

العلاقة بين الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين في جامعة الإمام

الرضا (ع) الدولية

The relationship between cultural intelligence and information-seeking behavior in the daily lives of Iraqi students at Al-Imam Al-Ridha (AS) International University.

مدرس مساعد : نعمة خليل إبراهيم طفيلي

جامعة بابل المكتبة المركزية (العراق)

hnmh1477@gmail.com

تاريخ النشر: 2025/08/01

تاريخ القبول 2025 / 06 / 28

تاريخ الاستلام: 2025/05/26

ملخص:

أُجري البحث بهدف تحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي للطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية وسلوكهم في البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية. وتعد هذه الدراسة من حيث الهدف تطبيقية، ومن حيث الطبيعة وطريقة التنفيذ وصفية-مسحية (استقصائية) من النوع الترابطي. شكّل مجتمع الدراسة جميع الطلاب العراقيين الدارسين في مرحلتي البكالوريوس والماجستير، ومن بينهم تم اختيار 358 طالبًا بطريقة الطبقات العشوائية، وتوزيع الاستبيان عليهم، فتم جمع 236 استبيانًا مكتملاً وتحليلها. وكانت أداة جمع البيانات استبيانًا من إعداد الباحث استنبط من استبيان «الذكاء الثقافي» لإيرلي وأنغ (2007) و«سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية» لأغوستو وهاجس-هاسل (2005)، وقد وزع وجمع إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني وتطبيق واتساب. وقد حلت البيانات المجمعة على مستويين: الوصفي والاستدلالي، باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار 26). أظهرت نتائج البحث أن مستوى الذكاء الثقافي للطلاب قيد الدراسة كان أقل من المستوى المتوسط (2.91)، وأنه من بين أبعاد الذكاء الثقافي الأربعة كان البعد فوق المعرفي في أدنى مستوى (2.55) والبعد المعرفي في أعلى مستوى (3.15). كما أظهرت الفحوص أن سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين كان أعلى من الحد المتوسط (3.29). ركز الطلاب قيد الدراسة بشكل أكبر على البحث عن الأحداث الجارية، وكانت الشبكات الاجتماعية المصدر والقناة الرئيسية لمعلوماتهم، أما أهم الأشخاص الذين استشيروا فكانوا أصدقاء مواطنهم. كما أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الثقافي وجميع أبعاده

وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين. كما كان هناك اختلاف دال إحصائيًا في الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية بين الطلاب العراقيين تبعًا للجنس والمرحلة الدراسية، غير أن هذا الاختلاف لم يكن ذا دلالة إحصائية بالنسبة للعمر. في الختام، تم تقديم مقترحات تطبيقية لتعزيز الوضع الراهن، وكذلك مقترحات للبحوث المستقبلية.

كلمات مفتاحية: الذكاء الثقافي، سلوك طلب المعلومات في الحياة اليومية، الطلاب العراقيون، جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية

Abstract: (Do not exceed 600 words)

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article).

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article). Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of the contents of the article).

Keywords: keywords; keywords; keywords; keywords; keywords.

1- مقدمة

لقد ربط التقدم في تقنيات الاتصالات والنقل، سواء من الناحية المادية أو الافتراضية، العالم ببعضه البعض، وأصبح السفر الدولي، مثل الدراسة في الخارج، شائعًا بشكل متزايد. في حين أن التنقل الدولي أصبح سهلاً بفضل تحسين البنية التحتية للنقل، إلا أن التأقلم مع الحياة في بلد جديد ما يزال يتطلب جهدًا كبيرًا. بعيدًا عن الحاجة إلى إنشاء شبكات اجتماعية جديدة والحفاظ على الشبكات القديمة، يجب على المسافرين الأجانب جمع معلومات وافية عن بيئتهم الجديدة، المادية والاجتماعية. مع ذلك، قد تكون عملية التأقلم بين الثقافات مرهقة. (وارد¹ و همكاران، 2001). الطلاب الدوليون، وفق تعريف معهد إحصاء اليونسكو (2012)، هم الذين تجاوزوا حدودهم الوطنية أو الإقليمية ويسجلون حاليًا في جامعة خارج بلدهم الأصلي، وغالبًا ما يواجهون مثل هذه المشكلات. عمومًا، يكون الطلاب الدوليون أصغر سنًا من غيرهم من المجموعات المقيمة في الخارج (المهاجرين في الخارج)، وقد لا يمتلكون موارد بشرية ومالية كافية تمكنهم من التحضير للتكيف بين الثقافات. (اسميت و كاواجا²، 2011).

من ناحية أخرى، يحتاج الطلاب الدوليون غالبًا إلى البحث عن الكثير من المعلومات ومعالجتها للتكيف في بيئة جديدة (وارد وبوخنر وفورنهام، 2001). في هذا السياق، يمكن للاختلافات في الثقافة واللغة وتجربة الحياة أن تخلق عقبات أمام

¹ Ward

² Smith & Khawaja

بحثهم عن المعلومات في البلد المضيف (لياو وفين ولو، 2007). خلال إقامتهم، تنشأ لديهم مشكلات متنوعة، ولا شك أن الصدمة الثقافية تُعدّ إحدى أكبر التحديات التي يواجهونها. يمكن أن تتجلى الصدمة الثقافية بأعراض مثل القلق بشأن التغذية، وارتفاع الحساسية، والشعور بانتقاد المضيف، والرغبة الملحة في مصاحبة جنسيات أخرى، وتراجع المرونة، والحنين، والشعور بالوحدة، وصعوبات في تكوين الصداقات، والرغبة الشديدة في البقاء في المنزل، ومشكلات في نقل المشاعر إلى الآخرين. كل ذلك يعكس الضيق الناجم عن التعرض لثقافة غير مألوفة لغياب المعلومات الكافية لدى الفرد (بريزلين، 1981). لذلك، إذا حصل الطلاب الدوليون على المعلومات المتعلقة بوقائع حياتهم الجديدة، فقد يساهم ذلك في التخفيف من الآثار الناجمة عن مواجهة الصدمة الثقافية.

يقول بيترسون (نقلاً عن تومسون، 2018) إن الاندماج الاجتماعي في ثقافة مختلفة يمثل تحدياً كبيراً ويتطلب ذكاءً ثقافياً لأنه يركز على طريقة تفكير الأفراد وقدرتهم على التكيف. ولكي يتم الاندماج بفعالية، لا يقتصر الأمر على ضرورة أن يفهم الطلبة الدوليون زملاءهم ويقوموا بتفسيرهم والرد عليهم، بل يجب عليهم أيضاً أن يتركوا أثراً إيجابياً لديهم. على سبيل المثال، قام واكمن [1] (2009) بدراسة الذكاء الثقافي كمؤشر لنجاح أو فشل تعلم الطلبة الدوليين، ووجد أن الشخص الذي يمتلك مستوىً عالياً من الذكاء الثقافي يستطيع إدارة الظروف الثقافية المتنوعة بكفاءة أكبر ويتكيف اجتماعياً مع هذه التغيرات. يشير الذكاء الثقافي إلى القدرة التي تمكن الأفراد من فهم نطاق واسع من الثقافات واتخاذ السلوك الأنسب في سياق ثقافي معين. وبعبارة أخرى، يُعرف الذكاء الثقافي بأنه قدرة الفرد على التكيف الفعال مع إطار ثقافي جديد (إيرلي وأنغ، 2003). ومن أجل الأداء الفعال، يجب أن يكون الأفراد متمكنين اجتماعياً في اتخاذ القرار بشأن السلوك الأنسب في تفاعل بين ثقافات. يواجه العديد من الطلبة الدوليين تحديات عند مواصلة دراستهم في الخارج (أوزتورغات ومورفي، 2009). أكد ليفرمور (2011) أن من يمتلك مستوىً عالياً من الذكاء الثقافي يكون قادراً على تحديد الاستراتيجيات والمواقف المناسبة للتكيف مع الثقافة والسلوك الخارجي. يمتلك الأفراد الأذكياء ثقافياً قدرةً عالية على الفهم والتكيف مع الثقافة الجديدة (إيرلي وبيترسون [2]، 2004). كما يتمتع أصحاب المستوى العالي من الذكاء الثقافي بثقة أكبر في قدراتهم، ويمكنهم ضبط أدائهم بنجاح عند التفاعل مع أشخاص من ثقافات مختلفة. لذلك، يمكن للذكاء الثقافي أن يساعد الطلبة الدوليين على التصرف بفعالية في مواجهة التنوع الثقافي. من خلال استخدام الذكاء الثقافي، يمكن للطلبة الدوليين تنمية القدرة على التواصل مع الآخرين، ويصبحون أكثر استعداداً لتبني عقلية منفتحة تجاه تجارب التعلم الجديدة.

بيان المشكلة

حالياً يدرس أكثر من 54 ألف طالب دولي في جامعات مختلفة في إيران (آميلي، 1399). ومن بين هؤلاء يدرس نحو 1400 طالب عراقي في الجامعة الدولية للإمام رضا (ع) في مختلف المراحل الدراسية. تؤكد النصوص المختلفة على أهمية مساعدة القادمين الجدد في البحث عن المعلومات، ولا سيما في أدبيات الإدارة والمنظمات فيما يتعلق بسلوك الحصول على

المعلومات لدى الوافدين الجدد. ومع ذلك، لا يزال سلوك الحصول على المعلومات لدى الطلاب الدوليين في إيران غير مفهوم جيداً. ويتجلى هذا القصور بشكل أكبر في مجال سلوك الحصول على المعلومات في الحياة اليومية للطلاب، مثل البحث عن السكن أو المعلومات القانونية. ونظراً لأن سلوك الحصول على المعلومات في الحياة اليومية يحدث في بيئة أقل رقابة مقارنة ببيئة الجامعة ومكان العمل، فإنه يتميز بالتعقيد أكثر. ومن الواضح أن الحصول على معلومات فعالة في الحياة اليومية أمر مهم، لأنه يلعب دوراً في تعزيز الشعور بالانتماء وتسهيل الانتقال بين الثقافات. لذا، فإن فهم احتياجات الحياة اليومية للطلاب الدوليين والقنوات التي يمكن أن تسهل بحثهم ومشاركة المعلومات المتعلقة بحياتهم اليومية يتطلب مزيداً من الدراسات.

من جهة أخرى، قد يختلف سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية باختلاف الخصائص الفردية والعوامل البيئية بالإضافة إلى مدى الوصول إلى مصادر المعلومات. ويمكن تقسيم تلك العوامل، التي قد تؤثر على سلوك المعلومات، إلى ثلاث مجموعات: (1) عوامل ديموغرافية مثل الجنس والعمر، (2) عوامل فردية مثل مستوى التعليم والشخصية، (3) عوامل بيئية مثل السياق الاجتماعي والثقافة.

وفي هذا الإطار، يُعدّ الذكاء الثقافي من العوامل الفردية التي تساعد الأفراد عند مواجهتهم لسياقات متعددة الثقافات وصعوبات التكيف مع بيئات جديدة من الناحية الثقافية، إذ قد يؤثر في نجاح الطلاب الدوليين في العثور على المعلومات المتعلقة بحياتهم اليومية في مثل هذه البيئات. بعبارة أخرى، خلال التفاعلات بين الثقافات، يمتلك الطلاب الدوليون ذوو الذكاء الثقافي القدرة على اختيار السلوك المناسب وأدائه، مما يمكنهم من الحصول بنجاح على المعلومات التي يحتاجونها في حياتهم اليومية في البيئة الجديدة. مع ذلك، فقد تناولت العديد من الدراسات هذين المفهومين، وهما سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية والذكاء الثقافي للطلاب الدوليين، بشكل مستقل، ولم تتناول العلاقة بينهما في دراسة واحدة حتى الآن. لذلك، وبانطلاق من الفرضية الأساسية القائلة بأن ارتفاع مستوى الذكاء الثقافي لدى الطالب الدولي يعزز كفاءته في البحث عن المعلومات اليومية واستخدامها ومشاركتها، ستُجرى هذه الدراسة على عينة من الطلاب العراقيين في الجامعة العالمية للإمام الرضا (ع). وبالتالي، تلخص المشكلة الرئيسية التي تحفز هذه الدراسة في السؤال التالي: ما تأثير الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين الدارسين في الجامعة العالمية للإمام الرضا (ع) على سلوكهم في البحث عن المعلومات المتعلقة بحياتهم اليومية؟

أهمية وضرورة البحث

الإطار النظري لهذا البحث يتشكل استناداً إلى نظريتين: نظرية الذكاء الثقافي لأرلي وأنغ، ونموذج سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية (إليس). كان أرلي وأنغ يعتقدان أنه عند مواجهة مواقف ثقافية جديدة، يكاد يكون من الصعب إيجاد علامات ودلائل مألوفة يمكن الاستفادة منها في إقامة التواصل؛ لذلك في مثل هذه الحالات ينبغي على الفرد، اعتماداً

على المعلومات المتوفرة، أن يصوغ إطاراً معرفياً مشتركاً، ولا يقدر على ذلك سوى أولئك الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء الثقافي؛ بعبارة أخرى، فإن الذكاء الثقافي هو القدرة التي تُسهل هذا الأمر. يواجه العديد من الطلاب الدوليين صعوبات كبيرة عندما يتابعون دراستهم العليا في الخارج، ويعود ذلك إلى وجوب عيشهم في بيئة جديدة تختلف تماماً عن بلدهم. فهم بحاجة إلى جمع المعلومات اللازمة لتلبية احتياجاتهم اليومية، وقد يواجه سلوكهم في البحث عن المعلومات - المتأثر بالاختلافات الثقافية - بعض القيود. وفي هذا السياق، يمكن للذكاء الثقافي أن يساعدهم في إدارة الظروف الثقافية المتنوعة بكفاءة، ويجعلهم أكثر قدرة على التكيف اجتماعياً مع هذه التغيرات. ومع ذلك، لم تُعثر الأبحاث السابقة حتى الآن بتأثير الذكاء الثقافي على سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب الدوليين، وهو ما يبرر ضرورة إجراء هذا البحث الحالي.

