سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات
دراسة لاستخدام الطلاب في مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود

د. عبدالوهاب بن محمد أبا الخيل
قسم المكتبات - كلية الآداب
جامعة الملك سعود

ملخص البحث :

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في معالجة ظاهرة سلوك طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود في البحث عن المعلومات، إذ تعد مهارات المستفيدين في البحث عن المعلومات عنصراً أساسياً في العملية البحثية وكذلك تعد دراسة سلوكيات المستفيدين مهمة وضرورية للمكتبات التى تسعى للنهوض بأداتها .

وقد هدفت الدراسة إلى جانب التعرف على سلوكيات طلاب مرحلة البكالوريوس في البحث عن المعلومات إلى التعرف على دوافع الطلاب نحو البحث عن المعلومات والتعرف على الأدوات الوسائل المستخدمة في البحث عن المعلومات، كما هدفت إلى التعرف على نوعية مصادر المعلومات التي يعتمد عليها الطلاب والصعوبات التي يواجهونها أثناء البحث، ومعرفة أثر التخصص على سلوك الطلاب وذلك بغرض تحفيز الطلاب على استخدامها بشكل أفضل يحقق لهم الفائده المرجوة .

وقد طرحت الدراسة عدة تساؤلات حاولت الإجابة عنها وانتهت إلى عدة نتائج يتعلق بعضها بدوافع البحث عن المعلومات عند الطلاب، وبعضها بمصادر المعلومات المستخدمة وبعضها بالأدوات المستخدمة للوصول إلى المعلومات، وبعضها الآخر يتعلق بصعوبات البحث وطرق التغلب عليها.

مقدمة:

تقوم العملية التعليمية في المرحلة الجامعية على ثلاثة أركان أساسية هي الطالب، وعضو هيئة التدريس، والمكتبة. ولإنجاح العملية التعليمية فلابد أن يتحقق التفاعل الإيجابي بين هذه الأركان الثلاثة. فللمكتبة الجامعية أثر مهم في العملية التعليمية للمرحلة الجامعية، فهي المصدر الرئيس للمعلومات التي ينشدها الطالب والباحث، وهي بذلك تعد القلب النابض في المؤسسة التعليمية، ومركز البحث عن المعلومات والاطلاع عليها. وكما أن الأهداف الرئيسة للمكتبة الجامعية هي دعم برامج التدريس والبحث من خلال تنمية مجموعاتها، وتنظيمها، وتهيئتها للطلاب والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، فإن للمكتبة الجامعية وظيفة مهمة ينبغي أن تضطلع بها وهي تعريف الطلاب بالتقنيات الحديثة والأدوات المختلفة الأخرى المساعدة في البحث عن المعلومات. وكذلك فإنه من الضروري أن تهتم بتقريب الصلة بين الطالب وموظف المكتبة وتوثيقها بشكل يتيح للطالب الإفادة مما يقدمه الموظف من خدمات إرشادية وتمكن الطالب من استخدام مصادر المكتبة بيسر وسهولة والوصول إلى مبتغاه.

ولكي ترقى العملية التعليمية، إلى المستوى المأمول فإن مهارات المستفيدين في البحث عن المعلومات تعد عنصراً أساسياً في العملية البحثية. واكتساب الطالب الجامعي مهارات البحث عن المعلومات أمر في غاية الأهمية. فهذه المهارات تعني قدرة الطالب على استخدام مصادر المعلومات المختلفة التقليدية منها والإلكترونية التي توفرها المكتبة، وبالتالي الوصول إلى المعلومات التي يريدها، بل إن هناك من يرى أن نجاح الطالب الجامعي في اكتساب مهارات البحث عن المعلومات تعادل نجاحه في تخصصه العلمي، لأن ذلك سيجعل منه باحثاً مؤهلاً يعرف كيف يتوصل

إلى المعلومات الضرورية التي يفيد منها في حياته العلمية، وكذلك العملية حتى بعد تخرجه من الجامعة [١].

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في معالجة ظاهرة سلوك طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود في البحث عن المعلومات، حيث لاحظ الباحث بحكم عمله وخبرته في التدريس أن فئة من الطلاب يعانون صعوبة الوصول إلى المعلومات التي يبحثون عنها. فهم يواجهون بعض الصعوبات عند البحث عن المعلومات، ويظهر هذا عندما يوجه أستاذ المقرر طلابه لأداء الواجبات وكتابة البحوث والتقارير التي تستلزم استخدام مصادر المعلومات حيث يعود الطالب بأقل قدر من المعلومات مما يضعف من بحثه، أو قد يعود دون الوصول إلى أي معلومة في الموضوع. وهذا لا يخدم العملية التعليمية والأهداف المرسومة لرفع مستوى تحصيل الطلاب العلمي من خلال الاطلاع على وجهات النظر المتعددة، وممارسة الطرق العلمية المختلفة التي تسهم في رفع قدرات الطالب وتعزيز إمكاناته الإبداعية. فمشكلة الدراسة تتمثل في السؤال التالي: ما السلوكيات التي ينتهجها طلاب مرحلة البكالوريوس في البحث عن المعلومات ؟

أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المكتبات الجامعية وما لها من أثر في خدمة التعليم والبحث العلمي بما توفره من خدمات معلوماتية وتسهيلات تساعد الطلاب في الوصول إلى مصادر المعلومات وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية. كما تبرز

---

(١) Bunge, Charles "Reference Services" ALA World Encyclopedia of Library and Information Sclence. Chicago: ALA, 1980, p. 470.

أهمية الدراسة من خلال ما قد تبين من أمور ربما تساعد المخططين ومتخذي القرار في رسم السياسات الكفيلة بتقليص الهوة بين طلاب الجامعة والإفادة من المكتبة وذلك بالتعرف على الوضع الراهن فيما يتعلق بسلوك الطلاب في البحث عن المعلومات، والأدوات و الوسائل المستخدمة في الوصول إلى مصادر المعلومات، حيث يمكن تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف مما قد يسهم في تنظيم البرامج التدريبية المناسبة للطلاب التي قد تمكنهم من الإفادة من المكتبة والتعامل مع الأدوات والوسائل والتقنيات الحديثة بشكل أفضل يحقق الهدف من العملية التعليمية.

وتعد دراسات سلوكيات المستفيدين مهمة وضرورية للمكتبات التي تسعى للنهوض بأدائها، فلا يمكن لأي مكتبة أن تحقيق تقدماً إذا لم تقدم خدمات تلائم حاجات مجتمع المستفيدين التي يمكن معرفتها من خلال دراسة سلوكهم في البحث عن المعلومات[1].

أهداف الدراسة :

هدف الدراسة الرئيس هو التعرف على سلوكيات طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود في البحث عن المعلومات. ويتضمن هذا عدداً من الأهداف الأخرى يتناول كل منها جانباً من جوانب القضية المطروحة، وهذه الأهداف هي :

١- التعرف على دوافع الطلاب للبحث عن المعلومات.

٢- التعرف على الأدوات والوسائل المستخدمة في البحث عن المعلومات.

٣- التعرف على مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية التي يعتمد عليها الطلاب.

---

(١) بو عزة، عبدالمجيد وقدورة، وحيد (يوليو – أغسطس ١٩٩٣) "سلوك الباحثين التونسيين الجامعيين في العلوم الإنسانية والتطبيقية اتجاه المعلومات"، عالم الكتب: مج١٤، ع٤ ، ص ٣٨٩ – ٤١٢.

٤- التعرف على استخدام الطلاب مصادر المعلومات الإلكترونية.

٥- التعرف على سلوكيات الطلاب في مواجهة صعوبات البحث عن المعلومات.

٦- معرفة أثر التخصص الأكاديمي في سلوك الطلاب في البحث عن المعلومات.

٧- التعرف على الصعوبات التي يواجهها الطلاب أثناء البحث عن المعلومات.

٨- تقديم توصيات ومقترحات قد تساعد في تحسين الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعة الملك سعود والمكتبات الأخرى التي تعيش ظروفاً مشابهة لها، وكذلك تحفيز الطلاب على استخدامها بشكل أفضل يحقق لهم الفائدة.

تساؤلات الدراسة :

ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية :

١- ما دوافع طلاب البكالوريوس بجامعة الملك سعود من البحث عن المعلومات ؟

٢- ما الأدوات والوسائل الأكثر استخداماً في البحث عن المعلومات ؟

٣- ما مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية التي يعتمد عليها طلاب البكالوريوس بالجامعة ؟

٤- ما مدى لجوء الطلاب لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية ؟

٥- ما أثر التخصص الأكاديمي في سلوك بحث الطلاب عن المعلومات ؟

٦- ما الصعوبات التي يواجهها الطلاب عند البحث عن المعلومات ؟

٧- ما الطرق التي يستخدمها الطلاب لمواجهة تلك الصعوبات ؟

حدود الدراسة :

تقتصر الدراسة على طلاب المرحلة الجامعية الذكور المنتظمين في جامعة الملك سعود في مدينة الرياض. وبذلك تستثنى الطالبات، وفروع الجامعة خارج مدينة الرياض من الدراسة. وقد جاء اختيار طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود بوصفهم المجتمع الذي أجريت عليه الدراسة بحكم عمل الباحث وقربه إلى هذا المجتمع.

