مجلة جامعة الملك سعود، م٢١ ، الآداب (١)، ص ص ١٥١ – ١٨١ الرياض (٢٠٠٩م/١٤٣٠هـ)

استخدام الطلاب الأجانب المكتبات الجامعية
دراسة واقع مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود

عبدالوهاب بن محمد أبا الخيل

أستاذ علم مصادر المعلومات المشارك، قسم علوم المكتبات والمعلومات،

عميد شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود

الرياض، المملكة العربية السعودية

(قدم للنشر في ٢٨/ ٢/ ١٤٢٩هـ، وقبل للنشر في ٢٣/٧/١٤٢٩هـ)

ملخص البحث. بحثت الدراسة واقع استخدام الطلاب الأجانب مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود بهدف تعرّف احتياجاتهم ومتطلباتهم والصعوبات التي تواجههم، ومن ثم اقتراح حلول عملية. وقد وزعت الاستبانات على أفراد مجتمع الدراسة الذي تكوّن من مئة وتسعة وستين طالبا أجنبيا من مجموع الطلاب الأجانب المنتظمين في الدراسة بجامعة الملك سعود للفصل الدراسي الأول للعام ١٤٢٨/١٤٢٩هـ لمختلف التخصصات البالغ عددهم ثلاثمائة وخمسة وتسعين طالباً. وقد وصلت نسبة المشاركين في هذه الدراسة ٤٢,٨%. وتوصلت إلى نتائج مهمة تظهر في مجملها جوانب متعددة من واقع استخدام الطلاب الأجانب مكتبة الجامعة، ومن أبرزها تدني نسبة الملتحقين منهم ببرامج الجولات التعريفية التي تقيمها عمادة شؤون المكتبات للطلاب المستجدين وذلك بسبب ضعف الإعلان عن تلك البرامج، وبسبب عائق اللغة؛ كما وجدت نسبة كبيرة منهم لم يسبق لهم استخدام المكتبات قبل مجيئهم للدراسة في السعودية مما أدّى إلى غياب الخبرة الكافية لاستخدام المكتبات؛ ومن الأسباب قضاء غالبية الطلاب وقتاً طويلاً في البحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة. وعلى ضوء هذه النتائج طرحت الدراسة مجموعة من التوصيات المقترحة المنبثقة عن تلك المعطيات والتي يؤمل أن تأخذها عمادة شؤون المكتبات في الجامعة في الحسبان بغية الارتقاء بالخدمات المقدمة لتلك الشريحة المهمة من المستفيدين.

مقدمـــــــة

تحتل المملكة العربية السعودية مقاما عليا في نفوس المسلمين في مشارق الأرض ومغاربها لما حباها الله من نعم كثيرة، من ذلك وجود الحرمين الشريفين الذي يميزها بالمكانة السامية ففيها الكعبة المشرفة قبلة المسلمين التي يتجهون إليها في صلواتهم خمس مرات في اليوم. ولما من الله على هذه البلاد من الخيرات ولتيسير التعليم فيها فقد بادرت إلى مساعدة أبناء المسلمين وخاصة الطلاب في تعليمهم وتثقيفهم وإرشادهم للعلم الشرعي واللغة العربية بل والعلوم الأخرى في تخصصات عديدة كالهندسة في مختلف فروعها، والطب بفروعه، والصيدلة، وعلوم الحاسب، والتربية، والإدارة، والآداب، وغيرها من العلوم ليعودوا إلى أوطانهم يعلموا ويطبقوا ما تعلموه من تلك العلوم النافعة، وليسهموا في دفع عجلة التقدم والنهضة ببلادهم وذلك على منهج قويم من الكتاب والسنة. ومن هذا المنطلق لا تزال المملكة تغدق المنح الدراسية في جميع جامعاتها. وجامعة الملك سعود أحد هذه الصروح العلمية التي تقدم الكثير من المنح الدراسية على مستوى مراحل الدراسات العليا، والبكالوريوس، ومعهد اللغة العربية، وتوضح الإحصاءات الصادرة عن إدارة المنح ورعاية الطلاب الوافدين عن عمادة شؤون الطلاب بالجامعة أن عدد المنح المقدمة بهذه الجامعة خلال السنوات من عام ١٣٩٠ للهجرة وحتى ١٤٢٠ قد بلغ مجموعها (٢٢٢٥٩) منحة، تخرج منهم وللفترة المذكورة (٢٠٩٩٨) طالبا. وفي آخر إحصائية للإدارة قد بلغ عدد الدارسين من أصحاب المنح المنتظمين في جامعة الملك سعود للفصل الدراسي الأول للعام الهجري ١٤٢٨/١٤٢٩ (٥٥٤) طالباً وافداً منهم (٣٩٥) من غير العرب من جنسيات العالم المختلفة.

ويجد معظم هؤلاء الطلاب الأجانب أنفسهم في بيئة تختلف عن بيئاتهم من ناحية اللغة والثقافة، وينظرون إلى أنفسهم على أنهم أقلية بين أقرانهم الطلاب من أبناء الوطن المضيف، في بيئة أكاديمية قد تكون مختلفة بأنظمتها وإمكاناتها. وقد تكون بالنسبة لهم تجربة مفيدة وربما مغامرة مثيرة للبعض، ولكنها لا تخلو من بعض الصعوبات أو العوائق التي تحتاج إلى حلول لمساعدتهم في التغلب عليها، وتسخير كل الظروف المناسبة التي تعينهم على إكمال مسيرتهم العلمية وبلوغ غاياتهم وأهدافهم التي جاءوا من أجلها جنبا إلى جنب مع زملائهم الطلاب الآخرين.

بادرت جامعة الملك سعود بتهيئة الأجواء المناسبة لهذه الشريحة المهمة من الطلاب، وتوفير الخدمات اللائقة لهم، وتسخير جميع الإمكانات والتسهيلات، وإتاحة جميع مرافقها لهم. ومما وفرته لهم مكتبات الجامعة بحيث تقدم لهم جميع الخدمات والتسهيلات على قدم المساواة مع زملائهم مواطني البلد المضيف. ومن أجل تحسس أوضاعهم فيما يتعلق باستفادتهم من مكتبة الأمير سلمان المركزية،

وحصولهم على كافة حقوقهم وحاجاتهم المعلوماتية، ووصول الخدمة إليهم كاملة فقد أخذت هذه الدراسة على عاتقها بحث واقع استخدام الطلاب الأجانب مكتبات الجامعة بمنهج وأدوات علمية لتتعرف على حاجاتهم ومتطلباتهم والصعوبات التي تواجههم ومن ثم إيجاد الحلول الكفيلة بتذليل الصعاب أمام مسيرتهم العلمية.