أهداف البحث : الهدف الرئيسي لهذا البحث هو تحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي للطلاب العراقيين في الجامعة الدولية للإمام الرضا(ع) وسلوكهم في البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية.

أهداف فرعية: تحديد حالة الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية وتحديد حالة سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب جامعة الإمام الرضا الدولية (ع) العراقيين وتحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي السلوكي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية العراقيين وتحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي المعرفي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب العراقيين في تحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي فوق المعرفي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية و تحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي التحفيزي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب جامعة الإمام الرضا(ع) الدولية العراقيين.و تحديد العلاقة بين الذكاء الثقافي السلوكي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية (ع)

أسئلة البحث

السؤال الرئيسي: ما العلاقة بين الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع) وسلوكهم في البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية؟

أسئلة فرعية:

1- كيف هو وضع الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع)؟

1-1. كيف هو مستوى الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية في البعد فوق المعرفي؟

2-1 كيف هو وضع الذكاء الثقافي لطلاب العراق في الجامعة الدولية للإمام الرضا (عليه السلام) من الناحية المعرفية؟

3-1 ما هو وضع الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع) من الناحية التحفيزية؟

4-1 كيف هي حالة الذكاء الثقافي لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية من الناحية السلوكية؟

٢ - كيف هو وضع سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلبة العراقيين في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع)؟

٢-١. ما نوع المعلومات التي يبحث عنها الطلاب العراقيون في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع) عند اطلاعهم على شؤون الحياة اليومية؟

2-2 ما هي المصادر والقنوات المعلوماتية التي يستخدمها الطلاب العراقيون في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية للحصول على معلومات حول حياتهم اليومية؟

3-2 من هم الأشخاص الذين يستشيرهم الطلاب العراقيون في الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع) عند البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية؟

3-3 ما العلاقة بين الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلبة جامعة الإمام الرضا الدولية (ع) العراقيين؟

1-3 ما العلاقة بين الذكاء الثقافي ما وراء المعرفي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لدى الطلبة العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية؟

2-3 ما العلاقة بين الذكاء الثقافي المعرفي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية (ع)؟

3-3 ما العلاقة بين الذكاء الثقافي التحفيزي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب الجامعة الدولية للإمام الرضا (ع) العراقيين؟

4-3 ما العلاقة بين الذكاء الثقافي السلوكي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية (ع)؟

فرضيات البحث

- 1- يوجد فرق دال إحصائياً في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلبة العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية حسب الجنس.
- 2- يوجد اختلاف دال إحصائياً في مستوى الذكاء الثقافي للطلبة العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية حسب الجنس.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية حسب المرحلة الدراسية.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الثقافي لدى الطلبة العراقيين في جامعة الإمام الرضا الدولية بحسب المرحلة الدراسية.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لدى الطلاب العراقيين في جامعة الإمام الرضا (ع) الدولية حسب العمر.
- 6- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الثقافي لطلاب العراق في جامعة الإمام الرضا الدولية بحسب العمر.

التعريف النظرية والعملية لمتغيرات البحث

الذكاء الثقافي: يُعرف الذكاء الثقافي بكونه قدرة الفرد على الأداء الفعال في المواقف التي تتسم بالتنوع الثقافي، أو قدرة الشخص على التكيف الفعال مع البيئات الثقافية الجديدة، ويتكوّن من أربعة مكونات: فوق معرفية ومعرفية وسلوكية ودافعية (إيرلي وأنغ، 2003).

في هذا البحث، المقصود بالذكاء الثقافي هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيب عند الإجابة على بنود استبيان الذكاء الثقافي في البحث، والتي تتراوح على مقياس خماسي من 1 إلى 5.

الذكاء الثقافي فوق معرفي: هو الأسلوب الذي يستدل من خلاله الفرد على التجارب بين الثقافات. يركز هذا العنصر من الذكاء الثقافي على العملية التي يستخدمها الأفراد لاكتساب وفهم المعرفة الثقافية (أنغ وداين، 2010).

في هذه الدراسة، يقصد بالذكاء الثقافي فوق المعرفي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب عند الإجابة على البنود ذات الصلة في استبيان البحث، والتي تُقاس على مقياس من خمس نقاط (من 1 إلى 5).

الذكاء الثقافي المعرفي: إدراك الفرد لكيفية تشابه الثقافات واختلافها. يعكس هذا المكون من الذكاء الثقافي المعرفة العامة للفرد حول الثقافات والمعلومات المتعلقة بالآداب والعادات والتقاليد والقيم والمعتقدات (إيرلي وأنغ، 2003).

في هذه الدراسة، يقصد بالذكاء الثقافي المعرفي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب من إجاباته على البنود ذات الصلة في استبيان الدراسة، والتي تتراوح على مقياس من 1 إلى 5.

الذكاء الثقافي التحفيزي: ثقة الفرد واعتقاده بقدرته على التأقلم مع الثقافة الجديدة. المكون التحفيزي للذكاء الثقافي يشير إلى حجم واتجاه طاقة الأفراد للتفاعل الفعال في الثقافة الجديدة (أرلي وموساكوسكي، 2004).

في هذه الدراسة، يقصد بالذكاء الثقافي التحفيزي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب من إجابته على البنود ذات الصلة في استبيان البحث، والتي تتراوح على مقياس خماسي من 1 إلى 5.

الذكاء الثقافي السلوكي: يشير إلى قدرة الفرد على إظهار الأفعال والتعبير اللفظي وغير اللفظي المناسبين في التفاعل والتواصل مع أشخاص من ثقافات مختلفة (أرلي وموساكوسكي، 2004).

في هذه الدراسة، المقصود بالذكاء الثقافي السلوكي هو الدرجة التي يحصل عليها الحبيب من إجاباته على البنود ذات الصلة في استبيان البحث، والتي تتراوح على مقياس خماسي من 1 إلى 5.

سلوك الحصول على المعلومات في الحياة اليومية: عموماً، يشير مفهوم سلوك الحصول على المعلومات في الحياة اليومية (ELIS) إلى اكتساب عناصر معلوماتية متنوعة (معرفية وتفسيرية) يستخدمها الأفراد للتوجيه في حياتهم اليومية أو لحل المشكلات التي لا ترتبط مباشرة بأداء المهام المهنية أو بالدراسة بدوام كامل، ويشمل بُعدين: معلومات لحل مسألة معينة (مثل البحث عن حقيقة) ومعلومات للتوجيه (مثل مراقبة أحداث الحياة) (ساوولين، 2005).

في الدراسة الحالية، يقصد بسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية الدرجة التي يحصل عليها المستجيب من الإجابة على البنود ذات الصلة في استبيان البحث، والتي تتراوح على مقياس خماسي من 1 إلى 5.

يهدف هذا الفصل إلى تمهيد الطريق لفهم أفضل للمفاهيم المتعلقة بمجالي الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية. لذا، في قسم الأسس النظرية، تطرّق القسم إلى مفاهيم الذكاء وأنواعه، وأنواع الذكاء من منظور الإدارة، والذكاء الثقافي بما يشمل التعاريف والأبعاد والمكونات، وكذلك مفاهيم مجال سلوك البحث عن المعلومات بما في ذلك تعريف المعلومات، والحاجة إلى المعلومات، وسلوك البحث عن المعلومات، وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية. كما استعرض القسم الثاني من هذا الفصل الأبحاث ذات الصلة بموضوع الرسالة داخل البلاد وخارجها.

الذكاء: في الوقت الحاضر، يُحدّث عن أنواع مختلفة من الذكاء. وفي كل حالة، يشير الذكاء إلى القدرة على إدراك وفهم وتطبيق الرموز والإشارات، وهو نوع من القدرات التجريدية. كما أصبح الذكاء حالياً بادئة للعديد من المفاهيم الإدارية، وهذا يدل على تحول نظرة المنظمات والمفكرين التنظيميين من الأساليب التقليدية إلى المناهج الحديثة في موضوع الذكاء. إن امتلاك معرفة عميقة بجميع العوامل، مثل العملاء والمنافسين والبيئة الاقتصادية والعمليات والإجراءات التنظيمية، يؤثر بشكل كبير على جودة القرارات الإدارية في المنظمة (بيك زاد وآخرون، 1389). إحدى هذه الرؤى هي نظرية الذكاءات المتعددة التي قدمها هارولد غاردنر، عالم النفس بجامعة هارفارد. وطبقاً لهذه النظرية، فإن رؤية القياس النفسي التقليدية للذكاء محدودة وضعيفة للغاية. قدم غاردنر نظريته لأول مرة في كتابه «أطر العقل: نظرية الذكاءات المتعددة» عام 1983. ويرى أن جميع البشر يمتلكون أنواعاً مختلفة من الذكاء. في كتابه، قدم ثمانية أنواع مختلفة من الذكاء، واقترح احتمال وجود نوع مهم آخر يسمى الذكاء الوجودي (غولمان، 1389).

الذكاء البصري المكاني

الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء بصري-مكاني عالٍ قويون في تصور الأشياء. هؤلاء الأفراد عادةً ما يتمتعون بقدرة جيدة على تحديد الاتجاهات ولا يواجهون مشكلة مع الخرائط والمخططات والصور ومقاطع الفيديو. الاستمتاع بالقراءة والكتابة، والمهارة في حل الألغاز، والقدرة على تمييز الأنماط بسهولة، من خصائص هذا النوع من الذكاء (غولمن، 1389).

الذكاء اللغوي اللفظي

الأشخاص الذين يمتلكون ذكاءً لغوياً لفظياً عالياً يستطيعون استخدام الكلمات بشكل جيد عند الكتابة والتحدث. غالباً ما يتمتع هؤلاء الأفراد بمهارة في كتابة القصص وتذكر المعلومات والقراءة. وتعد القدرة على توضيح المسائل، واستخدام الفكاهة عند سرد القصص، والمهارة في النقاش أو الحديث الإقناعي من سمات هذا النوع من الذكاء (جولمان، 1389).

الذكاء المنطقي الرياضي

الأشخاص الذين يمتلكون ذكاءً منطقيًا-رياضيًا عالياً يكونون قوين في الاستدلال والتعرف على الأنماط والتحليل المنطقي للمسائل. يهتم هؤلاء الأفراد بالتفكير في مفهوم الأعداد والعلاقات والأنماط. من بعض خصائص هذا النوع من الذكاء: المهارة العالية في حل المشكلات، والاهتمام بإجراء التجارب العلمية (جولدمان، 1389).

الذكاء الجسدي-الحركي

أولئك الذين يتمتعون بذكاء حركي-جسدي عالٍ يكونون أقوياء في الحركات البدنية وأداء العمليات والسيطرة الجسدية. هؤلاء الأفراد ماهرون في تنسيق العين واليد، ويتميزون بالرشاقة والبراعة اليدوية. المهارة في الرياضة والرقص، والاستمتاع بصنع الأشياء باليد، والتنسيق الجسدي الممتاز هي بعض خصائص هذا الذكاء (غولمان، 1389).

الذكاء الموسيقي

الأشخاص الذين يمتلكون ذكاءً موسيقيًا عاليًا يكونون أقوياء في التفكير بالأنماط والإيقاعات والأصوات. هؤلاء الأشخاص يستمتعون بالموسيقى وعادةً ما يكونون ماهرين في العزف على الآلات الموسيقية وتأليف الألحان. إن الاستمتاع بالغناء والعزف على الآلات الموسيقية والقدرة على تذكر الأغاني والألحان من سمات هذا النوع من الذكاء (غولمان، 1389).

الذكاء بين الأفراد

الأشخاص الذين يمتلكون ذكاءً بين الأفراد عالٍ يكونون قوين في التفاعل مع الآخرين وفهمهم. هؤلاء الأفراد ماهرون في تقييم العواطف والدوافع والميول ونوايا من حولهم. ومن سمات هذا الذكاء: مهارة إقامة التواصل اللفظي، ومهارة التواصل غير اللفظي، وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين (غولمان، 1389).

الذكاء الطبيعي

الذكاء الطبيعي هو آخر نوع من أنواع الذكاء الذي أضافه غاردنر إلى الأنواع السبعة السابقة، وقد واجه هذا النوع مقاومة ومعارضة أكبر مقارنةً بالأنواع الأخرى. وبحسب غاردنر، فإن الأشخاص ذوي الذكاء الطبيعي العالي يكونون أكثر تكيفًا مع الطبيعة، وعادةً ما يهتمون برعاية البيئة واكتشافها والتعلم عن الكائنات الحية. هؤلاء الأفراد يدركون بسرعة أدق التغيرات في بيئتهم. وينطوي هذا النوع من الذكاء على الاهتمام بموضوعات مثل علم النبات وعلم الأحياء وعلم الحيوان، والمهارة في تصنيف وترتيب المعلومات، وعدم الرغبة في تعلم المواضيع التي لا صلة لها بالطبيعة. (غولمان، 1389).

أنواع الذكاء من وجهة نظر الإدارة

الذكاء التنظيمي

فيما يتعلق بالذكاء التنظيمي، يزعم هاورد غاردنر، الباحث وعالم النفس في جامعة هارفارد، أنه تمامًا كما يتمتع البشر بذكاءات متعددة، تمتلك المؤسسات أيضًا ذكاءات متعددة. يوجه الذكاء التنظيمي انتباه المؤسسة إلى القضايا المرتبطة بالفعالية، ويساعدها على توظيف قدراتها الكامنة. يعرف تشوي (1995) الذكاء التنظيمي بأنه عملية تعلم تتضمن تطوير سلوك تكيفي باستخدام الإدراك والذاكرة التنظيمية. ويعرف ألبريخت (2003) الذكاء التنظيمي بأنه قدرة المؤسسة على تحريك جميع قدراتها الذهنية وتركيزها في سبيل تحقيق رسالتها.