تعريفات إجرائية للمصطلحات :

نورد فيما يلي بعض المصطلحات التي تكرر استخدامها في الدراسة مع تبيان للمقصود منها في محاولة لإيجاد تعريفات إجرائية وذلك زيادة في توضيح المشكلة المدروسة.

مكتبة الجامعة : المقصود بها مكتبة الأمير سلمان المركزية في حرم جامعة الملك سعود الرئيس، والمكتبات الفرعية الأخرى التابعة لكلية الطب (في الحرم الجامعي)، ومستشفى الملك عبد العزيز، وكلية العلوم الطبية التطبيقية.

الطلاب : هم أفراد العينة المشاركين في الدراسة الممثلين لكليات علوم الأغذية والزراعة، والآداب، والعلوم الطبية التطبيقية.

منهجية الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لأن الظاهرة المدروسة معاصرة و هذا المنهج هو الأنسب لدراسة مثل هذه الظاهرة ذلك أنه يمكن الوصول إلى الواقع الحقيقي والكشف عن مسبباته.

ورغم أن مجتمع الدراسة مقتصر على مؤسسة واحدة إلا أنه يمكن تعميم نتائجها على بقية الجامعات السعودية الأخرى حيث إنها تعيش في ظروف متشابهة إلى حد كبير.

جمع البيانات :

ولجمع البيانات التي تجيب عن أسئلة الدراسة استخدم الباحث الاستبانة أداة لجمع البيانات. وقد صممت الاستبانة اعتماداً على دراسات سابقة في الموضوع وبوجه الخصوص تلك التي طبقت على بيئات مشابهة للمكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، وحكمت من قبل بعض ذوي الاختصاص في مجال المكتبات والمعلومات من أساتذة الجامعات وذلك للتأكد من صدقها وثباتها في قياس الظاهرة المدروسة. وقد تكونت من ستة محاور روعي في أسئلتها أن تكون مغلقة ودقيقة مع الأخذ في الحسبان أن أسئلة الاستبانة ليست حصريّة Inclusive بمعنى أن أمام المجيب فرصة الأخذ بأكثر من خيار، فجاءت على النحو التالي:

- معلومات عامة عن المشاركين (اسم الكلية والتخصص والمستوى الدراسي).
- دوافع البحث عن المعلومات.
- الأدوات والوسائل المستخدمة في البحث عن المعلومات.
- مصادر المعلومات التقليدية وغير التقليدية التي يعتمد عليها الطلاب.
- مدى استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية من قبل الطلاب.
- الصعوبات التي يواجهها الطلاب أثناء البحث عن المعلومات.

عينة الدراسة وطريقة اختيارها :

نظراً لكبر مجتمع الدراسة رئي تطبيق هذه الدراسة على عينة حصية لعدم تجانس أفراد مجتمع الدراسة. فالعينة الحصية تضمن موضوعية الدراسة وحيادها من

خلال تمثيلها لنسب محددة من الفئات الفرعية التي يتكون منها مجتمع الدراسة [٣].

فجاءت الخطوات المتبعة على النحو التالي:

١- اختيار الكليات المشاركة اعتماداً على التصنيف الوارد في خريطة الهيكل التنظيمي لجامعة الملك سعود الذي صنفت فيه الكليات في ثلاث فئات (الكليات التطبيقية، والكليات النظرية الإنسانية، والكليات الطبية)، حيث اختيرت كلية واحدة عشوائياً من كل فئة من الفئات الثلاث، فجاءت على النحو التالي: كلية علوم الأغذية والزراعة ممثلة للكليات التطبيقية، وكلية الآداب ممثلة للكليات النظرية الإنسانية، وكلية العلوم الطبية التطبيقية ممثلة للكليات الطبية.

٢- اختيار ثلاثة أقسام أكاديمية عشوائياً من بين أقسام الكليات الثلاث.

٣- نتج عن ذلك ظهور الأقسام الآتية: قسم علوم صحة المجتمع من كلية العلوم الطبية، وقسم الدراسات الاجتماعية من كلية الآداب، وقسم علوم الأغذية والتغذية من كلية علوم الأغذية والزراعة.

٤- الحصول على قوائم بأسماء الطلاب المسجلين في هذه الأقسام.

٥- بلغ عدد الطلاب المسجلين في هذه الأقسام مايلي:

- قسم علوم صحة المجتمع (٧٨) طالباً.
- قسم الدراسات الاجتماعية (٢٦١) طالباً.
- قسم علوم الأغذية والتغذية (١٤٧) طالباً.

٦- رئي أن تكون العينة خمسة وعشرين في المائة من مجموع الطلاب تحسب حصياً (الجدول رقم ١).

٧- اختير أفراد العينة من كل مجموعة باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية البسيطة.

٨- أرسلت (١٢٣) استبانة في ٨ / ٨ / ١٤٢٥هـ بخطابات موجهة إلى الطلاب الذين ظهرت أسماؤهم نتيجة لاستخدام أسلوب المعاينة المشار إليها.

٩- عاد (١١٥) استبانة بنسبة ٩٣,٥في المئة من مجموع ما أرسل؛ وكان المفقود منها ثماني استبانات.

١٠- تابع الباحث العائد من الاستبانات لضمان مشاركة أكبر نسبة ممكنة.

١١- أعيد إرسال الاستبانات للأشخاص الذين لم يتجاوبوا في المرة الأولى مصحوبة بخطابات، وقد وصلت إليهم مناولة بالتعاون مع سكرتارية الأقسام الذين أبدوا تعاوناً كبيراً.

١٢- بلغ العائد النهائي من الاستبانات (١٢١) استبانة تمثل ٩٨,٤ في المئة من مجموع ما أرسل.

الجدول رقم (١) توزيع مجتمع الدراسة، والعينة المختارة، والاستبانات المرسلة والعائدة

الأقسام / الكليات المشاركة	مجموع الطلاب الملتحقين	عينة الدراسة (٢٥٪)	الاستبانات المرسلة	الاستبانات العائدة	نسبة العائد إلى المرسل
علوم صحة المجتمع / العلوم الطبية	٧٨	٢٠	٢٠	٢٠	١٠٠٪
الدراسات الاجتماعية / الآداب	٢٦١	٦٦	٦٦	٦٤	٩٧٪
علوم الأغذية والتغذية / الزراعة	١٤٧	٣٧	٣٧	٣٧	١٠٠٪
المجموع	٤٨٦	١٢٣	١٢٣	١٢١	٩٨,٤٪

تحليل البيانات :

وبعد جمع البيانات التي تم استقصاؤها عن طريق الاستبانة، لجأ الباحث إلى استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في تحديد التكرار والنسبة المئوية، وقد استخدم برنامج الإحصاء الحاسوبي إكسل Excel.

مفهوم سلوك البحث عن المعلومات :

يجد المتتبع لمفهوم سلوك البحث عن المعلومات أنه كان غامضاً في أذهان الباحثين أو ما يزال كذلك، سواء الأوائل منهم أو المتأخرون. وقد عزى السالم هذا الغموض إلى كون البحث عن المعلومات عملية سلوكية معقدة تتم في بيئات متباينة بواسطة أفراد ينتمون لأوساط متنافرة [1]، لذلك يصعب تحديد تعريف جامع مانع لمفهوم "البحث عن المعلومات" يتفق عليه الباحثون.

ولقد حاول العديد من الباحثين منذ الستينيات الميلادية للقرن الماضي تعريف هذا المفهوم من خلال الدراسات التي أجروها، ولكن يظل كل معرف ينظر من منظور يتفق وطبيعة دراسته وأهدافها، وبالتالي فالدراسات التي أجريت في هذا المجال اقترحت تعريفات مختلفة لا يمكن لأحدها أن يصدق على كل الدراسات أو يعد تعريفاً فاصلاً.

وعلى الرغم من صعوبة التوصل إلى تعريف موحد شامل لمفهوم سلوك البحث عن المعلومات إلاّ أن هناك محاولات تمت في هذا الصدد. فقد عرفه عليان (Elayyan) بأنه عملية أو نشاط يتصل بالجانب النفسي لاسترجاع المعلومات، وأن هذه العملية تعد واحدة من أكثر الجوانب تعقيداً في التفاعل بين المستفيد وبين

---

(١)السالم، محمد "ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها"، عالم الكتب: مج١٢، ع٤ (ربيع الآخر ١٤١٢هـ) ص٥١٢.

بيئة المعلومات، ويحاول الباحث في إطار هذه العملية أن يبحث عن شيء قد لا يعرف أين يجده [١].

كما عرفه كريكلاس (Krikelas) بأنه: أي نشاط يقوم به فرد للحصول على وعاء المعلومات الذي يلبي حاجته [٢]. و رغم أن هذه إحدى المحاولات الجيدة للوصول إلى تعريف محدد لمفهوم سلوك البحث عن المعلومات، من وجهة نظر تخدم أهداف الدراسة الحالية، إلاّ أنه لا يمكن عده التعريف الوحيد الجامع المانع.

