الفصل السابع

جيل جوجل: أوهام وحقائق حول سلوك الشباب المستهلكين للمعلومات الرقمية

The Google Generation – Myths and Realities About Young People's Digital Information Behaviour

بيتر وليامز Peter Williams،

إيان رولاندز Ian Rowlands ،

ماجي فيلدهاوس Maggie Fieldhouse

نبذة موجزة

Summary

إن هذا الفصل ينظر إلى الباحث في المستقبل على اعتبار ما نعرفه حالياً عن سلوك البحث عن المعلومات للباحثين الشباب اليوم، وعن كيفية تأثير ممارساتهم للدور الذي يقوم به مزودو المعلومات وآلية التوصيل التي يستخدمونها. ومع ذلك ففي البداية نقول إن هذا الفصل يُحاول إظهار بعض الأوهام التي نشأت حول ما يسمى "جيل جوجل" Google Generation، كما أنه من ناحية ثانية يفحص ما كتب عن سلوك البحث عن المعلومات وخبرات تقييم المعلومات، والشبكة الاجتماعية، واستخدام الشباب للمكتبات وذلك لترسيخ ما هو معروف حول بحث الشباب عن المعلومات.

وأخيراً، يناقش هذا الفصل أجندة ثقافة المعلومات وسياسة الالتزامات المنبثقة من حالة اللعب State of Play الحالية. إن ما يوجد في هذا الفصل أساساً حول هذا الموضوع هو أن الكتابة الأكثر شعبية تقدر تقديراً عالياً تأثير تقنيات المعلومات والاتصالات ICTs على الشباب وأن الحضور الكلي للتقنيات في حياتهم لم ينتج عنه استرجاع جيد للمعلومات أو خبرات في التقييم. ويختتم الفصل بأن هذه المهارات أو الخبرات في حاجة إلى تطوير خلال سنوات الدراسة الرسمية – ومن المحتمل أن تكون برامج تعلم المعلوماتية في مستوى الجامعة غير فعالة. ولذلك يُوصي الفصل بالعمل الحقيقي فيما بين المكتبات والمدارس والآباء.

مقدمة

Introduction

عندما نتحدث عن مستقبل المكتبات والصحف والكتب والإذاعة الرقمية والتعليم فإننا في الغالب نتجاهل أحد التوجهات المهمة جدًا، ألا وهو طبيعة ومحتوى أسلوب البحث عن المعلومات Information Seeking، بل إننا أحيانًا نركز على توصيل المعلومات Information Delivery بدلاً من التركيز على طبيعة أسلوب البحث نفسه. وقد أحدثت الإنترنت ثورة كبيرة في مجال توصيل المعلومات لكن ما هو تأثيرها في مجال أسلوب البحث عن المعلومات؟ خصوصًا بين مستخدمي الإنترنت من العلماء الشباب. وموضوع هذا الفصل من الكتاب يدور حول سلوك البحث عن المعلومات لدى الشباب وكيف يؤثر هذا على وظائف مزودي المعلومات وآلية توصيلها إليهم.

وقد قام الباحث مارشال Marshall بتطوير فكرة جوتنبرج جلاكسي Gutenberg Galaxy في بداية الستينيات كي يصف العالم، وقد اعتمد على أساس مجيء

الكتاب المطبوع، وظهور الخط، والتأمل الهادئ، وقراءة الانضباط ودراسته. (انظر: Marshall, 1962) ما ردة الفعل لدى الشباب ليس فقط للتغيير العميق في طريقة توصيل المعلومات بل كذلك في الأنماط الجديدة من المعلومات التي أحضرتها الإنترنت إلى المنازل، والمدارس، والكليات؟ هل فكرة جوتنبرج جلاكسي ما تزال سليمة أو أنها في الطريق للتفكك؟ وبهذا الخصوص توجد عدة أسئلة كبيرة، ولذلك فالهدف من هذا الفصل هو بالأحرى المقارنة، وببساطة سوف نتناول بالخطوط العريضة ما نعرفه حقيقة عن أسلوب البحث عن المعلومات لدى العلماء الشباب والإشارة إلى مؤشرات التقنية التي بسببها حصل التغيير.

ناقشت أغلب الدراسات الأكاديمية موضوع السلوك لدى الأفواج المعاصرة من الشباب بدون مقارنة بين نتائجهم والنتائج التاريخية المتراكمة، (انظر: Agosto, 2002, 2006; Borgman et al., 1995) ولذلك فليس من السهولة وضع اتجاهات بحثية في سلوك البحث عن المعلومات لدى الشباب مع مرور الوقت. كما يوجد أيضًا القليل من الدراسات التي عملت مقارنات بين المجموعات العمرية لكنها هدفت إلى التركيز على هؤلاء الشباب ضمن فئات عمرية متباعدة وهي خاصة بالتعليم العام بدلاً من عمل مقارنات لدى المراهقين مع فئات عمرية قريبة في أواخر العشرينيات أو الثلاثينيات. (انظر: Shenton and Dixon, 2003a, 2003b, 2003c, 2004)، وخلاصة النتائج هي وجود فجوات رئيسة في الدليل الأساس لكن ليست بالكثيرة التي تبرر المطالبات المندفعة حول جيل جوجل في الأشهر والسنوات الأخيرة.

انفجار بعض أوهام جيل جوجل
Some Google Generation Myths Exploded

سوف نقدم في سياق هذا الفصل استعراضاً مفصلاً لما نعرفه بالفعل عن السلوك المعلوماتي لدى الشباب اليوم، وقبل هذا من المهم أن نمسك ببعض الأوهام التي نبعت حول جيل جوجل. ويزعم الحديث العام بين الناس كما تمثله وسائط المعلومات -وهو للأسف يشمل المطبوعات التجارية للمكتبة- بأن الجيل الحالي هو شيء مختلف تمام الاختلاف عمن سبقه. وفي هذا الحديث هناك ثلاثة افتراضات عامة تبدو جميعها مريبة جداً.

أولاً: الافتراض الذي يتضمن التسمية "جيل جوجل"، بأن الشباب الصغار أو الأطفال يمكن اعتبارهم هيئة متجانسة.

ثانياً: أن هذا الجيل جميعه منشغل بآخر ما أحدثته التقنيات مثل: ipod وهو مخصص للأغاني، والحاسوب المحمول Laptop، والهاتف النقال Mobile المتصل بالإنترنت.. إلخ، وقد نشأ هذا الجيل في بيئة محاطة بتقنيات المعلومات والاتصالات ICT. ولم يحدث أننا في بحثنا تطلعنا إلى مناقشة موضوع الشباب الذين لا يرغبون في أن يكونوا محاطين بالتقنيات أو ليست لديهم الموارد لهذا ومع ذلك فهم موجودون.

ثالثاً: هناك افتراض بأن الطلاب المكرسين للدراسة (انظر: Gardner and Eng, 2005)، سعداء باستغلال الوقت للقيام بمهامهم، وكما وصفنا قبل ذلك، فإن هناك كثيراً من البراهين التي تناقش كل هذه الافتراضات.

وستتعرف فيما تبقى من هذا القسم على سبعة من الأوهام العامة لدى جيل جوجل ونعرضها للتدقيق والمناقشة في كثير من الحالات وهي:

١- جيل جوجل يفضل المعلومات المرئية على النص المطبوع. (انظر: Kipnis and Childs, 2005)

من المؤكد أن هناك حباً قوياً لما هو مرئي لكن النص لا يزال له تأثير في نقل المعلومات، فشعبية النص وتفضيل جيل جوجل له على الصوت يشهد بهذا. وهناك الافتراض الأساسي بأن المطالعة قد تلاشت هذه الأيام لصالح الحواسيب، وألعاب الفيديو، وأجهزة الموسيقى الرقمية، وكاميرات الفيديو، والهواتف الخلوية، وكل الألعاب والأدوات الأخرى التي تنتمي إلى العصر الرقمي. (انظر: prensky, 2001)

ولكن هناك في الواقع دليل على أن الشباب يقرءون الآن أكثر من السابق رغم وجود الأمور الأخرى التي تجذب اهتمامهم، ويوجد بحث لمواقع هيئة الإذاعة البريطانية BBC (لم ينشر بعد) للباحث ديل ساوثيرتون Dale Southerton من جامعة مانشستر Manchester يذكر فيه الآتي:

"إن الشباب في المملكة المتحدة UK يقرءون الآن أكثر مما كانوا يقرءون قبل ربع قرن، فبينما أنفق البريطانيون ثلاث دقائق كل يوم في قراءة كتاب في عام ١٩٧٥ م، نجد أن هذه المدة قد ارتفعت في عام ٢٠٠ م إلى سبع دقائق. وعندما أُخذت المجلات والصحف بعين الاعتبار أيضاً، كان البريطانيون يقرءون خمس دقائق أكثر في كل يوم من العام ٢٠٠٠ م، إذا قورنوا بمن يماثلهم في السبعينيات من القرن العشرين". (انظر: Rodgers, 2007)

ولا ينبغي أن تكون هذه الأخبار عن الشباب الذين لا يزالون يطالعون شيئاً مدهشاً عندما ينظر المرء بعين الاعتبار إلى ظاهرة هاري بوتر " Harry Potter Phenomenon"؛ فهناك جهد جبار لقراءة هذه المجلدات ومبيعاتها بشكل هائل؛ فقد

بيعت أكثر من مليوني نسخة في المملكة المتحدة من هاري بوتر و The Half-Blood Price في خلال الـ ٢٤ ساعة لظهورهما. (انظر: BBC. Online, 2005)

وهناك دراسة جرت عام ٢٠٠٥م حول ما يزيد على ٨,٠٠٠ تلميذ في المدارس الابتدائية والثانوية في إنجلترا، وقد تبين فيها ما يلي:

"قال نصف التلاميذ إنهم يستمتعون بالقراءة إما كثيراً أو كثيراً جداً وقد اعتبروا أنفسهم قراء بارعين، وقرأ معظم الطلاب في كل يوم مرة أو مرتين في الأسبوع.. وكان الطلاب يتخذون مواقف إيجابية تجاه القراءة ، فيوافقون على قرارات بأن المطالعة أمر مهم ولا يتفقون بأن القراءة مملة، أو صعبة، أو هي للبنات لا للصبية" . (انظر: Clarke and Foster, 2005, 2)

بل حتى لدى النظر بعين الاعتبار إلى الوسائط الإلكترونية فهناك دليل ما على أن النص لم يُستهلك من قِبَل المستفيدين الشباب، فقط لأن المعلومات يمكن تقديمها بطرق أخرى. وإذا وضعنا جانبًا الدراسة التي قام بها فيدل Fidel وزملاؤه وكذلك الدراسة التي قام بها لارج Large وزملاؤه؛ حيث وجدتا أن الأطفال يختارون من المعلومات في الكتب لإكمال واجباتهم المدرسية بشكل أكثر فعالية. (انظر: Fidel et al., 1999; Large et al., 1998) ويُظهر الباحثان لوه Loh ووليامز Williams، أن النص يمكن أن يكون مهماً للأطفال كغيره من وسائط المعلومات حتى لو كان هناك أي ضغط عليهم لإكمال مهامهم المدرسية. وقد نظر الباحثان إلى مفاهيم الأطفال حول عناصر وملامح التصميم في شبكة المعلومات على اعتبار أنها باردة، واستنتج الباحثان بأن المحتوى كان أكثر أهمية عند الأطفال من العرض، فالألوان البديعة، والصوت والرسوم المتحركة ربما تجذب الأطفال مبدئياً إلى الموقع على الشبكة، لكن

المحتوى المهم أو الشائق هو الذي يبعث الأطفال إلى العودة للموقع بعد زوال تأثير الشيء الجديد أو البديع. (انظر: Large, Beheshti and Breuleux, 1998, 364)

٢- جيل جوجل يتطلب تجارب متنوعة في التعلم وهو معتاد على التسلية والترفيه. (انظر: Kipnis and Childs, 2005; Hay, 2000)

إن وسائط المعلومات يجب أن تكون ذات فائدة وإلا فإنها ستفشل في أن تُستخدم بحيث يُستفاد منها بشكل كامل. ويقول بعض معلقي المكتبات إن تقنيات الألعاب مثلاً يجب أن تستخدم لينشغل المستفيدون بطرق جديدة وممتعة. ومع ذلك فهنا يلزمنا كثير من الانتباه، لأن هناك ما يشابه العمل بأخبار التلفاز منذ ٢٠-٣٠ سنة مضت. فقد كان صانعو الأخبار يستخدمون بشكل متزايد تقنيات عروض التسلية فيما فيه ضرر لمحتوى الأخبار. (انظر: Postman, 1985; Gunter 1987; Robinson and Levy, 1985) وربما كانت هذه التقنيات تقوي من الاهتمام ولكنها في الحقيقة تعرقل النتائج الحسنة للتعلم والمعلومات.