يعتبر ألبريخت الذكاء التنظيمي مكونًا من سبعة عناصر، وهي:

البصيرة الاستراتيجية. البصيرة الاستراتيجية تعني القدرة على التوصل إلى استنتاج وتوضيح هدف مؤسسي.

المصير المشترك. المصير المشترك يعني أن يعتبر الموظفون أنفسهم أعضاء فاعلين في المنظمة. وفي هذا الإطار، يمكن للمديرين إشراك الموظفين في تنفيذ الخطط والبرامج وتقييمها، حتى يتعرف الأفراد على مهام المنظمة ويشعروا بالتعاطف والتضامن تجاه أهدافها.

الميل إلى التغيير. بسبب التغيرات الشديدة في البيئة، يعتمد نجاح المؤسسات في القرن الحادي والعشرين على تطوير رأس المال الفكري من خلال خلق المعرفة وتبادلها.

التوافق والتجانس. بدون وجود سلسلة من القوانين التنفيذية، سيواجه أي فريق أثناء متابعة العمل مشاكل عديدة واختلافات في الرأي. يجب على الأفراد والفرق تنظيم أنفسهم لتحقيق رسالة ومهمة المنظمة؛ تقسيم المسؤوليات والوظائف، ووضع مجموعة من القوانين للتعامل والتواصل فيما بينهم ومواجهة البيئة.

الروح المعنوية عنصر يدل على الميل إلى النشاط بما يتجاوز المعايير. في منظمة ذات روح معنوية منخفضة، يكفي الموظفون بأداء أعمالهم بشكل صحيح فقط، بينما في منظمة ذات روح معنوية عالية يبذلون جهداً يفوق التوقعات، وتظل طاقتهم في تزايد مستمر.

توظيف المعرفة. اليوم يُبنى نجاح وفشل معظم المنظمات على مدى الاستخدام الفعال للمعرفة والمعلومات والبيانات. يُبين هاوس ومبرتون (1999) أن المنظمة الذكية تستثمر المعرفة بشكل أكثر فاعلية وكفاءة، وتسعى للسيطرة على الأفراد والموارد المالية وغيرها من مواردها، ومع التركيز على تطوير الثقافة والهياكل والبنى التحتية، تُهيئ بيئة قيادية تتطور فيها الأفراد وعملية التعلم التنظيمي.

ضغط الأداء. في منظمة ذكية، بالإضافة إلى التقييم الرسمي للأداء، يجب على جميع الأفراد تقييم أدائهم في تحقيق رسالة المنظمة والسعي نحو النجاح الجماعي. عندما يُحاسب الأفراد بعضهم بعضاً على تحقيق رسالة المنظمة، تتشكل في المنظمة ثقافة الأداء، ويمكن لكل عضو جديد أن يدرك شعور المشاركة كضرورة.

الذكاء الروحي

ظهر مفهوم الذكاء الروحي في الأدبيات الأكاديمية لعلم النفس لأول مرة عام 1996 بواسطة ستيفنز، ثم عاد للظهور عام 1999 بواسطة إيمونز. وبالتوازي مع هذا التيار، قام غاردنر بنقد ومراجعة مفهوم الذكاء الروحي في أبعاده المختلفة، وتحدى قبول هذا المفهوم المركب بين الروحية والذكاء. يُعتبر الذكاء الروحي موضوعاً جديداً ومثيراً للاهتمام، إلا أن الدراسات النظرية والنتائج البحثية والتجريبية بشأنه لا تزال قليلة للغاية. وقد جذب هذا الموضوع أخيراً اهتمام العديد من الخبراء والباحثين. يمكن تنمية الذكاء الروحي بوسائل متنوعة لتدريب الانتباه، وتشكيل الانفعالات، وتعزيز وتربية السلوكيات الأخلاقية. ولا تنفرد هذه الأساليب بخصائص أيٍّ من التقاليد الدينية أو التعليمات الروحية. ومع ارتباطه بالنمو الأخلاقي والانفعالي والمعرفي، إلا أنه لا يشبه أيّاً منها على حد سواء، لأن أنواع الذكاء المختلفة تتطور بدرجات متفاوتة. قد ينمو الفرد بصورة أكبر في مجال معين، بينما يعجز عن النمو في مجالات أخرى. وعندما تبقى القضايا الأخلاقية والانفعالية عالقة دون حل، فإن ذلك بالضبط يحول دون النمو الروحي. ويُعدّ النماء الروحي تجسّداً للذكاء الروحي، إذ يشمل درجة النضج الأخلاقي والانفعالي، بالإضافة إلى السلوك الأخلاقي.

خمسة قدرات على الانخراط في سلوك موجه نحو الفضيلة

وفقاً لنوبل (2000)، يُعدّ الذكاء الروحي موهبةً فطريةً لدى الإنسان، ويتفق مع القدرات الأساسية التي طرحها إيمونز للذكاء الروحي، ويضيف إليهما مكونين آخرين.

الذكاء بين الأشخاص والأمل والتفاؤل في خدمة السوق

الذكاء بين الأفراد هو أولاً القدرة على فهم الآخرين ثم على تقديم استجابة مناسبة لمزاجهم وانفعالاتهم ودوافعهم ورغباتهم. أما الذكاء داخل الفرد فهو المفتاح الرئيسي الذي يتمثل في الإدراك الواعي للمشاعر الشخصية الذاتية بوصفه نتاجاً للوعي الذاتي، والقدرة على تمييزها واستخدامها لتوجيه سلوك الفرد. ويُعرّف الذكاء بين الأفراد أيضاً بأنه القدرة على فهم الآخرين،

أي معرفة ما يحفزهم وكيف يعملون وكيف يمكن التعاون معهم. ويُعتبر التجار والمديرون الناجحون من بين الأشخاص الذين يمتلكون مستوى عالٍ من الذكاء بين الأفراد.

يحدد غاردنر أربع قدرات مستقلة تُعتبر مكونات للذكاء بين الأفراد كما يلي:

تنظيم المجموعة هو المبادرة في تنسيق الجهود الجماعية للأفراد. هذه المهارة ضرورية للقادة وتظهر لدى القادة الفعّالين في أي منظمة تجارية.

2 - تقديم الحلول: القدرة على الوساطة وتجنب النزاعات أو حل النزاعات القائمة. الأشخاص الذين يمتلكون هذه القدرة على مستوى عالٍ لديهم مهارة كبيرة في إتمام الصفقات والتحكيم والوساطة.

3 - التواصل الشخصي: يسهل امتلاك هذه القدرة على مواجهة الآخرين أو فهم مشاعرهم واهتماماتهم والاستجابة لها بالشكل المناسب. هؤلاء الأشخاص زملاء تجاريون ممتازون، وفي عالم التجارة ينجحون كبائعين أو كمديرين، كما أنهم ناجحون جدًا في استشعار مشاعر الآخرين عبر تعابير الوجه ويحظون بشعبية كبيرة.

4 التحليل الاجتماعي: يعني القدرة على إدراك مشاعر الآخرين ودوافعهم واهتماماتهم وفهمهم بعمق، وهذه الدراية بمشاعر الآخرين تجعل هؤلاء الأشخاص يتوددون بسهولة إلى الآخرين. في أفضل الأحوال، يمكن القول إن الشخص الذي يمتلك هذه القدرة يمكن أن يكون مستشارًا تجاريًا جيدًا.

التفاؤل، شأنه في ذلك شأن الأمل، له أثر كبير في نجاح العمل التجاري. والتفاؤل يعني أن يتحلى الشخص بالكثير من الصبر والانتظار انتظاراً لأن، بالرغم من وجود العقبات والإحباطات، ستسير الأمور كلها على ما يرام في الحياة. يرى المتفائلون الفشل حدثاً يمكنهم تعويضه. في دراسة أجراها سيلكمان على مسوقي شركة ميت لايف للتأمين، تبين أن المسوقين المتفائلين بالفطرة قاموا في السنة الأولى من عملهم، في المتوسط، بتأمين 37% أكثر من المتشائمين، كما كان ترك العمل في السنة الأولى بين المتشائمين ضعف مثيله بين المتفائلين. إن قدرة الأفراد على الاستماع وقبول الردود السلبية بوجه بشوش في جميع مجالات البيع والتعاملات التجارية هي قدرة مصيرية.

الذكاء الاجتماعي

في ضوء تاريخ الذكاء الاجتماعي، في عام 1920 طرح ثورندايك الذكاء الاجتماعي كمفهوم ناشئ للذكاء العام، وكان ذلك يمهّد لظهور مجال جديد في علم النفس يُعرف بالقياس النفسي، وكان الهدف من ذلك إيجاد وسائل لقياس قدرات الإنسان. في أواخر عام 1959، شكّ كسلر، الذي كان قد قدم أحد أشهر اختبارات الذكاء، في أهمية الذكاء الاجتماعي واعتبره مجرد الذكاء العادي. في أواخر عام 1960، عدّد فورد 120 قدرة عقلية مستقلة، منها ثلاثون قدرة

تتعلق بالذكاء الاجتماعي، لكنه رغم جهوده الكبيرة لم يتمكن من تقديم تنبؤات ذات دلالة حول أداء الأفراد في العالم الاجتماعي. لقد حظيت النماذج الأحدث للذكاء الاجتماعي، مثل الذكاء العملي عند ستيرنبرغ والذكاء بين الأشخاص عند غاردنر، بشهرة أكبر، إلا أنه لم تُقدّم بعد نظرية متماسكة في مجال الذكاء الاجتماعي تميّزه تماماً عن الذكاء العام وتتمتع بجوانب تطبيقية.

يعدّ بار-أون (1997) من المنظرين الآخرين الذين يعتبرون الذكاء الاجتماعي مجموعة من القدرات والكفاءات والمهارات اللامعرفية التي تزيد من قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع متطلبات وضغوط البيئة. وتتضمن مكونات الذكاء الاجتماعي معالجة المعلومات الاجتماعية، أي القدرة على إدراك وفهم وتوقع سلوك ومشاعر الآخرين. وتعد معالجة المعلومات وسيلة للارتباط السلبي بالتواصل؛ فالذين يعالجون المعلومات فقط لا يسعون إليها بنشاط، ولكن عندما يواجهونها يستخدمونها حتى لو كان اللقاء عفويًا. ويشكل الوعي الاجتماعي-الفهم المناسب لمخاوف ومشاعر الآخرين-أحد أركان النجاح في الأنشطة الاجتماعية. وتعد الحساسية تجاه الآخرين أمرًا حيويًا لتحقيق أداء وظيفي متميز؛ فالأطباء الذين يتحسسون انفعالات ومشاعر مرضاهم يكونون أكثر نجاحًا. وتعد القدرة على التعرف على احتياجات الآخرين من خصائص المديرين الناجحين وفرق تطوير المنتج. ويشكل مستوى الوعي الاجتماعي، أي القدرة على تحديد مخاوف واحتياجات العملاء الصامتة-سواء كانوا موكلين أو موظفين أو غيرهم-ثم تنسيق تلك الاحتياجات والمخاوف مع خدمات المنتجات وطرق تلبية الاحتياجات ضمن نطاق تقديم الخدمات للعملاء، عاملاً حاسماً. وتعد "التعاطف" في هذه الاستراتيجية من بين المجالات التي تميز الفاعلين الأقوياء عن الفاعلين العاديين والمتوسطين (جولمان؛ نقلًا عن بلوش، 1379). وتعتمد كفاءة المهارات الاجتماعية على قدرة الفرد على التأثير في انفعالات الآخرين، فإذا عجزنا عن ضبط انفعالاتنا المفاجئة وافتقرنا إلى التعاطف، فثمة فرصة ضئيلة لأن نكون فعالين ومفيدين في علاقاتنا. وللمهارات الاجتماعية تأثير بالغ على إدارة العلاقات وتعزيز التواصل وإدارة النزاعات والقيادة وتغيير الحدود الهيكلية والتعاون الجماعي وتضافر الجهود (سبحاني نژاد ويوزباشي، 1387).

الذكاء الثقافي:

الذكاء الثقافي هو نوع مبتكر من الذكاء يرتبط ارتباطًا وثيقًا ببيئات العمل متعددة الثقافات. يعرفه بيترسون بأنه القدرة على توظيف المهارات والقدرات في بيئات متنوعة. وتشير الإحصاءات إلى أن كثيرًا من حالات الإفلاس التجاري تحدث عندما يفتقر الأفراد من ثقافات مختلفة إلى فهم صحيح. في الثقافات المتنوعة، بل وحتى في الثقافات الفرعية داخل ثقافة وطنية واحدة، يوجد طيف واسع من الأحاسيس والعواطف، ويمكن للاختلافات في اللغة والعرق والسياسات والعديد من الخصائص الأخرى أن تظهر كمصادر محتملة للتعارض، وعند غياب الفهم الصحيح يصعب تطوير علاقات عمل مناسبة. في ظلّ الاقتصاد العالمي المتنامي اليوم، تتوفر العديد من الأساليب الممكنة لإدارة الأفراد بفعالية، ويعتمد اختيار كل منها على ثقافة الأفراد موضوع الدراسة. في الواقع، يحتاج فهم سلوك الأفراد إلى تشخيص دقيق للبيئة الثقافية للعمل. ويُعدّ البروفيسور سوانغ من أصحاب الرأي الذين اقترحوا أربعة أبعاد لتفسير الذكاء الثقافي: الاستراتيجي والمعرفي والدافعي

والسلوكي. فالبعد الاستراتيجي في الذكاء الثقافي يعني كيف يدرك الفرد التجارب بين الثقافات، وتمثل هذه الاستراتيجية العمليات التي يستخدمها الأفراد لاكتساب وفهم المعرفة الثقافية، ويحدث ذلك عندما يصدر الأفراد أحكاماً على عمليات تفكيرهم وأفكار الآخرين. ويشير البعد المعرفي إلى فهم الفرد للتشابهات والاختلافات الثقافية، ويشتمل على معرفة الأنظمة الاقتصادية والقانونية ومعايير التفاعل الاجتماعي والمعتقدات الدينية والقيم الجمالية واللغات الأخرى. أما البعد الدافعي فيعكس مدى اهتمام الفرد باختبار ثقافات مختلفة والتفاعل مع أشخاص من خلفيات ثقافية متباينة، ويتضمن القيم الداخلية للفرد في التفاعلات متعددة الثقافات والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل بفعالية في مواقف ثقافية متنوعة. ويشمل البعد السلوكي قدرة الفرد على التكيف مع السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المناسبة للتعامل مع ثقافات مختلفة. (رحيم نيا وآخرون، 1388)

تعريف الذكاء الثقافي

على الرغم من أن الذكاء قد حظي باهتمام علماء النفس منذ سنواتٍ بعيدةٍ، وقُدِّمت العديد من الاختبارات لقياسه وتعزيزه، إلا أن الأبعاد الجديدة للذكاء مثل الذكاء العاطفي والثقافي لم تُناقش وتُبَحِّث إلا في السنوات الأخيرة. ومع مسار العولمة استُعملت على مدى عدة سنوات عبارات متنوعة مثل الكفاءة بين الثقافات أو الكفاءات العالمية لتسمية قدرة ومهارة الأفراد على التكيف وأداء المهام بشكل فعال في ثقافات مختلفة (نائيجي و عزيزاده، 1386).