مشكلة الدراسة

ربما يواجه الطلاب الأجانب (غير العرب) الذين يدرسون في الجامعات السعودية تجربة صعبة تجاه الإفادة القصوى من مكتباتها وذلك لعدة أسباب قد تشمل ظروف لغوية وبيئية وربما عادات اجتماعية وثقافات فرضها عليهم واقع الغربة والابتعاد عن ديارهم، خصوصاً إذا كان الطالب في بدايات التحاقه بهذه البيئة الجديدة عليه. وقد تتحسن الأوضاع ويكون الطالب في وضع أفضل إذا ما استمر في دراسته لفترة أطول يكتسب من خلالها الخبرات، ويستوعب سياسات الجامعة وأنظمتها، ويتعرف وحداتها ومرافقها ويألفها فعندئذ يمكن التأقلم ومعايشة الواقع وبالتالي ازدياد الثقة إلى حد يمكنه استخدام مكتبة الجامعة والإفادة منها. ولكن، تبقى مشكلة من يتولى هذه الشريحة من الطلاب ويمد جسور التواصل معهم والتعرف على حاجاتهم ومتطلباتهم المعلوماتية، والصعوبات التي تواجههم لدى استخدامهم مكتبة الجامعة.

تأتي هذه الدراسة استشعاراً من الباحث بأهمية هذه الفئة من المستفيدين، وأنهم كغيرهم من المجموعات والأفراد الذين لهم حق استخدام المكتبة والإفادة من خدماتها وما تقتنيه من كنوز علمية. لذلك وبحكم تخصص الباحث ومعايشته للواقع الذي يسهل عليه المهمة فقد جاءت فكرة دراسة طلاب جامعة الملك سعود غير العرب وتعرّف متطلباتهم وحاجاتهم التي قد تعينهم بشكل كبير على مواصلة رسالتهم التي جاءوا من أجلها وإكمال دراساتهم والعودة إلى ديارهم فائزين.

أهداف الدراسة وأسئلتها

تهدف الدراسة إلى معالجة أوضاع شريحة مهمة هم الطلاب الأجانب الذين يدرسون في جامعة الملك سعود وذلك بالتركيز على جانب مهم هو استخدام مكتبة الجامعة من خلال تعرّف حاجاتهم ومتطلباتهم والصعوبات التي تواجههم ومن ثم محاولة التوصل إلى حلول تقدمها الدراسة ومقترحات وتوصيات إلى المسؤولين المعنيين التي تساعد على تذليل الصعاب أمام مسيرتهم العلمية، وكسر الحواجز وإقامة جسور التواصل بينهم وبين المكتبة، الأمر الذي يبعث الثقة في نفوس هؤلاء الطلاب فيقبلوا على استخدام المكتبة وينهلوا من علومها ومعارفها التي لا تنضب وبالتالي يتمكنون من إتمام الرسالة التي جاءوا من أجلها بكل يسر وسهولة.

ولتحقيق هذا الهدف وضعت الدراسة عدداً

من الأسئلة لتحاول الإجابة عنها، وهي أسئلة تتضمن الآتي:

١- ما الخصائص الديموغرافية للطلاب الأجانب الدارسين في جامعة الملك سعود، وما وضعهم الراهن من حيث الجنسية، والتخصص ؟

٢- ما خلفياتهم حيال استخدام المكتبات ومقتنياتها (قبل التحاقهم بجامعة الملك سعود للدراسة)؟

٣- ما تقويمهم لخدمات المعلومات التي تقدمها لهم مكتبة الأمير سلمان المركزية ؟

٤- ما تقويمهم لموظفي المكتبة من حيث تعاونهم في الرد على الاستفسارات، والاستعداد لتقديم الخدمة ؟

٥- ما أكثر مصادر المعلومات استخداماً ؟

٦- ما الصعوبات التي تواجههم لدى استخدامهم المكتبة، وما طرق التغلب عليها؟

٧- ما أبرز السبل التي يمكن من خلالها تحسين الخدمات المقدمة إلى الطلاب الأجانب؟

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال إبراز قضية الطلاب الأجانب نحو استخدام مكتبة الجامعة، وتعرّف حاجاتهم ومتطلباتهم عن قرب، والمشكلات التي قد تواجههم وربما منعتهم من ممارسة حقهم في الإفادة من المكتبة. وقد تساعد دراسة هذا الموضوع مكتبات الجامعة في رسم الخطط المناسبة، والاهتمام بهذه المجموعة من المستفيدين. كما أن دراستهم تتيح للمكتبة فرصة الكشف عن جوانب عديدة قد تكون غائبة عن الأنظار. ومن المأمول أن تخرج الدراسة بحلول وتوصيات تؤدي بالمكتبة إلى الأخذ بزمام المبادرة وتطبيق ما تراه مناسباً لتسهيل أمور هؤلاء الطلاب.

منهج الدراسة وإجراءاتها

طبقت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الذي يعد هنا وفي موضوع هذه الدراسة الأنسب لتعرف آراء الطلاب الأجانب نحو مكتبة الجامعة ودراسة استخدامهم لها والكشف عن الصعوبات التي تواجههم، وتعرف حاجاتهم ومتطلباتهم التي تساعدهم على الإفادة من المكتبة وخدماتها ومقتنياتها.

ولكي تحقق الدراسة أهدافها فقد جُمعت بياناتها بالاعتماد على أكثر الأدوات شيوعاً في المسح الأكاديمي وهي (الاستبانة) التي وزعت على أفراد مجتمع الدراسة من خلال الاستعانة بعدد من الطلاب المدربين الذين تولوا شرح فكرة الدراسة لهم وطريقة الإجابة على أسئلتها. وقد أدخلت البيانات وعولجت باستخدام البرنامج الإحصائي (إكسل) Excel . وبالإضافة إلى الاستبانة فقد رتب الباحث زيارات ميدانية إلى أماكن وجود أفراد المجتمع حيث تم تعرفها من خلال الجهة المسئولة في الجامعة وهي عمادة شؤون الطلاب وكذلك معهد اللغة العربية، وكان الباحث حاضراً في مواقع تجمعاتهم السكنية التي تم تحديدها،

وكذلك فصولهم الدراسية وذلك لمقابلتهم وطلب الإفادة منهم مباشرة، وشرح بعض البيانات الواردة في إجاباتهم وتوضيحها الأمر الذي ساعد في تفسير النتائج ومناقشتها وتوظيفها بما يحقق أهداف الدراسة.

كما وظفت الدراسة البيانات والمعلومات الإحصائية التي جمعت من الوثائق والسجلات والتقارير والمطبوعات الرسمية (غير المنشورة) التي تعدها الجهات المسؤولة في الجامعة مثل عمادة شؤون الطلاب وعمادة القبول والتسجيل ومعهد اللغة العربية في خدمة أهدافها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من مئة وتسعة وستين طالبا أجنبيا تم اختيارهم عشوائياً من مجموع الطلاب الأجانب المنتظمين في الدراسة بجامعة الملك سعود للفصل الدراسي الأول للعام ١٤٢٨/١٤٢٩هـ لمختلف التخصصات البالغ عددهم ثلاثمئة وخمسة وتسعين طالباً حسب السجلات الإحصائية بعدد طلاب المنح (بعد استبعاد الطلاب العرب) المعتمد من عمادة شؤون القبول والتسجيل (غير منشور). وقد بغلت نسبة المشاركين في هذه الدراسة ٤٢,٨٪. فيما بلغ عدد جنسياتهم اثنتين وخمسين جنسية من أصل أربع وستين جنسية تدرس بانتظام في كليات جامعة الملك سعود للعام ١٤٢٨/١٤٢٩هـ حسب التقرير السنوي (غير المنشور) لعمادة شؤون الطلاب إدارة المنح والطلاب الوافدين.