ويوجد دليل غير مباشر لرفض الادعاء الذي يقول إن الشباب لا يحبون اليوم أن يكونوا متلقين للمعلومات (انظر: Kipnis and Childs, 2005)، أو أنهم يريدون التعلم من خلال الاكتشاف. (انظر: Windham, 2005)، وفي الواقع تُظهر كثير من البحوث أن الشباب لديهم عدم ميل إلى الاستكشاف، ويبدو أن هذا هو دليل على ميل عام لأخذ أسهل طريق في القيام بالمهام.

وقد وجد الباحثان شينتون وديكسون Shenton and Dixon مثلاً أن الطلاب استخدموا نفس المصادر (مثلاً الموقع نفسه أو الكتاب نفسه) وذلك في تأدية واجباتهم المدرسية وفي عدد من البحوث. ومما لا يدعو للدهشة أن هذه كانت في كثير من

الأحيان هي أكثر المصادر المستخدمة ملاءمة أو وصولاً، (مثلاً كتاب مرجعي يُراجع في المنزل). (انظر: Shenton and Dixon, 2004)

ووجد الباحث فيدل وزملاؤه بطريقة مماثلة أن الطلاب جعلوا الاستكشاف في أقل حد له، بل إنهم تجاهلوا وسائط المعلومات المتعددة في محاولة لإتمام واجباتهم بأقل جهد ممكن. (Fidel et al., 1999)

٣- جيل جوجل يتحول على نحو قاطع إلى أشكال رقمية للاتصالات مفضلاً الطباعة على الحاسوب على الكتابة بخط اليد (انظر: Frand, 2000) وكتابة الرسائل على الاتصال الهاتفي. (انظر: Windham, 2005)

من المؤكد أن كثيراً من الأطفال يكتسبون مهارات أساسية متقدمة سواء في استخدام الهواتف النقالة أو لوحات مفاتيح الحاسوب. لكن شعبية إرسال الرسائل يقررها إلى حد كبير تكاليفها المنخفضة نسبة إلى الصوت في الهاتف، لذا من الصعب أن ننظر إلى هذا كاتجاه أساسي. وقد أكدت الباحثة ويندهام Windham في بحثها عن الموضوع حول استهلاك الطلاب للهاتف بأن هذا ربما يكون صحيحاً إلى حد ما، وزعمت الباحثة أن السبب ليس أننا لا نستطيع استخدام الهاتف.. ولكن القيام بهذا هو أكثر صعوبة، فاستخدام البريد الإلكتروني e-mail من أجل القيام بلقاءات وتوجيه أسئلة بحيث إن بعض الطلاب لا يتوجهون إلى أي شيء آخر. ورغم عدم التصريح فيبدو من الواضح أن الاتصالات هنا هي بين الطالب وموظفي الجامعة. (انظر: Windham, 2005, 56)

وعلى النقيض من هذا فقد وجدت دراسة كل من هوقز-هاسل وأقوستو (Hughes-Hassell و Agosto) أن كثيراً من نماذج المستجيبين (الأصغر سناً بأعمار بين ١٤-١٧ سنة) قد عبروا عن اهتمامهم المحدود بالاتصال عبر الحواسيب (الإنترنت،

البريد الإلكتروني)، مع إحساس بأن الهواتف الخلوية كانت أكثر ملاءمة وقدمت اتصالاً شخصياً متزايداً، رغم أن الدراسة تطلعت إلى البحث عن المعلومات بشكل عام، ولم تركز على الاتصال مع الرؤساء والموظفين،، إلخ (انظر: Agosto and Hughes-Hassell, 2005, 154)

ولا علم لنا بأي بحث يتجه بعمق إلى هذه القضايا ويبدو أن كثيراً من الأطفال يفضلون طباعة واجباتهم المدرسية على الحاسوب على كتابتها بخط اليد، لكن السؤال الأعمق الذي طرحناه أعلاه لا يمكن الإجابة عنه حالياً، ونظن أن المجال لا يزال مفتوحاً للإجابة.

٤- جيل جوجل عديم الصبر ولا يتحمل التأخير في وصول المعلومات (انظر: Johnson, 2006:, Shih and Allen, 2006)

إننا نشعر بحقيقة العصر الذي نعيش فيه ونعبر عن كل ما يحيط بالجيل في البيئة الرقمية مثلما أظهرت الدراسات التي تمت في مركز السلوك المعلوماتي وتقييم البحث CIBER يوماً بعد يوم. (انظر: Nicholas, Huntington and Watkinson, 2003; Nicholas et al., 2004; Nicholas, Huntington ad Watkinson, 2005; Jamali, Nicholas and Huntington, 2005; Nicholas et al., 2006)؛ إذ إن سرعة وسائط المعلومات الحديثة قد شجعت على الخفض من التحمل لأي تأخير، كذلك فإن التشبيه بالتقنيات يعني أن المستفيدين يستجيبون لوسائل الحاسوب مثلما يستجيبون للناس. (انظر: Luczak, Roetting and Schmidt, 2003)

فالناس يحددون الشخصيات بالتقنيات وخاصة التقنيات الفعالة، ويتوقعون منهم الاستجابة بنفس الطريقة. وليس هناك ظاهرياً أي دليل لكي نقول بأن الشباب أكثر صبراً في هذا الخصوص من الكبار، وكل ما نفعله هو أن نكرر ما هو واضح،

وهو أن جماعات السن الكبيرة لديهم ذكريات لتجارب ما قبل وسائط المعلومات الرقمية أما الأصغر سناً فليس لديهم ذلك.

٥- جيل جوجل يجد مراجعات الكتب أفضل من المحتوى كمصدر للمعلومات (انظر: Manuel, 2002)

نعتقد أن هذه المعلومة وهم وخيال، ويعتمد هذا بالطبع على المحتوى الخاص؛ أي أن شعبية شبكات العلاقات الاجتماعية لا توفر دليلاً على أن مراجعات الكتب والمجلات ذات قيمة أكبر من المحتوى الموثوق به، فقط لمجرد أن التقنيات تستخدم لتثبيت شبكات العلاقات الاجتماعية والتعاونية الموجودة، وتوسعها حيث تدعو الضرورة لذلك.

ويبين البحث الذي قدمه لينهارت ومادن وهيتلن Lenhart, Madden and Hitlin, في المحيط الخاص لمصادر المعلومات الذي يفضله الأطفال ويقيمونه في محيط المدرسة الثانوية أن المدرسين والأقارب والكتب لهم تقييم عالٍ باستمرار على الإنترنت للمساعدة في إتمام الواجبات المدرسية. وتشعر بأن هذا الكلام ليس كلاماً حاسماً فيبدو أن له علاقة بثقافة شبكات العلاقات الاجتماعية وباتجاهات التمرد لدى المراهقين. (انظر: Lenhart, Madden and Hitlin, 2005)، أما التطبيق الخاص في عالم التعليم والمكتبات فهو موضع شك.

٦- جيل جوجل يحتاج إلى الاتصال باستمرار بشبكة المعلومات وشبكات العلاقات الاجتماعية والعائلية. (انظر: Frand, 2000)

ربما كان هذا صحيحاً بالنسبة لبعض المستفيدين وليس كلهم، إن مغزى هذه الاتصالات وطبيعتها سوف تختلف كوظيفة لشخصية المستفيد وخلفيته وسوف ينمو لدى البعض اعتماد أقوى على الشبكات لا على غيرها. (انظر: Lenhart, 2007

(Lenhart, Madden and Hitlin, 2005: كما أن الكبار قد أخذوا يسرعون في استخدامهم لشبكات الإنترنت المباشرة، وفيما يلي مقطع من صحيفة "الديلي تلجراف" ٢٣ أغسطس ٢٠٠٧م:

"يعتقد كثير من الناس أن الكبار ليست لهم صلة بعالم الرقميات، وهذا خطأ، غير أن هذا ما قاله شخص يهتم بالعمر: إن كثيراً من الناس ينشغلون بالإنترنت ويستخدمونها بانتظام ليبقوا على صلة بالعائلة، ولكي يتسوقوا ويأخذوا دورهم في المجتمعات".

ونحن لا نعلم أية تفاصيل في هذا الموضوع وخاصةً بالنسبة للدوافع نحو الاتجاه إلى الإنترنت في مراحل عديدة في حياتهم، أي أننا لا نعرف أي نوع من خدمات الشبكة يستخدمون ومتى ولماذا وكيف يُقيِّمون التجربة على الإنترنت. إن معلومات حديثة من شركة اتصالات Ofcom لعام ٢٠٠٧م تكشف بأن الأشخاص الذين تجاوزوا سن الـ (٦٥ سنة) ينفقون أربع ساعات في الأسبوع بشكل أطول على الإنترنت من الأشخاص الذين هم في عمر ١٨-٢٤ سنة، لذا فبينما نتفق على مسألة الميل العام، مع قليل من الاستثناءات، فلدينا شك قليل في أن هذا ميل خاص لجيل جوجل.

٧- جيل جوجل يفضل المعلومات السريعة التي هي على هيئة أجزاء قصيرة مختارة على النص الكامل. (انظر: Geck, 2006)

هناك دليل من الدراسات التحليلية لمركز السلوك المعلوماتي وتقييم البحث CIBER على وجود شكل مميز من سلوك البحث عن المعلومات مرتبط بالطلاب. (انظر: Nicholas and Huntington, 2007a, 2007b)، وبمقارنتها بطلاب الكلية نجد أنهم يُكثرون من الجلسات لكنهم لا يشاهدون سوى عدد قليل نسبياً من الصفحات.

وهم يعتمدون على البحث في موضوعات بسيطة أكثر من اعتمادهم على المؤلف، كما أنهم أقل قابلية من الموظفين لرؤية مستخلصات وليس لرؤية نص كامل.

ومع ذلك فإن كلاً من الطلاب والموظفين يشتركون في ميل عام إلى سلوك سطحي، وأفقي، ومتذبذب في المكتبات الرقمية. والشيء الاعتيادي عند الجميع هو التفرس بدقة (الذي وصف بأنه "تصفح قوي" Power Browsing في تقرير صدر حديثًا للباحثين تنوبير Tenopir ورولاندز Rowlands في عام ٢٠٠٧م)، وكذلك المشاهدة القصيرة، فيبدو أن القراءة هي الشيء الوحيد الذي يقومون به على الإنترنت، وفي كثير من الأحيان خارج الإنترنت أو أنهم لا يقرءون إطلاقاً.

أما بالنسبة للإحساس الدقيق بما يميز بصفة خاصة جيل جوجل فإن هذا الادعاء ليس له ما يدعمه، فنحن جميعاً نقوم بهذا، وليس هناك سبب يدعو للافتراض بأن الشباب يقرءون أكثر في حين أنه كان يطلب منهم في الماضي أن يقلبوا مجلدات من المجلات.

وهناك دليل مهم يدعم الافتراض بأن كثيراً من الطلاب لا يستكشفون المعلومات بأية طريقة عميقة أو تأملية. إن الحاجة إلى جهود تقييمية من قبل المستفيدين من المعلومات تم توثيقها بشكل جيد، فوفقاً لما ذكره الباحثان لفين Levin وأرافه Arafeh في عام ٢٠٠٠م يتوقف معظم الطلاب عن البحث عندما يصلون إلى ما هو "جيد كفاية" فلا يحاولون إيجاد المصدر الأفضل.. إلخ، والبعض يحاول مشاهدة الإنترنت كطريقة لإتمام دراستهم المدرسية بسرعة وبدون جهد قدر الإمكان، وبأقل جهد وعمل، ويشتمل هذا بالتأكيد وبالنسبة للبعض على استخدام الإنترنت كأنه آلية لانتحال المادة أو الغش – وهو ما وصفه فالينزا Valenza في عام ٢٠٠٦م بأنه "ثقافة كاسدة" Slacker Culture.

