استراتيجيات التماس المعلومات وفقا للعمر حيث كانت قيمة (ت) ١,٨٦١ وهي غير دالة احصائيا، كما تكشف بيانات الجدول أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد العينة في استراتيجيات التماس المعلومات وفقا لمحل الإقامة حيث كانت قيمة (ف) ١,١١٥ وهي غير دالة احصائيا أيضا.

٢/٤/٧/٣ باختلاف الفئة العمرية والمؤهل الدراسي:

جدول(٢٢):اختبار تحليل التباين لدلالة الفروق في استراتيجيات التماس المعلومات المتبعة باختلاف الفئة العمرية والمؤهل الدراسي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة	التعليق
الفئة العمرية	بين المجموعات	٦١,٩٩٧	٣	٢٠,٦٦٥	٠,٢٨٢	٠,٧٥٥	غير دالة
	داخل المجموعات	١٩٠٣٥,٧٦٩	٢٨٥	٦٦,٧٩٢			
المؤهل الدراسي	بين المجموعات	١٩١١,٥٧١	٣	٦٣٧,١٩	٦,١٨٣	٠,٠٠١	دالة
	داخل المجموعات	١٣٨٢٣,٠١٢	٢٨٥	٤٨,٥٠			

يتضح من الجدول (٢٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التماس المعلومات باختلاف أعمار أفراد العينة، حيث كانت قيم (ف) ٠,٢٨٢ وهي غير دالة إحصائيا، بينما يكشف الجدول وجود فروق دالة احصائيا بين أفراد العينة في استراتيجيات التماس المعلومات وفقا للمؤهل الدراسي لأفراد العينة، حيث جاءت قيمة (ف) ٦,١٨٣ وهي دالة إحصائيا عند مستوي معنوية ٠,٠٠١.

وبذلك تم التحقق من صحة الفرض جزئيا، وهو ما يوضح أن متغير المؤهل الدراسي كان له دور في تشكيل استراتيجيات التماس المعلومات، بينما لم يكن للنوع ومحل الإقامة والفئة العمرية دور في ذلك، وقد يرجع ذلك إلي أن ارتفاع المستوي التعليمي يجعل للفرد خبرات أفضل في التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة. وهو ما يثبت صحة فرض نظرية التماس المعلومات أن هناك علاقة قوية بين خلفية الفرد التعليمية وبين طرق واستراتيجيات التماسه للمعلومات من مصادرها المختلفة.

رابعاً: نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة من خلال الدراسة التي أجريت علي عينة من المجتمع المصري بلغت ٣٤٣ فرد لرصد وتحليل أساليب التماسهم للمعلومات من مصادر المعلومات المختلفة بالتطبيق علي أزمة فيروس كورونا المستجد في ضوء فرضيات نظرية التماس المعلومات إلي تأكيد الافتراضات التي طرحتها النظرية، حيث توصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة بين التماس الأفراد للموضوعات والآثار الناتجة جراء الاعتماد علي مصادر المعلومات المختلفة، ويمكن توضيح ذلك من خلال النتائج التفصيلية التالية:

- أن مواقع التواصل الاجتماعي تمثل المصدر الأول بالنسبة للأفراد المشاركين في الدراسة في معرفة فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٤٥,٧٧%) يليها في المرتبة الثانية الإذاعة والتليفزيون بنسبة بلغت (٢٦,٢٣%) بينما جاءت الصحف والمجلات الورقية في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (٢,٣٣%). وبهذا تفوقت مواقع التواصل الاجتماعي وقنوات الاذاعة والتليفزيون علي الصحف الالكترونية والورقية لما يتميزان به من مميزات تجعلهما متاحان بين يدي الجمهور في أي وقت خلال اليوم وعند حدوث أي أزمات.
- أفادت نسبة (٨٤,٢٥%) من أفراد العينة بأن لديهم اهتمام بالبحث عن المعلومات حول أزمة كورونا.
- "كثرة الشائعات والمعلومات المغلوطة" كان السبب الأول وراء عزوف البعض عن البحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بنسبة بلغت (٧٧,٧٧%) حيث أن الظروف الصحية الراهنة تسببت في نشر كثير من المعلومات التي تفتقد نوعا ما للصحة والمصداقية وهذا ما أكدته منظمة الصحة العالمية مما أثر سلبا علي نفسيات أفراد المجتمع.
- أن النسبة الأكبر (٥٢,٢٤%) من أفراد العينة الذين يهتمون بالبحث عن المعلومات حول كورونا يلتمسون المعلومات يوميا، بينما جاء في المركز الثاني بنسبة (٢٩,٤%) يلتمسون المعلومات أسبوعيا.
- أن في مقدمة دوافع متابعة أفراد العينة للمعلومات حول فيروس كورونا المستجد هو "معرفة التدابير لحماية نفسي وعائلتي من المرض" بنسبة(٨٠,٢٨%)، ثم "لمعرفة الإجراءات المتبعة في حال اشتباه إصابتي أو إصابة أحد أفراد عائلتي به" بنسبة (٧٥,٤٣%)، وبهذا يتضح أن دوافع الوقاية والحماية من المرض كانت في مقدمة الدوافع للبحث عن المعلومات حول فيروس كورونا المستجد.
- أن معرفة معدلات انتشار الفيروس جاء في المقدمة، كأهم موضوع التمسه أفراد العينة بنسبة (٩٤,٤٦%)، يليه موضوع "سبل الوقاية من الفيروس" بنسبة (٨٧,١٩%)،بينما انخفضت نسبة من أشاروا بالبحث عن المعلومات المتعلقة بعلاقة الفيروس بالصراعات الدولية بنسبة (٢١,٧٩%).
- أن مواقع التواصل الاجتماعي تحتل المرتبة الأولي بمتوسط حسابي (٤,٠٥٩) بين مصادر المعلومات المختلفة وذلك بوصفها المصدر الأول الذي اعتمد عليه أفراد عينة الدراسة في التماس المعلومات عن فيروس كورونا المستجد وتُرجع الباحثة ذلك إلي سرعة إيصال المعلومات وتتبع الأخبار حول ما يدور في ساحة الأحداث محليا ودوليا في وقت قصير جداً من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بينما جاءت الصحف الإخبارية المطبوعة في المرتبة الأخيرة بالنسبة للمصادر التي يعتمد عليها أفراد العينة في التماس المعلومات حول فيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي (١,٧٠٢).
- أن موقع منظمة الصحة العالمية كان أكثر مصادر المعلومات ثقة لدي عينة الدراسة بمتوسط حسابي(٢,٣٠٤)، وجاء موقع وزارة الصحة المصرية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٨٧).أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي لا يثق فيها المشاركين في الدراسة، فقد كانت مواقع

التواصل الاجتماعي و المنتديات والمدونات الشخصية والأهل والأصدقاء أقل مصادر المعلومات ثقة من جانب أفراد العينة.