عرف بيترسون (2004) الذكاء الثقافي بأنه القدرة على توظيف المهارات والإمكانيات في بيئات مختلفة. ويشير آفرمن (2004) إلى أن الذكاء الثقافي هو ذكاء فائق يضم أشكالاً متعددة من الذكاء، وأن معدل الذكاء (IQ) ليس إلا واحداً منها.

الذكاء الثقافي هو شكل جديد من أشكال الذكاء يرتبط ارتباطاً وثيقاً ببيئات العمل متعددة الثقافات. تشير الإحصائيات إلى أن العديد من حالات الإفلاس التجاري تحدث عندما يفتقر الأفراد من ثقافات مختلفة إلى الفهم الصحيح (توماس وإنكسون، 2004).

الذكاء الثقافي مهارة مكتسبة تتيح فهم ثقافة معينة والتعلم المتزايد بشأنها وتشكيل نمط تفكير الفرد تدريجياً للتكيف مع تلك الثقافة، بحيث يمكنه عند مواجهته ثقافات أخرى مواءمة سلوكه معها بشكل أفضل. ويُعرّف الذكاء الثقافي أيضاً بأنه قدرة الفرد على فهم الذات والإدراك الذاتي، وكذلك القدرة على التعاون المثمر في المواقف التي تلعب فيها الفروق الثقافية دوراً بارزاً (بلوم، 2007). كما عرّفه بيترسون بأنه اكتساب المعرفة بالحقائق والسمات الثقافية، واكتساب الوعي بالذات والآخرين، والمهارات السلوكية المتخصصة. وعرفه ليفيرمور (2010) بأنه القدرة على الأداء الفعال بين الأمم والشعوب والثقافات التنظيمية.

يشدد أنغ وداين (2008) في مقالتهما المعنونة «مفهوم الذكاء الثقافي» على أن هذا المفهوم يعكس جميع قدرات الفرد على الأداء والإدارة الفعالة ضمن بيئات متعددة الثقافات. وقد جاء تعريفهما للذكاء الثقافي إجابةً عن السؤال القائل إنه في النظام الذي تأثر فضاؤه التنظيمي والمهني بشدة بالعولمة، ثمة حاجة لفهم سبب تصرف بعض الأفراد بفعالية أكبر في المواقف متعددة الثقافات، وفي الرد على هذا السؤال يطرحان نقاش

أبعاد الذكاء الثقافي

يعرف إيرلي وموساكوفسكي (2004) الذكاء الثقافي بأنه يتألف من ثلاثة مكونات: المعرفي والجسدي والعاطفي - التحفيزي. وبعبارة أخرى، يجب البحث عن الذكاء الثقافي في الجسد والرأس والقلب. وعلى الرغم من أن معظم المديرين ليسوا كفوئين بنفس الدرجة في هذه الجوانب الثلاثة، فإن أي مكون منها في غياب المكونات الأخرى يواجه عقبة جديدة.

(أ) **البعد المعرفي الرأس:** تشير إلى مهارات التفكير العامة التي يستخدمها الأفراد من أجل معرفة الكيفية والسبب وراء نشاطهم في بيئات جديدة. وتشمل هذه المعرفة، بالإضافة إلى معتقدات وقيم الأفراد، الأساليب والإجراءات التي يستخدمها الآخرون لأداء العمل. يجد كثير من الناس صعوبة في إيجاد نافذة إلى الثقافات الأجنبية، لكن الشخص الذي يمتلك ذكاءً ثقافياً قوياً من الناحيتين الذهنية والمعرفية سيجد المفاهيم المشتركة بسرعة (إيرلي وموساكوفسكي، 2004).

يمكن التعرف على الاختلافات الثقافية عبر طرح سؤال حول العوامل المحفزة للأفراد في ثقافات متنوعة. إن تعلم مفاهيم ثقافات الآخرين يساعد على فهم سلوكياتهم والتعرف إليها. أما التعلم الخاطئ للمعتقدات والتقاليد الثقافية الأجنبية فلا يهيئ الفرد لمواجهة المواقف الثقافية المتنوعة التي تعترضه، ولا يقيه من ارتكاب أخطاء ثقافية مميتة ومروعة. ومع ذلك، لا يمكن التعرف بسهولة على بعض التقاليد لأن كثيراً من الشعوب متحفزون في هذه الأمور ويمتنعون عن الكشف عن خصائصهم الثقافية للأجانب، وأحياناً يعجزون هم أنفسهم عن تحليل وتفسير ثقافتهم. من ناحية أخرى، يحتاج كل شخص عند دخوله إلى ثقافة أجنبية إلى الحصول على المعلومات اللازمة حول سبل النفاذ إلى طبقاتها الداخلية، لا سيما أن أهم نقطة في إقامة التواصل هي العثور على نقاط الاشتراك مع الطرف الآخر والتأكيد عليها. إن الذكاء الثقافي يمكن الفرد من فهم المشتركات الثقافية والاستفادة منها في إقامة التواصل. (إيرلي وموساكوفسكي، 2004)

(ب) بعد فيزيائي (جسم):

يشير العنصر الجسدي والسلوكي في الذكاء الثقافي إلى قدرة الفرد على القيام برد فعل مناسب. ويجب أن يعكس سلوك الفرد وتصرفاته اهتمامه بثقافة الطرف الآخر، وأن يسعى إلى قبول مكوّناتها الثقافية واحترامها. يمكن ملاحظة العديد من الاختلافات الثقافية من خلال الأفعال الجسدية التي تعكسها. فتفقد المعرفة والدافع قيمتهما إذا لم يصاحبهما رد فعل فعال ومناسب. ولهذا ينبغي أن يشمل الذكاء الثقافي القدرات والمهارات اللازمة لإظهار ردود فعل مناسبة تجاه تلك الثقافة. ويُعدّ

الاتصال الجسدي أحد أهم هذه الأفعال. ففي بعض المناطق مثل أمريكا اللاتينية وفرنسا، من المألوف أن يتبادل الزملاء العناق، بينما يُعتبر هذا التصرف في بعض الثقافات الأخرى وقاحة أو ألفة مفرطة. كما يمكن اعتبار طريقة المصافحة أو طلب القهوة دليلاً على القدرة على مراعاة الآداب والعادات والسلوكيات المرغوبة لدى الطرف الآخر، وإظهار الجهد الكافي للتكيف مع ثقافته. (إيرلي وموساكوفسكي، 2004).

(ج) **البعد العاطفي-التحفيزي (القلب):** هذا الجزء هو الأصعب والأدق في المنهج الثقافي، والدخول إلى عالم ثقافة أجنبية يستلزم التغلب على سلسلة من الحواجز الخاصة. إن امتلاك الدافع والمثابرة والإيمان القوي في هذا الطريق أمر في غاية الأهمية. الثقافات تختلف كثيراً فيما بينها في العديد من الجوانب. على سبيل المثال، طريقة المصافحة والجلوس في اللقاءات العملية تختلف من بلد إلى آخر. إن تجاهل هذه الاختلافات يؤدي إلى تقييد التواصل. والتكيف مع ثقافة جديدة يتطلب التغلب على العقبات والمشاكل. لا يستطيع الأفراد إنجاز مهمة ما إلا إذا كانوا يملكون دافعاً قوياً ويؤمنون بقدراتهم. إذا كانوا قد نجحوا في التعامل مع المواقف التحديّة في الماضي، فإن ثقتهم بأنفسهم تزداد (إيرلي وموساكوفسكي، 2004).

الشخص الذي لا يؤمن بقدراته عند التعامل مع ثقافات أخرى غالباً ما يلجأ إلى العداء وسوء التفاهات الأعمق بعد الفشل الأولي في إقامة الاتصال، في حين أن الشخص ذي الدافعية العالية يضاعف جهوده عند مواجهته للعقبات والمشكلات أو حتى للفشل. فالأفراد ذوو الدافعية والحماس لا يسعون إلى تحصيل المكافآت، بل ومنطلقين من دوافعهم الداخلية يتخذون خطوات نشطة لإزالة العقبات والانحرافات المعرفية (إيرلي وموساكوفسكي، 2004).

مكونات الذكاء الثقافي: يقترح أنغ وفان داين (2006، 2007) أن الذكاء الثقافي يتضمن أربعة مكونات كما يلي:

1 Z-المكوّن Z فوق معرفي Z للذكاء Z الثقافي:

إنه أسلوب يعتمد عليه الفرد في الاستدلال بشأن التجارب بين الثقافات.

2 Z-المكوّن Z المعرفي Z للذكاء Z الثقافي: هي معرفة الفرد بالتشابهات والاختلافات بين الثقافات والمعرفة العامة حول الثقافات (على سبيل المثال، فهي تعكس معلومات حول المعتقدات والاعتقادات الدينية والروحية، والقيم والمعتقدات المتعلقة بالعمل والوقت والاتصالات الأسرية، والعادات والتقاليد، واللغة)

3 Z-المكوّن Z الدافعية Z للذكاء Z الثقافي: ثقة الفرد بنفسه وبقدرته على التكيف مع ثقافة جديدة. المكوّن التحفيزي للذكاء الثقافي يبيّن مقدار واتجاه طاقة الأفراد للتفاعل الفعّال في ثقافة جديدة. يشمل البُعد التحفيزي للذكاء الثقافي المستوى الذي يشعر فيه الأفراد بالثقة في قدراتهم على التفاعلات بين الثقافات، ودرجة انفتاحهم لتجربة التفاعل مع أشخاص من ثقافات أخرى، ومدى الرضا الذي يجدونه في أنفسهم جراء تلك التفاعلات.

4 Z-المكوّن Z السلوكي:

تشير إلى قدرة الفرد على إظهار سلوكيات لفظية وغير لفظية مناسبة عند تعامله مع أشخاص من ثقافات مختلفة.

مع زيادة الذكاء الثقافي، تؤدي بعض السمات والخصائص الفطرية والمكتسبة إلى زيادة دافعية التعلم. وهذه السمات هي:

(ميرسپاسي، 1387):

1- الوعي بالذات: الخطوة الأولى نحو المرونة الثقافية، وفهم ثقافتك الخاصة ومعرفة كيفية تأثيرها على تفسير الفرد لسلوك الآخرين. هذا الموضوع جزء مهم من الاندماج الثقافي وتكوين الصور النمطية، وغالبًا ما يُستخدم في أي موقف بين الثقافات.

2- الانفتاح: احترام الأفراد Z و الرغبة Z في التعلم Z منهم Z و هذا Z هو Z نفس Z التفكير Z الخالي Z 3- من Z التعصب Z.

4- الثبات والصلابة: الصلابة تعني الجرأة والقدرة على التكيف مع الظروف غير الملائمة. فالشخص الجريء قادر على التغلب على الضغوط والصدمات النفسية والروحية (مير سياسي، 1387).

أنواع الشخصيات في الذكاء الثقافي: ليس المديرون متساوون من حيث القدرة على إدراك الثقافات الأجنبية وفهمها

والتصرف بما ينسجم معها. فبعض المديرين عندما يتجاوزون قليلاً حدود ثقافتهم الوطنية والمحلية يصابون بالانزعاج وانعدام الثقة وسوء الانسجام. في المقابل، يتصرف بعض المديرين الآخرين كأنهم اعتادوا على تلك الثقافة الأجنبية منذ سنوات. ويمكن تصنيف المديرين حسب قدراتهم على الذكاء الثقافي ضمن إحدى الفئات التالية:

1 - المستوى المحلي: يمكن أن يكون فعالاً تماماً عندما يتفاعل مع أشخاص ذوي خلفيات ثقافية مشابهة له، وإلا فسيواجه مشكلة.

2 - المحلل: يفحص بشكل منتظم القواعد والتوقعات الثقافية من خلال اللجوء إلى استراتيجيات تعلم معقدة ومفصلة. وأشهر حالات المحلل تُرى لدى الأشخاص الذين يدركون أولاً نطاق الثقافة الأجنبية ثم يتعرفون في مراحل عدة على طبيعة أنماط العمل وكيفية التعامل معها.

3 - البديهي: هو الشخص الذي يعتمد بالكامل على حدسه وبصيرته بدلاً من اتباع أسلوب منهجي. نادراً ما يكتشف أن استنتاجه أو رأيه الأولي كان خاطئاً. عند مواجهة ظروف متعددة الثقافات وغامضة تتطلب التحكم في الموقف، سيبدو الفرد البديهي متزعزعاً؛ لأنه لم يتبنَّ استراتيجية للتعلّم، كما أنه لا يستطيع التكيف مع مشاعر غير مألوفة.