سلوك البحث عن المعلومات لدى الشباب
The Information Behaviour of Young People

الهدف من القسم السابق من هذا الفصل هو أن نُظهر كم هو سهل أن نبتكر الروايات حول السلوك المفترض للبحث عن المعلومات لدى الشباب. إن بعض الأشياء تبدو مختلفة تماماً في عالم الإنترنت ويجب أن نحذر من الوقوع في فخ أن السلوك يتم تقريره تقنيًا وليس اجتماعياً أو اقتصادياً، ولهذا السبب فنحن بحاجة إلى قراءة دقيقة جداً للدليل المتوفر لدينا.

استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات
Use of Information and Communication Technologies

إن الدراسات حول استخدام الشباب لتقنيات المعلومات والاتصالات (ICTs) وخاصة في شكل الإنترنت، وفي حياتهم اليومية قد بدأت في الظهور في أواخر التسعينيات. وقد وجد باحث قديم هو سجوبيرج Sjoberg في عام ١٩٩٩م في الكتاب الذي وضعه أن الشباب كانوا أول متتبعين للإنترنت لعدة مهام، بوجود الاتصالات في المركز، فلم تعد باحة المدرسة المكان الواضح لالتقاء الشباب. (انظر: Sjoberg, 1999, 129). وقد وضع الباحث بيفك Pivec في عام ١٩٩٨م ملاحظة مشابهة حول هذا فقد وُجد أن استخدام معظم الشباب للإنترنت هو من أجل البحث عن الأصدقاء واختيارهم. كذلك وجد الباحثان هولوي Holloway Velentine وفيلنتاين في عام ٢٠٠١م أن هذه هي السمة الأساسية لاستخدام الحاسوب في البيت. وأضاف باحثان آخران هما جاردنر Gardner و ديسبوسيتو D'Esposito في عام ١٩٩٩م أنه علاوة على الاتصال بالأصدقاء والأقارب فإن تحميل القطع الموسيقية كان شائعاً على الإنترنت فيما مضى، وهو شيء لا تزال له شعبيته.

وبحلول عام ١٩٩٧م كان الحاسوب هو الوسيلة الأكثر شعبية للاستماع إلى الموسيقى بنسبة (٨١٪)، على الرغم من أن (٢٥٪) فقط من المستجيبين استمعوا إليه على الإنترنت. وبعد ذلك بعقد من الزمن، أصبحت نسبة التحميل للموسيقى على الإنترنت هي (٤١٪)، حيث تجاوزت الموسيقى المشتراة من المحلات التجارية، وبلغت (٣٣٪) بالنسبة لمجموعات الشباب. (انظر: Synovate, 2007).

ويبدو أن الإنترنت منذ ظهورها في البيت كان استخدامها للأغراض الترفيهية وخاصة كوسيط اتصالات. لقد تقدمت التقنيات وتوجد الآن طرق أكثر يمكن القيام بها لهذه الأمور، فالإنترنت اليوم متوفرة في عديد من المنصّات المتوسعة والأجهزة، وربما ليس من المدهش لهذا السبب أن الشباب يستخدمون الإنترنت أكثر من التلفاز. (انظر: Synovate, 2007 وLos Angeles Times, 2007b) ومن الادعاءات المهمة اليوم أن ما يسمى "جيل النت" Net Generation هو أكثر قابلية للتوجه إلى موقع أو للدخول إلى موقع على الإنترنت لأخذ آخر الأخبار من التوجه إلى قناة سي إن إن CNN[1] على التلفاز. (انظر: Windham, 2005) وبالطبع الفرق هنا هو فرق في الوسيط، وليس المصدر نفسه، وربما كان موقع السي إن إن على الشبكة أيضاً موقعاً تتم استشارته تفضيلاً لشريكه في التلفاز وليس لأنه يمثل تغييراً جذرياً.

ولم يكن هناك ذكر في أي دراسات لاستفادة الشباب من المدونات الشخصية، وذلك إبان كتابة هذا الفصل من الكتاب، أو لأي موقع شخصي على الشبكة فيما يتعلق بمصادر الأخبار المفضلة. وقد أصبح الفرق بين مشاهدة التلفاز والنشاط على الإنترنت يطمس بوجود قنوات التلفاز التي تبث سواء كلها أو البعض منها على

(١) شبكة سي إن إن التلفزيونية الإخبارية هي شبكة سلكية تأسست عام ١٩٨٠م على يد تد تورنر.

الإنترنت، فيمكن للمرء أن يشاهد الأخبار على قناة أخبار BBC News 24 على الإنترنت مثلاً، وبذلك يرفع من مشاهدة التلفاز وعدم مشاهدته في نفس الوقت.

وهناك موضوع شائع هو نمط الخطاب للشباب كـ "طنين" الحاسوب مع معرفة عميقة وفهم للأجهزة الصلبة والبرمجية. ولم ينشأ هذا عن دليل، كذلك من الأمور التي تشكل خطراً أن ننتقص من المفاهيم حول ثقافة الحاسوب والمعلومات، وهو اتجاه يبدو ظاهراً جداً في كثير من الاحتجاجات لجيل جوجل. وبعد كل هذا نقول إن هناك فرقاً مهماً بين الحاسوب وخبرات المكتبات.

ولقد قيل الكثير حديثاً عن الخبرة الظاهرة للأطفال الذين يستخدمون المصادر الإلكترونية، وبالفعل كتبت Pew Internet ومشروع الحياة الأمريكي American Life Project المسمى "*عدم الاتصال الرقمي*" *Digital Disconnect حول "الفجوة المتسعة بين طلاب المدارس والإنترنت منذ ست سنوات مضت، فادعوا أن الشباب يستخدمون الإنترنت لعدد كثير من الاستخدامات المختلفة المتعلقة بالتعليم*". ويشمل هذا الاستخدام كمعلم افتراضي مكتبة للبيت ومرجعاً ودليلاً ومجموعة دراسية، بينما مدارسهم لم تكن قد استجابت بعد للطرق الحديثة التي يستخدم بها الطلاب الإنترنت. (انظر: Levin and Arafeh, 2002, ii, and iii)

ويرى هاي Hay في بحثه لعام ٢٠٠٠م حول ذات الموضوع، بأن أطفال جيل النت يرتاحون أكثر بكثير من آبائهم أو معلميهم لدى استخدام تقنيات المعلومات. ويزعم الباحثان بيرد Baird وفيشر Fisher بأن الشباب دهاة من الناحية التقنية وأنهم ماهرون في تصفح صفحة على الشبكة بسرعة وفي تقرير أي رابط لديه وعد بإنتاج "Mother Load" من المعلومات أو المحتوى القيم. (انظر: Baird and Fisher, 2005, 12)

إن هذا الافتراض بأن هذه المستويات من الثقافة الرقمية لدى الأطفال من سن معين قد ازدادت مع التعرض أكثر للتقنيات لهو أمر سائد في الإحصاءات التي تتم على مستوى عام ومهني للصغار في عصر الإنترنت. (انظر: Kipnis and Childs, 2005; Windham, 2005). إن حقيقة استخدام الشباب لتقنيات المعلومات والاتصالات تشير إليه دراسة حديثة، حيث تُشير إلى:

"*إنه من المفترض أن (١٠٠٪) من الطلاب يستخدمون معالج الكلمات ويستثمرون الإنترنت في عملهم الدراسي، لكن الانطباع بالتنافس الواسع يذهب عندما تنكشف النسب المئوية للاستخدامات الأخرى مثل الاستخدام لتطوير العرض أو المحاضرة فنسبته هي (٦٥٪)، والجداول الإلكترونية Spread sheets (٦٣٪)، والرسوم (٤٩٪)، وابتكار صفحات الويب (٢٥٪)*". (انظر: Oblinger and Hawkins, 2006,12)

ومن الجدير بالاهتمام أن شبكات العلاقات الاجتماعية قد أدت إلى رد التغيير السريع لوجه التعليم، (انظر: Baird and Fisher, 2005) وربما لم تكن تستمتع بالنجاح الكبير الذي يتخذ في وسائط المعلومات. (انظر: Walters, 2007) وقد تبين من البحث في السوق الحديث أن ربع المستجيبين فقط قد استخدموا مواقع الشبكات الاجتماعية مثل My Space أما المدونات الشخصية فلا تزال قليلة، حيث كان فقط ١٥٪ منهم يقومون بها. (انظر: Synovate, 2007) ومع ذلك فقد وجد استطلاع قناة Bloomberg Entertainment أن نصف زيارات المراهقين الشباب هي لمواقع الشبكات الاجتماعية، لكن الاستخدام ينخفض سريعاً بالنسبة لأولئك الذين تتجاوز أعمارهم (٢١) عاماً. (انظر: Los Angeles Times, 2007a)

ومن الواضح أنه لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من البحث، بالنسبة لكثير من النواحي الأخرى لتبني التقنيات الحديثة، لكن ما يظهر لنا من قراءة الدراسات هو أنه من غير المفيد استخدام افتراضات عريضة حول الضجة التي أحدثها الحاسوب في جيل بأكمله.

سلوك البحث عن المعلومات Information-Searching Behaviour

لقد كانت الخبرة في صياغة التعبيرات عن البحث والاستفسار عن نظم المعلومات بصفة عامة (التي تسيطر عليها هذه الأيام بالطبع الإنترنت) هي الشغل الشاغل للباحثين لزمن طويل. وهناك في الواقع قليل من الأدلة في الدراسات التي وضعت على الرغم من أن الشباب هم باحثون خبراء أو حتى أن الجرأة على البحث قد تحسنت لديهم بمرور الزمن. وكانت الدراسات لا تتحدث عن الإنترنت وحدها بل عن غيرها من النظم الإلكترونية.

فعلى سبيل المثال قام سلومون Solomon بوصف دراسة لـ جويس Joyce وجويس Joyce في عام ١٩٧٠م، وفيها أنجز الباحثان نموذجاً أصلياً لبنك معلومات، وقاما بملاحظة أطفال يستخدمون فهرسة لإيجاد الأجوبة الكافية لتعليم رفقائهم في الفصل حول موضوع معين. (انظر: Solomon, 1993, 247)، وفي دراسة أخرى اقتربت أكثر من بيئة إلكترونية قام الباحثان مور Moore و إس تي جورج St. George بفحص خطة استرجاع المعلومات المستخدمة من قِبَل ستة من الأطفال بعمر ١١ سنة في نيوزيلاندا في وظيفة مدرسية حول الطيور. وكانت هناك صعوبة في اختيار كلمات البحث لإيجاد مادة مناسبة من فهرس بطاقي، ولم يحاول شركاؤهم استخدام كلمات أخرى فيما لو تبين أن جهودهم الأولى لم تنجح. (انظر: Moore and St. George, 1991)

كذلك فقد وجد الباحث سلومون أن الأطفال وجدوا صعوبات في صياغة كلمات مناسبة بالنظر لاستخدامهم أسئلة باللغة العادية مثل "كيف تبني عشاً لطائر ما" [SIC]، وأفكار متعددة مثل شعر الخيول Horses Poetry [SIC]. (انظر: Solomon, 1993, 259) ووجد الباحث سبافولد Spavold أن الأطفال كانوا أقل ثقة في الاستفسارات حول حل المشكلات في قاعدة البيانات عندما كانوا يراجعون قاعدة بيانات لسجلات العائلة، وأن إدراكهم للأوامر كان مشوشاً ومن السهل نسيانه. (انظر: Spavold, 1990, 619)، ومع ذلك فإن من اشتركوا في هاتين الدراستين المبكرتين كانوا أكثر قابلية للحصول على مستوى أساسي من القدرة، وذلك مع تدريب ودعم ملائم.