وقد أوضح السالم أنه عندما يشعر الباحث أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية تمكنه من التعامل مع المشكلة التي تواجهه فإنه بالطبع يقوم بعملية البحث عن المعلومات المناسبة. والباحثون بذلك يستخدمون طرقاً متعددة للحصول على مصادر المعلومات نظراً إلى أن الأهداف والمشكلات تختلف من شخص لآخر، ولذا فطبيعي كذلك أن يختلف سلوك الأفراد في ظاهرة البحث عن المعلومات [٣]

وعد ثابت سلوك البحث عن المعلومات واحداً من أربعة أنواع رئيسة لدراسات الاستخدام، هي:

- دراسات سلوك البحث عن المعلومات Information Seeking Behavior.
- دراسات العوامل المؤثرة في استخدام المكتبات.
- دراسات الاحتياجات المعلوماتية Information Needs.

---

(١) Elayyan, Ribhi (1980) "An investigation into the information – Seeking behaviour of Education with Special reference to the faculty of Education in the University of Jordan. Unpublished Master thesis: University of Wales, Aberys with.

(٢) Krikelas, J (1983) "Information Seeking Behavior: patterns and Concepts", Drexel Library Quarterly, 19, pp. 5 – 20.

(٣)السالم، محمد "ظاهرة البحث ..." مصدر سابق: ص ٥٢٠.

- دراسات الاتجاهات والمشكلات [1].

الدراسات السابقة :

لقد تمكن الباحث من جمع عدد لا بأس به من الدراسات الميدانية والبحوث النظرية العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية ؛ ولو أخذنا العربية منها مع استثناء البحوث والمقالات النظرية وركزنا على الدراسات الميدانية فإنها لا تزال إلى حد ما قليلة مقارنة بالدراسات الأجنبية. وعلى الرغم من هذا النقص في الدراسات العربية لاسيما في بيئة المملكة العربية السعودية وهي بيئة الدراسة الحالية فقد تمكن الباحث من إجراء مراجعة لبعض الدراسات في موضوع ظاهرة البحث عن المعلومات. وفيما يلي بعض أبرز ما توصل إليه الباحث من نماذج لدراسات ذات علاقة بالموضوع مبتدءا بالدراسات الأجنبية ثم العربية فالسعودية وهي بيئة الدراسة الحالية.

ففي دراسة ميدانية مسحية أجراها ليو و ريد فيرن Liu & Redfern على طلاب مختلفي الثقافات واللغات الدراسين في حدود الحرم الجامعي لجامعة سان هوزيه الحكومية San Jose State University في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة بهدف التعرف على سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات. ولقد مثل طلاب الجنسيات غير الأمريكية، الذين أطلق عليهم "الأقليات minorities " وأغلبهم من الجنسيات الأسيوية، ٥٠,٧ في المئة من المجموع الكلي للمشاركين في الدراسة. وأظهرت الدراسة أن الطلاب الذين لغتهم الأولى أو اللغة الأصلية الإنجليزية هم الذين يستطيعون - في الغالب - استخدام المكتبة ومجموعاتها

(١)ثابت، حسان "استخدام المعلومات والحاجة المعلوماتية: عرض للأدب المنشور" ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية: ١٩٨٩، ع٤، ص ٢١ – ٤١ .

وأدواتها بشكل ناجح أكثر من أولئك الذين تعد اللغة الإنجليزية بالنسبة لهم اللغة الثانية. كما أظهرت أن مدّة مكث الطالب الأسيوي في الولايات المتحدة يعد عاملاً مؤثراً في استخدام المكتبة، فكلما طالت المدّة استطاع الطالب استخدام المكتبة والوصول إلى حاجته من المعلومات ومصادر المعلومات بشكل أفضل، وأصبح أكثر جرأة وخبرة في التعامل مع موظف المكتبة وتوجيه الأسئلة إلى مكتبي المراجع. كما أبانت الدراسة عن أن الطلبة الأسيويين لم يألفوا التعامل مع موظف خدمة الإرشاد المرجعي Reference Desk وربما تجنبوا ذلك عمداً بسبب حاجز اللغة الذي يقف عائقاً دون الإفادة من هذه الخدمة المهمة التي يلجأ إليها الطلاب في البحث عن المعلومات [1].

ودرس بيلزر و ويزي و ويلسن Pelzer , Wiese & Leysen في عام ١٩٩٧م كيفية استخدام طلاب دراسات الطب البيطري في جامعة آيوا الحكومية الأمريكية Iowa State University المكتبة وسلوكهم في البحث عن المعلومات في البيئة الإلكترونية. وقد استخدما المنهج المسحي إطاراً لدراستهما، والاستبانة أداة لجمع البيانات. وقارنا ما توصلت إليه دراستهما بدراسة استخدام أخرى سابقة لهما أنجزت في عام ١٩٨٧م فوجدا أن هناك نماذج أساسية وطرقاً من الأنشطة الموجودة في المكتبة قد تغيرت إلى حد ما. ففي دراسة الاستخدام الأولى (١٩٨٧م) كان الطلاب يستخدمون المكتبة من أجل أمور محددة في الغالب مثل التصوير، ولمراجعة ودراسة المادة المقررة، وكذلك فإنهم يفضلون الكتب الدراسية Text Books والمذكرات والملازم التي يصورونها Handouts. غير أن التحول

(١) Liu, M & Redfern, B (1997) "Information-seeking behavior of multicultural students: a case study at San Jose State University", College and Research Libraries, http://legend.kacst.edu.sa/cgi-bin/webspirs.cgi58 (4), p. 348 – 54.

الكبير في الاستخدام هو أن الطلاب في دراسة عام ١٩٩٧م يلجأون إلى مصادر المعلومات الإلكترونية بدلاً من المطبوعة التي استخدمها طلاب الدراسة السابقة (١٩٨٧م)، حيث كانت تستخدم الكشافات والمستخلصات المطبوعة في حين تبدل استخدامها بالكشافات والمستخلصات والمصادر المسترجعة آلياً. كما أفاد ستون في المئة من الطلاب الذين شملتهم الدراسة بأنهم يستخدمون شبكة الإنترنت في البحث عن المعلومات، غير أنهم اعترفوا بالصعوبات التي تواجههم فيما يتعلق بتعليمات طرق الاستخدام. كما أظهرت الدراسة أن معظم المشاركين في دراسة ١٩٩٧م أشاروا إلى أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية خصوصاً لأغراض التعليم في المستقبل [١].

ودرس ستيفن أوسيوبي Stephen Osiobi في عام ١٩٨٨م عينة من (٥٠٢) من طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة بورت هاركورت University of Port Harcourt في نيجيريا، وتوصل إلى أن استعراض الرفوف يعد من أبرز الوسائل التي يستخدمها الطلاب ، يتبعها استشارة أعضاء هيئة التدريس، والفهارس. كما أظهرت أن الطلبة في المستويين الأول والثاني يلجأون إلى استعراض الرفوف أكثر من أولئك الذين يدرسون في المستويين الثالث والرابع، وأن العلاقة بين التخصصات الموضوعية للطلاب واستخدام المصادر المختلفة ضعيفة جداً [٢].

ودرس عليان Elayyan سلوك التربويين في البحث عن المعلومات بهدف تقديم رؤية شاملة لسلوكهم في البحث عن المعلومات بشكل عام، وسلوك

---

(١) Pelzer, N & others (1998) "Library use and information seeking behavior of veterinary medical students revisited in the electronic environment", Bulletin of the http://legend.kacst.edu.sa/cgi-bin/webspirs.cgi

(٢) Osiobe, Stephen (1988) "Information Seeking Behaviour" International Library Review, V. 20, pp. 337 – 46.

التربويين في الجامعة الأردنية بشكل خاص. وتوصل لنتائج عديدة من أبرزها أن أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في استخدام مكتبة الجامعة الأردنية تمثلت في الأمور التالية:

- عدم توفر مصادر المعلومات بشكل كاف وصعوبة الحصول عليها.
- صعوبة استخدام المواد المكتبية باللغات الأجنبية.
- النقص في خدمات المعلومات المتطورة.
- وجود نظام الحجز للمواد المكتبية.
- غياب برامج تعليم استخدام المكتبة [1].

ودرس بقلة سلوكيات طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والاقتصاد في جامعة دمشق في الحصول على المعلومات التي تلبي احتياجاتهم. وحاول الباحث الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما الأسباب التي تدفع الطالب للبحث عن المعلومات ؟
٢- ما الوسائل التي يلجأ إليها الطالب للحصول على المعلومات ؟
٣- ما المصادر التي يستخدمها الطالب للحصول على المعلومات ؟
٤- ما الصعوبات التي يواجهها الطالب أثناء البحث عن المعلومات ؟

وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها:

- يبحث طلاب الدراسات العليا في كليتي الآداب والاقتصاد عن المعلومات بدافع متطلبات البحث العلمي في الدرجة الأولى، وذلك بقصد استخدامها في رسائلهم الجامعية (ماجستير ودكتوراه).

---

(١) Elayyan, Ribhi (1980) "An investigation ...."

- اعتمد قرابة نصف الطلاب المدروسين على الكتاب مادة ومصدراً أساس للمعلومات.
- يلجأ تقريباً نصف الطلاب المدروسين في حال مواجهتهم صعوبات في البحث عن المعلومات إلى سؤال أمين المكتبة.

وركز الباحث في توصياته على ضرورة إعداد برامج تدريبية للمستفيدين من المكتبة عموماً سواء كانوا طلاب جامعيين حديثي العهد بالجامعة أو باحثين من طلبة الدراسات العليا تؤهلهم وتثقفهم على كيفية استخدام الأدوات والوسائل الموصلة إلى مصادر المعلومات والاستفادة منها بالشكل الصحيح [1] .