4 - قد لا يمتلك السفير من هذا النوع من المديرين، مثل العديد من الدبلوماسيين، معلومات كافية عن البيئة الثقافية التي يدخلونها، لكنه يقيم التواصل بثقة عالية بالنفس وبشكل مقنع. في صفوف مديري الشركات متعددة الجنسيات، يُعدّ السفير الشخصية الأكثر شيوعاً. الثقة بالنفس هي أهم سمة من سمات الذكاء الثقافي لدى هؤلاء الأفراد. لقد تشكلت رؤية السفير لدى بعض المديرين من خلال ملاحظة الأشخاص الذين حققوا النجاح بتبني هذا الأسلوب. على السفير أن يتحلى بالتواضع الكافي ليدرك ما لا يعرفه.

5 -النمط التقليدي: يمتلك قدراً كبيراً من السيطرة على أفعاله وسلوكه. وإن لم يحصل ذلك، فإن نظرتة المناسبة لأهمية الدلائل الثقافية تمكنه من إدارة الموقف. ينقل الأفراد التقليديون هدوءاً خاصاً إلى مضيفيهم وضيوفهم، ومن خلال تقليد هم السريع للسلوكيات اللفظية وغير اللفظية للطرف المقابل، يسهلون التواصل ويخلقون الثقة. (أحمدي، 1393).

العلاقة بين الصفات الشخصية والذكاء الثقافي:

الذكاء الثقافي قدرة كامنة وقابلة للتطوير، ويمكن لأي شخص تطويرها وتوسيعها في نفسه. أظهرت الأبحاث وجود علاقة بين خمسة صفات شخصية وأبعاد مختلفة للذكاء الثقافي. وهذه الصفات الشخصية الخمسة هي: (ليورمور، 2020):

1 -الانبساط: الأشخاص الذين تتركز جميع معتقداتهم وأفكارهم خارج ذواتهم. أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين هذا النوع من الصفة الشخصية والذكاء الثقافي السلوكي والدافعي والمعرفي. هؤلاء الأشخاص اجتماعيون ويتواصلون اجتماعياً مع الآخرين.

2 -المتوافقون: أفراد يفضلون التعاون على العداوة والشك. يتمتع المتوافقون بذكاء ثقافي وسلوكي عالٍ.

3 -الواعي بالواجب: أشخاص يعملون وفق خطة معدة مسبقاً وبناءً على برنامج محدد سلفاً، ليعملوا بطريقة ذاتية ومستقلة. هذه الفئة من الأشخاص تمتلك ذكاءً ما وراء معرفياً عالياً.

4 -الفرد ذو الثبات الانفعالي: هم الأشخاص الذين يتمتعون بثبات انفعالي وعاطفي ولديهم قدر محدود من القلق. هذه الفئة من الأشخاص تتميز بذكاء ثقافي وسلوكي عالٍ.

5 -صريح وذو خبرة: أشخاص يمتلكون قدرة تخيل عالية ولديهم تجارب وآراء مرنة. هذه الفئة من الأفراد تتسم بذكاء ثقافي تحفيزي، وإدراكي، وميتامعرفي، وسلوكي عالٍ.

استراتيجية الذكاء الثقافي

تعني استراتيجية الذكاء الثقافي الكيفية التي يدرك بها الفرد الخبرات العابرة للثقافات. وتعبّر هذه الاستراتيجية عن العمليات التي يمارسها الأفراد لاكتساب وفهم المعرفة الثقافية. ويحدث ذلك عندما يقيم الأفراد عملياتهم الفكرية وعمليات الآخرين. وتشمل استراتيجية الذكاء الثقافي وضع استراتيجية قبل اللقاء بين الثقافات، وفحص الفرضيات أثناء اللقاء، وتعديل الخرائط الذهنية إذا اختلفت الخبرات الفعلية عن التوقعات السابقة. (توماس، 1387).

سلوك استخدام المعلومات: يتكوّن من أفعال مادية وذهنية مبنية على المعلومات التي وصلت إلى قاعدة المعرفة الشخصية. لذلك يتضمن أفعالاً مادية مثل وضع علامات على أجزاء من نص للإشارة إلى أهميتها، وأفعالاً ذهنية مثل مقارنة المعلومات الجديدة بالمعرفة الموجودة.

[1] سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية:

يعد البحث عن المعلومات أحد المكونات الرئيسية للسلوك المعلوماتي أو أنماط التعامل مع المعلومات، أي مجموع الطرق التي يبحث من خلالها الأفراد عن المعلومات والاستفادة منها ومشاركتها في سياقات مختلفة. ويمكن تحليل البحث عن اطلاعات في مجالين رئيسيين: المتعلق بالعمل وغير المرتبط بالعمل. يركز سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية على البحث في السبل التي يستخدم فيها الأفراد مصادر معلومات مختلفة ELIS المجالات غير المرتبطة بالعمل. وعادةً ما تناقش دراسات لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية في مجالات مثل الصحة والاستهلاك وأوقات الفراغ.

على مدى العشرين عامًا الماضية، قام باحثو علم المكتبات والمعلومات بتطوير أبحاث متزايدة حول بحث المعلومات في الحياة بأنها «اكتساب عناصر معلوماتية متنوعة (سواء إدراكية أو تعبيرية) ELIS (1995) [اليومية. تعرف ساولائين]2 يستخدمها الأفراد لتوجيه أنفسهم في حياتهم اليومية أو لحل المشكلات التي لا ترتبط مباشرة بأداء مهامهم الوظيفية». وقد (على سبيل المثال ساولائين، 1995) وتطوير أطر نظرية ELIS حُصص اهتمام كبير لتطبيق النظرية الاجتماعية في جديدة (على سبيل

تحديات الطلاب الدوليين في البحث عن المعلومات للحياة اليومية:

كانت المشكلات المذكورة أعلاه مركزة على الاحتياجات المعلوماتية الأكاديمية واستخدام المكتبة. ومع ذلك، يمكن لبعض هذه الجوانب أن تؤثر بالمثل على سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلاب الدوليين. إن العثور على معلومات ذات صلة وموثوقة للحياة اليومية قد يكون تحديًا حتى بين طلاب الولايات المتحدة (غيون، 2002). ونظرًا لأن الطلاب الدوليين يقيمون في بلد جديد، فقد يواجهون احتياجات وتحديات معلوماتية يومية تختلف عن نظرائهم المحليين في ذلك البلد. في مسح شمل 188 طالبًا دوليًا أجراه سين وزملاؤه، واجه المستجيبون صعوبات أكبر في العثور على معلومات تتعلق بالعمل والوظائف والشؤون القانونية والمالية والإسكان والصحة (سين وزملاؤه، 2011). وتشير المقابلات المتعمقة التي أجراها جونغ مع طلاب الدراسات العليا الدوليين وزوجاتهم إلى أن بعض المستجيبين فقدوا معلومات مهمة لحياتهم اليومية بسبب الحواجز اللغوية (غيون، 2002)

المصادر التي يستخدمها الطلاب الدوليون في الاطلاع على الحياة اليومية

كثيرًا ما كان الطلاب الدوليون يستخدمون الإنترنت للبحث عن المعلومات اليومية. وقد وجد هد وآيزنبرغ (2011) أن محركات البحث على الويب والأصدقاء والعائلة وويكيبيديا هي أكثر المصادر استخدامًا. ولم تُصنّف مواقع الشبكات الاجتماعية، مثل فيسبوك، في تلك الدراسة، لكن الأبحاث الأخيرة تشير إلى أن الشبكات الاجتماعية غالبًا ما يستخدمها الطلاب الدوليون للحصول على المعلومات المتعلقة بالحياة اليومية (كيم وسين ويو-لي، 2014). بالنسبة للطلاب الدوليين، يعد استخدامهم للإنترنت المجال الذي يمتلك أدلة تجريبية أقوى. وتظهر معظم الدراسات أن الطلاب الدوليين هم من مستخدمي الإنترنت المتكررين. وقد وجد لياو وزملاؤه (2007) أن الطلاب الدوليين في دراستهم كانوا يستخدمون مكتبة الجامعة وخدماتها (مثل البحث عن المصادر الأكاديمية والمطالعة والاستفادة من مقتنيات المكتبة) أكثر من الطلاب الأمريكيين. ومع ذلك، بعيدًا عن البحث عن المعلومات الأكاديمية واستخدام المكتبة، لا يزال من غير الواضح كيف

يستخدم الطلاب الدوليون مصادر معلومات مختلفة (مثل منصات التواصل الاجتماعي أو المصادر البشرية أو وسائل الإعلام التقليدية) في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية.

سيكون من المفيد دراسة استخدام أنواع مختلفة من مصادر المعلومات، لأنه توجد أدلة أولية تشير إلى أن بعض المصادر لها تأثير إيجابي على حياة الطلاب الدوليين. وجد سين وكيم (2013) أن التكيفات الاجتماعية والأكاديمية لدى الطلاب الدوليين مرتبطة إيجابياً بكمية الوقت الذي يقضونه على فيسبوك في التفاعل مع أصدقائهم في بلدهم الأصلي. وعند المقارنة، كان الوقت الذي يقضونه على فيسبوك للتفاعل مع أصدقاء في بلد الاستضافة مرتبطاً إيجابياً بالتكيف الاجتماعي، لكنه لم يكن مرتبطاً بالتكيف الأكاديمي. من ناحية الآثار المعلوماتية، وجد سين وكيم (2013) أن الطلاب الدوليين الذين يستخدمون الشبكات الاجتماعية للحصول على المعلومات حول حياتهم اليومية يميلون أكثر إلى اعتبار المعلومات التي يحصلون عليها أكثر فائدة مقارنةً بمستخدمي الشبكات الاجتماعية قليلي الاستخدام. وظل هذا الارتباط إيجابياً حتى بعد الأخذ في الاعتبار الفروق الجندرية والسمات الشخصية (سين وكيم، 2013). ويُفترض أن بعض أنواع مصادر المعلومات، مثل الشبكات الاجتماعية، قد تمتلك خصائص تصميمية تدعم بشكل أفضل بحث الطلاب الدوليين عن المعلومات (على سبيل المثال، في تقليل الحواجز الناجمة عن البعد الجغرافي). لذا، فإن طريقة استخدام الطلاب الدوليين لمصادر المعلومات المختلفة تُعدّ أمراً مثيراً للاهتمام.

خلفية البحث

في هذا القسم تم عرض الدراسات التي أُجريت في مجال موضوع الرسالة. وبما أنه على الرغم من عمليات البحث المتكررة في قواعد بيانات متعددة لم يتم العثور على أي بحث تناول العلاقة بين الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية، فقد تم استعراض الدراسات السابقة في جزئين: الدراسات المنفذة في مجال سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية (داخلياً وخارجياً)، وفي مجال الذكاء الثقافي (داخلياً وخارجياً).

خلفية البحوث في مجال سلوك المعلومات في الحياة اليومية داخل البلاد

في دراسة أجراها نوبدي (١٣٩٤) تمّ استقصاء دور الشبكات الاجتماعية في سلوك الحصول على المعلومات في الحياة اليومية للمستخدمين. وقد نُفذت الدراسة بمنهج نوعي وبطريقة تحليل المضمون. كانت أداة جمع البيانات مقابلات شبه مهيكلية، وكانت عينة الدراسة من المستخدمين النشيطين المستمرين على الشبكات الاجتماعية. وأظهرت النتائج أن للشبكات الاجتماعية أدواراً متعددة في حياة المستخدمين، منها الترفيه والتعليم والتواصل والتفاعل، ومتابعة الأخبار والمحتويات المفضلة وإبقاء المستخدمين على اطلاع بما هو جديد، لكنها في الوقت ذاته تواجه قضايا وتحديات تؤثر على سلوك الحصول على المعلومات لدى المستخدمين، ولا تعفيهم من البحث الموجه للحصول على المعلومات اللازمة لحياتهم اليومية.

في دراسة استقصائية وصفية-تحليلية أجراها بيغدي وبورموسوي عام 1396 هـ ش، تم التعرف على سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية ومستوى الألفة والاستفادة من المعلومات والبيئات المعلوماتية لدى الأرمن في طهران. اعتمد

البحث على منهجية المسح الوصفي-التحليلي، واستهدف مجتمعًا إحصائيًا من الأرمن في طهران الذين تزيد أعمارهم عن 15 عامًا. وبلغ عدد أفراد المجتمع 30000 شخص، منهم 20000 شخص تزيد أعمارهم عن 15 عامًا. وباستخدام جدول كرجي-مورغان، تم اختيار عينة مكونة من 377 مشاركًا. وأظهرت النتائج أن البيئات المعلوماتية الأكثر استخدامًا كانت على التوالي: منزل الأقارب والأصدقاء (55.5%)، ثم مكان العمل (47.8%)، ثم الكنيسة (47.5%). كما أظهرت الدراسة أن الأرمن يتمتعون بنظرة إيجابية تجاه المعلومات ودورها المهم في الحياة اليومية. وكان الاستخدام الأكبر لمواقع الويب الفارسية والشبكات الفضائية الفارسية الناطقة بالخارج، في حين كان الاستخدام الأدنى متمثلًا في برامج اللغة الفارسية في الإعلام الوطني. كما جاء أكبر قدر من المعلومات عبر الوسائط المختلفة من الكتب والمجلات والشبكات الفضائية. ومن بين النتائج الأخرى تفضيل التواصل مع الناطقين بلغتهم ذاتها عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وقلة اهتمام المكتبات العامة بثقافة الأرمن، وعدم توافر المعلومات اللازمة حول تاريخ وثقافة الأرمن في المكتبات العامة.

قام طاهري وبيغدلي (1399) في دراسة مسحية بتحديد وتحليل سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية وبيئات المعلومات لدى أرمن أصفهان. شكّل مجتمع البحث أرمن محافظة أصفهان، واستُخدمت عينة مكونة من 300 شخص وفق جدول كرجيسي ومورغان بطريقة عشوائية. لجمع البيانات، استُخدم استبيان من إعداد الباحث، ولضمان صدق المحتوى استُعان بخبراء موضوعيين. أظهرت نتائج الدراسة أن حوالي 30.5% من الأفراد موافقون إلى حدٍّ ما، و31.7% موافقون، و37.8% موافقون تمامًا على استخدام المعلومات في حياتهم اليومية. وكان التفاضل بمتوسط 0.90 ± 3.1 أعلى استخدامًا مقارنة بالراديو بمتوسط 1.17 ± 2.67 . ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء والرجال فيما يتعلق بالبحث عن المعلومات في الحياة اليومية.