ووجد الباحث هايرش Hirsh أن الطلاب اهتموا فقط بوجود أو عدم وجود كلمات تصنف بدقة الموضوع الذي يبحثون فيه. وبالتركيز على هذه الناحية من المادة التي حصلوا عليها افتقدوا كثيراً من الوثائق ذات الصلة بالموضوع، وقد وجد هايرش أيضاً أن الطلاب لم يستخدموا إمكانات متقدمة للبحث أو أمور مساعدة في التجوال. (انظر: Hirsh, 1999)

كذلك فقد لاحظ الباحث تشن Chen وجود صعوبات في صياغة أسئلة أو استفسارات البحث، وزعم بأن الأطفال والشباب لديهم متاعب في البحث عن بدائل مثل مصطلحات/ مترادفات عندما تكون الكلمات الأصلية غير مجدية، وهم يكررون كثيراً البحث نفسه عدة مرات، وليس من المدهش أنهم قد واجهوا أيضاً صعوبات كثيرة في الاختصار لبحث ما. (انظر: Chen, 2003) كذلك ليس مدهشاً أن نجد الدراسات تقترح باستمرار بأن الطلاب لا يخططون للبحث مقدماً. (انظر: Bilal, 2001; Large et al., 1998; Shenton and Dixon, 2004)

ونجد أن هناك افتقاراً في صياغة الاستفسارات السائدة للبحث عن العبارة الكاملة من قِبَل الصغار (كما سبق أن لاحظ Salomon, 1993). وهناك مقالة نقدية بقلم ستشاكتر وتشونج ودور Schacter, Chung and Dorr حول البحث على الإنترنت المرتبط بالواجبات المدرسية المعطاة للصغار. وتشير هذه المقالة إلى أن ٢٠ من ٣٢ من الأطفال استخدموا طلبات تتألف من جملة كاملة مثل "ما هي أكثر ثلاث جرائم شائعة في كاليفورنيا؟" و"كيف يمكن الإقلال من الجريمة في كاليفورنيا؟"، وذلك في استفساراتهم. (انظر: Schacter, Chung and Dorr, 1998, 847) كذلك فقد لاحظ باحثون آخرون (مثل Chen, 2003; Bilal, 2000) ميل الأطفال للبحث بعبارة كاملة.

وربما كان من المغري أن نعزو تفضيل البحث بعبارة كاملة إلى الزيادة في استخدام الإنترنت، فمثلاً نجد أن شبكة المعلومات تساعد بشكل كبير البحث باللغة العادية، وقد أدى هذا إلى نتيجة منطقية في "Ask.com" (وكان سابقاً " Ask Jeeves")، وهو يشجع المستفيدين في إدخال عبارات كاملة أو مقاطع كاملة ككلمات للبحث (ويحتوي قسم المساعدة على هذه النصيحة: "إن المثال التالي في البحث سيقودك بنجاح إلى المعلومات المرغوبة: "أين أجد أجوراً زهيدة للطيران إلى نيويورك؟")". (انظر: Ask.com, 2007)، ومع ذلك فإن تجربة صياغة أسئلة بهذه الطريقة تسبق الشبكة. وكان أحد الباحثين ويدعى مارتشيونيبي Marchionini قد لاحظ مثل هذه الاستفسارات في أقراص CD-ROM لإحدى الموسوعات. (انظر: Marchionini,1989, 61)، فالموضوعات الشبابية؛ أي موضوعات المستويات الدراسية الثالث والرابع أو الذين أعمارهم بين ٨-٩ سنوات يحبون بكثرة استخدام الجملة الفعلية للبحث في النظام، وينطبق هذا أيضًا على كثير ممن هم فوق هذا العمر؛

أي الذين أعمارهم من ١٠-١١ حيث إنهم يستخدمون الجملة الفعلية في البحث. وتختم فالينزا في مراجعتها للدراسات بأن الشباب يفترضون بأن محركات البحث تفهم الجمل والأسئلة. (انظر: Valenza, 2006)

أما فيما يتعلق بفهم الشباب لطريقة تنظيم المعلومات، وطريقة استرجاع المعلومات، والاختلافات في واجهات البحث فإن الباحثة فالينزا تلخص الدراسات السابقة بقولها إن كثيراً من الشباب لديهم فهم محدود لهذه النواحي من تقنيات استخدام الاتصالات والمعلومات ICT. (انظر: Fidel et al., 1999; Bilal and Kirby, 2002; Chen, 2003)

إن استخدام محركات البحث يحدد لنا نموذجاً لمفهوم استرجاع المعلومات Information Retrieval (IR) في سن مبكرة، وترجمة هذا النموذج على نظم تقليدية في الاسترجاع مثل فهارس المكتبة وقواعد البيانات الببليوجرافية، أو أدوات البحث الفيدرالية Federated مثل المكتبة المعيارية MetaLib التي تزود باستخدام منضبط للمعلومات المنظمة، وربما يكون في هذا مشكلة وله التزامات لإدراك المستفيد في المستقبل وبرامج التدريب. (انظر: Brophy and Badwen, 2005).

ويقرر كل من برات Pratt وموراماتسو Muramatsu أن لدى المستفيدين صعوبة في فهم الكيفية التي تنقل بها محركات البحث الاستفسارات باستخدام مجموعة من آليات البحث مثل مشغلات بولين الأوتوماتيكية Automatic Boolean Operators، وكلمات الوقف والتشذيب Trunction و Term Order Sensitivity. (انظر: Muramatsu and Pratt, 2001) وهكذا فإن النماذج المعروفة في الإنترنت، والمعرفة المسيطرة وفهم التقنيات، وكيفية تهجئة الكلمات، وقواعد اللغة وتركيب الجملة تساهم في عدم مقدرة الشباب خاصةً دون سن ١٣ سنة، وكذلك المستفيدين

الكبار بعمر ٤٦-٦٤ على تكوين بحوث فعالة وتقييم النتائج. (انظر: Slone, 2003) وفي موضوع البحث يقول الباحثان أُبلينجر Oblinger وهاوكينز Hawkins هذا المقطع:

"إن الطلاب عادةً يقتربون من بحثهم دون التطلع إلى بنية المكتبة أو الطريقة التي تخزن بها المكتبة مختلف المصادر في مساحات مختلفة من موقعها على الشبكة. وكثيراً ما تعكس مواقع المكتبة على الشبكة نظرة منتظمة إلى المكتبة. وهي لا تقوم بعمل جيد خاصةً بالنسبة لتجميع المحتوى على منطقة موضوعية معينة". (انظر: Oblinger and Hawkins, 2006, 12)

وبالإضافة إلى الاستخدام والتآلف مع الإنترنت فإن هذا ربما يؤثر أيضاً على خبرات البحث عن المعلومات لدى جيل جوجل وطموحاته التعليمية، أما العوامل الأخرى مثل السياسات والقواعد والضوابط التقنية وكذلك المعوقات الزمنية لقدرة المدرسين على دعم تطوير ثقافة المعلومات ضمن المنهاج الدراسي، فهي تقيد الاستخدام للإنترنت في المدارس وتمنع الطلاب من الحد الأقصى لإمكانات الإنترنت في الأنشطة التعليمية. (انظر: Selwyn, 2006; Williams ans Wavell, 2006).

وتحدد البيانات الحديثة الاختلافات العامة بالنسبة للعوائق في سلوك البحث عن المعلومات، وتتنبأ بتحديات في التزويد بالمعلومات في التعليم العالي. (انظر: Lorenzo, Oblinger and Dziuban, 2006; Lorenzo and Dziuban, 2006; Jones, 2002; Levin and Arafeh, 2002) وسوف تزداد إمكانية وجود سوء فهم ومشكلات في الاتصال آتية من عدم التوافق اللغوي ما بين المواطنين وبين الأجانب الذين يستخدمون لغات مختلفة لوصف أنشطة متصلة بالتقنيات وفقاً لتجربتهم ودرجة الانغماس في عالم الرقميات ومستوى المعلومات. (انظر: Oblinger, 2003)

إن نتائج هذه الدراسات تطرح بعض الأسئلة حول قدرة المدارس والكليات على تنمية قدرات البحث لدى جيل جوجل إلى مستوى ملائم لمتطلبات التعليم العالي والبحث. ويبدو فعلاً أن هناك حاجة للدعم من قبل المعلمين وغيرهم للاستعانة بهم بالنسبة لاسترجاع المعلومات، ويحتمل أن يعود هذا – بشكل قوي – إلى السهولة الملاحظة في النظم الرقمية كما تمثلها شبكة المعلومات. وهنا موضوع عام بالنسبة لعدد من الدراسات وهو الحاجة إلى مزيد من التدريب لتمكين أطفال المدارس من الاستخدام الفعال لتقنيات الرقميات. (انظر: Bilal and Kirby, 2002; Hirsh, 1999; Fidel et al., 1999; Oblinger and Hawkins, 2006)

مثل هذا التدريب لا يحتاج لأن يكون مولداً، بسبب الحاجة إلى أنشطة تعليمية ذات أهداف تدرك الفروق التنظيمية في سلوك البحث عن المعلومات، والاحتياجات الخاصة لمستفيدين خارج الجامعة يتعلمون عن بعد، وهذا ما حدده الباحث. (Whitmire, 2001)

وينظر الباحثان جاردنر Gardner وإنج Eng إلى تضمينات المكتبات الأكاديمية للاختلافات في أساليب التعلم لدى طلاب جيل النت الذين لديهم توقعات كبيرة فيما يتعلق بالبنية التحتية لتقنيات المعلومات. وتسهم أمور مثل عمل المجموعة، والتعلم الدقيق، وبيئات تعلم إلكترونية مثل BlackBoard و Moodle، واستخدام مصادر المعلومات عن بعد، في دعم الحاجات الآتية: (انظر: Gardner, Eng,2005)

- الحاجة إلى إمكانات كفاءة أكاديمية ومنجزات أكاديمية عالية.
- الحاجة إلى إعداد خاص للتقنيات والبحث.
- الحاجة إلى إدخال التقنيات في التعلم.

- الحاجة إلى استخدام نماذج جديدة في الاتصال.

وقد صمم العلماء مبادرات لمساعدة المستفيدين خارج المكتبة مثلاً كمشروع أخصائي المكتبات المساعد "Roving Librarian"[٢] في هارفارد Harvard، حتى أنه في ربيع عام ٢٠٠٣م وضع أمناء مكتبات مجهزين بحواسيب محمولة Laptops في أمكنة مثل اتحاد الطلاب، وقد تحدث عن هذه المبادرات الباحثان جاردنر وإنج، ووُضعت توصيات بأنظمة مشجعة مثل تشجيع مستمر وذلك خدمة للمستهلك وتعليمات وذلك للقضاء على العوائق ولجلب الدعم الذي يبدو أن المستفيدين يعتبرونه غير ضروري. (انظر: Eng, 2005 و Gardner)

مهارات تقييم المعلومات Information Evaluation Skills

هناك ناحية ذات أهمية كبيرة من سلوك البحث عن المعلومات لدى الشباب وهي الطريقة التي يقيم فيها صغار السن، أو بالأحرى يفشلون في تقييم المعلومات التي تأتي من مصادر إلكترونية. ونقول مرة أخرى إن هناك دليلاً صغيراً على أن هذه الميزة في السلوك قد تغيرت عبر الـ ١٠ أو ١٥ سنة الأخيرة. وهناك مسألتان رئيستان تسيطران على الكتابات حول الموضوع، هما: الصلة الوثيقة بالموضوع، والكفاءة في التأليف.

أما بالنسبة للمسألة الأولى وهي الصلة الوثيقة بالموضوع فقد اقترح الباحث تشن منذ (١٥) سنة أن المراهقين لا يستعرضون المعلومات التي يحصلون عليها من قاعدة البيانات على الإنترنت، وكنتيجة لهذا فإنهم يقومون بعمليات بحث على الإنترنت غير ضرورية وثانوية مضيعة للوقت. (انظر: Chen, 1993)، ووجد

---

(٢) هو مشروع قدمته جامعة هارفارد لمساعدة المستفيدين من خارج المكتبة.