ودرس حافظ سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة، لقياس مدى الاستعانة بالأدوات والوسائل المتعددة للتوصل إلى المادة العلمية في مكتبة الجامعة المركزية. وقد وضعت الدراسة أهدافاً أخرى تمثلت في التعرف على الأدوات المرجعية التي يستخدمها طلاب مرحلة البكالوريوس للإفادة من مصادر المكتبة الجامعية، وعلاقة المستوى الدراسي والتخصص الأكاديمي لطلاب مرحلة البكالوريوس في استخدام الأدوات المرجعية للبحث عن المعلومات. وحاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١- ما هي الأدوات المرجعية التي يستعين بها طلاب مرحلة البكالوريوس للوصول إلى مصادر المكتبة الجامعية ؟

٢- هل هناك علاقة بين استخدام الأدوات المرجعية والمستوى الدراسي لطلاب مرحلة البكالوريوس ؟

---

(١) بقلة، محمد "سلوك طلاب الدراسات العليا في الحصول على المعلومات"، المجلة العربية للمعلومات: ٢٠٠٢، مج٢٣، ع١، ص ٧ – ٣٠.

٣- هل يؤثر التخصص الموضوعي لطلاب مرحلة البكالوريوس في اختيار الأدوات المرجعية ؟

ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- استعانة غالبية الطلاب في مرحلة البكالوريوس بفهارس المكتبة أداة رئيسة للبحث عن المعلومات التي يحتاجونها.
- يأتي استخدام الفهرس الآلي الذي وفرته المكتبة حديثاً (في الوقت الذي نفذت فيه الدراسة) يمثل نسبة ضعيفة جداً تمثلت بنسبة (٠,٠٦٪).
- أن استخدام المستخلصات والكشافات والببليوجرافيات محدود للغاية بالرغم من كونها أدوات مهمة في البحث عن المعلومات.

وانتهى الباحث إلى توصيات، منها ضرورة إيجاد الوسائل العلمية التي تكفل الاتصال الفعَّال بين أعضاء هيئة التدريس وأمناء المكتبة لتنظيم استخدام طلاب مرحلة البكالوريوس المكتبة، وأن تقدم الجامعة مادة "استخدام المكتبة" بالاتفاق والتنسيق مع قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية، بحيث يسجل في هذه المادة جميع الطلاب في السنة الأولى من التحاقهم بالجامعة [١].

ومن خلال الاستعراض السابق للدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية يلاحظ أنها لا تتفق في كثير من الأحيان على مفهوم " البحث عن المعلومات "، فمنها ما يعتمد المفهوم الواسع بحيث يشمل البحث عن الأدوات والوسائل المستخدمة في الوصول إلى مصادر المعلومات مثل الببليوجرافيات بأنواعها (الكشافات والمستخلصات وفهارس المكتبات وغير ذلك)، إضافة إلى

(١) حافظ، عبدالرشيد "سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس"، عالم الكتب: مج١٢، ع٤ ربيع الآخر ١٤١٢هـ، ص ٤٩٠ – ٤٩٨.

الكتب والمراجع بأنواعها، ومنها ما يعتمد المفهوم المحدود فيركز على مصدر واحد من مصادر المعلومات. كما أن الملاحظ في تلك الدراسات أنها تلجأ في جمع بياناتها إلى الاستبانات أو المقابلات الشخصية، وقد يكون هذا الأسلوب الأمثل في كثير من الدراسات التي تتمحور حول ظواهر معاصرة كما هو في دراستنا الحالية.

عرض النتائج وتحليلها :

نتناول فيما يلي بالعرض والتحليل النتائج التي توصل إليها الباحث على أثر دراسة إجابات المشاركين عن أسئلة الاستبانة المتمثلة في المحاور الأربعة الرئيسة.

أولاً – دوافع البحث عن المعلومات :

جاء هذا المحور كأحد المحاور الرئيسة التي تضمنتها الاستبانة وذلك للتعرف على دوافع طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود للبحث عن المعلومات. وقد أدرج تحت هذا السؤال عدد من الدوافع التي غالباً ما تمثل الأسباب وراء بحث طلاب مراحل البكالوريوس عن المعلومات (إعداد ورقة بحث كمتطلب لمقرر دراسي، والبحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية، وللاطلاع والثقافة، ودوافع أخرى). فجاءت الإجابات على النحو الموضح في الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢) دوافع البحث عن المعلومات

الدوافع	التكرار	النسبة المئوية
إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر)	٥٨	٪٣٩
البحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية	٤٧	٪٣١,٥
الإطلاع والثقافة	٤٢	٪٢٨,٢
دوافع أخرى	٢	٪١,٣
المجموع	١٤٩	٪١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن معظم الطلاب يبحثون عن المعلومات بدافع إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر)، وجاء هذا الدافع ليحتل المرتبة الأولى بتكرار ٥٨ مرة، وبنسبة ٣٩٪ من مجموع التكرارات البالغ ١٤٩ مرة؛ في حين جاءت بقية الدوافع في المرتبة الثانية فكانت الإجابات بنسبة ٣١,٥٪ لدوافع البحث عن مواد متعلقة بالمقررات، و٢٨,٢٪ لدوافع الاطلاع والثقافة، ثم جاءت دوافع أخرى حيث تكررت مرتين بنسبة ١,٣٪ وكان الدافع هو إجبار الطالب من قبل أستاذ المادة.

الجدول رقم (٢- أ) دوافع البحث عن المعلومات وفقاً للكليات

الدوافع	الآداب		العلوم الطبية		الزراعة	
	التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر)	٢٢	٣٠,٥	١٨	٨١,٨	١٨	٣٢,٧
البحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية	٢٨	٣٩	٣	١٣,٦	١٦	٢٩,١
الاطلاع والثقافة	٢٢	٣٠,٥	١	٤,٦	١٩	٣٤,٦
دوافع أخرى	-	-	-	-	٢	٣,٦
المجموع	٧٢	١٠٠	٢٢	١٠٠	٥٥	١٠٠

بينما يلاحظ في الجدول رقم (٢ – أ) أن هناك تبايناً فيما يتعلق بدوافع البحث عن المعلومات بين طلاب الكليات الثلاث. ففي حين أن الغالبية العظمى من طلاب كلية العلوم الطبية تبحث عن المعلومات بدافع إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر)؛ نجد أن الأغلبية من طلاب كلية الآداب يبحثون عن المعلومات بدافع الوصول إلى مواد متعلقة بالمقررات الدراسية؛ أمّا طلاب كلية الزراعة فكان الدافع الأول وراء بحثهم عن المعلومات هو الإطلاع والثقافة.

جاءت النتائج بشكل غير متوقع حيث ينظر، في الغالب، إلى طلاب كلية الآداب - أو ينتظر - منهم بأن يكونوا هم الأكثر اطلاعاً وثقافة نسبة إلى تخصصاتهم النظرية، ولكن النتائج تشير عكس ذلك حيث تسعى الأغلبية منهم

للبحث عن مواد متعلقة بالمقررات الدراسية. أمّا طلاب كلية العلوم الطبية فهناك نسبة قليلة جداً تقوم بالبحث من أجل الاطلاع والثقافة، أو من أجل مواد متعلقة بالمقررات الدراسية؛ فالأغلبية العظمى منهم (٨١,٨٪) يهدفون من بحثهم عن المعلومات إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر). وفي المقابل يمثل دافع الاطلاع والثقافة بالنسبة لطلاب كلية الزراعة السبب الأول في البحث عن المعلومات.

ثانياً – مصادر المعلومات المستخدمة:

يتمحور هذا السؤال من أسئلة الاستبانة والموجه إلى الطلاب المشاركين حول معرفة مصادر المعلومات الأكثر استخداماً في البحث عن المعلومات، وقد طلب منهم تحديد تلك المصادر من بين تسعة مصادر أدرجت في الاستبانة، أو تحديد مصادر معلومات أخرى غير تلك المدرجة. وقد جاءت نتائج الاستطلاع كما يعرضها الجدول رقم (٣).

الجدول رقم (٣) مصادر المعلومات المستخدمة من قبل المستفيدين

مصادر المعلومات	التكرار	النسبة المئوية
كتب	١٠١	٤٣٪
مصادر إلكترونية	٤٣	١٨,٣٪
مجلات علمية (دوريات)	٣٤	١٤,٥٪
صحف	٢٤	١٠,٢٪
وقائع ندوات ومؤتمرات	٧	٣٪
وثائق حكومية	٥	٢,١٪
تقارير	٥	٢,١٪
مخطوطات	٣	١,٣٪
أشرطة فيديو	٢	٠,٨٪
مصادر أخرى	١١	٤,٧٪
المجموع	٢٣٥	١٠٠٪

وبإلقاء نظرة على البيانات الواردة في الجدول السابق يتبين أن الكتب تعد الأكثر استخداماً من قبل الطلاب المشاركين حيث تكرر ١٠١ مرة بنسبة ٤٣٪ من مجموع التكرارات البالغ ٢٣٥ تكراراً. بينما تأتي بقية المواد تبعاً، فكانت الإجابات بنسبة ١٨.٣٪ للمصادر الإلكترونية، و ١٤.٥٪ للمجلات العلمية (الدوريات)، و١٠.٢٪ للصحف، و ٣٪ لوقائع الندوات والمؤتمرات، و٢.١٪ للوثائق الحكومية، و٢.١٪ للتقارير، و١.٣٪ للمخطوطات، و٠.٨٪ لأشرطة الفيديو، أما المصادر الأخرى غير تلك التي أدرجت في السؤال فقد بلغ مجموع التكرار ١١ مرة بنسبة ٤.٧٪، وقد تمثلت في الآتي: الأستاذ الجامعي (الدكاترة)، برامج علمية تلفزيونية عبر الفضائيات، مصادر مباشرة شفهية من أشخاص مثقفين وكبار السن، بحوث طلاب سابقة؛ ولربما في هذه الطريق سهولة في الحصول على المعلومات.