مصطلحات الدراسة

استخدمت الدراسة مصطلحات شائعة ومعروفة لدى المتخصصين والقراء المهتمين في هذا المجال ورغم ذلك فإنه لا بأس من تعريف بعض ما ورد في متنها من مصطلحات تعريفا إجرائيا وبيان المقصود منها خصوصا تلك التي تعد مصطلحات جوهرية وذلك زيادة في توضيح المشكلة المدروسة.

الطلاب الأجانب: هم الطلاب غير العرب المسجلين رسمياً في جامعة الملك سعود للدراسة بأي تخصص كان، والذين ينتمون إلى دول لا تعد اللغة العربية فيها اللغة الرسمية الأولى.

الجولات التعريفية: برامج تنظمها المكتبات الجامعية مع بداية كل فصل دراسي جديد وتدعو لها المستفيدين من الطلاب على مختلف مستوياتهم وجنسياتهم، فيتعرف الطالب من خلالها أنظمة المكتبة المتعددة ومقتنياتها وطرق الإفادة منها.

أدبيات الموضوع

نظراً لغياب الدراسات العربية داخل الوطن العربي ولاسيما السعودية التي تبحث في مواضيع استخدام الطلاب الأجانب المكتبات الجامعية وما يندرج تحتها من حاجات وصعوبات، فمن المفيد استعراض التجربة الأمريكية في هذا الصدد وذلك من خلال قراءة ما تيسر الوصول إليه من دراسات وبحوث منشورة ولاسيما أن الولايات المتحدة الأمريكية تعد

من أكبر الدول التي تستقبل أعداداً كبيرة من الطلاب الوافدين من الخارج.

من الواضح أن البحوث والدراسات المنشورة في أدبيات الموضوع تشير إلى أن الطلاب القادمين من دول أخرى قد تعودوا على خدمات مكتبية مختلفة، وبطرق وصول إلى المعلومات مختلفة عن تلك التي تقدمها مكتبات الجامعات الأمريكية. فقد أشارت الدراسة المسحية التي أجراها كل من جاودي وماوشي Goudy & Moushey في عام ١٩٨٤ للميلاد إلى أن الطلاب الأجانب يواجهون صعوبات في استخدام المكتبات أكبر من زملائهم من الطلاب المواطنين، خصوصاً فيما يتعلق في استخدام الفهارس على الخط المباشر، والكشافات المطبوعة، وأنظمة التصنيف الأمريكية[١].

كما أشارت نتائج دراسة كوهلار وسوانسن Koehler & Swanson التي أجريت عام ١٩٨٨ للميلاد إلى وجود صعوبات لدى الطلاب الأجانب عند البحث في المكتبة وكانت الصعوبات تتعلق بضعف العلاقة والتعامل مع موظفي المكتبة بسبب حاجز اللغة واختلاف الثقافات؛ مما أدى بالتالي إلى نفور الطلاب الأجانب من استخدام المكتبة وعدم تنمية مهاراتهم في هذا الجانب[٢]. وتوصل ليو Liu عام ١٩٩٣ إلى أن الطلاب الأجانب خصوصاً القادمين من الدول الآسيوية يواجهون صعوبات في التعامل مع أنظمة التصنيف الأمريكية، كما أنهم لا يجيدون التعامل مع مفاهيم الخدمة الذاتية في المكتبات[٣]. كما أكدا كامي وستاين Kamhi-Stein & Stein في دراستهما التي أجريت عام ١٩٩٨ للميلاد على أن الطلاب الأجانب الذين يأتون إلى الجامعات الأمريكية للدراسة لم يتلقوا تدريباً كافياً للتعامل مع قواعد المعلومات الإلكترونية، واستخدام الحاسب الآلي، ومصادر المعلومات الورقية، كما أنه ليس لديهم المعرفة الكافية في فهم وظائف المكتبات الجامعية الأمريكية[٤]. أجرى بارون وستراوت دابار Baron & Strout-Dapaz عام ٢٠٠١ للميلاد دراسة مسحية شملت مئة وثلاث وعشرين مكتبة حيث وجدا أن أكبر التحديات التي يواجهها الطلاب الأجانب تكمن في مشكلات اللغة والاتصال، والتأقلم مع بيئة تعليمية ونظام مكتبة جديد، بالإضافة إلى التأقلم والانخراط في المجتمع والثقافة المحلية للبلد المضيف بشكل عام[٥].

وفي قضية اختلاف المفاهيم لدى الطلاب

---

(١) Goudy, F.W. and Moushey, E. (1984), "Library instruction and foreign students: a survey of opinions and practices among selected libraries", The Reference librarian, No 10, pp. 215-226.

(٢) Koehler, B. and Swanson, K. (1988), "ESL students and bibliographic instruction: learning yet another language", Research Strategies, Vol 6, pp. 148-60.

(٣) Liu, Z. (1993), "Difficulties and characteristics of students from developing countries in using American libraries", College and Research Libraries, Vol 54, pp.25-31.

(٤) Kamhi-Stein, L.D. and Stein, A.P. (1998), "Teaching information competency as third language: a new model for library instruction", Reference and User Services Quarterly, Vol 38 No 2, pp. 173-9.

(٥) Barson, S. and Strout-Dapaz, A. (2001), "Communicating with and empowering international students with a library skills set", Reference Services Review, Vol 29 No 4, pp. 314-326.

الأجانب تطرق كثير من المؤلفين إلى مفهوم الاقتباس حيث يعمد كثير من الطلاب الأجانب إلى الاقتباس بطريقة مخالفة للأنظمة المعمول بها في دول الغرب، وهذه إشكالية. ولكن كانت وجهات نظر كثير من هؤلاء المؤلفين والباحثين حيال هذه المشكلة أن لمفهوم الاقتباس قيمة في البيئة الأكاديمية الغربية، ولكنها ليست كذلك في المجتمعات الأكاديمية للدول الأخرى[٦][٧][٨][٩]. (Robinson,1992; Scollon, 1995; Penny cook, 1996; Badke, 2002) بينما كشفت بعض الدراسات لحالات معينة من خلال المقابلات الشخصية مع أعضاء هيئة تدريس وطلاب وجهات نظر متضاربة فيما يتعلق بالكتابة والاقتباس والاستشهاد، ولكنها خرجت بتوصيات تؤكد على عدم التمييز بين الطلاب الأجانب والطلاب المواطنين في قضية الاقتباس والاستشهاد[١٠] (Bloch & Chi, 1995; Crowe & Peterson, 1995; Sapp, 2002)[١١][١٢].

كما أثبت بلال Bilal في دراسته التي أجراها عام ١٩٨٩ للميلاد أن هناك ثمة علاقة تأثير بين عامل اللغة وصعوبات استخدام الطلاب الأجانب مكتبات الجامعة[١٣]. فيما ركز ليستمان وويو Liestman & Wu في دراستهما على أهمية تنظيم برامج تعريفية بالمكتبات الجامعية للطلاب الأجانب مع استخدام لغات متعددة تشرح لهم كيفية استخدام المكتبة ومصادرها بالطرق الأكثر فائدة، والتي توفر على الطالب جهده ووقته[١٤]. بينما وجد ساركودي منسه Sarkodie-Mensah في دراسته التي أجراها عام ٢٠٠٠ للميلاد أنه وعلى الرغم من أن الطلاب الأجانب قد أثبتوا أنهم على مستوى مرض من إجادة اللغة الإنجليزية تؤهلهم من الالتحاق للدراسة في الجامعات الأمريكية، إلاّ أنهم يخفقون في التفوق على أنفسهم بالاندماج أو الانخراط في ثقافة البلد المستضيف سواء في المحيط الجامعي أو خارجه، وهذا قد يكون سبباً في عدم قدرتهم على

(٦) Robinson, J. (1992), "International students and American university culture: adjustment issues", paper presented at the Washington Area Teachers of English to Speakers of Other Languages (WATESOL) Annual Convention, October 16, 1992, Arlington, AV., ERIC Document No. ED350968.