- أن موقع وزارة الصحة المصرية جاء في المرتبة الأولي بالنسبة لمصادر المعلومات التي قدمت معلومات وافية ودقيقة عن فيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٥٦) .أما بالنسبة لمصادر المعلومات التي قدمت معلومات مبتورة ومجتزأة فقد كان في مقدمتها المنتديات والمدونات الشخصية، يليها مواقع التواصل الاجتماعي .
- جاء" سهولة الوصول إلي مصدر المعلومات" كأول المعايير التي يعتمد عليها أفراد العينة في اختيار المصادر التي يلتمسوا منها المعلومات وذلك بنسبة(٩٢,٧٣%)، يليه "سهولة التعامل مع مصدر المعلومات" بنسبة (٨٧,٨٩%) وهو ما يدل أن أفراد العينة يهتمون بمعيار سهول الوصول والتعامل مع المصدر أكثر من اهتمامهم بالثقة في المعلومات التي يقدمها.
- أن الآثار الوجدانية جاءت في مقدمة الآثار التي أثرت في أفراد العينة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة في الحصول علي المعلومات المتعلقة بفيروس كورونا المستجد بمتوسط حسابي بلغ (٢,٠٠٨) يليها الأثار المعرفية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (١,٨٧٠)، وجاءت الآثار السلوكية في المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (١,٧٤٩).
- أن أكثر استراتيجيات ما قبل التماس المعلومات أهمية لدي أفراد العينة "شعرت بخطورة هذا الفيروس، لذا بدأت بالبحث عنه" حيث جاء في الصدارة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٨٩) ونفسر ذلك بأن الشعور بأهمية الموضوع الذي يريد ملتمس المعلومات معرفته يمثل المرحلة الدافعية لالتماس المعلومات عن الموضوع، وقد جاء " تصرفت دون خطة منظمة " في المرتبة الثانية بالنسبة للاستراتيجيات التي يعتمد عليها أفراد العينة قبل التماس المعلومات بمتوسط بلغ (٢,٦٤٤) .
- يشير أعلي المتوسطات بالنسبة للاستراتيجيات المتبعة لدي أفراد العينة أثناء الالتماس الفعلي للمعلومات والذي بلغ (٢,٠٣٨) إلي أهمية " أتعرف علي تعليقات الآخرين علي المعلومات المنشورة" مما يعني رغبة المبحوثين في التعرف علي رد فعل المستخدمين الآخرين تجاه المعلومات حول أزمة كورونا.
- تبين أن "أقوم بالتصرف مباشرة بناءً علي المعلومات التي حصلت عليها" جاء في المرتبة الأولي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٢٢) بالنسبة استراتيجيات أفراد العينة بعد التماس المعلومات، وجاءت في المرتبة الأخيرة عبارة "أقوم بالتأكد من المعلومات قبل مشاركتها مع الآخرين" بمتوسط حسابي بلغ (١,٣٤٣). ويشير ذلك إلي أن المشاركين في الدراسة غالبا ما يتبنون المعلومات التي يحصلوا عليها من مصادر المعلومات المختلفة مباشرة ودون تفكير في مدي صحتها.
- أن " انتشار المعلومات المزيفة والمغلوطة" كان العقبة الأولي أما الأفراد المشاركين في الدراسة حيث أشار بذلك ٢١٧ فرد من أفراد العينة بنسبة (٧٥,٠٩%)، بينما كان" الفيض الجارف من المعلومات حول الفيروس" في المرتبة الثانية حيث أشار بذلك ١٨٧ فرد بنسبة (٦٤,٧١%) وأخيرا جاءت "الحدود اللغوية " بنسبة (٢٢,٤٩%).
- هناك علاقة إحصائية دالة بين التماس أفراد العينة لموضوعات فيروس كورونا المستجد والآثار (المعرفية والسلوكية والوجدانية) الناجمة جراء اعتمادهم علي مصادر المعلومات المختلفة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط ٠,١٧٦ للآثار المعرفية بمستوي معنوية (٠,٠١٦) ، وبلغ معامل الارتباط للآثار الوجدانية ٠,١٤٣ بمستوي معنوية (٠,٠٤٧)، وبلغ معامل الارتباط ٠,٢٥١ للآثار السلوكية بمستوي معنوية (٠,٠٠٠).