يلاحظ من النتائج السابقة أنه، بشكل عام، لايزال هناك اعتماد كبير على الكتاب كمصدر للمعلومات رغم ما يثار حوله من تقادم معلوماته بحكم الوقت الطويل الذي يستغرقه في التأليف والطباعة والنشر والتوزيع ...وغيره، وفي المقابل يوجد ضعف في التوجه نحو استخدام مصادر معلومات مهمة وحديثة ربما تميزت عن غيرها من مصادر المعلومات الأخرى من حيث حداثة المعلومات وسرعة وسهولة الوصول إليها. فكان من المتوقع أن تحظى الدوريات العلمية بإقبال أكبر مما أظهرته الدراسة الحالية، وكذلك الحال فيما يتعلق بالمصادر الأخرى مثل وقائع الندوات والمؤتمرات، والوثائق الحكومية، والتقارير، لذلك هناك يظل سؤال مطروح حول أسباب عزوف الطلاب عن استخدام بعض مصادر المعلومات المهمة.

الجدول رقم (٣- أ) مصادر المعلومات المستخدمة وفقاً للكليات

مصادر المعلومات	الآداب		العلوم الطبية		الزراعة	
	التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
كتب	٥٦	٤٩,١	١٧	٤٨,٦	٢٨	٣٢,٥
مصادر إلكترونية	١٩	١٦,٧	٧	٢٠	١٧	١٩,٧
مجلات علمية (دوريات)	١٢	١٠,٥	٧	٢٠	١٥	١٧,٤
صحف	١٠	٨,٨	١	٢,٨	١٣	١٥,١
وقائع ندوات ومؤتمرات	٣	٢,٦	١	٢,٨	٣	٣,٥
وثائق حكومية	٤	٣,٥	-	-	١	١,٢
تقارير	٤	٣,٥	-	-	١	١,٢
مخطوطات	٢	١,٨	-	-	١	١,٢
أشرطة فيديو	١	٠,٩	-	-	١	١,٢
مصادر أخرى	٣	٢,٦	٢	٥,٨	٦	٧
المجموع	١١٤	١٠٠	٣٥	١٠٠	٨٦	١٠٠

ولو نظرنا إلى الجدول رقم (٣ – أ) نجد أن الكتاب يعد مصدر المعلومات الأول والأكثر استخداماً لدى طلاب الكليات الثلاث، والمثير للانتباه هنا هي البيانات الخاصة بطلاب كلية العلوم الطبية حيث ترتفع نسبة الاعتماد على الكتاب إلى ٤٨,٦٪، بينما يقل اعتمادهم على الدوريات الذي وصل إلى ٢٠٪ فقط علماً بأنه الأغلبية الغالبة من مقتنيات المكتبات الطبية دوريات (أو يفترض أن يكون كذلك). فهل هناك ما يمنع من استخدام طلاب العلوم الطبية لهذا المصدر المهم ويحد منه ؟ ولربما عبرت هذه النسبة المنخفضة عن صعوبات وأسباب عديدة محتملة يمكن تحديدها والكشف عنها من خلال دراسات تبحث في الأسباب وتفسر مثل هذه الظاهرة المتمثلة في الاتجاه بقوة نحو استخدام الكتاب والابتعاد عن الدوريات العلمية.

ثالثاً – الأدوات المستخدمة للوصول إلى مصادر المعلومات:

وللتعرف على الأدوات الأكثر استخداماً من قبل الطلاب للوصول إلى مصادر المعلومات فقد تضمنت الاستبانة سؤالاً موجهاً بهذا الخصوص حيث طلب منهم تحديد تلك الأدوات من بين الأدوات المدرجة بالاستبانة فكانت الإجابات على النحو الموضح في الجدول رقم (٤).

الجدول رقم (٤) الأدوات المستخدمة للوصول إلى مصادر المعلومات

الأدوات	التكرار	النسبة المئوية
فهرس المكتبة الآلي	٥٩	٢٣.١٪
الاستعانة بمحركات البحث في الإنترنت	٥٥	٢١.٦٪
تصفح بعض المواقع على الإنترنت بانتظام	٤٣	١٦.٩٪
استعراض الرفوف	٤٢	١٦.٥٪
الاتصالات الشخصية	٢٣	٩٪
قائمة المراجع المذكورة في كتاب أو مقالة	٢١	٨.٢٪
قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية	٥	٢٪
القوائم الببليوجرافية المطبوعة	١	٠.٤٪
أدوات أخرى	٦	٢.٣٪
المجموع	٢٥٥	١٠٠٪

يتضح أن أكثر الأدوات التي يستخدمها الطلاب للوصول إلى مصادر المعلومات هو فهرس المكتبة الآلي حيث تكرر ٥٩ مرة بما يمثل نسبة ٢٣.١٪ من مجموع التكرارات البالغة ٢٥٥ تكراراً. وبعد ذلك جاءت بقية الأدوات بنسبة ٢١.٦٪ للاستعانة بمحركات البحث في الإنترنت، و١٦.٩٪ لتصفح بعض المواقع على الإنترنت بانتظام، و١٦.٥٪ لاستعراض الرفوف، و٩٪ للاتصالات الشخصية، و٨.٢٪ لقائمة المراجع المذكورة في كتاب أو مقالة، و٢٪ لقواعد

المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية، و٠,٤٪ للقوائم الببليوجرافية المطبوعة؛ أما الأدوات الأخرى غير المدرجة في الاستبانة فقد تكررت ست مرات وشكلت نسبة ٢,٣٪ متضمنة الأدوات التالية: أستاذ المقرر، من أشخاص آخرين مثل زملاء دراسة سابقين، كتب دراسية لمستويات أعلى.

إن من أكثر ما يثير التساؤل في النتائج السابقة ليس الاعتماد الأكبر على فهرس المكتبة الآلي أداة للوصول إلى مصادر المعلومات ولكن قلة الاعتماد على قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية، وهي الأداة التي تعد الأشهر والأكثر استخداماً بين الباحثين والدارسين عموماً في الوصول إلى المعلومات رغم أن مكتبة الجامعة توفر هذه الخدمات البحثية التي تمكن المستفيد من الوصول إلكترونياً إلى قواعد معلومات ببليوجرافية عالمية. وقد لا يمكن الإجابة بشكل دقيق عن سبب ذلك فليس من بين أهداف هذه الدراسة التحقق من الأسباب CAUSATION بقدر ما هو معرفة سلوك المستفيدين في البحث عن المعلومات بما في ذلك استخدام الأدوات الببليوجرافية.

الجدول رقم (٤- أ) الأدوات المستخدمة للوصول إلى مصادر المعلومات وفقاً للكليات

الأدوات	الآداب		العلوم الطبية		الزراعة	
	التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
فهرس المكتبة الآلي	٣٢	٢٧,٦	١٢	٢٢,٦	١٥	١٧,٥
الاستعانة بمحركات البحث في الإنترنت	٢٢	١٨,٩	١٠	١٨,٩	٢٣	٢٦,٧
تصفح بعض المواقع على الإنترنت بانتظام	٢٢	١٨,٩	٨	١٥,١	١٣	١٥,١
استعراض الرفوف	٢٣	١٩,٨	٩	١٧	١٠	١١,٦
الاتصالات الشخصية	٦	٥,٢	٤	٧,٥	١٣	١٥,١
قائمة المراجع المذكورة في كتاب أو مقالة	٧	٦,١	٦	١١,٣	٨	٩,٣
قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية	١	٠,٩	٣	٥,٧	١	١,٢

القوائم الببليوجرافية المطبوعة	١	٠,٩	-	-	-	-
أدوات أخرى	٢	١,٧	١	١,٩	٣	٣,٥
المجموع	١١٦	١٠٠	٥٣	١٠٠	٨٦	١٠٠

وبالنظر إلى الجدول رقم (٤ – أ) الذي يمكن من مقارنة استخدام طلاب الكليات الثلاثة لأدوات الوصول إلى مصادر المعلومات يتبين أن قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية، رغم أهميتها، هي من أقل الأدوات استخداماً. فلا يستخدم هذه الأداة سوى ٠,٩٪ من طلاب كلية الآداب، و١,٢٪ من طلاب كلية الزراعة، و٥,٧٪ من طلاب كلية العلوم الطبية. وهذه نسبة متدنية تلفت الانتباه وتثير التساؤلات حول الأسباب المحتملة لعزوف الطلاب عن استخدام قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية.