(٧) Scollon, R. (1995), "Plagiarism and ideology: identity in intercultural discourse", Language in Society, Vol 24 No 1, pp. 1-28.

(٨) Pennycook, A. (1996), "Borrowing others' words: text, ownership, me,ory, and plagiarism", TESOL Quarterly, Vol 30 No 2, pp. 201-30.

(٩) Badke, W. (2002), "International students: information literacy or academic literacy?", Academic Exchange Quarterly, Vol 6 No 4, pp. 60-65.

(١٠) Bloch, J. and Chi, L. (1995), "A comparison of the use of citations in Chinese and English academic discourse", in: Belcher, D. and Braine, G. (Eds.), Academic Writing in a Second Language: Essays in Research and Pedagogy, Ablex, Norwood, NJ, pp. 231-74.

(١١) Crowe, C. and Peterson, K. (1995), "Classroom research: helping Asian students succeed in writing courses", Teaching English in the Two-Year College, Vol 22, pp. 30-7.

(١٢) Sapp, D.A. (2002), "Towards an international and intercultural understanding of plagiarism and academic dishonesty in composition: reflections from the people's Republic of China", Issues in Writing, Vol 13 No 1, pp. 58-79.

(١٣) Bilal, D.M. (1989), "International students' acquisition of library research skills: relationship with their English language proficiency", The Reference Librarian, Vol 24, pp. 129-45.

(١٤) Liestman, D. and Wu, C. (1990), "Library orientation for international students in their native language", Research Strategies, Vol 8, pp. 191-6.

استخدام المكتبات الجامعية[١٥].

ولاحظت كونته مورجان Conteh Morgan أن لدى المكتبيين فكر اندماجي ونظريات التعلم السلوكي التي تعد من أساسيات ما تعلموه من دراستهم في تخصص علوم المكتبات والمعلومات. لذلك فهي تؤكد على أهمية تقبل المكتبيين للطلاب الأجانب، وتفاعلهم مع ثقافة التعليم بلغات أخرى من خلال تلمس حاجاتهم والتفاعل معهم. كما توصي مرجان بضرورة وجود تعاون وتنسيق بين موظفي المكتبة الجامعية وأعضاء هيئة التدريس المعنيين بتدريس الطلاب الأجانب حتى وإن كانت لغتهم جيدة وذلك من أجل التوصل إلى أفضل الطرق لتقديم خدمات معلوماتية مناسبة[١٦].

وتظهر أدبيات الموضوع أن العديد من الدراسات التي أجريت قد ركزت على احتياجات الطلاب الأجانب المكتبية، وتحديداً تلك التي تعنى بإدراك موظفي المكتبة وأعضاء هيئة التدريس وتفهمهم لتلك الحاجات. وأخرى تعنى بإعطاء الطلاب الأجانب توجيهات خاصة بطرق التعلم، ومهارات التفكير والتحليل العلمي[١٧][١٨][١٩][٢٠] (انظر على سبيل المثال Chiodo & Tsai, 1995; Lee & Lodewijks, 1995; Ladd & Ruby, 1999 and DiMartino & Zoe, 2000)، ومنها ما يركز على جهود الطالب الأجنبي ومعاناته في استخدام مصادر المعلومات في المكتبة (أنظر على سبيل المثال[٢١] Jiao and Onwuegbuzie 2001)، وكذلك سلوك البحث عن المعلومات[٢٢][٢٣][٢٤]. (انظر على

(١٥) Sarkodie-Mensah, K. (2000), "The international student on campus: history, trends, visa classification, and adjustment issues", in: Jacobson, T.E. and Williams, H.C. (Eds.), Teaching the New Library To Today's Users: Reaching International, Minority, Senior Citizens, First Generation, At-Risk, Graduate and Returning Students, and Distance Learners, Neal-Shuman, New York, pp. 3-16.

(١٦) Conteh-Morgan, M.E. (2003), "Journey with new maps: adjusting mental models and rethinking instruction to language minority students", in: Thompson, H. (ED.), Learning to Make a Difference: Proceedings of the Eleventh National Conference of the Association of College and Research Libraries, April 10-13, 2003, Charlotte, North Carolina, Association of College and Research Libraries, Chicago, pp. 257-266.

(١٧) Chiodo, J.J and Tsai, M. (1995), "Tawainese students in American universities: are they ready for critical thinking?", College Student Journal, Vol 29, pp. 374-82.

(١٨) Lee, K. and Lodewijks, H.G.L.C. (1995), "The adaptation of international students' learning styles to different learning contexts", College Student Journal, Vol 29, pp. 319-332.

(١٩) Ladd, P.D. and Ruby, R., Jr. (1999), "Learning style and adjustment issues of international students", Journal of Education for Business, Vol 74 No 6, pp. 363-367.

(٢٠) DiMartino, D. and Zoe, L.R. (2000), "International students and the library: new tools, new users, and new instruction", in: Jacobson, T.E. and Williams, H.C. (Eds.), Teaching the New Library To Today's Users: Reaching International, Minority, Senior Citizens, First Generation, At-Risk, Graduate and Returning Students, and Distance Learners, Neal-Shuman, New York, pp. 17-43.

(٢١) Jiao, Q.G., and Onwuebguzie, A.J. (2001), "Sources of library anxiety among international students", Urban Library Journal, Vol 11 No 1, pp. 16-26.

(٢٢) DiMartino, D., Ferns, W.J. and Swacher, S. (1995), "CD-ROM search techniques of novice end-users: is the English-as-asecond-language student at adisadvantage?", College & Research Libraries, Vol 56, pp. 49-59.

(٢٣) Liu, M. (1995), "Ethnicity and information-seeking", The Reference Librarian, 49/50, pp. 123-34.

(٢٤) Liu, M. and Redfern, B. (1997), "Information-seeking behavior of multicultural students: a case study at San Jose' State University", College & Research Libraries, Vol 58, pp. 348-354.

سبيل المثال DiMartino, Ferns & Swacker, 1995; Liu, 1995 and Liu & Redfer, 1997) إن هذه الدراسات جميعها توفر تبصرة قيمة حول الاحتياجات التعليمية للطلاب الأجانب.