ستشاكتر وزملاؤه أن سرعة بحث الشباب على الشبكة أشارت أيضاً إلى أنه يمكن قضاء وقت قصير في تقييم المعلومات، وقد وجد هذا الاكتشاف صداه لدى تشن أيضاً عام ٢٠٠٣م. (انظر: Schacter et al., 1998)

وفي دراسة أخرى تعود إلى أواخر التسعينيات لاحظ الباحث وليامز أن بحث الأطفال عن المعلومات توقف عند نقطة حيث وجدت المقالات وطبعت، خاصةً بالنسبة للمستفيدين الأصغر سناً، ولم يكن هناك سوى اهتمام قليل بالنص نفسه – فكانت كلمة بالعنوان أو أي صورة مناسبة كافية لتأكيد الصلة بالموضوع. (انظر: Williams, 1999) ونظراً للتمسك بهذا الاتجاه في عام ٢٠٠٠م وما بعده فقد درس الباحثان ميرتشانت Merchant وهيبورث Hepworth عادات البحث لدى ٤٠ طالباً بأعمار من ١٠-١٦ سنة، ووجدا أن المدرسين تقدموا بشكوى أن الطلاب عندما يجدون مقالات تستخدم لغة صعبة، كانوا فقط يطبعونها ويتداولونها. (انظر: Merchant and Hepworth, 2002, 84)

ووجد الباحثان هسيه Hsieh ويي Yee وهما يراجعان ما كتب على الإنترنت حول استخدامها بصفة عامة فاستنتجا من خلاصة من الأوراق حول سلوك الشباب بأنهم يواجهون صعوبة كبيرة في الحكم على جودة صفحات الويب. (انظر: Hsieh and Yee, 2001)

ووجد الباحثون أيضاً أن صغار السن يفتقرون إلى الاهتمام تجاه مسألة المصداقية، فمثلاً وجد هايرش أن الطلاب لم يعطوا أهمية على الإطلاق لكل القضايا المتعلقة بمصداقية المصدر لدى تقييم المواقع على الشبكة. (انظر: Hirsh, 1999)، ويذكر جريمز Grimes وبوينج Boeing بأنه في دراسة حالة لـ (٥٠) من الطلاب المبتدئين Freshmen في الولايات المتحدة كان المشاركون قد قيموا المصادر الموجودة

على الشبكة وفقاً لجودة أو نوعية المعلومات فقط بشكل سطحي، وفي الواقع كانوا كلهم غير مجهزين بشكل جيد ورافضين لتقييم المصادر. (انظر: Grimes and Boeing, 2001, 19-20)، وقد وجد الباحث لورينزن Lorenzen في مقابلاته مع طلاب بعمر ١٥-١٧ سنة، أن كثيراً منهم اعتقدوا بأنه إذا كان الموقع قد فهرس في ياهو فهو ذو مصداقية، ولهذا فإن مسألة تقييم المواقع الموجودة على الإنترنت لم تطرح. (انظر: Lorenzen, 2001)

وفي دراسة أخرى فيما بعد من قبل شينتون Shenton وديكسون Dixon تبين عدم حدوث محاولة من أي شخص في أي من المجموعات التي دُرست (بأعمار تتدرج من ٤-١٠ سنة) لمراجعة المعلومات وكان هناك افتقار لخبرات التقييم. (انظر: Shenton and Dixon, 2003c)، واقترح كل من مارشانت Merchant وهيبورث Hepworth بأنه من الصعب على الطلاب أن يفهموا بأن الحل الأول الذي توصلوا إليه ليس هو الجواب الوحيد. (انظر: Merchant and Hepworth, 2002, 85)

وعلى الرغم من ذلك فإن الباحثين جاردنر وديسبوسيتو زعما في دراسة نوعية قاما بها حول (١٤) طالباً (وهم أكبر سناً من أولئك الطلاب الذين تمت دراستهم من قبل شينتون وديكسون) بأن المشاركين استخدموا معايير كثيرة في تقييم نوعية المواقع وكونها جديرة بالتعويل عليها: مثل التأليف أو ملكية الصفحة والروابط مع المواقع الأخرى ومدى صحة معلوماتها بالنظر للمصادر الأخرى. (انظر: D'Esposito and Gardner, 1999, 458)، ومع ذلك فقد سُئل المشاركون في هذه الدراسة عن الخطوات التي قاموا بها لتقييم المادة. إن دراسات مثل التي قام بها شينتون وديكسون (عام ٢٠٠٣م) والتي تمت فيها ملاحظة المشاركين وليس تشجيعهم أو تلك التي قام بها كل

من ستشاكتر وتشونج ودور (عام ١٩٩٨م) وجدت أن خبرات التقييم خالية من أية بنية أو دليل.

وكثير من التقارير التي تتحدث عن استخدام الإنترنت، وخاصةً تلك التي نُشرت من قبل هيئات مثل EDUCAUSE تحدد الاتجاهات التي لا يمكن تجاهلها من قبل المجتمع الأكاديمي، ومن الأمثلة على تلك الاتجاهات التدفق الوشيك لطلاب "Internet Savvy"، التي تعد مصادر مثل جوجل و Sikipedia، وكذلك الرسائل الفورية وبيئات العلاقات الاجتماعية مثل فيس بوك و MySpace وهي ذات طبيعة ثانوية. (انظر: Oblinger, 2003) والظاهر أن أعضاء من جيل جوجل "المولود – رقمياً" Born – Digital قد جلبوا معهم الثقة باستخدام الإنترنت لفرص استرجاع المعلومات مما يخالف خبراتهم في التقييم النقدي وفي استراتيجيات البحث. (انظر: Lorenzo and Dziufan, 2006; Rogers and Swan, 2004)

استخدام الشباب للمكتبات
Young People's Use of Libraries

إن الفهم لخدمات المكتبات، وبالنظر لاستخدامها فإن مادة البحث تشير إلى أنه حتى في أوائل القرن الحادي والعشرين فإن أعداداً كثيرة من الشباب لا يعلمون أن المكتبات تقدم خدمة الإنترنت. فعلى سبيل المثال تبين من دراسة حديثة للباحث كورادیني Corradini أن (٤٢٪) فقط من الشباب يعرفون أن المكتبات تقدم خدمة الإنترنت هذا رغم أنهم من مستخدمي المكتبات. (انظر: Corradini, 2006, 490) وبالفعل فإن صورة المكتبة كانت ولا تزال مرتبطة بمواد المكتبة التقليدية المطبوعة.

وقد وجد مركز المكتبات المباشر على الإنترنت (OCLC) Online Computer Library Center في عام ٢٠٠٢م أنه على الرغم من استخدام (٧٠٪) من طلاب

الجامعة لمواقع مكتبتهم على الشبكة لأداء بعض الوظائف المتعلقة بالمعلومات فإن (٢٠٪) منهم فقط هم الذين فعلوا هذا بالنسبة لمعظم المهام، وتبلغ نسبة الطلاب الذين استخدموا مقالات ذات نص كامل في أغلب الأحيان (٦٧٪)، ونسبة (٢١٪) من الطلاب تستخدم الكتب الإلكترونية e-books، وبلغت نسبة من استخدم المراجع على الإنترنت (٦٪) في أقل الأحيان، ومع ذلك فإن ما نسبته (٩٠٪) من الطلاب تستخدم أيضاً المصادر المطبوعة في المكتبة، وبهذه الطريقة يتعزز الرأي بأن الناس لا يزالون ينظرون إلى المكتبة على أساس أن المادة المطبوعة لا تزال سائدة فيها.

ويوجد بحث مناقض للدراسة السابقة في المملكة المتحدة Myhill، حيث وجد أن الفهرس المباشر المتاح للعامة في المكتبة OPAC وصفحات الويب الجامعية كانت مستخدمة بشكل جيد خاصةً من قِبَل الطلاب في السنة الأخيرة من دراستهم، لكن هذا ربما كان متأثراً بتصميم الدراسة التي تكونت من استبيان على الإنترنت. (انظر: Myhill, 2007)

وكانت النتائج تشير إلى نقص في تقدير المحتوى الإلكتروني وإلى تغيير بسيط في مفهوم الشباب للمكتبات، فمثلاً في الدراسة التي قام بها الباحثان جاردنر وديسبوسيتو لدراسة أفكار الطلاب حول المكتبات والإنترنت، كانت فكرتهم العامة هي أن المكتبات والإنترنت وحدتان منفصلتان وليست لإحداهما علاقة بالأخرى، هذا على الرغم من إقرار مشاركين منهم بأن الإنترنت متوفرة في المكتبة وأن صفحات الويب موجودة. (انظر: D'Esposito and Gardner, 1999, 458)

كما أن الدراسات الأولية تؤيد عملها معاً أي مفهومي المكتبات والإنترنت. وقد وجد فيدل Fidel وزملاؤه ذلك فيما يتعلق بالنموذج الصغير من طلاب الستين الحادية عشرة والثانية عشرة (أعمار ١٧ و ١٨ سنة) في زيارة إلى مكتبة المدرسة، وكانت

هذه الزيارة مضيعة للوقت ومستهلكة للجهد. (انظر: Fidel et al., 1999) وقد فضل كل المشاركين البحث في المعلومات بشكل مستقل على الإنترنت، ويبدو أن هذا الموقف كان ملحاً. وزعم الباحث بافاي Pavey من خلال تجربة شخصية أن الأطفال الذين كانوا في كثير من الأحيان يصلون إلى مستوى عالٍ في التعليم لم يستخدموا المكتبة على الإطلاق، بل حتى حين نُقر بأن المكتبة لديها مجموعة متنوعة من المصادر الإلكترونية إلا أن هذه المصادر لم تكن مستثمرة بشكل جيد. (انظر: Pavey, 2006) وأخيرًا فقد زعم الباحث ليبينكوت Lippincott بأن الطلاب وجدوا في أحيان كثيرة مصادر للمعلومات من الصعب الرجوع إليها وهي مصادر تقوم المكتبة برعايتها ولهذا فقد فضلوا استخدام الحلول الأكثر بساطة التي تقدمها لهم جوجل. (انظر: Lippincott, 2005)

الشباب وشبكة العلاقات الاجتماعية Young People and the Social Web

إن ظهور الشبكات الاجتماعية Social Webs يغير من طبيعة الشبكة الإلكترونية العالمية World Wide Web، فنحن قد انتقلنا من إنترنت قام بتكوينها بضعة آلاف من المؤلفين إلى إنترنت بُنيت بشكل فوري من قبل الملايين. وشبكات العلاقات الاجتماعية هي شبكات يهتم بها بصفة خاصة أخصائيو المكتبات والناشرون لأنها جزء من اتجاه أكثر اتساعاً؛ فالمستفيدون يعدون المحتوى ويرسلونه، وبهذا يثيرون التمييز القديم ما بين منتجي المعلومات ومستهلكيها.

ونظراً لأن برمجية النشر على الإنترنت قد أصبحت شيئاً معتاداً فمن المحال في بعض الأوقات أن نفرق بين المادة التي نشرت بشكل رسمي وبين تلك التي نشرت بشكل شخصي. وهذه الظاهرة تؤثر في المجتمع بأكمله، فالشعبية الحالية لشبكات العلاقات الاجتماعية من الشباب تصرف الاهتمام عن أولئك الذين يُكوِّنون بالفعل

المحتوى الذي يعده المستفيدون. إن موسوعة "ويكيبيديا" Wikipedia وموقع يوتيوب تُظهر فرقاً في العمر بين مشاهدي المحتوى، فهم بشكل رئيس من تتراوح أعمارهم بين ١٨-٢٤ سنة، بينما أولئك الذين يُعدّون المحتوى فهم بشكل رئيس وبالترتيب ممن تتراوح أعمارهم بين ٤٥-٥٤ سنة وبين ٣٥٠٤٤ سنة). (انظر: Horrigan, 2007)

وقد بدأ كثير من أخصائي المكتبات في تجربة البرامج الاجتماعية في محاولة للاقتراب أكثر من المستفيدين؛ حيث إن لديهم مشكلة؛ فعلى الرغم من أن مكتبات البحث أنفقت الملايين من الجنيهات الاسترلينية للتزود بخدمة إنترنت مصممة لمحتوى إلكتروني ثمين وله حقوق في الطبع والنشر من الكتب والمجلات – إلا أن كثيراً منها شيء جديد بالنسبة للمستفيدين، فإما أنهم لا يعرفون أن المكتبة تزودهم بهذه المادة أو أنهم يحصلون عليها ربما بواسطة جوجل ويفترضون أنها مجانية.