- وجود ارتباط دال احصائيا بين التماس أفراد العينة لموضوعات أزمة كورونا واعتمادهم علي مواقع التواصل الاجتماعي، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون(٠,٥٦٦) عند مستوي معنوية(٠,٠١٥)، وهذا يعني كلما زاد التماس أفراد العينة لموضوعات الأزمة كلما زاد اعتمادهم علي مواقع التواصل الاجتماعي.
- ثبت أن النوع والعمر كان لهما تأثير علي درجة اعتماد أفراد العينة علي مصادر المعلومات المختلفة، بينما لم يكن للمؤهل الدراسي ومحل الإقامة أثر في ذلك.
- أن متغير المؤهل الدراسي كان له دور في تشكيل استراتيجيات التماس المعلومات، بينما لم يكن للنوع ومحل الإقامة والفئة العمرية دور في ذلك، وقد يرجع ذلك إلي أن ارتفاع المستوي التعليمي يجعل للفرد خبرات أفضل في التعامل مع مصادر المعلومات المختلفة. وهو ما يثبت صحة فرض نظرية التماس المعلومات أن هناك علاقة قوية بين خلفية الفرد التعليمية وبين طرق واستراتيجيات التماسه للمعلومات من مصادرها المختلفة.

خامساً: توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة، تقدم التوصيات التالية:

- لابد أن تهتم المؤسسات الحكومية بالمتابعة الجيدة والمستديمة لوسائل التواصل الاجتماعي بصفة خاصة ومصادر المعلومات الأخرى بصفة عامة، وذلك لتوجيه المواطنين وتعريفهم بالإشاعات والمعلومات المغلوطة التي تنشر عبر هذه الوسائل والتي قد تؤثر علي سير الحياة الطبيعية.
- أن تقوم المؤسسات الإعلامية بحملات توعية للمواطنين تبرز من خلالها الخطر الذي تحدثه المعلومات الكاذبة والمغلوطة علي الصحة النفسية، وتدعوهم إلي تبني مبادئ المسئولية الاجتماعية.
- ضرورة الاهتمام من جانب وزارة الصحة بمواقع التواصل الاجتماعي لنشر المعلومات المتعلقة بالفيروس، وذلك لسرعتها في نشر المعلومات، وللتصدي للإشاعات التي تنشر علي تلك المواقع.
- في ظل البيئة المتغيرة والتطورات التقنية المتلاحقة لابد من إجراء العديد من الدراسات عن سلوك المستفيدين واحتياجاتهم بصفة دورية ومنتظمة، للاستفادة من نتائج تلك الدراسات في التخطيط لتلبية تلك الاحتياجات، وخاصة في ظل الأزمات التي يتعرض لها المجتمع.

المصادر والمراجع:

أولا: المصادر والمراجع العربية:

- أبو السعود، أية رشاد (٢٠١٨). سلوك البحث عن المعلومات الدينية لدي المرأة المصرية: دراسة ميدانية علي منطقة بولاق أبو العلا(أطروحة ماجستير غير منشورة)جامعة حلوان ، قسم المكتبات والمعلومات.
- إسماعيل، عبد الباقي يونس (٢٠١١). سلوك البحث عن المعلومات لدي الصحفيين السودانيين، في المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات : نظم وخدمات المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية: الواقع، التحديات، والطموح، السودان، الخرطوم، ١٨-٢١ ديسمبر، ص ص ١٥٦٠-١٥٨١
- الدسوقي، داليا إبراهيم (٢٠١٤).التماس المعلومات السياسية علي مواقع التواصل الاجتماعي وعلاقتها بمصداقية المضمون لدي دارسي الإعلام التربوي بالجامعات المصرية . *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*،ع٤٩،ص.٣٩١.
- الدليل الشامل لفيروس كورونا المستجد(٢٠٢٠). النسخة المحدثة الصادرة عن اللجنة الوطنية الصينية للصحة ومكتب الإدارة الوطنية للطب الصيني، ترجمة : إيمان سعيد، ورنا محمد عبده، وبسمة طارق، مراجعة وتقديم:أحمد ظريف، إشراف عام:أحمد السعيد، القاهرة: بيت الحكمة للاستثمارات الثقافية.متاح في:
https://drive.google.com/file/d/18iibFaEYpinXDJCiNZrZS_QYc1kG3lX2/view?fbclid=IwAR0qXtpzCG8gdBFnHI6wS0KKJjo6VYI6GFaYAyYdIoaX8mX4c1PZIRm5kAg
- الدوسري، إلهام (٢٠١٦).البحث عن المعلومات الطبية : دراسة السلوك المعلوماتي لدي مرضي السرطان في الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلس النشر العلمي : جامعة الكويت، مج٤٤،ع١،ص ص ٣٨-٥٨.
- السالم، سالم محمد (١٩٩١).ظاهرة البحث عن المعلومات : دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها. *عالم الكتب*،مج١٢،ع٤،ص ص٥٢٠-٥٢٧.
- العجمان، جمعان بن عبد القادر (٢٠١٧)، سلوك البحث عن المعلومات لدي طلبة كليتي العلوم التطبيقية والعلوم الاجتماعية بجامعة أم القري. *مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات*،ع.١٨،ص ص ١٢٩-١٥٠.
- العمران، حمد إبراهيم (٢٠١٠).السلوكيات المعلوماتية لدي طلاب الدراسات العليا في جامعة الدمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*، س٣٠،ع.٣،ص ص٥-٣٦.
- الغانم، هند عبد الرحمن. سلوكيات التماس المعلومات المتصلة بقواعد المعلومات الالكترونية لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية*، مج٢،ع١، ص ص١٠-٦٠.
- المبرز، عبدالله بن إبراهيم (٢٠١١).سلوك المرأة السعودية غير العاملة عند البحث عن المعلومات. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع١٨،ص ص ١٣٩- ١٦١.
- تشج، هتنج.(٢٠١٨)تنظيم المعلومات واسترجاعها في العصر الرقمي، ترجمة حشمت قاسم.ط١، القاهرة : المركز القومي للترجمة، ٥٦٧ص.
- رشيد، محمد (٢٠٠٠).سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات لدي طلبة الدراسات العليا في أقسام اللغة الانكليزية. رسالة ماجستير، بغداد: الجامعة المستنصرية.

- سالم، دعاء فتحي (٢٠١٢).اتجاهات الصفوة المصرية نحو معالجة المواقع الالكترونية الإخبارية لأحداث ما بعد ثورة ٢٥ يناير: دراسة في إطار نظرية التماس المعلومات. المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر لكلية الإعلام – جامعة القاهرة " الإعلام وبناء الدولة الحديثة"، ١-٣ يوليو،ج١.
- عبد الرحيم، هانم (٢٠١٧).تطبيق نظريات ونماذج سلوكيات البحث عن المعلومات في الأطروحات الجامعية العربية في مجالات استخدام المعلومات ، *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، مج٤،ع١.ص١٥٤.
- عثمان، مرتضي البشير ، محمد، خالد عبد الحفيظ (٢٠٢٠). وسائل التواصل الاجتماعي وتعزيز الوعي الصحي للوقاية من فيروس كرونا : صفحة الفيسبوك بالموقع الرسمي لوزارة الصحة السودانية أنموذجا ، *مجلة الدراسات الإعلامية*، ع١١. ٢٠٢٠،ص.٥٥٣.
- فراج، عبد الرحمن(٢٠١٩). سلوكيات التماس المعلومات العربية في الدراسات العربية: نشأتها، وتطورها، ومسارات البحث فيها، *مجلة المكتبات والمعلومات العربية*، س٣٩، ع٢.ص٧٦.
- قاسم، حشمت.(١٩٨٤). دراسات الإفادة من المعلومات: طبيعتها ومناهجها، *مكتبة الإدارة*،١١(٣).ص ص٥٣-٨٨.
- كورونا المستجد يوفر بيئة خصبة لوباء المعلومات(٢٠٢٠).تم استرجاعها بتاريخ

https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/covid19-provides-fertile-environment-for-infodemic/

- مطهر، بشار عبد الرحمن (٢٠١١). التماس الشباب الجامعي الإعلامي اليمني لمصادر المعلومات أثناء الأزمات: دراسة تطبيقية علي حادثة تفجير مدرسة ٧ يوليو للبنات، *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال،ع.٧.
- مكاوي، حسن عماد و السيد، ليلي حسين (٢٠١٢).الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة : الدار اللبنانية المصرية، ص٣٣٨.