ورغم ذلك فالقليل من الدراسات ركزت على وعي الطلاب الأجانب الذاتي من احتياجاتهم المكتبية، وخلفياتهم وخبراتهم في استخدام المكتبات قبل مجيئهم للدراسة في الولايات المتحدة. تعرفت ساركودي منسه Sarkodie-Mensah(1994) في دراستها على أسباب ضعف قدرات الطلاب الأجانب في البحث عن المعلومات حيث عزتها إلى قلة خبراتهم في هذا المجال، إضافة إلى ضغوط الدراسة بالغربة والبعد عن ذويهم[٢٥]. كما توصلت آلين Allen(1993) في دراسة استطلاعية أجرتها على الطلاب الأجانب إلى أنهم يواجهون صعوبة التعامل مع قواعد البيانات الإلكترونية، وفهارس المكتبة الآلية، كما أن معظمهم لم يسبق له استخدام تقنيات المعلومات الحديثة للبحث في مكتبات مواطنهم الأصلية[٢٦]. وكذلك توصلت غارشا وزميلها روسل Garcha & Russell في دراستيهما التي أجرياها على الطلاب الأجانب الذين يدرسون اللغة الإنجليزية في الولايات المتحدة الأمريكية أنهم يفتقدون القدر الكافي من الثقة بالنفس التي تؤهلهم للبحث عن مقالات بدوريات في قواعد البيانات[٢٧].

وقد كانت معظم الدراسات التي أجريت في التسعينيات الميلادية تشير إلى أن معظم الطلاب الأجانب الذين يدرسون في الولايات المتحدة الأمريكية تنقصهم القدرة على التعامل مع التقنيات، والحاسب الآلي بشكل واضح؛ الأمر الذي لا يؤهلهم لمسايرة التطورات المتلاحقة في تقنيات مصادر المعلومات في هذا القرن الحادي والعشرين، ناهيك عن دخول العالم اليوم بشكل كامل إلى العصر الرقمي حيث تغير مفهوم البحث في المكتبات الجامعية الذي يتطلب مزيداً من البحث في مشكلات الطلاب الأجانب واحتياجاتهم من المكتبات.

لذلك فهناك دراسات عديدة توصي بزيادة جهود المكتبات الجامعية المبذولة في استقطاب الطلاب الأجانب وانخراطهم في البرامج التدريبية والتعريفية التي تنظمها المكتبات حيث يساعد ذلك كثيراً في إكسابهم الخبرات اللازمة والتعليم الضروري لاستخدام المكتبات والبحث في مقتنياتها مما ينعكس إيجاباً على مسيرتهم التعليمية. وقد طرح الباحث بورز Boers(1994:p.93) وجهة نظره حول استخدام الطلاب

(٢٥) Sarkodie-Mensah, K. (1994), "The international student in the U.S. academic library: building bridges to better bibliographic instruction", in: Hill, K.H. (Ed.), Diversity and Multiculturalism in Libraries, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 105-120.

(٢٦) Allen, M.B. (1993), "International students in academic libraries: a user survey", College & Research Libraries, Vol 54, pp. 323-333.

(٢٧) Garcha, R. and Russell, P.Y. (1993), "Bibliographic instruction for international students in academic library Review, Vol 42 No 6, pp. 14-22.

الأجانب مكتبات الجامعة، ومدى الإفادة منها، فيقول "يجب أن نسأل أنفسنا دائماً ونتساءل ما إذا كان هؤلاء الطلاب (الأجانب) يجيدون استخدام المكتبة الجامعية بما يحقق لهم الفائدة المرجوة، أو كما يطمحون إليه"[٢٨]. فقد أجرى كل من كلاين ورود Kline & Rod (1984) دراستيهما حول البرامج التدريبية والتعريفية التي تنظمها المكتبات الجامعية وتقيمها للطلاب الأجانب فوجدا أن ٥٦٪ من المكتبات التي شملتهم الدراسة قد عقدوا دورات تعريفية متخصصة في المكتبات للطلاب الأجانب الملتحقين في جامعاتهم. كما وجدا أن نسبة ١٧٪ مما عقد من دورات لم تنفذ بشكل مرض حيث لم يقم عليه متخصصون في مجال المكتبات، في حين وجد مدّة الجولة لم تتجاوز التعريفية خمس عشرة دقيقة فقط[٢٩].

أما ناتوتز Natowiz (1995) فقد أجرى دراسة حلل فيها ثمان عشرة مقالة متخصصة كتبت فيما بين عامي ١٩٨٥م و ١٩٩٣م تحدثت جميعها عن استخدام الطلاب الأجانب المكتبات الجامعية، فوجد أن التوجه العام للباحثين والكتّاب يتمثل في ضرورة إيجاد برامج تدريبية تعريفية منظمة ومدروسة بشكل يضمن الفائدة ويحقق الأهداف المرجوة للطلاب الأجانب، ويقوي علاقة التواصل والتفاهم بينهم وبين موظفي المكتبة[٣٠].

وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها الجامعات الأمريكية هنا وهناك مثل جامعة سان جوز الحكومية San Jose State University وما تحقق من تقدم نحو تطوير برامجها التدريبية والتعريفية المخصصة للطلاب الأجانب إلا أن الدراسات التي تبحث في قدرات الطلاب الأجانب وخبراتهم في استخدام المكتبات الجامعية والإفادة منها حتى في الولايات المتحدة الأمريكية ما زالت قليلة مقارنة بأعدادهم المتزايدة وما تحقق في هذا الجانب.

وفي واقعنا العربي خصوصاً في المملكة العربية السعودية التي يدرس في جامعاتها نسبة لا يستهان بها من الطلاب الأجانب نفتقد إلى دراسة أوضاع هذه الفئة من الطلاب الذين جاءوا قاصدين هذه البلاد المباركة إيماناً منهم بمكانة الجامعات السعودية. فهم في حاجة ماسة إلى خدمات تقدم لهم مثل التي تقدم لزملائهم من الطلاب المواطنين. فهناك مجالات عديدة، وجوانب مهمة – كما يتضح من خلال الاستعراض السابق للتجربة الأمريكية في هذا الصدد – تنتظر الباحثين ذوي الاختصاص لطرق أبوابها والغوص في أغوارها والخروج بفوائد ترتقي بالخدمات المعلوماتية المقدمة لهذه الشريحة من الطلاب الجامعيين. وما هذه الدراسة

(٢٨) Boers, C.G. (1994), "Designing a library instruction program for international students", The Georgia Librarian, Vol 31, pp. 92-5.

(٢٩) Kline, L.S. and Rod, C.M. (1984), "Library orientation programs for foreign students: a survey", Research Quarterly, Vol 24, pp. 210-216.

(٣٠) Natowitz, A. (1995), "International students in U.S. academic libraries: recent concerns and trends", Research Strategies, Vol 13, pp. 4-16.

الحالية إلا جزء من جهود ينبغي أن تبذل في هذا الاتجاه.

عرض البيانات ومناقشتها

تعرض في هذه الجزئية من الدراسة البيانات التي جمعت من خلال المسح الميداني للظاهرة المدروسة باستخدام الاستبانة، وقد رتبت في جداول التوزيع التكراري والنسب المئوية بلغة الأرقام التي تعد من أصدق طرق عرض المعلومات وأدقها وأكثرها قناعة لدى القارئ. ثم مناقشة تلك الجداول وتفسير نتائجها والتعليق عليها وإبراز الظواهر التي رأى الباحث أهميتها على ضوء الإجابات التي أدلى بها الطلاب المشاركون في الدراسة، إضافة إلى الأدوات الأخرى كالزيارات الميدانية لمواقع تجمعات الطلاب في إسكانهم وأنديتهم وكلياتهم وما تخللها من مقابلات شخصية، وكذلك الاطلاع على ما توافر من نشرات وإحصاءات وتقارير منشورة وغير منشورة.