إن المكتبات أصبحت بشكل متزايد كأنها مكان شاق الوصول إليه؛ فالناشر ومحركات البحث يحصلون على الثقة أكثر، وهكذا فإن عدداً من أمناء المكتبات "التقدميين" قد بدأوا في تكوين حضور لهم في MySpace وفيس بوك عن طريق إعداد ملفات عن مؤسساتهم. وإنه من المبكر جداً أن تظهر قاعدة دليل لنتبين ما إذا كان هذا النوع من المبادرات سيكون مثمراً، ولكن من الواضح أن هناك مخاطر في محاولة التظاهر "ببرودة الأعصاب" لجمهور من الشباب. وفي الواقع يوجد خطر كبير وهو أن المستفيدين من الشباب يستنكرون غزو المكتبة لما يعتقدون أنه مكان خاص لهم (مثلما يحدث بالنسبة لـ MySpace). وهناك فرق كبير ما بين "أن نكون حيث يوجد المستفيدون" وبين "أن نكون مفيدين USEFUL لمستفيدينا حيث يكونون". (انظر: OCLC, 2007)

ويبدو أن هذه هي الرسالة التي أطلقتها دراسة حديثة لمركز المكتبات المباشر على الإنترنت OCLC، حيث سُئل فيها طلاب الكليات وأشخاص من الجمهور العام السؤال التالي: ما هي احتمالية اشتراكك في نشاط من الأنشطة التالية على شبكة اجتماعية أو موقع اجتماعي تؤسسه مكتبتك؟ وكانت الإجابات على النحو الآتي: (الردود العامة للجمهور بين قوسين)

- عمل إبداعي تنشره بشكل شخصي: ٧٪، (٦٪).
- تُشارك في الآراء حول خدمات المكتبات: ١٠٪، (٧٪).
- المشاركة في صور شرائط الفيديو الخاصة بك: ٧٪، (٦٪).
- المساهمة في مناقشات على الإنترنت بين المجموعات: ٦٪، (٦٪).
- الالتقاء بآخرين لهم اهتمامات مماثلة: ٦٪، (٧٪).
- تصف مجموعاتك الشخصية: ٩٪، (٦٪).
- النظر إلى مجموعات الآخرين الشخصية: ١٢٪، (٦٪).

إن النسب المئوية المعطاة هي لأولئك الذين قالوا إنهم " أكثر قابلية للقيام بهذا أو يحتمل أن يقوموا به". وهكذا، فإن معظم طلاب الكلية يقولون إنهم ليسوا مهتمين. (انظر: OCLC, 2007) ومن الواضح أن هذه النتائج كانت في وقت مبكر، كما أن هذه النتائج التي أحرزتها الدراسات لا تهيئ كثيراً من الثقة في البرامج الاجتماعية التي لها كثير من الإسهام في إعادة بناء العلاقات مع المستفيدين في بيئة يتزايد فيها عدم وجود الوسيط.

وهناك كثير من الأمثلة الأخرى على التجربة التي تخوضها المكتبات مع تقنيات الجيل الثاني للويب Web2 – مثلاً إغناء مداخل الفهرس بتعليقات المستفيدين – غير أنه من المبكر جداً تقييم تأثيرها أو فعاليتها. ولكن ما من شك في أن شبكات

العلاقات الاجتماعية تنم عن قصة نجاح كبير، وأن المكتبات يجب أن تراقب التطورات على الساحة، وخاصةً أن هناك دليلاً من الولايات المتحدة بأن معظم الطلاب الذين يستخدمون الإنترنت يستعملون تقنيات الشبكات الاجتماعية على الأقل في بعض الأحيان، وأن كثيراً من التقارير تستخدم هذه الشبكات في مناقشة موضوعات ذات صلة بالتعليم. (انظر: OCLC, 2007)

ماذا نعرف عن سلوك الشباب تجاه المعلومات؟
What Do We Really Know About Young Peoples

يتنوع البحث حول كيفية تنافس الشباب واليافعين في استخدام الإنترنت وغيرها من أدوات البحث ولكن توجد موضوعات ملحة للبحث بدأت في الظهور، وهي:

- لم تتطور ثقافة المعلومات لدى الشباب بالاستخدام الواسع للتقنية، ففي الحقيقة نجد أن الإمكانات الواضحة للحواسيب تظهر بعض المشكلات المقلقة.
- أن البحث على الإنترنت يُظهر أن سرعة البحث لدى الشباب على الإنترنت تعني أن هناك وقتاً قليلاً يُنفق في تقييم المعلومات سواء بالنسبة للصلة بالموضوع؛ أي الدقة أو المصداقية.
- ليس لدى الشباب فهم لاحتياجاتهم من المعلومات وهكذا من الصعب تطوير استراتيجية فعالة للبحث.
- وكنتيجة لهذا فهناك تفضيل قوي لتعبير الشباب عن أنفسهم بلغة عادية على تحليل أي كلمات مفتاحية Key Words يمكن أن تكون أكثر فعالية.
- يجد الشباب أنه من الصعوبة بمكان استخدام صلة المواد بموضوعهم نظراً لأنهم يواجهون قائمة طويلة من طلبات البحث Search Hits وكثيراً ما يطبعون الصفحات بعد إلقاء نظرة سريعة عليها (وللإنصاف نقول إن واجباتهم في المعلومات

التي تتم في كثير من الأحيان في المدرسة لم تعد سوى اصطياد للكنز؛ حيث يكون إيجاد المعلومات هو نهاية بحد ذاته).

• أن استخدام المكتبة العادية بدأ يتلاشى.

تتعلق النقاط المذكورة أعلاه بالاستخدام الحالي للإنترنت من قِبَل الشباب، وباستخدامهم للنظم المباشرة والأقراص المدمجة CD – ROM، وليس هناك دليل حقيقي مباشر على أن ثقافة المعلومات لدى الشباب ليست أفضل من قبل ولا أسوأ. ومع ذلك فإن الاستخدام الكلي لمحركات البحث ذات الميزات العالية يطرح مسائل أخرى جديرة بالنظر وهي على النحو التالي:

• أن لدى الشباب خرائط عقلية غير معقدة لشكل الإنترنت، وهم في كثير من الأحيان يفشلون في وضع تقدير بأنها عبارة عن مجموعة من المصادر على الشبكة يقدمها مزودون مختلفون للخدمة.

• وكنتيجة لهذا فإن محرك البحث سواء كان ياهو أو جوجل يصبح هو السمة الأساسية التي تربطهم بالإنترنت.

• لا يجد الكثير من الشباب أن المصادر الموجودة في المكتبات حدسية ومن ثم فهم يفضلون استخدام جوجل أو ياهو بدلاً من ذلك، فهي تقدم لهم حلاً مألوفاً وبسيطاً لاحتياجاتهم الدراسية.

إن السؤال الكبير المطروح أعلاه هو ما إذا كانت التصرفات والتوجهات والتفضيلات لجيل جوجل اليوم سوف يعقبها مثابرة مع نمو هؤلاء الشباب كي يصبح البعض منهم أكاديميين أو باحثين. وفي غياب الدراسات المطولة الصحيحة التي تقتفي أثر السلوك المعلوماتي لدى الفوج الواحد Single Cohort من الشباب

حتى نضوجهم فمن المستحيل الإجابة على هذا السؤال مباشرةً، لأن لدى الناس احتياجات مختلفة من نقاط مختلفة في حياتهم.

وتوجد بعض دراسات قليلة جداً تدرس السن وسلوك البحث عن المعلومات بشكل منهجي، وكنتيجة لهذا نجد أن هناك كثيراً من إساءة فهم المعلومات وكثيراً من التضارب حول الكيفية المفترضة لسلوك الشباب في الفضاء الإلكتروني. وقد ناقش البحث الذي تم من قبل الباحثين نيكولاس وهنتينجتون هذه القضية مباشرةً وذلك بفحص سلوك مجموعة واسعة من الأعمار على نفس منصة المحتوى، BL Learning، وهي خدمة لأطفال المدارس والمدرسين، وكذلك Intute والتي ترعاها JISC تهدف إلى خدمة كل مجتمع الجامعة. (انظر: Nicholas and Huntington, 2007a, 2007b)

وقد أظهرت هذه التجربة النقاط الأساسية التالية:

• أن كلتا الخدمتين لهما شعبية كبيرة وخاصةً لدى الأمريكيين، وتجذب مقداراً كبيراً من الاستخدام (في حالة الـ BL Learning، فإن (١٤٪) من كل الحركة في المكتبة البريطانية British Library) يقترحون بقوة أنها تتضمن محتوى يقدره الشباب من الباحثين تقديراً عالياً وكذلك معلموهم.

• تقترح شعبية كل من الموقعين أن لهما حضوراً ذا سمات مميزة في البيت وخارجه.

• أن غالبية الزيارات لكلا الموقعين قد وجهت من خلال محرك بحث، وقد تم البحث فيهما من البيت، لا من مدرسة أو كلية.

• وجدت أن (٤٠٪) من طلاب المدرسة المستفيدين من محركات البحث BL Learning مستخدمين بحثاً عن الصور مقترحين أفضلية لهذا النوع من الاسترجاع.

• أن أولئك الذين يدخلون إلى موقع BL Learning عبر الاتصال هم أقلية صغيرة جداً وغالبيتهم من شمال أمريكا (ومستفيدون محوريون للمواقع)، ومع ذلك فما من دليل على أن الشبكة الاجتماعية قد أمسكت مواقع المكتبة.

• وبالرغم من ذلك فليس كل استخدام يكون مُنتجاً وكلا الموقعين يعرضان مستويات عالية من نشاط الازدحام، ومن المحتمل أن يكون عائداً إلى حركة المزود في جوجل التي لم توجه بشكل صحيح.

إن الباحثين من الشباب يستخدمون الأدوات التي تتطلب قليلاً من الخبرة، فيبدون راضين عن البحث بشكل بسيط جداً أو أساسي، وهكذا ففي حالة موقع Intute وُجد أنه كلما زاد عدد الصفحات المرئية في جلسة ما كلما كان الاحتمال أقوى بأن تكون تلك الجلسة قد نُقر إلى موقع آخر، وهي نتيجة تحصل في حالة موقع البوابة Gateway مثل Intute.

إن ما تم التوصل إليه من تحليل عميق لمركز السلوك المعلوماتي وتقييم البحث CIBER يتوافق مع ما كُتب عن سلوك البحث عن المعلومات وغيره من البحوث التي اعتمدت على الملاحظات أو المسح؛ فعلى سبيل المثال، أظهرت الدراسات المعتمدة على الملاحظة أن الشباب يتصفحون الصفحات على الإنترنت بسرعة كبيرة (وخاصةً الصغار) وينقرون كثيراً على الارتباطات التشعبية hyperlinks وذلك أكثر من القراءة بشكل متتابع. وكان المستفيدون لا يستخدمون إمكانات البحث المتقدمة إلا قليلاً ويفترضون أن محركات البحث تفهم استفساراتهم. وكانوا يميلون إلى التنقل بسرعة

من صفحة لصفحة، ويضيعون قليلاً من الوقت في القراءة أو اختيار المعلومات ويجدون صعوبة في الحكم على صلة الصفحات التي يراجعونها بموضوعهم. وكما أشرنا أعلاه فإن الدراسات تُظهر أيضاً أن كثيراً من هذه الخصائص كانت سابقة للإنترنت ولذا فهم لا يستطيعون أن يتجهوا نحو الإنترنت كشيء جديد تماماً.

وهكذا نجد أن هناك القليل من البراهين على النقله العامة في الدراسات من أجل دعم الرأي الذي يقول إن جيل جوجل من الشباب هم أساساً مختلفون عمن سبقهم. وهذا بالطبع أمر صعب تفسيره، فليست هناك دراسات مطولة تزودنا بدليل قوي لرد هذا الرأي أو تأكيده. ويبدو أن الدراسات تشير إلى وجود فروق بين الأطفال الصغار وبين مجموعات المراهقين ويحتمل أن هذا يعود إلى واقع يتمثل بأن هؤلاء الأطفال الصغار لم يطوروا بعد الخبرات الموجودة لديهم ليكونوا باحثين نشطين. والرسالة التي نريد توصيلها هي أنه تحت سن ١١ سنة لا يبدو أن الأطفال مختلفون بصفة خاصة في سلوكهم عن الكبار.