رابعاً – صعوبات البحث عن المعلومات:

وللتعرف على الصعوبات التي تواجه الطلاب المدروسين عند البحث عن المعلومات في مكتبات الجامعة فقد طلب منهم تحديد آرائهم من تلك الصعوبات الست التي أدرجت في السؤال الموجه لهم في الاستبانة، فكانت الإجابات كما هي موضحة في الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥) صعوبات البحث عن المعلومات

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
ضعف الخدمات الإرشادية	٥٣	٢٧,٥٪
ليس لدي الخبرة الكافية لاستخدام المكتبة	٤٦	٢٣,٨٪
عدم قدرتي على قراءة مصادر باللغة الأجنبية	٢٧	١٤٪
عدم توفر المواد المناسبة في المكتبة	٢١	١٠,٩٪
قلة المصادر المتوفرة باللغة العربية	١٦	٨,٣٪

عدم وجود تنظيم جيد لمواد المكتبة	١٦	٨.٣٪
صعوبات أخرى	١٤	٧.٢٪
المجموع	١٩٣	١٠٠٪

وبالنظر إلى نتائج الاستطلاع في الجدول السابق يتبين أن ضعف الخدمات الإرشادية يأتي في مقدمة الصعوبات التي تواجه الطلاب عند مباشرة البحث عن المعلومات حيث تكرر ذلك ٥٣ مرة بنسبة ٢٧.٥٪ من مجموع التكرارات البالغ ١٩٣ مرة؛ يلي ذلك بقية الصعوبات بنسبة ٢٣.٨٪ لعدم وجود الخبرة الكافية لاستخدام المكتبة، و١٤٪ لعدم القدرة على قراءة مصادر بلغة أجنبية، و١٠.٩٪ لعدم توافر المواد المناسبة، و٨.٣٪ لقلة المصادر المتوفرة باللغة العربية، و٨.٣٪ لعدم وجود تنظيم جيد لمواد المكتبة. أمّا الصعوبات الأخرى غير تلك التي أدرجت في الاستبانة فقد بلغ تكرارها ١٤ مرة بنسبة ٧.٢٪ وقد تمثلت تلك الصعوبات في تضجر موظف المكتبة عند طلب المساعدة منه، وعدم كفاية الوقت المخصص لرواد المكتبات، وكثرة تعطل أجهزة الحاسبات الآلية في المكتبة، وعدم توفر مواد حديثة، وعدم توفر نسخ كافية من الكتب.

ويتضح من ردود من شملتهم الدراسة أن من أكثر الصعوبات التي تواجههم ويعانون منها عند البحث عن المعلومات "ضعف الخدمات الإرشادية" و "عدم وجود الخبرة الكافية –لدى الطالب- لاستخدام المكتبة". وفي ذلك تفسير لما تمخض من نتائج مصادر المعلومات المستخدمة ... حيث يظهر اعتماد الطلاب بشكل كبير على الكتاب مصدراً أول للمعلومات، في حين أنهم أظهروا ضعفاً في التوجه نحو استخدام مصادر معلومات مهمة وحديثة تتميز بسرعة الوصول إلى محتوياتها وبسهولة. فالبيانات هنا تظهر أن معظم الطلاب تواجههم صعوبات من ناحية ضعف الخدمات الإرشادية المقدمة لهم والتي ربما ساعدتهم في التعامل مع بعض المواد ومصادر المعلومات الحديثة، خصوصاً أنهم يفتقدون الخبرة الكافية في

استخدام المكتبة، وهذه أيضاً تعد إحدى الصعوبات التي يعانون منها لدى بحثهم عن المعلومات. كما أن ذلك قد يكون أحد أسباب قلة اعتمادهم على قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية أداة موصلة إلى مصادر المعلومات بأشكالها وأنواعها المتعددة رغم ما ذكر من أن المكتبة توفر هذه الخدمة الإلكترونية باشتراكها في قواعد المعلومات الببليوجرافية العالمية.

كما يمكن استنتاج صعوبات أخرى ذات تأثير تواجه الطلاب عند البحث عن المعلومات، فهناك مشكلتان هما: "عدم القدرة على قراءة مصادر باللغة الأجنبية" و"قلة المصادر المتوفرة باللغة العربية". فالحقيقة أنه إذا التقت مشكلة عجز الطلاب (أو أغلبهم) عن قراءة مصادر بلغات أجنبية، وفي الوقت نفسه قلة مصادر المعلومات باللغة العربية فإن ذلك يزيد من حجم المشكلة ويجعل بحث الطلاب عن المعلومات والوصول إليها أمراً عسيراً.

وفيما يتعلق بمشكلة قلة المصادر بالعربية فهي مشكلة كبيرة بل أنها قضية عربية، ولا يستحسن الخوض فيها لأنها في الواقع أكبر من أن تناقش في فقرة من فقرات هذه الدراسة ذات الأهداف المحدودة، ولكن ما يمكن ذكره هنا هو أن مشكلة مصادر المعلومات العربية ذات شقين: الأول هو قلة الإنتاج العلمي بالعربية بشكل عام؛ والآخر عدم وجود قواعد معلومات بنوعيها الببليوجرافية والنصوص الكاملة على مستوى عال. ومما يعزز هذا القول ما أثبتته نتائج دراسة سابقة للباحث عن عدم وجود قواعد معلومات عربية يمكن الوصول إليها واسترجاعها إلكترونياً والاشتراك بها سواء من قبل مكتبات جامعة الملك سعود أو غيرها من المكتبات [1].

(١) أبا الخيل، عبدالوهاب "توظيف تقنيات المعلومات في قطاع المكتبات: دراسة حالة لمكتبة الأمير سلمان المركزية"، عالم الكتب: مج٢٤، ع٥- ٦ (الربيعان – الجماديان ١٤٢٤هـ) ص ٤٤٧ – ٤٧٨.

الجدول رقم (٥- أ) الصعوبات التي تواجه الطلاب عند البحث عن المعلومات وفقاً للكليات

الصعوبات	الآداب		العلوم الطبية		الزراعة	
	التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
ضعف الخدمات الإرشادية	٢٩	٣١.٥	١٣	٣٧.١	١١	١٦.٧
ليس لدي الخبرة الكافية لاستخدام المكتبة	٢٦	٢٨.٣	١	٢.٩	١٩	٢٨.٨
عدم قدرتي على قراءة مصادر باللغة الأجنبية	١٣	١٤.١	١	٢.٩	١٣	١٩.٧
عدم توفر المواد المناسبة في المكتبة	٧	٧.٦	١٠	٢٨.٦	٤	٦
قلة المصادر المتوفرة باللغة العربية	٤	٤.٤	٢	٥.٧	١٠	١٥.٢
عدم وجود تنظيم جيد لمواد المكتبة	٨	٨.٧	٤	١١.٤	٤	٦
صعوبات أخرى	٥	٥.٤	٤	١١.٤	٥	٧.٦
المجموع	٩٢	١٠٠	٣٥	١٠٠	٦٦	١٠٠

وفي الجدول رقم (٥ – أ) يتفق طلاب كليتي الآداب والعلوم الطبية على أن ضعف الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة تشكل أولى الصعوبات التي تواجههم عند البحث عن المعلومات؛ وفي المقابل لا تعد تلك صعوبة أولى لدى طلاب كلية الزراعة حيث تفيد الأغلبية منهم أن الصعوبة الأولى تكمن في عدم تمتعهم بالخبرة الكافية لاستخدام المكتبة. فما يمكن إثارته هنا هو اختلاف الصعوبات التي تواجه طلاب كلية الزراعة عنها لدى الطلاب الآخرين في الكليتين الأخريين خصوصاً كلية الآداب فيما يتعلق بضعف الخدمات الإرشادية رغم أن مكتبة الأمير سلمان المركزية والمكتبات الأخرى الفرعية تتبع لجامعة الملك سعود، وطاقم الموظفين نفسه، وهي نفسها التي يرتادها الطلاب ممن شملتهم الدراسة فيما عدا طلاب كلية العلوم الطبية الذين يمكنهم الإفادة من مكتبة كلية الطب في

حرم الجامعة بالدرعية، ومكتبة مستشفى الملك عبد العزيز (تابعة لجامعة الملك سعود)، ومكتبة كلية العلوم الطبية التطبيقية، بالإضافة إلى مكتبة الأمير سلمان المركزية. فقد يعود السبب في ذلك إلى عوامل يمكن أن نتوقعها، وأخرى قد لا نحيط بها إلا من خلال بحث وتقص. فمن العوامل المحتملة أن طلاب كلية الزراعة يحرصون على حضور الجولات التعريفية التي تقيمها مكتبة الجامعة في بداية الفصول الدراسية، لذا فهم يتمتعون بشيء من الخبرة أو المعرفة التي تساعدهم في استخدام المكتبة وتغنيهم - إلى حد ما - عن اللجوء إلى الخدمات الإرشادية بشكل متكرر.

وتبين أن قراءة مصادر المعلومات باللغة الأجنبية لا يمثل الصعوبة الأولى لطلاب كليتي الآداب والزراعة التي تواجههم عند البحث عن المعلومات حيث شكلت نسبة ١٤.١٪ من مجموع إجابات طلاب كلية الآداب، و١٩.٧٪ من مجموع إجابات طلاب كلية الزراعة. وهذه النتيجة غير متوقعة نظراً لطبيعة التخصصات الأكاديمية في كلا الكليتين المذكورتين اللتان تعتمدان بشكل أساس على العربية ومهاراتها. وإن عرفنا هذا في حالة كلية الآداب فإننا لا نعرفه على التحقيق في كلية الزراعة.