ثانيا: المصادر والمراجع الأجنبية:

-Abdulla, Abdulnasir(2006). Technology and internet-related information behaviors of print journalists in Kuwait. doctoral dissertation, Faculty of the school of information sciences, University of Pittsburgh. Available at: https://core.ac.uk/download/pdf/12210165.pdf

-Adio, Gboyega & Arinola, Adesoji (2012).Information needs and Information seeking behavior of Agricultural Student at LAUTECH Ogbomoso. PNLA Quarterly,76(2).

-AH, Ebrahim, ZQ, Saif, M, Buheji, N, Albasri, FA, Al-husaini & H, Jahrami (2020).Covid-19 Information-seeking behavior and anxiety symptoms among parents.OSP Journal of Health Care and Medicine, vol.1(issue 1) Available at: https://www.ospublishers.com/pdf/HCM-1-105.pdf

-Bawden, D., and L. Robinson. (2012). Introduction to information science. London: Facet Publishing. 351p, Available at: http://www.facetpublishing.co.uk/title.php?id=048101#.X25s-9kzbIU

-Crawford, S.(1987). Information needs and uses, Annual review of information science and technology,vol.13,p.62.

-Currier, James(2007). Greedy for Facts" Charles Darwin's Information needs and behaviors. Doctoral dissertation, Faculty of the School of Information Sciences, university of Pittsburgh , Available at: http://d-scholarship.pitt.edu/7901/1/CurrierJD_Greedy_For_Facts_2007.pdf

-Curtis, K. l & Hurd, J.M(1997). Information –seeking behavior of health sciences faculty: The of new information technologies. *The Medical Library Association;*85(4).P P402-410 Available at https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC226298/

-Deer, A. (1985).A conceptual analysis of information needs, In*formation processing and management,* 19(5),p275.Available at: https://eric.ed.gov/?id=EJ291901

-Drachen, Thea M., Larsen, A.V., Gullbekk, E. & Westby,H. (2011). Information behaviour and practices of PhD students: A report commissioned by Copenhagen University Library. Available at :https://www.researchgate.net/publication/248386407_Information_behaviour_and_practices_of_PhD_students

-Ellen F. Huurne, Robert J. Griffin and Jan M. Gutteling(2009).Risk information seeking among U.S.and Dutch residents: An application of the model of risk, *information seeking and processing, science communication*, Vol.31,no.2 ,p.216.

-Flaxbart, David(2001). Conversations with chemists: Information –seeking behavior of chemistry faculty in the Electronic Age. *Science & Technology Libraries;* 21(3/4), pp 5-26.

-Ge, Xuemei(2010). Information-Seeking Behavior in the Digital Age: A Multidisciplinary Study of Academic Reasearchers. *Colllege & Reasearch Libraries*.pp.435-455. Available at : https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16106

-Godbod, N.(2006). Beyond information seeking: towards a general model of information behavior, *Information Reaserch*,11(4), Available at : http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html

-Heinstrom, J.(2003).Five personality dimensions and their influence on information behavior, *Information Research*, 9(1), Available at: https://www.researchgate.net/publication/26387670_Five_personality_dimensions_and_their_influence_on_information_behavior

-Hussain ، G .Akhtar and Parvez Ahmad. " Information Seeking Behaviour of the Teachers and Students at College of Engineering, King Saud University, Riyadh :A study". *Asian Review of Social Sciences*, Vol. 3 No. 1, 2014,

pp. 45-54 .Available at: https://www.trp.org.in/wp-content/uploads/2016/11/ARSS-Vol.3-No.1-Jan-June-2014pp.45-54.pdf

- Krejcie, R & Morgan, D.(1970). Determining sample size for research activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30,p.p 607-610.