أجرى جلالى وقياسي وطهماسبي ليموني (1400) دراسةً كميّةً بمنهج دلفي لتحديد مكونات سلوك طلب المعلومات في الحياة اليومية لأكراد كرمانشاه على الشبكات الافتراضية. تكونت لجنة البحث من 26 خبيرًا في علم المعلومات وعلوم المكتبات وعلم الاجتماع والعلوم التربوية وعلم النفس. وكانت عيّنة البحث غير احتمالية وقضائية وهادفة. صُممت استبانة دلفي للدورتين على مقياس خماسي الخيارات، واستخدم الباحثون المتوسط والانحراف المعياري لترتيب البنود ومقياس مستوى الاتفاق. كشفت نتائج مرحلتي دلفي عن ستة مكونات لسلوك طلب المعلومات (وقت الفراغ، رأس المال الثقافي، المعلومات العلمية، رأس المال الاقتصادي، رأس المال الاجتماعي، ونمط الاستهلاك)، ومكونين للهوية (اللغة، العادات والتقاليد)، وستة مكونات للشبكات الافتراضية (أنواع الشبكات المستخدمة، حجم الاستخدام، الهدف والدافعية، المجموعات المستهدفة، الثقة، والتحديات). وأكد الخبراء تأييدهم لهذه المكونات بمعامل كيندال 0.844 . ووفقًا لآرائهم، تدرج مكونات طلب المعلومات لأكراد كرمانشاه على الشبكات الافتراضية ضمن مكونات رئيسية وفرعية تشمل: الشبكات الافتراضية (حجم الاستخدام، الهدف والدافعية، الانضمام إلى المجموعات، الثقة، والتحديات)، وطلب المعلومات في الحياة اليومية (وقت الفراغ، رأس المال الثقافي، المعلومات العلمية، رأس المال الاقتصادي، رأس المال الاجتماعي، ونمط

الاستهلاك)، والهوية (اللغة، العادات والتقاليد). كما صادق الخبراء على 79 بنداً لقياس هذه المكونات، يمكن استخدامها كأداة معيارية للأبحاث المستقبلية.

في دراسة استقصائية، تناول سين وكيم [4] (2014) مسألة ما إذا كان استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يؤثر على نتائج البحث المعلوماتي في الحياة اليومية أم لا. وقد شملت هذه الدراسة طلاب البكالوريوس والماجستير للتحقق مما إذا كان الاستخدام المتكرر لـ (أ) مواقع الشبكات الاجتماعية، و (ب) المدونات الصغيرة، و (ج) مواقع الأسئلة والأجوبة الاجتماعية، و (د) محركات البحث على الويب، يؤثر على مستوى الرضا عن جودة نتائج البحث المعلوماتي في الحياة اليومية ومستوى الصعوبة فيه. وأخذ كل من الجنس والمرحلة الدراسية كمتغيرين ضابطين. أظهرت نتائج اختبار ANOVA من 1144 استجابة أن الاستخدام المتكرر لمواقع الشبكات الاجتماعية والمدونات الصغيرة ومحركات البحث على الويب له تأثيرات ملحوظة على مستوى الرضا عن البحث المعلوماتي في الحياة اليومية، وأن الاستخدام المتكرر للمدونات الصغيرة كان له تأثير ملحوظ على صعوبة البحث المعلوماتي في الحياة اليومية. وشهد المستخدمون الكثيرون وكذلك غير مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي مستوى أعلى من الرضا ومستوى أقل من الصعوبات. وأظهرت هذه الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يحدث فرقاً في عملية البحث المعلوماتي في الحياة اليومية.

هرتزوم وهيلدغارد (2019) [7] في دراسة نوعية اعتمدت على المقابلات، بحثا كيف يتعامل الطلاب الدوليون في جامعة دنماركية مع احتياجاتهم المعلوماتية المرتبطة بحياتهم اليومية من النواحي السلوكية والعاطفية، وكيف يندمج بحثهم عن المعلومات مع تفكيرهم بين الثقافات. أظهرت النتائج أن الاحتياجات المعلوماتية وسلوك البحث لدى الطلاب الدوليين يتشكلان بفعل الجامعة المستضيفة لهم، إضافةً إلى القضايا الثقافية والشخصية والظرفية. وبينما تميز القضايا الثقافية الطلاب الدوليين عن الطلاب المحليين، أفرزت القضايا الشخصية والظرفية فروقاً فردية تتطلب دعماً أكثر تخصيصاً. ولم يتوفر لدى الطلاب الدوليين المشاركين في الدراسة معلومات حول المسائل المتعلقة بالدراسة والشؤون اليومية. وقد تداخل هذان النوعان من المسائل وشُعر أنهما مسببان للتوتر بنفس القدر. وعلى الرغم من أن الاحتياجات المعلوماتية المتعلقة بالدراسة كانت أكثر أهمية، إلا أن تلبية الاحتياجات المعلوماتية اليومية كانت أكثر صعوبة.

رفيق [9] وزملاؤه (2021) في دراسة تناولت استقصاء المعلومات في الحياة اليومية لطالبات المقيمات في المساكن الجامعية في لاهور، باكستان. تم تبني منهج بحث كمي باستخدام المسح لتحديد أبعاد استقصاء المعلومات في الحياة اليومية في هذه الدراسة. شاركت في الدراسة 248 طالبة يقمن في مساكن جامعية وخاصة مختلفة في لاهور، باكستان، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 21. أظهرت النتائج أن الإقامة في المساكن الجامعية وسعت دائرة العلاقات الاجتماعية للطالبات، إذ وفرت التعرض لمجموعات اجتماعية متعددة الثقافات. كانت الطالبات المقيمات بحاجة إلى معلومات تتعلق بالاحتياجات الدراسية والاهتمامات الأمنية والحياة الاجتماعية

وقضايا الاعتماد على الذات. وقد اعتمدن بشكل رئيسي على الهواتف المحمولة والإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والعلاقات الشخصية للحصول على المعلومات اليومية. وكانت الاختلافات الثقافية والتعدد الطبعي والحواجز اللغوية والقيود الزمنية والصعوبة في تحديد المعلومات الموثوقة هي العوائق الرئيسية في تلبية الاحتياجات المعلوماتية للحياة اليومية.

أجرى فياضي وناظمي وفتح (1392) دراسة مسحية لقياس الذكاء الثقافي وفحص العوامل السكانية المؤثرة فيه. وكان مجتمع الدراسة مكوناً من 20000 طالب وطالبة من مراحل وتخصصات دراسية مختلفة في إحدى الجامعات الحكومية الكبرى، حيث اختيرت من هذا المجتمع عينة عشوائية قوامها 320 شخصاً. وزّع بين هذه العينة استبيان الذكاء الثقافي المحلي، الذي تأكدت صلاحيته من خلال التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي، ثم جمعت البيانات وحلّلت باستخدام اختبار (t) لعينة واحدة، واختبار (t) للعينات المستقلة، وتحليل التباين (ANOVA)، واختبار مان-ويتني، واختبار كروسكال-واليس. وأشارت النتائج إلى أن متوسط درجة الذكاء الثقافي لدى هؤلاء الطلاب أعلى بقليل من المتوسط؛ في حين لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الذكاء الثقافي من حيث الجنس أو المستوى الدراسي أو التخصص. غير أن متغير مكان الإقامة (داخل السكن الجامعي أو خارجه) فسّر الفروق في الذكاء الثقافي بين الطلاب. وكشفت نتائج البحث بخصوص العوامل المكونة للذكاء الثقافي عن فروق ذات دلالة إحصائية في دافعية الذكاء الثقافي بين الإناث والذكور؛ وفي المعرفة الثقافية بين الطلاب المقيمين في السكن الجامعي وغير المقيمين فيه؛ وكذلك في المعرفة والدافعية الثقافية بين طلاب الدراسات العليا وبقية الطلاب. ولم يُسفر التخصص الدراسي عن فروق ذات دلالة إحصائية في أي من العوامل.

طولاي وخيري وصمدي (1394) في دراسة وصفية تحليلية درسوا العلاقة بين الذكاء الثقافي والتفاعلات الاجتماعية لدى طلبة جامعة إيلام الحكومية والخاصة. تألفت عينة الدراسة من 364 طالباً (222 ذكراً و142 أنثى) اختيروا بطريقة العينة العشوائية. ولجمع البيانات، استخدم الباحثون استبيان الذكاء الثقافي لإيرلي وأنغ (2007) لقياس الذكاء الثقافي، واستبياناً من إعداد الباحث لقياس التفاعلات الاجتماعية. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي والتفاعلات الاجتماعية لدى الطلبة، ولم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المعرفة في الذكاء الثقافي والتفاعلات الاجتماعية. كما لم تُسجل فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات والطلاب في التفاعلات الاجتماعية والذكاء الثقافي.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إيجابية بين الذكاء العاطفي والذكاء الثقافي وجودة حياة الطلاب، وكذلك بين مكونات الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والتحفيز، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية) وجودة الحياة، وبين مكونات الذكاء الثقافي (الاستراتيجية، والمعرفة، والدافعية، والسلوك) وجودة حياة الطلاب.

الاستنتاج من مراجعة الأدبيات السابقة:

كما لوحظ، فقد أُجريت العديد من الدراسات حول الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية بشكل مستقل داخل البلاد وخارجها. وفي كلٍّ من هذه الدراسات، تم فحص العلاقة بين كلٍّ من المتغيرين الرئيسيين في الدراسة الحالية (الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية) ومتغيرات أخرى. غير أنه لم يُعثر على أي دراسة تناولت على وجه الخصوص العلاقة بين الذكاء الثقافي وسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لدى الطلاب الدوليين، ومن ثمّ يمكن اعتبار الدراسة الحالية من أوائل الدراسات التي تتناول هذا الموضوع بشكلٍ خاص.

ملخص النتائج الوصفية للبحث

أظهرت دراسة الخصائص الديموغرافية للمستجيبين أن معظمهم كانوا من الذكور (59%/74)، ومن حيث العمر كانوا الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و35 عامًا (31%/36)، ومن حيث التخصص الأكاديمي كانوا طلاب العلوم أظهرت نتائج تحليل البيانات المتعلقة بحالة المتغيرات الرئيسية في البحث أن متوسط الذكاء الثقافي (56/38٪) الإدارية للمستجيبين كان 2.91 (أقل من المتوسط)، ومن بين أبعاد الذكاء الثقافي الأربعة كان البعد ما بعد المعرفي بمتوسط 2.55٪ في أدنى مستوى أظهرت أيضًا حالة المتغير الرئيسي الآخر في البحث، وهو سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للمستجيبين، أنه كان في مستوى أعلى من المتوسط (بمتوسط 3.29)، وأن المصادر وقنوات المعلومات المستخدمة كانت في أعلى مستوى بين المكونات الثلاثة لسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية (بمتوسط 3.42).

المناقشة والاستنتاج

في هذا القسم، سيتم مناقشة واستنتاج الإجابات على الأسئلة الأساسية وفرضيات البحث في الإجابة على السؤال الأول للبحث بشأن وضع الذكاء الثقافي للطلاب الدوليين في جامعة الإمام الرضا (ع)، أظهرت نتائج البحث أن مستوى الذكاء الثقافي لهؤلاء الطلاب بمعدل 2.91 في وضع غير مناسب (انظر الجدول 4-4). في شرح وتبرير هذه النتائج، التي اتسقت مع نتائج أسغاري وروشاني (1391) ومحمدي جزستاني، إمامي وفاني (1392) الذين وجدوا أن الذكاء الثقافي للطلاب موضوع الدراسة أقل من المتوسط، يمكن القول إن الطلاب العراقيين موضوع البحث لم يكونوا، قبل انتقالهم إلى إيران، على دراية بالثقافة والعيش في مجتمع يختلف عن مجتمعاتهم الأصلي، ولم تكن لديهم خبرة دولية، وقد أدى هذا الافتقار للألفة إلى ظاهرة أطلقوا عليها «صدمة ثقافية». الصدمة الثقافية هي استجابة عاطفية فردية نتيجة عدم القدرة على ضبط سلوك الفرد (بيلينج، 2000)، وذلك لكون الفرد غير معتاد على البيئة الجديدة (بادرسن، 1995). لذا، الصدمة الثقافية هي استجابة عاطفية للفرد تجاه بيئة جديدة يجهلها. وتنشأ الصدمة الثقافية من الضغوط المترتبة على الانتقال إلى بيئة جديدة (إيرما وأمريل، 2021). وفي هذا الصدد، توصل مارل وزملاؤه (2013) إلى أن الخبرة الدولية السابقة ترتبط إيجابيًا بجميع أبعاد الذكاء الثقافي.

في إطار متابعة دراسة السؤال الأول للبحث، أظهرت النتائج أنه من بين الأبعاد الأربعة للذكاء الثقافي، جاء البعد ما وراء المعرفي للذكاء الثقافي لدى الطلاب الدوليين في أدنى مستوى (2/55) مقارنةً ببقية الأبعاد. وتتوافق هذه النتائج أيضاً مع نتائج دراسة كاك وتوران (2018). ولشرح هذه النتائج، ينبغي الرجوع إلى قول إيرلي وموساكوفسكي (2004) اللذين يرون أن الذكاء الثقافي ما وراء المعرفي هو الأسلوب الذي يستدل به الفرد عند التعاملات بين الثقافات. ويهتم هذا المكوّن من الذكاء الثقافي بالعملية التي يستخدمها الأفراد لاكتساب وفهم المعرفة الثقافية. لذا فإن ضعف هذا الجانب من الذكاء الثقافي بين الطلاب العراقيين المتتحقين بجامعة الإمام الرضا (ع) الدولية قد يؤدي إلى فشلهم في إقامة تواصل فعال مع الطلاب من جنسيات أخرى في بيئة الجامعة، وكذلك في علاقاتهم اليومية مع المواطنين الإيرانيين المضيفين لهم.