ومن المعطيات الأخرى المثيرة ما يشير إليه الجدول السابق فيما يتعلق بطلاب كلية العلوم الطبية، فمن أكبر الصعوبات التي تواجههم لدى بحثهم عن المعلومات هو عدم توفر المواد المناسبة في المكتبة حيث يشكل ذلك نسبة ٢٨.٦٪ من مجموع إجاباتهم، واحتل المرتبة الثانية بعد ضعف الخدمات الإرشادية من حيث الصعوبة. فإذا ما عدنا إلى نتائج سابقة لطلاب كلية العلوم الطبية، وربط المعطيات الحالية ومقارنة (صعوبة ضعف الخدمات الإرشادية) بمعطيات الجدول رقم (٤ – أ) المتعلقة باعتمادهم على الكتاب كمصدر أول للحصول على المعلومات المطلوبة

دون غيره من مصادر المعلومات الأخرى المهمة، رغم القدرات اللغوية والمهارات التقنية المفترضة بحقهم فقد يكون هنالك علاقة محتملة عندما لا يجد الطالب الخدمة الإرشادية المرضية فيكتفي باستخدام الكتاب.

خامساً – طرق التغلب على الصعوبات:

خصص هذا المحور للتعرف على الطرق التي يسلكها طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك سعود للتغلب على الصعوبات التي تواجههم عند البحث عن المعلومات. لذلك طرحت الدراسة سؤالا من خلال هذا المحور في الاستبانة طلب فيه من الطلاب المشاركين توضيح الطرق التي يلجأون إليها في حال تعرضهم لصعوبات تعيق سير عملية بحثهم عن المعلومات، وقد أدرج في السؤال مجموعة من الطرق إضافة إلى طرق أخرى غير مدرجة يوضحها المشارك، فجاءت نتائج الاستطلاع على النحو الذي يعرضه الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦) طرق المستفيدين (طلاب البكالوريوس بجامعة الملك سعود) في التغلب على الصعوبات التي تواجههم

طرق التغلب على الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
سؤال موظف المكتبة المختص	٨١	٤٩.١٪
اللجوء إلى مكتبة أخرى	٣٨	٢٣.١٪
شراء مصدر المعلومات الذي أبحث عنه	٢٣	١٣.٩٪
التوقف عن البحث	٦	٣.٦٪
طرق أخرى	١٧	١٠.٣٪
المجموع	١٦٥	١٠٠٪

وقد تبين أن سؤال موظف المكتبة المختص هو الأكثر اتباعاً لدى الطلاب في حال تعرضهم لصعوبات تعيق بحثهم عن المعلومات حيث تكررت الإجابة ٨١ مرة

بنسبة ٤٩,١٪ من مجموع ١٦٥ تكراراً؛ يلي ذلك بقية الطريق بنسبة ٢٣,١٪ اللجوء إلى مكتبة أخرى، وبنسبة ١٣,٩٪ لطريقة شراء مصدر المعلومات الذي يبحث عنه، وبنسبة ٣,٦٪ للتوقف عن البحث؛ أمّا الطرق الأخرى غير تلك التي أدرجت في السؤال فقد شكلت نسبة ١٠,٣٪ بتكرار قدره ١٧ مرة، وقد تفاوتت طرقهم فهناك من يلجأ إلى مكتبات خاصة للأصدقاء والأقارب، وهناك من يلجأ إلى استشارة أساتذته أو سؤال زملاء الدراسة، وأخيراً هناك من ذكر أنه ينشد عون غيره.

الجدول رقم (٦- أ) طرق المستفيدين في التغلب على صعوبات البحث عن المعلومات وفقاً للكليات

طرق التغلب على الصعوبات	الآداب		العلوم الطبية		الزراعة	
	التكرار	٪	التكرار	٪	التكرار	٪
سؤال موظف المكتبة المختص	٤٣	٥٠	١٥	٤٨,٤	٢٣	٤٧,٩
اللجوء إلى مكتبة أخرى	٢٠	٢٣,٣	٩	٢٩	٩	١٨,٨
شراء مصدر المعلومات الذي أبحث عنه	١٢	١٤	٢	٦,٥	٩	١٨,٨
التوقف عن البحث	٤	٤,٦	١	٣,٢	١	٢
طرق أخرى	٧	٨,١	٤	١٢,٩	٦	١٢,٥
المجموع	٨٦	١٠٠	٣١	١٠٠	٤٨	١٠٠

وعند مناقشة ذلك على ضوء المعطيات في الجدولين (٦) و (٦ – أ) يبرز سؤال مهم هو: هل يجد هؤلاء الطلاب المساعدة والحلول المناسبة لمشكلات البحث عن المعلومات التي يواجهونها عندما يلجأون إلى موظف المكتبة المختص ؟ وهل لضعف الخدمات الإرشادية التي ذكرها الطلاب في الاستطلاع حول الصعوبات التي يواجهونها عند البحث عن المعلومات علاقة مباشرة بالإفادة المثلى من

المساعدات المقدمة من الموظف المختص ؟ ففي رأي الباحث أن الطلاب الذين يلجأون إلى سؤال موظف المكتبة المختص لابد وأن يجدوا حلولا أو إجابة شافية، أو على أقل تقدير توجيه مفيد وإلاّ لما وصلت نسبة الذين يستعينون بالموظف إلى نصف الإجابات تقريباً.

أمّا السلوك الثاني الذي يلجأ إليه الطلاب للتغلب على صعوبات البحث عن المعلومات فهو اللجوء إلى مكتبة أخرى. فكون الطالب يرتاد مكتبة أخرى فهذا لا بأس فيه لأنه لا يتوقع من أي مكتبة أن تلبي جميع الاحتياجات المعلوماتية لمرتاديها، ولكن ما ينبغي النظر فيه هو سبب ذهابه إلى مكتبات أخرى في الوقت الذي يتوافر في المكتبة المصدر الذي يبحث عنه الطالب. هل يعود هذا إلى عدم وجود من يرشده ؟ أو وجود نقص في الأدوات المساعدة كالفهارس والببليوجرافيات التقليدية والإلكترونية ؟ أو إلى غير هذه من الأسباب ؟

كما أن لجوء الطلاب إلى سلوك آخر للتغلب على الصعوبات التي تواجههم مثل شراء مصدر المعلومات الذي يبحث عنه فهذا يحتاج إلى دراسة. فهل حرموا الإفادة من مجموعات المكتبة وقواعد المعلومات المشتركة بها لسبب أو لآخر مثل عدم قدرتهم على الوصول إليها لأنهم لا يملكون الخبرة الكافية للوصول إلى مقتنياتها، أم إلى صعوبات في البحث عن المعلومات حيث كان هذا ثاني أكبر مشكلة تواجههم عند بحثهم عن المعلومات. وكذلك فهناك تساؤلات تثار حول لجوء الطلاب إلى شراء مصادر المعلومات التي يبحثون عنها، فهل هذه المراجع أو الكتب هي مقررات دراسية.. وهي كل ما يحتاج إليه الطالب ؟ هذه قضية أخرى لها علاقة بمناهج وطرق التدريس الجامعي المتبع.

أمّا الذين يتوقفون عن البحث بشكل نهائي فهذه كذلك من القضايا التي تحتاج إلى المزيد من البحث في أسبابها وجوانبها المتعددة. فهل التوقف عن البحث يعني اليأس ونهاية العملية التعليمية بالنسبة لمن يلجأ إليه من الطلاب ؟ أم أن هناك طرقاً وأساليب أخرى يسلكونها لمواصلة مسيرتهم التعليمية والبحث عن المعلومات ؟

* * *

النتائج :

النتائج المتعلقة بدوافع البحث عن المعلومات :

١- معظم طلاب الكليات التي شملتهم الدراسة يبحثون عن المعلومات بدافع إعداد ورقة بحث (متطلبات مقرر) بنسبة ٣٩٪ من المجموع الكلي ؛ في حين يأتي دافع الاطلاع والثقافة أقلها بنسبة ٢٨,٢٪.

٢- تباينت دوافع البحث عن المعلومات بين طلاب الكليات الثلاث. فالغالبية العظمى من طلاب كلية العلوم الطبية تبحث بدافع إعداد ورقة بحث، بينما الأغلبية من طلاب كلية الآداب تبحث بدافع الوصول إلى مواد متعلقة بالمقررات الدراسية، أمّا طلاب كلية الزراعة فدافعهم الأول من البحث عن المعلومات هو الاطلاع والثقافة.

النتائج المتعلقة بمصادر المعلومات المستخدمة :

٣- يعد الكتاب المصدر الأول، والأكثر استخداماً في الحصول على المعلومات من قبل الطلاب المشاركين بنسبة ٤٣٪ من المجموع الكلي ؛ وفي المقابل يوجد ضعف في التوجه نحو استخدام مصادر معلومات مهمة وربما حديثة مثل المصادر الإلكترونية، والمجلات العلمية (الدوريات)، ووقائع الندوات والمؤتمرات، والتقارير، وأشرطة الفيديو.