-Rupp-Serrano, K., & Robbins, S.(2013) "Information-seeking habits of education faculty." *College & Research Libraries*,74(2),p.p131-141. Available at: https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16290

-Ruthven, Ian & Kelly, Diane(2011). Interactive Information Seeking Behaviour and Retrieval, London : Facet Publishing, p.11, Available at: http://www.facetpublishing.co.uk/title.php?id=047074#about-the-author-tab

-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.

-Simon Attfield, John Dowell(2003). Information Seeking and Use By Newspaper Journalists, *Journal of Documentation*,vol.59, no.2. Available at: https://www.researchgate.net/publication/32896196_Information_seeking_and_use_by_newspaper_journalists

- The Research Advisors(2006).Sample Size Table.Avilable at: https://www.research-advisors.com/tools/SampleSize.htm

-Jamal, Amr, Khan, S. A., AlHumud, A., Al-Duhyyim, A., Alrashed M., Shabr F. B., Alteraif A., Almuziri A., Househ M. & Qureshi R., "Association of Online Health Information–Seeking Behavior and Self-Care Activities Among Type 2 Diabetic Patients in Saudi Arabia". *Journal of Medical Internet Research*, Vol.17, No 8 (2015). http://www.jmir.org/2015/8/e196/

-Jarkko, Kari.(2001). Information seeking and interest in the paranormal: Towards a process model of information action, M.A Thesis,(Tampere,University of Tampere, Department of Information Studies)P.13. Available at: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67137/951-44-5134-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

-Kirkelas(1983). Information seeking behavior:patterns and concept, *Dexel Library Quartely*, v19,n2.Available at: https://eric.ed.gov/?id=EJ298483

-L. Donohew, & L. Tiption,(1973). A conceptual Model of information Seeking, Avoiding & Processing in peter Clarke, (ed) New Models for Mass Communication Research, Beverly Hills: SAGE Publication, p243-268 .

-Mahajan, Preeti(2009). Information Seeking Behavior: A Study of Panjab University, India, *Library Philosophy and Practice*, Available at: https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/252/

-Miranda, S.V. & Tarapanoff, K.M.A.(2008). Information needs and information competencies: a case studu of the oo-site supervision of financial institu-

tions in Brazil. *Information Reasearch*,13(2)p344. Available at: https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ837268.pdf

-Mohammad Khaled Al Shboul & A Abrizah(2016):" The Information Seeking Behaviour of Humanities Scholars is Changing with the Abundance of Electronic Resources and Rapid Increment of Information that can be Discovered on the Internet", *Information Development*, Vol. 32(5)1786– 1805

-Moreno, Angeles, Lara, Cristina& Navarro, Cristina(2020). Covid-19 communication management in Spain: Exploring the effect of information –seeking behavior and message reception in publics evaluation, *EL professional de la informacion*,29(4), Availabe at : http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/jul/moreno-fuentes-navarro.html

-Niu,Xi et al.(2010). National study of information seeking behavior of academic researchers in the United States. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*,61(5),pp869-890. Available at: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/asi.21307

-Von Thaden, T.L.(2007). " Building a foundation to study distributed information behavior" *information Research*, 12(3),p312

-Wang, Peiling, Dervos, D.A., Zhang, y & Wu,Lei,(2007). Information seeking behaviors of academic researchers in the Internet Age: A user study in the United States, China and Greece, *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*,44(1). Available at: https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/meet.1450440273

-Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of documentation*. 55(3). pp. 249-270. Available at: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000007145/full/html

-Wilson, T.D.(2000). Human information behavior. *Informing science*, 3(2). Pp49-55.Available at : https://www.researchgate.net/publication/270960171_Human_Information_Behavior

-Wilson, T.D.(2006).60 Years of the best in information research on user studies and information needs. *Journal of Documentation*,62(6).p.p.658-670. Available at: https://www.researchgate.net/publication/249364883_On_User_Studies_and_Information_Needs