أولاً: سمات الطلاب المشاركين

لغرض تعرف سمات الطلاب الأجانب المشاركين في الدراسة الحالية فقد طلب إليهم تحديد جنسياتهم والتخصصات التي يدرسونها في جامعة الملك سعود، وذلك من منطلق أن الموضوع قيد الدراسة هو استخدام الطلاب الأجانب مكتبات الجامعة، ولذا كان من الطبيعي تعرف تعدد المشاركات من حيث بلدانهم وتخصصاتهم، وكانت النتيجة على النحو الموضح في الجدول رقم (١).

الجدول رقم (١). توزيع الطلاب المشاركين وفقاً لبلدانهم وتخصصاتهم العلمية

البلد	العدد	دراسات إسلامية	لغة عربية	تربية	إدارة أعمال	علوم سياسية	علوم الحاسب	هندسة	علوم	زراعة	غير محدد
أثيوبيا	٤	–	١	–	١	١	–	–	١	–	–
أستراليا	٣	٢	١	–	–	–	–	–	–	–	–
آيسلندا	٣	١	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
أفريقيا الوسطى	٢	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–
ألبانيا	٦	١	٣	–	–	–	–	–	٢	–	–
أمريكا	٤	٢	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
أندونيسيا	١٩	٣	٤	٢	–	–	٢	٦	–	٢	–
أوغندا	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
إيران	٢	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–

تابع الجدول رقم (١).

البلد	العدد	دراسات إسلامية	لغة عربية	تربية	إدارة أعمال	علوم سياسية	علوم الحاسب	هندسة	علوم	زراعة	غير محدد
إيرلندا	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
باكستان	٦	١	٥	–	–	–	–	–	–	–	–
البرازيل	٢	٢	–	–	–	–	–	–	–	–	–
بريطانيا	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–	–
بنجلاديش	٤	١	١	١	–	–	–	–	١	–	–
بنين	٦	١	١	٢	–	–	–	–	–	–	٢
بوروندا	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
البوسنة	٢	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–
تاتارستان	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
تايلند	٢	٢	–	–	–	–	–	–	–	–	–
تنزانيا	٤	١	٣	–	–	–	–	–	–	–	–
توجو	٤	٣	١	–	–	–	–	–	–	–	–
جزرالقمر	٢	–	١	١	–	–	–	–	–	–	–
جورجيا	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–	–
روسيا	٢	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–
ساحل العاج	٦	٣	–	٢	١	–	–	–	–	–	–
السنغال	٥	١	–	٣	–	–	–	–	–	–	١
الصومال	١	–	–	–	–	١	–	–	–	–	–
طاجاكستان	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
الصين	٥	٢	٣	–	–	–	–	–	–	–	–
غينيا	٣	٣	–	–	–	–	–	–	–	–	–
غانا	٣	٢	–	١	–	–	–	–	–	–	–
غامبيا	٣	١	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
فرنسا	٢	٢	–	–	–	–	–	–	–	–	–
الفلبين	١٣	٤	٥	٤	–	–	–	–	–	–	–

تابع الجدول رقم (١).

البلد	العدد	دراسات إسلامية	لغة عربية	تربية	إدارة أعمال	علوم سياسية	علوم الحاسب	هندسة	علوم	زراعة	غير محدد
قرقيزيا	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
كازاخستان	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
الكامرون	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–	–
كمبوديا	٢	–	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
كندا	٣	١	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
كوسوفو	٢	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–
كينيا	٣	٢	١	–	–	–	–	–	–	–	–
ليبيريا	٤	–	٤	–	–	–	–	–	–	–	–
مالي	٢	–	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
المجر	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
مقدونيا	٢	–	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
نيجيريا	٥	٣	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
نيوزلندا	٢	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–
نيبال	٤	١	٣	–	–	–	–	–	–	–	–
الهند	٦	٣	٣	–	–	–	–	–	–	–	–
هولندا	٢	١	١	–	–	–	–	–	–	–	–
اليابان	١	–	١	–	–	–	–	–	–	–	–
يوغسلافيا	٢	–	٢	–	–	–	–	–	–	–	–
المجموع	١٦٩	٥٨	٧٢	١٨	٢	٢	٢	٦	٤	٢	٣

من النظر في جدول توزيع الطلاب المشاركين وفقاً لبلدانهم وتخصصاتهم العلمية تتبين وجود جنسيات عديدة تدرس في جامعة الملك سعود وصل عدد المشاركين منهم في هذه الدراسة الميدانية إلى اثنتين وخمسين جنسية. وقد تفاوتت أعدادهم وفقاً للجنسيات، وكذلك التخصصات، فتأتي الجنسية

الإندونيسية في مركز الصدارة من حيث كثرة عدد المشاركين، حيث بلغ عددهم تسعة عشر طالباً؛ وقريباً من ذلك الجنسية الفيليبينية. كما يدرس أغلب المشاركين في تخصص اللغة العربية، وقد بلغ عددهم اثنين وسبعين طالباً، يلي ذلك تخصص الدراسات الإسلامية بثمانية وخمسين طالباً. ورغم ذلك فقد تنوعت تخصصات المشاركين التي صنفت في تسعة تخصصات رئيسة يندرج تحتها تخصصات دقيقة، والتخصصات الرئيسة هي: الدراسات الإسلامية، واللغة العربية، والتربية، وإدارة الأعمال، والعلوم السياسية، وعلوم الحاسب، والهندسة، والعلوم، والزراعة.

ومن خلال المعطيات السابقة يلاحظ أن جامعة الملك سعود تحتضن في كلياتها طلابا من شتى أنحاء العالم ومن جميع الجنسيات ليست في تخصص الدراسات الإسلامية أو اللغة العربية فحسب بل يدرس بها أعداد كبيرة في جميع التخصصات العلمية.

ثانياً: خلفية المشاركين حيال استخدام المكتبات ومقتنياتها

حرصت الدراسة على تعرف خلفيات الطلاب الأجانب المشاركين في الدراسة خصوصاً فيما يتعلق باستخدامهم المكتبات ومقتنياتها، فتطرقت إلى استخدامهم للمكتبات عموماً قبل الالتحاق بجامعة الملك سعود، وحضورهم الجولات التعريفية التي تقيمها عمادة شؤون المكتبات مطلع كل فصل دراسي، ومدى ارتيادهم المكتبة، ولغة البحث المفضلة لديهم، ومصادر المعلومات الأكثر استخداماً.

١- استخدام الطلاب المكتبات في بلدانهم

وجه سؤال إلى المشاركين بقصد تعّرف خلفياتهم في استخدام المكتبات والتعامل مع أنظمتها قبل مجيئهم إلى السعودية للدراسة في جامعاتها، والجدول التالي يوضح الموقف من ذلك.