في الإجابة على السؤال الثاني للبحث المتعلق بوضع سلوك البحث المعلوماتي في الحياة اليومية للمستجيبين، أشارت نتائج البحث إلى أن سلوك البحث المعلوماتي اليومي في حالة مناسبة (بمتوسط 3/29). يدعم ذلك دراستان أجريتا بواسطة سين وكيم (2013) وهيرتسوم وهيلدغارد (2019)، اللتان وجدتا أن سلوك البحث المعلوماتي اليومي لدى الطلاب الدوليين يفوق المستوى المتوسط. كما بيّن تحليل السؤال الثاني أن الشبكات الاجتماعية مثلت أهم مصدر أو قناة للبحث عن المعلومات (3/45). ويتوافق هذا مع نتائج دراسات رفيق وزملائه (2021)، وسين وكيم (2014)، وزنگنه، وزنگنه، وزارع (1400). ولتفسير هذه النتيجة، يمكن الاستناد إلى قول نویدی (1394) الذي يذكر أن الظهور والنمو المتزايد لشبكات التواصل الاجتماعي، وزيادة سهولة وصول المستخدمين إلى الإنترنت، ومن ثم وصولهم السريع إلى هذه الشبكات عبر الهواتف الذكية؛ قد جعل شبكات التواصل الاجتماعي جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للمستخدمين. وبالتالي، فإن سهولة الوصول إلى هذه الشبكات تبرر مدى استخدامها في تلبية الاحتياجات المعلوماتية اليومية. كما أظهر استكمال بحث السؤال الثاني أن أعلى متوسط لنوع المعلومات التي تم البحث عنها كان متعلقاً بالأحداث الجارية (3/36). وتعكس هذه النتائج، التي يدعمها كذلك بحث بيجدلي وبورموسوي (1396)، حقيقة أن الطلاب الدوليين، نظراً للضغوط الناجمة عن التواجد في دولة أجنبية، أكثر قلقاً من أي شيء آخر بشأن الأحداث التي قد تعرض وضع إقامتهم ودراساتهم في تلك الدولة للخطر أو تشكّل لهم تحدياً. لذلك، يسعى هؤلاء الطلاب دوماً إلى أن يكونوا على دراية بالأحداث الجارية، وأن يتخذوا في الوقت المناسب أفضل القرارات لتجاوز المشكلات المحتملة (ماو [1]، 2018). كما أظهرت نتائج متابعة السؤال الثاني أن أعلى متوسط للأشخاص الذين استشارهم طلاب جامعة الإمام الرضا (ع) الدوليون للبحث عن المعلومات المتعلقة بالأصدقاء من وطنهم كان (3/19). ويدعم هذه النتائج أيضاً بحث أغوستو وهاجز-هاسل (2005). والجدير بالذكر هنا قلة استشارة الطلاب الدوليين لأمناء المكتبات للوصول إلى معلومات الحياة اليومية (بمتوسط 2/48). ولتفسير هذه النتيجة، التي تتماشى أيضاً مع نتائج بحث نوید وبتول وإنوار (2021)، يمكن الإشارة إلى قول سبينك وكول [2] (2001) اللذين يرون أن أمناء المكتبات ينبغي لهم أكثر من أي وقت مضى أن يواكبوا الاحتياجات المعلوماتية لمستخدميهم، وأن يجعلوا محور خدماتهم تلبية أي نوع من الاحتياجات المعلوماتية، لأنه في عالم متأثر بالتقدم التكنولوجي

المذهل، يمكن للمستخدمين بسهولة استبدال أمناء المكتبات بالتقنيات المعلوماتية المتاحة، وتوجيه مصادره المعلوماتية الرئيسية نحو جهات أخرى غير أمناء المكتبات.

في الإجابة على السؤال الثالث للبحث المتعلق بالعلاقة بين الذكاء الثقافي لطلاب جامعة الإمام الرضا (ع) الدوليين وسلوكهم في البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية، أظهرت نتائج البحث وجود علاقة إيجابية بينهما. وعند تفسير هذه النتائج، يمكن الاستدلال على أنه نظرًا لأن بعض مصادر ووسائل الحصول على المعلومات في هذا البحث، مثل الزملاء غير المواطنين (2/20)، والأساتذة وموظفي الجامعة (2/81)، والمواطنين والجيران (2/97)، قد استخدمها الطلاب العراقيون بدرجة أقل، فإن السبب المحتمل لذلك هو وجود حواجز ثقافية تشمل الجوانب المعرفية وما وراء المعرفة والتحفيزية والسلوكية. ولذا، إذا تم تعزيز الذكاء الثقافي لدى الطلاب وإزالة هذه الحواجز، فسيتمتع تأثيره الإيجابي في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية.

في إطار دراسة السؤال الثالث من البحث، تبين نصيب كل من الأبعاد الأربعة للذكاء الثقافي في التنبؤ بسلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية للطلبة العراقيين. وفقاً لنتائج الدراسة، كان أكبر نصيب في التنبؤ بهذا السلوك للبعد التحفيزي ولتفسير هذه النتائج، يمكن الإشارة إلى قول قادري وإيرواني وفرنبا (1392) الذين يعرفون البعد التحفيزي $(r = 0.458)$ على أنه القدرة والرغبة في التعلم والمشاركة في الأنشطة ضمن مواقف ثقافية متنوعة. يساعد البعد النفسي والتحفيزي الأفراد على الصمود أمام العقبات حتى يتمكنوا من التكيف مع ثقافات الآخرين. وهو يدل على رغبة الفرد في اختبار ثقافات أخرى والتفاعل مع أشخاص من خلفيات ثقافية مختلفة. وبحسب هذا البعد من الذكاء الثقافي، لا يستطيع الأفراد إجراء تفاعلات ثقافية فعالة إلا إذا توافر لديهم دافع عالٍ وثقة بالنفس وإيمان بقدراتهم. لذلك، فإن تعزيز البعد التحفيزي للذكاء الثقافي لدى الطلاب الدوليين يساهم في زيادة تفاعلاتهم مع أفراد من ثقافات أخرى، مما يتيح لهم الاستفادة من خبرات الآخرين في البحث عن المعلومات في حياتهم اليومية.

وفيما يلي تتم مناقشة واستنتاج نتائج اختبار فرضيات الدراسة. أظهر اختبار الفرضية الأولى للدراسة وجود فرق دالٍ إحصائياً في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية بين الطلاب الدوليين بجامعة الإمام الرضا (ع) من حيث الجنس. بعبارة أخرى، حصل الرجال على درجات أعلى من النساء. هذه النتائج، التي تدعمها دراسات بارتلد وفريسن وبهشتي (2020) وهرتزوم وهيلدغارد (2019)، ربما تدل على أنه بسبب الظروف الاجتماعية والثقافية السائدة في العراق، يتمتع الرجال بحرية أكبر من النساء في استخدام المصادر والقنوات المعلوماتية المختلفة للبحث عن المعلومات في حياتهم اليومية. بعبارة أخرى، يعمل الطلاب العراقيون الذكور بشكل أكثر فاعلية من الطالبات عند تعاملهم مع المواطنين والأفراد المختلفين في بلد الاستضافة.

في اختبار الفرضية الثانية للدراسة، أظهرت النتائج وجود فرق دالّ إحصائياً في الذكاء الثقافي لدى الطلاب الدوليين بجامعة الإمام الرضا (ع) من حيث الجنس. بعبارة أخرى، حصل الرجال على درجات أعلى من النساء. تتماشى هذه النتائج مع نتائج دراسة عسگری وروشن (1391)، ودراسة فياضی، وناظمي وفتحی (1392)، ودراسة سنل (2020)، لكنها تتعارض مع نتائج دراسة جراح (2015) التي لم تجد فرقاً ذا دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي لدى الطالبات والطلاب الأمريكيين. ويمكن تفسير هذا التعارض بالظروف الاجتماعية والثقافية المختلفة في العراق والولايات المتحدة الأمريكية. فالنواة الأساسية للذكاء الثقافي تكمن في قدرة الأفراد أو الجماعات الاجتماعية على التفاعل الاجتماعي البناء مع أفراد أو جماعات من ثقافات مختلفة. وفي الدول الغربية توجد حواجز اجتماعية وثقافية أقل مقارنة بالدول المسلمة، بما في ذلك العراق، في تعامل النساء مع أفراد من ثقافات مختلفة. ولهذا يظهر فرق بين مستويات الذكاء الثقافي لدى الرجال والنساء في العراق.

أظهر اختبار الفرضية الثالثة للبحث وجود فرق دالّ إحصائياً في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية بين الطلاب الدوليين بجامعة الإمام الرضا (ع) من حيث المستوى الدراسي. بعبارة أخرى، حصل طلاب الماجستير على درجات أعلى مقارنة بطلاب البكالوريوس. وتتوافق هذه النتائج مع نتائج دراسة رفيق وزملائه (2021)، مما يشير إلى هذا الواقع المحتمل بأن طلاب الماجستير يمتلكون خبرات أكثر في استخدام المصادر والقنوات المختلفة للحصول على المعلومات المتعلقة بالحياة اليومية. وكما يرى ساولانين (2004)، توجد علاقة طردية بين مستوى تعليم الفرد وسلوكه في البحث عن المعلومات، إذ يظهر الأفراد سلوكيات متباينة في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها مع ازدياد وعيهم ومعرفتهم. ويمكن الاستنتاج بأن تأكيد الفرضية الثالثة للبحث استند إلى هذا الواقع نفسه.

أظهر اختبار الفرضية الرابعة في البحث أن هناك فرقاً دالاً إحصائياً في الذكاء الثقافي لدى الطلاب الدوليين في جامعة الإمام الرضا (ع) من حيث المستوى الدراسي. وبعبارة أخرى، حصل طلاب الماجستير على درجات أعلى مقارنة بطلاب البكالوريوس. وهذه النتائج تتعارض مع نتائج دراسة فياضی، ناظمي وفتحی (1392). ولتفسير النتائج المستخلصة، يمكن الإشارة إلى رأي حسيني نسب وقادري (1390)، اللذين يرون أن الذكاء الثقافي قدرة فردية على الإدراك والتفسير والتصرف بفعالية في المواقف التي تتسم بالتنوع الثقافي، وهو متوافق مع المفاهيم المرتبطة بالذكاء التي تعتبره في الأساس قدرة معرفية. كما أن الذكاء الثقافي يتضمن رؤية فردية تفيد في التكيف مع النجاحات والتفاعلات بين الثقافات والحضور الناجح ضمن فرق العمل متعددة الثقافات. ولذلك، وبما أن الذكاء الثقافي نابع من الإدراك، والإدراك نتيجة وعي الفرد ومعرفته، فإننا نستنتج أن طلاب الماجستير، الذين يتمتعون بقدر أعلى من الوعي والمعرفة مقارنة بطلاب البكالوريوس، يمتلكون ذكاءً ثقافياً أعلى بالمثل.

في اختبار الفرضية الخامسة من البحث تبين أنه لا توجد فروق دالة في سلوك البحث عن المعلومات في الحياة اليومية لطلاب الجامعة الدولية في جامعة الإمام الرضا (عليه السلام) بحسب الفئات العمرية المختلفة. هذه النتائج تتوافق مع نتائج

بحث جيون (2002). ولتفسير هذه النتائج يمكن القول إنه على الرغم من أن سلوك الإنسان يتحول ويتغير مع تقدمه في العمر ويميل أحياناً إلى النضج، إلا أنه في عالم متأثر بشدة بالتكنولوجيا اليوم يكون كل فرد في كل مرحلة من حياته، من المراهقة إلى البلوغ، معرضاً بشكل متساوٍ للتقنيات المعلوماتية، بما في ذلك الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، لذا لا يمكن أن توجد فروق دالة في سلوكهم في البحث عن المعلومات من حيث العمر. كما أقر الرئيس التنفيذي لشركة مايكروسوفت (2015)، عملاق البرمجيات العالمي، في مقابلة أن مستخدمي حزم برامج هذه الشركة يشكّلون طيفاً متنوعاً من الأفراد في مختلف الأعمار. وتُعدّ وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية اليوم من أكثر الأدوات استخداماً في البحث عن المعلومات لدى الأفراد في مختلف الأعمار.

أظهر اختبار الفرضية السادسة للدراسة أنه لا توجد فروق في الذكاء الثقافي بين الطلاب الدوليين بجامعة الإمام الرضا (ع) وفقاً للمجموعات العمرية المختلفة. وتتماشى هذه النتائج مع نتائج بحث محاسنة وجازو والأدامات (2019). ولتفسير هذه النتائج، يمكن أن يكون الاقتباس من غروز وفايرهم (2011) مفتاحاً؛ إذ يرى هؤلاء أن الأفراد يعززون ذكاءهم الثقافي أكثر عندما يندمجون في السياق والبيئة. ففي المجتمعات التي يسود فيها بنية اجتماعية متعددة الثقافات، تتاح للأفراد فرص أكثر لتعزيز ذكائهم الثقافي مقارنةً بالمجتمعات ذات البنية الثقافية الأحادية. ولذلك، فإن ازدياد العمر في المجتمع العراقي المتجانس ثقافياً تقريباً، مقارنةً بالمجتمعات الغربية متعددة الثقافات التي يعيش فيها أفراد من جنسيات وثقافات مختلفة جنباً إلى جنب، لا يمكن أن يكون عاملاً مؤثراً في رفع الذكاء الثقافي لدى الأفراد.