لذا فنحن جميعاً الآن جيل جوجل، فبسبب ديموغرافية الإنترنت واستهلاك وسائط المعلومات أخذت هذه الفروق العامة تتآكل بسرعة. وتخبرنا الدراسات بأن المستفيدين من مستخدمي الرقميات الأكبر سناً قد طوروا بسرعة خبراتهم لمستوى مشابه من الخبرة والتجربة. فكثير من الأطفال المزدهرين وأولئك الكبار فوق سن (٦٥ سنة) ينشغلون في نشاط الإنترنت، ويكون ذلك في أحيان كثيرة للاتصال بأفراد من الأسرة. إن التجربة مع التقنيات الرقمية في العمل تعني بأن الكبار من سن ٥٠-٦٤ سنة يستخدمون الإنترنت بقدر ما تستخدمها مجموعات أخرى، وينفق من هم فوق ٦٥ عاماً (٤٢) ساعة في الشهر على الإنترنت مقارنة بمراهقين يقضون (٢٥) ساعة عليها. (انظر: Lenhart, Simon and Graziano, 2001; Ofcom, 2006)

ويشير مثل هذا الدليل إلى أن أشخاصاً كثيرين من كل فئات الأعمار يستخدمون الإنترنت وتقنيات الجيل الثاني من الويب Web 2 بشكل واسع ولأهداف متنوعة. وربما كان الشباب (وليسوا فقط جيل جوجل بل أيضاً جيل واي "Generation Y" وهم التابعون من القدماء ولكن نجد اليوم أن المستفيدين الأكبر سناً يمسكون بما يسمى "متصفحي المستوى الفضي" Silver Surfers. إن التسمية بجيل جوجل بطرق شتى لم تعد مفيدة، وقد وجدت الدراسات الحديثة أن هذه التسمية ليست دقيقة؛ فمثلاً يجد البحث حول سوق المستهلك الحديث بأن (٢٧٪) فقط من المراهقين في المملكة المتحدة يمكن حقاً وصفهم بأن لديهم نوعاً من الاهتمام العميق والإمكانية في تقنية المعلومات التي تتطلبها التسمية. وإن الغالبية (المعدل هو ٥٧٪) يستخدمون تقنية ذات مستوى منخفض نسبياً وذلك لدعم اتصالاتهم الأساسية أو حاجاتهم الترفيهية، وهناك عدد قليل من المتبقين تبلغ نسبتهم (٢٠٪) يكرهون التقنيات ويتجنبون استخدامها.(انظر: Synovate, 2007)

إن الديموغرافيات معقدة جداً ومقاومة للتسمية العامة، كما أن كثيراً من الدليل الذي جاء عن طريق إعادة تحليلات من قِبَل كل من الباحثين رولاندز Rowlandsوتينوبير Tenopir تقترح أن الفروق في السلوك المعلوماتي في نقطة واحدة من الزمن بين الطلاب الشباب ومن هم في منتصف العمر هي أقل تمييزاً من تلك التي هي بين الصغار وبين من هم أكثر نضجاً من الطلاب، أي منهم بعمر ٤٠ و ٥٠ سنة. (انظر: Rowlands and Tenopir, 2007)، ولو كان لدى شبابنا مستويات أكثر هبوطاً من السابق من خبرات المعلومات التقليدية فنحن ببساطة لسنا في وضع يمكّننا من معرفة ذلك.

ومهما يكن من أمر فإن الرهان اليوم أصبح أكثر في وضع تعليمي يكون فيه التعلم الموجه شخصياً هو الشيء المعتاد. ونجد كنتيجة لزيادة البحوث والدراسات أن كثيراً منها يدور حول موضوع خبرات الأولاد التعليمية وهي تقدر تأثير تقنيات المعلومات والاتصالات على الأولاد تقديراً كبيراً، لكنها لا تقدر تأثيرها على الأجيال الأكبر سناً، وهناك احتياج إلى الإحساس بالتوازن.

البرامج الثقافية للمعلومات

The Information Literacy Agenda

إن كل هذا النقاش له بالطبع صلة كبيرة بعالم التعليم وبشكل خاص عندما نؤكد على عمل المدرسة والجامعة وعلى عمل الدورات وأشكال أخرى من التعلم الموجه ذاتياً، ومع هذا فيوجد قليل جداً من البحث النظامي في المملكة المتحدة بالنسبة للخبرات التعليمية المتعلقة بالشباب وفي مرحلة دخولهم التعليم الجامعي، وفي هذا عرض للنقص في سياسة الدعم الحكومي لبرامج الثقافة المعلوماتية، حيث يجب علينا جميعاً أن نهتم بالتالي:

"إن أبرز ما وجدناه في دراستنا هو أنه رغم كون المدرسين الذين أجرينا معهم مقابلات كانوا ذوي ثقافة معلوماتية فإن خبراتهم في ثقافة المعلومات واتجاهاتهم نحوها لم تكن تُنقل إلى طلابهم" . (انظر: Merchant and Hepworth, 2002)

ومع ذلك فهناك صورة للبحث أكثر تفصيلاً متوفرة في الولايات المتحدة، وهي ترسم صورة كبيرة من أقليات الشباب المبتدئين الذين يدخلون الكلية والجامعة بمستويات منخفضة من ثقافة المعلومات وبمستويات عالية من القلق حول المكتبات، وكما هو متوقع، فإن خبرات ثقافة المعلومات ترتبط إيجابياً بمستوى درجات اختبار سات SAT وبدرجات متتابعة. (انظر: Gross and Latham, 2007)

وليس من المعقول نقل هذه النتائج إلى سياق المملكة المتحدة ولكن طالما أن التدريب على تعلم المعلومات ليس ثابتاً في هذه البلاد، فمن الجدير أن نتحدث عن التجربة في هذا المجال في الولايات المتحدة. فهناك رسالتان قويتان ظهرتا من البحث الجاري، فلدى مقارنة المجموعات العليا والدنيا من الطلاب يظهر أن طلاب المجموعة العليا هم أكثر تعرضاً لخبرات المكتبات الأساسية من آبائهم سواء في مكتبة المدرسة أو في الفصل أو في المكتبة العامة في سنوات حياتهم المبكرة. (انظر: Gross and Latham, 2007)

ويبدو أن هناك تقسيماً جديداً ينفتح في الولايات المتحدة بوجود الطلاب الأفضل تجهيزاً الذين يأخذون مكافآت نظراً لحصولهم على درجات أفضل. إن البحث يكشف أن التدخل في خبرات المعلومات في مرحلة الجامعة أمر يأتي متأخراً، فهؤلاء الطلاب قد طوروا بالفعل سلوكاً متأصلاً فقد تعلموا أن يحصلوا على معلوماتهم بواسطة جوجل، وربما لا يعتبرون أن هذا هو تحصيل نجاح بدون جهد ولكن يعتبرون أنهم أصبحوا خبراء. (انظر: Gross and Latham, 2007)، والمشكلة هنا ببساطة هي أن هؤلاء الطلاب لا يدركون أن لديهم مشكلة، فهناك فجوة كبيرة بين أدائهم الفعلي في اختبارات ثقافة المعلومات وبين تقديراتهم الذاتية لخبرتهم المعلوماتية وبين شعور القلق نحو المكتبة. إن ما أوجدته هذه الدراسات يطرح أسئلة حول قابلية المدارس والكليات لتطوير إمكانات البحث لدى جيل جوجل إلى مستوى مناسب لمتطلبات التعليم العالي والبحث.

وبالإضافة إلى ما تقدم فهناك دراسة تمت في عام ٢٠٠٨م بالمملكة المتحدة من قِبَل جمعية المدرسين والمحاضرين Association of Teachers – and Lecturers (ATL) تُعَرِّف الانتحال على أنه المشكلة الكبرى لطلاب الصف السادس بسبب

السهولة التي يمكن بها قص ولصق المعلومات في العمل الدراسي دون الاهتمام بالمعنى الحقيقي أو بالفهم لهذه المعلومات. وهذا يزيد من القلق بأن مقدرة الطلاب على مواكبة العمل بمستوى أعلى من ذلك هي أمر مهدد. ويجب تنمية خبرات المعلومات خلال السنوات المدرسية الرسمية إذ إن برامج معالجة الثقافة المعلوماتية في المستوى الجامعي ربما تكون غير فعالة، وهذا ما تخبرنا به التجربة في الولايات المتحدة.

سياسات التعامل في مجتمع المكتبات
Policy Implications

يحتاج مجتمع المكتبات إلى العمل أكثر في مجال جمع البيانات وتحليلها وكذلك أخذ نماذج من بارزين في التجارة (مثل Tesco)[٣] إذ إن لديهم فَهماً أكثر وبعد نظر في العمل مع المستهلك وفيما يفضلونه. وهناك على الأخص احتياج إلى بيانات مستمرة ومطولة ومهام في المعلومات للتزويد مع تحذير حيوي ومبكر للتغيير القادم. وسيكون من المفيد للمكتبات الوطنية الكبرى أن يكون لديها أقسام للدراسات التي يقوم بها المستفيد، وبدون هذا الإدراك يمكن أن تصبح الخدمات الكبيرة منفصلة عن الواقع.

وهناك على المستوى الوطني حاجة ماسة إلى برنامج يتم تمويله بشكل جيد للبحوث التعليمية والاستفسارات فيما يتعلق بخبرات تعلم الرقميات للشباب. فإذا كان السلوك الخاطئ الذي نراه في المكتبات الرقمية هو حقاً نتيجة الفشل في المكتبة فعندئذٍ لدى المجتمع مشكلة كبرى، وهناك حاجة لخبرات المعلومات أكثر من قبل وعلى مستوى أعلى إذا كان على الناس أن ينتفعوا من مجتمع المعلومات.

---

(٣) أسواق (سوبرماركت) كبيرة في بريطانيا.

إن النتائج الظاهرة للبحث من الولايات المتحدة تشير إلى حقيقة ألا وهي أن هذه الخبرات يجب أن تكون متضمنة خلال السنوات التشكيلية للطفولة، فسيكون إعطاؤها في الجامعة أو الكلية متأخراً جداً وذلك من أجل إبطال العادات المتأصلة بعمق وخصوصاً عدم الثقة بمحركات البحث للتوصيل السريع للمعلومات. وسوف يتطلب هذا الأمر عملاً نشطاً حقيقياً بين المكتبات والمدارس والآباء.

المراجع

References

Agosto, D. E. (2002) A Model of Young People's Decision-Making in Using the Web, Library and Information Science Research, 24 (4), 311-41.

Agosto, D. E. (2006) Toward a Model of the Everyday Life Information Needs of Urban Teenagers, Part 1: theoretical model, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 57 (10), 1394-1403.

Agosto, D. E. and Hughes-Hassell, S. (2005) People, Places and Questions: an investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults, Library and Information Science Research, 27, 141-63.

Ask.com (2007) Ask.com Search Tips, Ask.com website, http://sp.uk/ask.com/en/docs/about/tipsforsearching.shtml [accessed 18 July 2007].

ATL (2008) School Work Plagued by Plagiarism, www.atl.org.uk.

Baird, D. and Fisher, M. (2005) Neomillenial User Experience Design Strategies: utilizing social networking media to support "always on" learning styles, Journal of Educational Technology Systems, 34 (1), 5-32.

BBC Online (2005) Worksheet: Half-Blood Prince Sets UK Record, CBBC News website, http://news.bbc.co.uk/bbcnews/hi/newsid_4700000/newsid_4701400/4701409.stm [accessex 18 July 2007].

Bilal, D. (2000) Children's Use of the Yahooligans! Web Search Engine: I. cognitive, physical, and affective behaviors on fact-based tasks, Journal of the American Society for Information Science, 51 (7), 646-65.

Bilal, D. (2001) Children's Use of the Yahooligans! Web Search Engine: II. Cognitive and physical behaviors on research tasks, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 52 (2), 118-36.

Bilal, D. (2002) perspectives on Children's Navigation of the World Wide Web: does the type of search tak make a difference?, Online Information Review, 26 (2), 108-17.

Bilal, D. and Kirby, J. (2002) Differences and Similarities in Information Seeking: children ahd addattsas web users, Information Processing and Management, 38 (5), 649-70.

Borgman, C., Hirsh. S., Watter, V. and Gallagher, A. (1995) Children's Searching Behavior on Browsing and Keyword Online Catalogs: The Science Library Catalog Project Journal of the American Society for Information Science, 46 (9), 663-84.

Brophy, J. and Bawden, D. (2005) Is Google Enough? Comparison of an internet search engine with academic library resources, Aslib Proceedings, 57 (6), 498-512.

Chen, S. (1993) A study of High School Studens' Online Catalog Searching Behavior, School Library Media Quarterly, 22 (1), 33-40.

Chen, S. (2003) Searching the Online Catalog and Web, Journal of Educational Media and Library Sciences, 41 (1), 29-43.

Clarke, A. and Foster, A. (2005) Children's and Young People's Reading Habits and Preferences: the who, what, why, where and when, National Literacy Trust.

Corradini, E. (2005) Teenagers Analyse their Public Library, New Library World, 107 (1230/1231), 480-98.