٤- ارتفعت نسبة الاعتماد على الكتاب إلى ٤٨,٦٪ لدى طلاب كلية العلوم الطبية ؛ في حين قل اعتمادهم على المجلات العلمية (الدوريات) ليصل إلى ٢٠٪ فقط، وكذلك المصادر الأخرى بنسبة ٢,٨٪ لوقائع الندوات والمؤتمرات، ولا يلجأون نهائياً إلى الوثائق الحكومية، والتقارير، وأشرطة الفيديو (المواد السمعية البصرية).

النتائج المتعلقة بالأدوات المستخدمة للوصول إلى مصادر المعلومات :

٥- يعد فهرس المكتبة الآلي أكثر الأدوات التي يستخدمها الطلاب للوصول إلى مصادر المعلومات، وقد شكل نسبة ٢٣,١٪ من المجموع الكلي للمشاركين في الدراسة.

٦- تعد قواعد المعلومات الببليوجرافية الإلكترونية أقل الأدوات المساعدة في الوصول إلى مصادر المعلومات استخداماً لدى الطلاب، فلا يستخدمها سوى ٠,٩٪ من طلاب كلية الآداب، و١,٢٪ من طلاب كلية الزراعة، و٥,٧٪ من طلاب كلية العلوم الطبية.

النتائج المتعلقة بصعوبات البحث عن المعلومات :

٧- شكل ضعف الخدمات الإرشادية، وعدم وجود الخبرة الكافية أبرز الصعوبات التي تواجه الطلاب عموماً عند مباشرة البحث عن المعلومات.

٨- اتفق طلاب كليتي الآداب والعلوم الطبية على أن ضعف الخدمات الإرشادية التي تقدمها المكتبة تشكل بالنسبة لهم أولى الصعوبات التي تواجههم عند بحثهم عن المعلومات، بينما لا تعد كذلك لدى طلاب كلية الزراعة حيث تكمن صعوبة بحثهم عن المعلومات في عدم تمتعهم بالخبرة الكافية لاستخدام المكتبة.

٩- أبدى كثير من طلاب كلية العلوم الطبية ممن شملتهم الدراسة صعوبات تتعلق في عدم توفر المواد المناسبة في مكتبات الجامعة (٢٨,٦٪)، ويأتي ذلك في المرتبة الثانية من الصعوبات، بعد ضعف الخدمات الإرشادية المقدمة.

النتائج المتعلقة بطرق التغلب على الصعوبات :

١٠- كان سؤال موظف المكتبة المختص السلوك الأكثر اتباعاً لدى الطلاب - عموماً - في حل ما يعترضهم من صعوبات تعيق بحثهم عن المعلومات.

التوصيات :

١- استحداث مقرر إجباري (متطلبات عامة) في "استخدام المكتبة"، يدرس للطلاب في الفصل الدراسي الأول من المرحلة الجامعية، ويتولى تدريسه قسم علوم المكتبات والمعلومات، يتعلم الطالب من خلاله أساليب البحث عن المعلومات، ويكتسب مهارات استخدام التقنيات الحديثة التي توفرها المكتبة أداة للبحث عن المعلومات.

٢- تخصيص ميزانية كافية ومعروفة تمكن المكتبة من الالتزام بمواصلة تنمية وتطوير مجموعاتها بأشكالها المختلفة، والاشتراك في قواعد معلومات إلكترونية، مع الاهتمام بشكل أكبر بتوفير مصادر معلومات حديثة باللغة العربية.

٣- ينبغي على أساتذة الجامعة حث طلابهم وترغيبهم على ارتياد المكتبة لدوافع عديدة مثل الاطلاع العام والثقافة، والاستزادة في المواضيع المتعلقة بالمقررات الدراسية، وإعداد أوراق بحث وذلك بإعطائهم التكاليف وتخصيص درجات لذلك حيث سيضطرهم إلى استخدام المكتبة والبحث عن المعلومات.

٤- ينبغي على المكتبة وضع البرامج والخطط الإستراتيجية الخاصة بالتسويق للمكتبة وخدماتها المعلوماتية داخل المجتمع الجامعي. ومن ذلك إنشاء

مركز بحثي تسويقي يهتم بدراسة احتياجات المستفيدين وطرق تحقيق رضاهم عن الخدمات المعلوماتية المقدمة، وما يتصل بها من أمور مادية مساندة.

٥- تفعيل أكبر لدور الخدمات الإرشادية، التي من شأنها تعريف الطلاب بمصادر المعلومات المتنوعة خصوصاً المعتمدة على التقنيات الحديثة بحيث يتم توجيههم وتدريبهم على طرق استخدامها والإفادة منها بالشكل الصحيح.

٦- الاهتمام بتنظيم جولات تعريفية إلى المكتبة والإعلان عنها في وقت مبكر مع بداية كل فصل دراسي خصوصاً للطلاب المستجدين ليتعرفوا من خلالها على مختلف النشاطات والخدمات التي تقدمها المكتبة، إضافة إلى التعرف على الأقسام الداخلية للمكتبة. كما ينبغي أن تكون هذه الجولات عملية بحيث توزع الكتيبات والأدلة التي تساعد الطلاب على التعرف بشكل أقرب على المكتبة، كما ينبغي أن يصطحب الطلاب في جولاتهم اختصاصيون بالمكتبة والمعلومات لشرح كل ما هو مفيد.

* * *

فهرس المصادر والمراجع :

1-Bunge, Charles "Reference Services" ALA World Encyclopedia of Library and Information Sclence. Chicago: ALA, 1980, p. 470.

٢- **بو عزة**، عبدالمجيد وقدورة، وحيد (يوليو – أغسطس ١٩٩٣) "سلوك الباحثين التونسيين الجامعيين في العلوم الإنسانية والتطبيقية تجاه المعلومات"، عالم الكتب: مج١٤، ع٤ ، ص ٣٨٩ – ٤١٢.

٣- **مغاوري**، علاء "المكتبات والمعلومات: دراسات نظرية وبحوث تطبيقية". المنصورة : عامر للطباعة والنشر، ٢٠٠٥م، ص١٧٥.

٤- **السالم**، محمد "ظاهرة البحث عن المعلومات: دراسة في مفهوم الظاهرة وتطورها"، عالم الكتب: مج١٢ ، ع٤ (ربيع الآخر ١٤١٢هـ) ص٥١٢.

5- Elayyan, Ribhi (1980) "An investigation into the information – Seeking behaviour of Education with Special reference to the faculty of Education in the University of Jordan. Unpublished Master thesis: University of Wales, Aberys with.

6- Krikelas, J (1983) "Information Seeking Behavior: patterns and Concepts", Drexel Library Quarterly, 19, pp. 5 – 20.

٧- **السالم**، محمد "ظاهرة البحث ..." مصدر سابق: ص ٥٢٠.

٨- **ثابت**، حسان "استخدام المعلومات والحاجة المعلوماتية: عرض للأدب المنشور" ، مجلة المكتبات والمعلومات العربية: ١٩٨٩ ، ع٤ ، ص ٢١ – ٤١ .

9- Liu, M & Redfern, B (1997) "Information-seeking behavior of multicultural students: a case study at San Jose State University", College and Research Libraries, http://legend.kacst.edu.sa/cgi-bin/webspirs.cgi58 (4), p. 348 – 54.

10- Pelzer, N & others (1998) "Library use and information seeking behavior of veterinary medical students revisited in the electronic environment", Bulletin of the http://legend.kacst.edu.sa/cgi-bin/webspirs.cgi

11- Osiobe, Stephen (1988) "Information Seeking Behaviour" International Library Review, V. 20, pp. 337 – 46.

12- Elayyan, Ribhi (1980) "An investigation ...."

١٣- **بقلة**، محمد "سلوك طلاب الدراسات العليا في الحصول على المعلومات"، المجلة العربية للمعلومات: ٢٠٠٢، مج٢٣، ع١ ، ص ٧ – ٣٠ .

١٤- **حافظ**، عبدالرشيد "سلوك البحث عن المعلومات لدى طلاب مرحلة البكالوريوس"، عالم الكتب: مج١٢ ، ع٤ ربيع الآخر ١٤١٢هـ، ص ٤٩٠ – ٤٩٨.

١٥- **أباالخيل**، عبدالوهاب "توظيف تقنيات المعلومات في قطاع المكتبات: دراسة حالة لمكتبة الأمير سلمان المركزية"، عالم الكتب: مج٢٤، ع٥- ٦ (الربيعان – الجماديان ١٤٢٤هـ) ص ٤٤٧ – ٤٧٨.

١٦- **قمصاني**، نبيل "الاتجاهات السلوكية لمستخدمي قواعد المعلومات والمنتجين لها"، عالم الكتب: مج٢١ ، ع٦ (أغسطس – سبتمبر ٢٠٠٠) ص ٥٥٤ – ٥٧١.

17- Rowley, J (August 2000) "JISC user behavior monitoring and evaluation frame work" http :// www .jisc .ac .uk :8080/ pub00 /m&e _rep1.html

18- Fidzani, B (1998) "Information needs and Information seeking behavior of graduate students at University of Botswana" http://www.rosina.anbar.com/v1=42205309/nw=1/rpsw/ew/mcb/0 0242535/v4n7/sI/p329.html

* * *