الجدول رقم (٢). توزيع الطلاب حسب استخدامهم المكتبات في بلدانهم (قبل الالتحاق بجامعة الملك سعود)

استخدام المكتبات	العدد	النسبة المئوية
سبق الاستخدام	٩٤	٥٥,٦
لم يسبق الاستخدام	٧٥	٤٤,٤
المجموع	١٦٩	١٠٠

وعلى الرغم من وجود من سبق لهم استخدام المكتبة من قبل وهم إلى حد ما الأكثرية بما يزيد عن نصف المشاركين قليلاً، إلا أن اللافت للنظر أن هناك نسبة ليست قليلة لم يسبق لهم استخدام المكتبات في بلدانهم وقبل التحاقهم بالجامعة السعودية للدراسة. وقد يستدل من هذه المعطيات إلى نوعية الطلاب الأجانب الذين هم بحاجة إلى مزيد من الاهتمام من خلال التدريب والتوجيه والإرشاد.

٢- الالتحاق بالجولات التعريفية

ولمعرفة موقف الطلاب الأجانب من الجولات التعريفية التي تقيمها عمادة شؤون المكتبات في مطلع كل فصل دراسي، فقد وجه لهم سؤالان. الأول لتعرف مدى حضورهم تلك الجولات؛ والآخر أسباب عدم الحضور للذين لم يلتحقوا.

الجدول رقم (٣). توزيع الطلاب حسب التحاقهم بجولات المكتبة التعريفية

الجولات التعريفية	العدد	النسبة المئوية
سبق الالتحاق	٨	٤,٧
لم يسبق الالتحاق	١٦١	٩٥,٣
المجموع	١٦٩	١٠٠

فكما يوضح الجدول رقم (٣) فإن الغالبية العظمى من الطلاب المشاركين لم يسبق لهم الالتحاق بأي من تلك الجولات التي دأبت العمادة على عقدها بشكل دوري منتظم. فيما يظل عدد الملتحقين بها أقل بكثير من المأمول، ومن أجل ذلك طرح على المشاركين سؤال يطلب منهم توضيح الأسباب المؤدية إلى انخفاض نسبة الحضور بشكل لافت.

يبين الجدول رقم (٤) أبرز الأسباب التي تحول بين الطلاب وبين حضورهم برامج الجولات التعريفية فكان أكثرها تكراراً هو عدم علمهم بها، وقد تمثل ذلك بتكرار قدره (١٤٧) من مجموع (١٧٤). كما شكل عائق اللغة السبب التالي في عدم حرص الطلاب الأجانب على الالتحاق بهذه البرامج مع فارق كبير عن السبب الأول. وكان هناك سبب آخر تكرر مرتين تمثل في تعارض وقت الجولة التعريفية مع أوقات المحاضرات.

الجدول رقم (٤). أسباب عدم التحاق الطلاب ببرامج الجولات التعريفية.

الأسباب	التكرار	النسبة المئوية
عدم علمي بها	١٤٧	٨٤,٥
لا تفي بالغرض بالنسبة لطالب أجنبي	٧	٤
عائق اللغة	١٨	١٠,٣
سبب آخر	٢	١,٢
المجموع	١٧٤	١٠٠

ولاشك في أن هذين السببين كافيان لمنع الطلاب الأجانب من الإفادة من خدمة التعريف بالمكتبة ومقتنياتها وشرح أنظمتها وطرق استخدامها من خلال برامج الجولات التعريفية، وقد يعود ذلك إلى ضعف آلية الإعلان المسبق الذي يحرم الطالب من معرفة وقت ومكان إقامتها بحيث يستطيع تنظيم وقته وبالتالي حضورها. وكذلك تجاهل لغة المخاطبة ولو بلغة أجنبية واحدة واسعة الانتشار تكون مساندة للغة العربية.

٣- مدى التردد على المكتبة

يعطي مدى تردد الطلاب على المكتبة وتكرار زيارتهم لها (بشكل عام) مؤشراً على أهمية المكتبة في نفوسهم وموقفهم من المكتبة بوصفها مصدراً للمعلومات. من هذا المنطلق وضعت الدراسة سؤالاً للكشف عن مدى ترددهم على تلك المكتبة ومدى التصاقهم بها، وقد تم قياس مدى التردد بعدة مستويات تتدرج من "أكثر من مرة أسبوعياً" إلى "مرة في الشهرين". وجاءت الردود في هذا الصدد متفاوتة كما يعبر عن ذلك الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥). توزيع الطلاب حسب ترددهم على مكتبة الأمير سلمان المركزية

التردد على المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
أكثر من مرّة أسبوعياً	١٢٤	٧٣,٤
مرة أسبوعياً	٣١	١٨,٣
مرة كل أسبوعين	٤	٢,٤
مرة في الشهر	١	٠,٦
مرة في الشهرين	-	-
فترات أخرى	٩	٥,٣
المجموع	١٦٩	١٠٠

وبالنظر إلى جدول توزيع الطلاب المشاركين في الدراسة حسب مدى ترددهم على مكتبة الجامعة يتضح أن الغالبية العظمى تتردد على المكتبة أكثر من مرة أسبوعياً. بينما الذين أشاروا إلى أن ترددهم على المكتبة في فترات أخرى غير المذكورة في السؤال وهم تسعة طلاب قد أتت إجاباتهم لتوضح أن هناك فترات أخرى لزيارة المكتبة مثل حسب الظروف وحسب وقت الفراغ، وعند الحاجة فقط، وبكثرة في أيام الاختبارات.

وعلى كل حال فإن الأرقام السابقة المعروضة بالجدول والمتعلقة بتردد الطلاب الأجانب على مكتبة الجامعة توحي بأنهم يولون اهتماماً بالمكتبة والقراءة والبحث والاطلاع. ويؤيد ذلك أن قرابة ثلاثة أرباع المجتمع المدروس يتردد على مكتبة الجامعة أكثر من مرة أسبوعياً. وهنا تثار قضية من أن ظاهرة التصاق الطلاب الأجانب بمكتبة الجامعة والتردد المستمر عليها تعد ظاهرة صحية ومشجعة، كما أنها قد تكون مؤشراً إيجابياً بشكل أو بآخر على رضا هذه الشريحة من المستفيدين عن المكتبة ومصادرها وخدماتها وهي في الوقت ذاته ظاهرة لها دلالاتها التي تهم المسؤولين عن المكتبة فيما يتعلق بمكانتها ونظرة المستفيدين لها. ورغم ذلك فينبغي عدم الإقرار بأن ظاهرة إقبال الطلاب الأجانب المتزايد على مكتبة الجامعة تعدّ وحدها مقياساً على نجاح المكتبة في تقديم خدمات مميزة لهذه الشريحة من الطلاب، ولكن يجب أيضاً النظر إلى تلك الظاهرة في إطار الظروف المحيطة. فالطالب الأجنبي يقطن - في الغالب- إما داخل الإسكان في الحرم الجامعي وإما

قريباً منه، وهو دائماً مرتبط بمجتمع الجامعة أكثر من المجتمع الخارجي سواء جغرافيا أو اجتماعيا وذلك لعدة أمور قد تكون منها صعوبة الاندماج مع الآخرين، وعوامل اقتصادية واجتماعية تجعله دائما يعتمد على مرافق الجامعة وخدماتها بما فيها المكتبة.

٤- لغة البحث المفضلة

تعد لغة البحث أحد المفاتيح المهمة لدى الطالب الجامعي وطلاب الدراسات العليا للبحث عن المعلومة والوصول إليها والتعامل معها خصوصا الطلاب الأجانب حيث يستطيع البحث باللغة التي يجيدها باقتدار أكبر من غيرها. من هنا حاولت الدراسة تعرف اللغات التي يفضلها الطلاب في كتابة بحوثهم ويرغبون في توفير مواد بها. وكانت الإجابة عن السؤال على النحو الموضح في الجدول رقم (٦).