اقتراحات بحثية تطبيقية

في هذا القسم، وبناءً على نتائج البحث، تُقدّم اقتراحات للارتقاء بالوضع الحالي على النحو التالي:

نظراً لأن نتائج البحث أظهرت أن الذكاء الثقافي لدى الطلاب الدوليين في جامعة الإمام الرضا (ع) على مستوى متوسط، ومع الأخذ في الاعتبار أنه وفقاً لنتائج البحث الحالي والدراسات السابقة يرتبط الذكاء الثقافي للطلاب ارتباطاً إيجابياً ومباشراً بمتغيرات أخرى مثل سلوك البحث عن المعلومات والكفاءة الذاتية الأكاديمية وغيرها، يُقترح أن تُقيم الجامعة ورش ، بالنظر إلى نتائج البحث التي أظهرت .عمل تدريبية مخصصة للطلاب الدوليين القادمين الجدد لرفع مستوى ذكائهم الثقافي قلة استخدام الطلاب الدوليين لأمناء المكتبات ومكتبة الجامعة للوصول إلى معلومات الحياة اليومية، يُقترح على مسؤولي المكتبة السعي إلى اتخاذ تدابير لتعريف الطلاب الأجانب بشكل أفضل بمختلف خدمات وموارد المكتبة بهدف تحسين سلوكهم في البحث عن المعلومات اليومية. وقد تمتد هذه التدابير من عقد ورش عمل تدريبية عبر الإنترنت والحضور الشخصي إلى إصدار منشورات مطبوعة وإلكترونية، بالنظر إلى نتائج الأبحاث التي تشير إلى نسبة استخدام مرتفعة نسبياً من قِبَل الطلاب الدوليين لوسائل التواصل الاجتماعي للوصول إلى معلومات الحياة اليومية، ينبغي على مسؤولي الجامعة اغتنام هذه الفرصة وإنشاء قنوات ومجموعات متنوعة على منصات التواصل الاجتماعي المختلفة لتعريف هؤلاء الطلاب

بالعديد من الخدمات الحضرية والاجتماعية المناسبة لهم، فضلاً عن التسهيلات التي توفرها الجامعة لهم، نظراً لأن مستوى الطلاب في جميع أبعاد الذكاء الثقافي متوسط أو أقل، يُقترح على معاونة الشؤون الثقافية في الجامعة تنظيم بعض الجولات الحضرية والافتراضية لتعريف الطلاب الدوليين بسمات الثقافة الإيرانية، بما في ذلك العادات والتقاليد وغيرها، وتعريفهم بالنظر. بالبيئة الثقافية لمدينة مشهد، والسعي إلى الارتقاء بالوضع القائم من خلال تقديم بعض الكتيبات والنشرات التعليمية إلى نتائج البحث التي أفادت بمساهمة ضئيلة من أعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة في تلبية الاحتياجات المعلوماتية لحياة الطلاب الدوليين اليومية، يُقترح أن تنظم مكتبة الجامعة الدورات التدريبية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين. لتعزيز وعيهم ومعرفتهم بأنماط البحث عن المعلومات وبالقنوات والمصادر المعلوماتية المناسبة للطلاب الأجانب.

فهرست منابع

- آملی، سالار (1399). تحصیل 54 هزار دانشجوی خارجی در ایران. بازایی شده در وبسایت باشگاه خبرنگاران <https://www.yjc.ir/fa/news/7617921>جوان
- تقوایی یزدی، مریم (1396). رابطه هوش عاطفی و هوش فرهنگی با کیفیت زندگی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری. مدیریت فرهنگی، 9(30)، 91-110.
- تقوایی یزدی، مریم (1395). رابطه هوش عاطفی و هوش فرهنگی با کیفیت زندگی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری. مدیریت فرهنگی، 9(30)، 91-110.
- جلالی، بهناز، قیاسی، طهماسبی لیمونی، صفیه (1400). شناسایی مؤلفه‌های اطلاع یابی زندگی روزمره گُردهای کرمانشاه در شبکه‌های مجازی با رویکرد دلفی. دانش شناسی، 14(53).
- خاکپور، عباس. (1397). مطالعه نقش هوش فرهنگی در تسهیم دانش و حمایت محیطی ادراک شده در بین دانشجویان مهندسی. فصلنامه آموزش مهندسی ایران، 20(78)، 93-106.
- سلیم بهرامی، سیده حمیده، احمدی، حسین، ذبیحی حاجیکلائی، فاطمه و علیزاده، محمودرضا (1393). بررسی میزان جامعه شناسی مطالعات جوانان، 5(14)، هوش فرهنگی دانشجویان دانشگاه های آزاد اسلامی شرق استان مازندران. 87-102.
- شهرکی نیا، بهنوش، پورقاز، عبدالوهاب، جناآبادی، حسین. (1396). رابطه هوش فرهنگی و تفکر انتقادی با یادگیری خودراهبر دانشجویان. مجله مطالعات روانشناسی تربیتی، 14(28)، 127-148.

طاهري، بهجت، بیگدلی، زاهد (1399). شناسایی و تحلیل رفتار اطلاع یابی زندگی روزمره و محیط های اطلاعاتی ارامنه شهر اصفهان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*, 12(1).

طولابی، زینب، کریمی، شکوفه (1391). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی و خودکارآمدی اجتماعی (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه ایلام). *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*, 2(4), 445-464.

طولابی، زینب، خیری، علیرضا و صمدی، سعید (1394). رابطه بین هوش فرهنگی و تعاملات اجتماعی در *مجله روانشناسی*, 19(3), 286-296. دانشجویان.

عسگری، پرویز، روشنی، خدیجه (1391). مقایسه هوش فرهنگی، هوش هیجانی، سازگاری فردی - اجتماعی دانشجویان زن و مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز. *زن و فرهنگ* 3(4), 49-61.

فقیه آرام، بتول، مرادی، سعید و کاظمی، منصوره (1397). ارتباط هوش فرهنگی و هوش معنوی با هویت اجتماعی دانشجویان. *علوم تربیتی از دیدگاه اسلام* 6(11), 129-150.

قادری، وریا، ایروانی، مهناز و فرنی، محمدعلی (1392). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی مدیران با بهره وری شعب بانک مسکن شهرستان ارومیه. *فصلنامه مدیریت بهره وری*, 25, 33-52.

فیاضی، مرجان، ناظمی، شمس الدین، فتحی، محمدعلی (1392). سنجش هوش فرهنگی و بررسی عوامل جمعیت شناختی مؤثر بر آن در بین دانشجویان دانشگاه. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*, 3(9), 603-626.

محمدی گزستانی، هایده، امامی، سید عبدالصاحب، فانی، حجت اله (1392). رابطه هوش فرهنگی با خودکارآمدی تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس. *فرهنگ در دانشگاه اسلامی*, 3(6), 107-130.

موسوی، سیده سمیه، جعفرزاده کرمانی، زهرا (1397). رابطه بین هوش فرهنگی و ویژگی های کارآفرینانه کتابداران کتابخانه های دانشگاهی مطالعه موردی: کتابخانه های دانشگاهی شهر مشهد. *دانش شناسی*, 11(41), 104-117.

نویدی، فاطمه (1394). نقش شبکه های اجتماعی پیوسته در رفتار اطلاع یابی زندگی روزمره کاربران. *تعامل انسان و اطلاعات*, 2(1), 50-58.

Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places, and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & information science research*, 27(2), 141-163.

- Al-Jarrah, A. (2016). The cultural intelligence level among international students in Jordanian Universities. *Educational Research Quarterly*, 39(3), 23-36.
- Barahmand, N., Nakhoda, M., Fahimnia, F., & Nazari, M. (2019). Understanding everyday life information seeking behavior in the context of coping with daily hassles: A grounded theory study of female students. *Library & information science research*, 41(4), 100980.
- Bartlett, J. C., Frissen, I., & Beheshti, J. (2020, March). Comparing academic and everyday-life information seeking behavior among millennial students. In *Proceedings of the 2020 Conference on Human Information Interaction and Retrieval* (pp. 402-406).
- Brislin, R. V. (1981). *Cross-cultural encounters*. New York: Pergamon Press.
- Earley, P. C., & Peterson, R. S. (2004). The elusive cultural chameleon: Cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager. *Academy of Management Learning & Education*, 3(1), 100-115.
- Earley, P. C., & Peterson, R. S. (2004). The elusive cultural chameleon: Cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager. *Academy of Management Learning and Education*, 3, 100-118.
- Early, P.C. & Ang, S. (2003). *Cultural intelligence: individual interaction across cultures*. Stanford: Business Books.
- Given, L. M. (2002). The academic and the everyday: Investigating the overlap in mature undergraduates' information-seeking behaviors. *Library & information science research*, 24(1), 17-29.

- Groves, K. S., & Feyerherm, A. E. (2011). Leader cultural intelligence in context: Testing the moderating effects of team cultural diversity on leader and team performance. *Group & Organization Management*, 36(5), 535–566.
- Hartini, H., Yaakub, S., Abdul-Talib, A. N., & Saud, M. B. (2017). The effects of cultural intelligence on international students' engagement. *International Journal of Business, Economics and Law*, 12(2), 18–25.
- Hertzum, M., & Hyldegård, J. S. (2019). Information seeking abroad: an everyday-life study of international students. *Journal of Documentation*.
- Irma, Elfiondri, Amril, Oslan (2021). Students' Culture Shock and Cultural Intelligence: The Case of International Internship Students in Japan. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 5(7).
- Khan, K. Z., Wang, X., Malik, S., & Ganiyu, S. A. (2020). Measuring the Effects of Emotional Intelligence, Cultural Intelligence and Cultural Adjustment on the Academic Performance of International Students. *Open Journal of Social Sciences*, 8(09), 16.
- Koc, K., & Turan, M. B. (2018). The Impact of Cultural Intelligence on Social Skills among University Students. *Journal of Education and Learning*, 7(6), 241–249.
- Liao, Y., Finn, M., & Lu, J. (2007). Information-seeking behavior of international graduate students vs. American graduate students: A user study at Virginia Tech 2005. *College and Research Libraries*, 68, 5–25.
- Loudon, K., Buchanan, S., & Ruthven, I. (2016). The everyday life information seeking behaviours of first-time mothers. *Journal of documentation*.

- Mahasneh, A. M., Gazo, A. M., & Al-Adamat, O. A. (2019). Cultural Intelligence of the Jordan Teachers and University Students from the Hashemite University: Comparative Study. *European Journal of Contemporary Education*, 8(2), 303–314.
- Mao, li (2018). *North American International Students in China: Language Learning and Identity Negotiation* (PhD. thesis), University of Alberta, Canada.
- Morrell, D. L., Ravlin, E. C., Ramsey, J. R., & Ward, A. K. (2013). Past experience, cultural intelligence, and satisfaction with international business studies. *Journal of Teaching in International Business*, 24(1), 31–43.
- Naveed, M. A., Batool, S. H., & Anwar, M. A. (2021). The everyday-life information seeking behaviour of residential postgraduate students in the University of the Punjab, Pakistan.
- Özturgut, O., & Murphy, C. (2009). Literature vs. practice: challenges for international students in the US. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 22(3), 374–385.
- Pedersen, A. (1995). *The five stages of culture shock*. Connecticut: Greenwood Press.
- Pelling, A. C. (2000). *Culture Shock of International Students in Canada*. Lethbridge: Alberta.
- Rafiq, S., Iqbal, A., Rehman, S. U., Waqas, M., Naveed, M. A., & Khan, S. A. (2021). Everyday Life Information Seeking Patterns of Resident Female University Students in Pakistan. *Sustainability*, 13(7), 3884.

- Rana, M., Bhasin, J., & Mushtaq, S. (2020). Measurement of Cultural Intelligence and Its Impact on Psychological Adaptation of International Students in India. *Vision*, 24(4), 452–459.
- Savolainen, R. (2004). Enthusiastic, Realistic and Critical: Discourses of Internet Use in the Context of Everyday Life Information Seeking. *Information Research: An International Electronic Journal*, 10(1), n1.
- Savolainen, R. (2005). Everyday life information seeking. *Encyclopedia of library and information science*, 155–163.
- Senel, M. (2020). Investigation of the Cultural Intelligence Levels of the Turkish University Students at Foreign Language Departments. *International Journal of Language Education*, 4(3), 361–377.
- Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2013). International students' everyday life information seeking: The informational value of social networking sites. *Library & Information Science Research*, 35(2), 107–116.
- Sin, S. C. J., & Kim, K. S. (2014). Impacts of social media usage on the outcomes of students' everyday life information seeking. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 51(1), 1–4.
- Smith, R. A., & Khawaja, N. G. (2011). A review of the acculturation experiences of international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 35, 699–713.
- Spink, A., & Cole, C. (2001). Information and poverty: Information-seeking channels used by African-American low-income households. *Library & Information Science Research*, 23, 45–65.

Thompson, R. (2018). A Qualitative Phenomenological Study of Emotional and Cultural Intelligence of International Students in the United States of America. *Journal of International Students*, 8(2), 1220–1255.

Thompson, R. (2018). A Qualitative Phenomenological Study of Emotional and Cultural Intelligence of International Students in the United States of America. *Journal of International Students*, 8(2), 1220–1255.

Tzu-Ping, Y., & Wei-Wen, C. (2017). The relationship between cultural intelligence and psychological well-being with the moderating effects of mindfulness: A study of international students in Taiwan. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(5), 384–391.

UNESCO Institute for Statistics (2012). Glossary. Retrieved from <http://glossary.uis.unesco.org/glossary/en/term/2242/en>

Wakeman, C. (2009). Emotional intelligence: Towards a generic framework for the 21st century. *Educational Futures*, 2(1), 40–56.

Wang, C., Shakespeare-Finch, J., Dunne, M. P., Hou, X. Y., & Khawaja, N. G. (2021). How much can our universities do in the development of cultural intelligence? A cross-sectional study among health care students. *Nurse Education Today*, 103, 104956.

Wang, K. T., Heppner, P. P., Wang, L., & Zhu, F. (2015). Cultural intelligence trajectories in new international students: Implications for the development of cross-cultural competence. *International Perspectives in Psychology*, 4(1), 51–65.

Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock* (2nd ed.). London, UK: Routledge.

Yu, M., & Mustafa, S. E. (2017). Usage and Usefulness of Social Media in Everyday-Life Information Seeking Among International Students. *Jurnal Pengajian Media Malaysia*, 19(1&2), 23-42.