D'Esposito, J. and Gardner, R. (1999) University Students' Perceptions of the Internet: and explomentary study, The Journal of Academic Librarianship, 25 (6), 456-61.

Fidel, R., Davies, R., Douglas, M., Holder, J., Hoplins, C., Kushner, E., Miyagishima, B. and Toney, C. (1999) A Visit to the Information Mall: web searching behavior of high school students, Journal of the American Society for Information Science, 50 (1), 24-37.

Frand, J. L. (2000) Information-Age Mindset: changes in students and implications for higher education, Educause Review, 35 (5), 15-24, http://educause. Edu.apps/er/erm00/articles005/erm0051.pdf.

Gardner, S. and Eng, S. (2005) What Students Want: Generation Y and the chaning function of the academic library, Libraries and the Academy, 5 (3), 405-20.

Geck, C. (2006) The Generation Z Connection: teaching information literacy to the newest net generation, Teacher Librarian, 33 (3), 19-23.

Grimes, D. and Boening, C. (2001) Worries With the Web: a look at student use of web resources, College and Research Libraries, 62 (1), 11-22.

Gross, M. and Latham, D. (2007) Attaining Information Literacy: an investigation of the relationship between skill level, self-estimates of skill, and library anxiety, Library and Information Science Research, 29 (3), 332-53.

Gunter, B. (1987) Poor Reception: misunderstanding and forgetting broadcast news, Lawrence Erlbaum.

Hay, L. (2000) Educationg the Net Generation, The School Administrator, www.aasa.org/publications/saarticledetail.cfm?mnitemnumber=.

Haycock, K. and Huang, S. (2001) Are Today's High School Graduates Ready?, Thinking K-16, 5 (1), 3-17.

Hirsh, S. G. (1999) Children's Relevance Criteria and Information Seeking on Electronic Resources, Journal of the American Society for Information Science, 50 (14), 1265-83.

Holloway, S. and Valentine, G. (2001) Children at Home in the Wired World, Urban Geography, 22 (6), 562-83.

Horrigan, J. (2007) A Typology of Information and Communication Technology Users, Pew Internet and American Life Project.
Hsieh-Yee, I. (2001) Research on Web Search Behaviour, Library and Information Science Research, 23, 167-85.
Jamali, H. R., Nicholas, D. and Huntington, P. (2005) The Use and Users of Scholarly E-Journals: a review of log analysis studies, Aslib Proceedings, 57 (6), 554-71.
Johnson, L. (2006) The Sea Change Before Us, Educause Review, March/ April, 72-3.
Jones. S. (2002) The Internet Goes to College, Pew Internet and American Life Project.
Joyce, B. R. and Joyce, E. A. (1970) The Creation of Information Systems for Children Interchange, 1 (1), 1-12.
Kipnis, D. and Childs, G. (2005) Education Generation x and Generation Y: Teaching Tips for Librarians, Philadelphia PA, Academic and Instructional Support and Resource (AISR) Staff Paper.
Large, A. (2005) Children, Teenagers, and the Web, Annual Review of Information Science and Technology, 39 (1), 347-92.
Large, A., Beheshti, J. and Breuleux, A. 91998) Information Seeking in a Multimedia Environment by Primary School Students, Lbrary and Information Science Reserch, 20 (4), 343-76.
Lenhart, A. (2007) Social Networking Website and Teens: an overview, Pew Intenet and Americal Life Project.
Lenhart, A., Madden, M. and Hitlin, P. (2005) Teens and Technology, Pew Internet and American Life Project.
Lenhart, A., Simon, M. and Graziano, M. (2001) The Internet and Education: findings of the Pew Internet and American Life Project, www.pewinternet.org.pdfs/PIP_Schools_Report.pdf.
Levin, D. and Arafeh, S. (2002) The Digital Disconnect: the widening gap between internet-savvy students and their schools, Pew Internet and American Life Project.
Lippincott, J. (2005) Net Generation Students and Libraries, Educause Review, March/ April, 56-66.
Loh, C. S. and Williams, M. D. (2002) What's in a Web Site? Student perceptions, Journal of Research on Technology in Education, 34 (3), 351-63.
Long, S. (2005) Digital Natives: if you aren't one, get to know one, New Library World, 106 (1210/1211), 187-9.
Lorenzen, M. (2001) The Land of Confusion? High school students and their use of the World Wide Web for research, Research Strategies, 18 (2), 151-63.
Lorenzo, G. and Dziuban, C. (2006) Ensuring the Net Generation is Net Savvy (ELI Paper 2), www.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3006.pdf.

Lorenzo, G., Oblinger, D. and Dziuban, C. (2006) How Choice, Co-Creation and Culture are Changing: What it means to be Net Savvy (ELI Paper 4),
www.educause.edu/ir/library/pdf/ELI3008.pdf.

Los Angeles Times (2007a) Bloomberg Survey of Pop Culture and Entertainment in the United States: computers, cell phones and multi-tasking,
www.latimes.com/news/custom/timespoll/.

Los Angeles Times (2007b) Bloomberg Survey of Pop Culture and Entertainment in the United States: Jon Stewart? No Way. Teens Stay Caught Up By Watching Local News,
www.latimes.com/news/custom/timespoll/.

Luczak, H., Roetting, M. and Schmidt, L. (2003) Let's Talk: anthropomorphization as means to cope with stress of interacting with technical devices, Ergonomics, 46 (13-14), 1361-74.

McLuhan, M. (1962) The Gutenberg Galaxy: the making of typographic man, University of Toronto Press.

Manuel, K. (2002) Teachnig Information Literacy to Generation Y, Journal of Library Administration, 36, 195-217.

Marchionini, G. (1989) Information-Seeking Strategies of Novice Using Full-Text Electronic Encyclopedia, Journal of the American Society for Information Science, 40 (1), 54-66.

Merchant, L. And Hepworth, M. (2002) Information Literacy of Teachers and Pupils in Secondary Schools, Journal of Librarianship and Information Science, 34 (2), 81-9.

Moore, P. and St. George, A. (1991) Children as Information Seekers: the cognitive demands of books and library systems, School Library Media Quarterly, 19 (3), 161-8.

Muramatsu, J. and Pratt, W. (2001) Transparent Queries: investigating users' mental models of search engines, Proceedings of the 24th Annual International ACM SIGIR Conference on Research and Developlent in Information Retrival, New Orlean, Louisiana, 217-24.

Myhill, M. (2007) Canute Rules the Waves? Hope for e-library tools facing the challenge of the "Google Generation", Program, 41 (1), 5-19.

Nicholas, D. and Huntington, P. (2007a) An Evaluation of BL Learning: a web site for younger scholars, CIBER, University College London,
www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/.

Nicholas, D. and Huntington, P. (2007b) A User Evaluation of Intute, CIBER, University College London,
www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/.

Nicholas, D., Huntington, P., Jamali, H. R. and Watkinson, A. (2006) The Information Seeking Behaviour of the Users of Digital Scholarly Journals, Information Processing and Management, 42 (5), 1345-65.

Nicholas, D., Huntington, P. and Watkinson, 42 (5), 1345-65.

Nicholas, D., Huntington, P. and Watkinson, A. (2003) Digital Journals, Big Deals and Online Searching Behaviour: a pilot study, Aslib Proceedings, 55 (1/2), 84-109.

Nicholas, D., Huntington, P. and Watkinson, A. (2005) Scholarly Journal Usage: the results of deep log analysis, Journal of Documentation, 61 (2), 248-80.

Nicholas, D., Huntington, P., Williams, P. and Dobrowolski, T. (2004) Reappraising Information Seeking Behaviour in a Digital Environment: bouncers, checkers, returnees and the like, Journal of Documentation, 60 (1), 24-43.

NIFL (2007) National Assessment of Educational Progress, National Institute for Literacy, www.nifl.gov/nifl/facts/NAEP.html.

Oblinger, D. (2003) Boomers, Gen-Xers and Millenials: understanding the new students, Educause Review, 38 (7), 37-47.

Oblinger, D. and Hawkins, B. (2006) The Myth about Students: IT myths, Educause Review, 41 (2), 12-13.

OCLC (2002) How Academic Librarians Can Influence Students' Web-Based Information Choices. White Paper on the Information Habits of College Students, Online Computer Library Center.

OCLC (2007) Sharing, Privacy and Trust in Our Networked World, Dublin: Computer Library Center.

Ofcom (2006) The Consumer Experience, Office for Communications.

Ofcom (2007) Communications Market Report: converging communications markets. Research Document, Office for Communications.

Pavey, S. (2006) School Librarians and the Google Generation, ALISS Quarterly, 2 (1), 3-7.

Pivec, F. (1998) Surfing Through the Internet: the new content of teenagers' spare time, Aslib Proceedings, 50 (4), 88-92.

Postman, N. (1985) Amusing Ourselves to Death: public discourse in the age of show business, Penguin.

Prensky, M. (2001) Digital Natives, Digital Immigrants, www.marcprensky.com.

Robinson, J. and Levy, M. (1985) The Main Source: Learning from television news, Sage.

Rodgers, L. (2007) UK Still Loves a Good Page-Turner, (BBC News), http://news/bbc.co.uk/1/hi/uk/6287344.stm.

Rogers, D. and Swan, K., (2004) Self-Regulated Learning and the Internet, Teachers College Recod, 106 (9), 1804-24.

Rowlands, I. and Tenopir, C. (2007) Age-Related Information Behaviour, CIBER, University College London, www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/.

Schacter, J., Chung, G. and Dorr, A. (1998) Children's Internet Searching on Complex Problems: performance and process analyses, Journal of the American Society for Information Science, 49 (9), 840-50.

Selwyn, N. (2006) Exploring the "Digital Disconnect" Between Net-Savvy Students and their Schools, Learning Media and Technology, 31 (1), 5-17.

Shenton, A. and Dixon, P. (2003a) A Comparison of Youngsters' Use of CD ROM and Internet as Information Resources, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 54 (11), 1029-49.

Shenton, A. and Dixon, P. (2003b) Sequential or Selective Access? Young people's strategies for finding information in non-fiction books, New Review of Children's Literature and Librarianship, 9 (1), 57-69.

Shenton, A. and Dixon, P. (2003c) Models of Young People's Information Seeking, Journal of Librarianship and Information Science, 35 (1), 5-22.

Shenton, A. and Dixon, P. (2004) Issues Arising from Youngsters' Information-Seeking Behaviour, Library and Information Science Research, 26 (2), 177-200.

Shih, W. and Allen, M. (2006) Working with Generation D: adopting and adapting to culutal learning and change, Library Management, 28 (1/2), 89-100.

Sjoberg, U. (1999) The Rise of the Electronic Individual: a study of how young Swedish teenagers use and perceive internet, Telematics and Informatics, 16 (3), 113-33.

Slone, D. J. (2003) Internet Search Approaches: the influence of age, search goals, and experience, Library and Information Science Research, 25 (), 403-18.

Solomon, P. (1993) Children's Information Retrieval Behaviour: a case study of an OPAC, Journal of the American Society for Information Science, 44 (5), 245-64.

Spavold, J. (1990) The Child as Naïve User: a study of database use with young children, Journal of Man-Machine Studies, 32 (6), 603-25.

Sullivan, K. (2005) Collection Development for the "Chip" Generation and Beyoud, Collection Building, 24 (2), 56-60.

Synovate (2007) Leisure Time: clean living youth shun new technology, www.synovate.com/current/news/article/2007/02/leisure-time-clean-living-youth-shun-new-technology.html.

Valenza, J. K. (2006) They Might be Gurus, Teacher Librarian, 34 (1), 18-27.

Walters, D. (2007) Hyper-Connected Generation Rises (BBC News), http://news.bbc.co.uk/1/hi/technology/6637865.stm.

Whitmire, E. (2001) A Longitudinal Study of Undergraduates' Academic Library Experiences. Journal of Acalemic Librarianship, 27 (5), 378-85.

Williams, D. A. and Wavell, C. (2006) Information Literacy in the Classroom: secondary school teachers' conceptions, Robert Gordon University: Aberdeen Business School, Research Report 15.

Williams, P. (1999) Net Generation: the experiences, attitudes and behaviour of children using the Internet for their own purposes, Aslib Proceedings, 50 (9), 315-22.

Windham, C. (2005) Father Google and Mother IM: confessions of a NetGen learner, Educause Review, 40 (5), 42-59.