الجدول رقم (٦) توزيع الطلاب حسب لغة البحث المفضلة

اللغة	التكرار	النسبة المئوية
العربية	١٢١	٧١,٦
الإنجليزية	٣٢	١٨,٩
لغة أخرى	١٦	٩,٥
المجموع	١٦٩	١٠٠

تشير الأرقام في جدول توزيع الطلاب حسب لغة البحث المفضلة إلى أن الأغلبية الساحقة منهم يفضلون اللغة العربية لغة بحث لهم، وبذلك تكون اللغة المفضلة عن غيرها من اللغات الأخرى، وهذا يمثل ٧١,٦٪. ويبدو أن هذه نتيجة طبيعية لكون العربية هي اللغة الرسمية الأولى في السعودية، إضافة إلى أن معظم المشاركين في الدراسة يدرسون في تخصصين رئيسيين هما الدراسات الإسلامية واللغة العربية، كما أنهم يعلمون مسبقاً أن لغة التعلم في البلد الذي سيدرسون فيه هي العربية، لذلك كان لزاماً عليهم إجادة اللغة العربية تحدثاً وقراءة وكتابة.

والجدير بالذكر أن اللغة الإنجليزية تأتي اللغة المفضلة الثانية عند الطلاب بعد العربية وذلك بنسبة ١٨,٩٪ رغم أن هناك من يرى أنها لغة البحث المفضلة وهم في الغالب ممن يدرسون في تخصصات العلوم البحتة والتطبيقية. كما أشار عدد من المشاركين إلى لغات أخرى خلاف ما ذكر في السؤال لغات بحث مفضلة وكانت نسبتهم ٩,٥٪ وهي في الغالب لغاتهم الأم مثل الأوردية، والفرنسية، والألبانية، والروسية، والصينية، والفارسية، والكردية، التركية، والإيطالية، والإندونيسية، ولغة التجالوغ. ولا يمكن لأية جامعة أن تدعي توفير مراجع ودوريات بجميع هذه اللغات المذكورة خصوصاً أن منها ما هو غير منتشر عالمياً أو أنها لا تعد لغة علمية، إضافة إلى الإمكانات البشرية والمالية التي تتطلبها. ولا بأس من إيجاد مجموعات صغيرة من المراجع من لغات مختلفة لأغراض محدودة إذا وجدت القدرة على ذلك.

٥- أكثر مصادر المعلومات استخداماً

إن تعرف المستفيد أكثر مصادر المعلومات

استخداماً يعد وسيلة ضرورية تساعد على رسم خطط تنمية المجموعات على أساس مدروس، وبالتالي تركيز الجهود وتوظيف الأموال بشكل سليم، ودراسة بعض نقاط القوة ودعمها ونقاط الضعف ومعالجتها، الأمر الذي يؤدي إلى الارتقاء بالخدمات المقدمة وإرضاء المستفيدين وسد حاجاتهم المعلوماتية. ومن أجل ذلك أدرج سؤال من خلال الاستبانة يطلب من المشاركين تحديد أكثر مصادر المعلومات استخداماً، فجاءت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (٧).

الجدول رقم (٧). أكثر مصادر المعلومات استخداماً من الطلاب

مصادر المعلومات	التكرار	النسبة المئوية
قواعد البيانات	١٧	٦,٢
كتب	١٤٢	٥١,٨
دوريات	٥	١,٨
مخطوطات	١	٠,٤
رسائل جامعية	٣٠	١٠,٩
صحف يومية	٦٥	٢٣,٧
مواد سمعية بصرية	٧	٢,٦
مواد أخرى	٧	٢,٦
المجموع	٢٧٤	١٠٠

يلاحظ من خلال الأرقام المعروضة في الجدول السابق اعتماد الطلاب الأجانب على الكتاب بوصفه أكثر مصادر المعلومات استخداماً حيث احتل المركز الأول بنسبة ٥١,٨٪. فيما يبين الجدول نفسه الاهتمام الكبير الذي يوليه الطلاب الأجانب للصحف اليومية التي تمثل أيضاً أحد المصادر المهمة التي يلجؤون إليها وإن كانت لا تصل إلى نسبة استخدام الكتاب. فالكتاب مطلوب دائما من جميع الباحثين والقراء لما له من مميزات لا مجال لحصرها هنا ولكن نشير إلى أنه يحتوي على المعلومات الأساسية التي ربما لا تتوافر في مصادر أخرى، إضافة إلى سهولة التعامل معه والمرونة في إعارته أو امتلاكه. أمّا الصحف اليومية فكما أشار بعض المشاركين من خلال اللقاءات والتحدث معهم بأنها مفيدة بالنسبة لهم وذلك لعدة أسباب؛ فهي وسيلة ممتازة لتقوية اللغة العربية لديهم، ومنها الاطلاع على أخبار المجتمع الذي يقيمون فيه وكذلك الأخبار العالمية، كما تمثل الصحف اليومية أداة لشغل أوقات فراغهم.

وفيما يتعلق بالمصادر الأخرى فيشير الجدول إلى ضعف استخدام مصادر يفترض أن تكون مهمة ومفيدة للطلاب الجامعيين وطلاب الدراسات العليا، بصرف النظر عن جنسياتهم أو لغاتهم الأصلية؛ فالدوريات العلمية تعد مصدراً ثرياً لا غنى عنه للباحث، حيث يجد المعلومة الحديثة الموثقة والمدعومة بالحقائق العلمية والأرقام الإحصائية. وكذلك المواد السمعية البصرية التي لم تسجل نسبة استخدام مرتفعة مقارنة بأهميتها المتوقعة للطلاب الأجانب خصوصاً الذين يدرسون اللغة العربية والدراسات الإسلامية وهم الأغلبية في هذه الدراسة. وفي تقص للأسباب

يبدو أن هناك عاملين رئيسيين يمنعان الطلاب الأجانب من استخدام المواد السمعية البصرية بالدرجة المتوقعة، أولهما ضعف الاستعدادات والتجهيزات الموجودة بقسم الوسائل السمعية البصرية في المكتبة، وعلى الرغم من قدم المجموعات المتوفرة فإن تزويد المكتبة بهذه المواد يعد شبه منعدم ومتوقف منذ فترة؛ ثانيهما ضعف التسويق وغياب عوامل الجذب، ولعل لهذا السبب ارتباطاً وثيقاً وعلاقة تأثر وتأثير بالسبب الأول.

ولذلك يبقى السؤال الذي يعرض نفسه وهو: لماذا يركز المستفيدون على بعض الأوعية لتلبية احتياجاتهم المعلوماتية دون غيرها ؟ وهل هي مسؤولية المستفيد صاحب القرار في التعامل مع ما يجده مناسباً من الأوعية؟ أم هو سوء تخطيط من إدارة المكتبة في إيجاد توازن في مقتنياتها ومجموعاتها ؟ إن مشكلة عدم التوازن في استخدام مصادر المعلومات تبدو جلية تشير إليها البيانات المعروضة في الجدول السابق؛ حيث التركيز على الأوعية التقليدية كالكتب والصحف اليومية، في حين أننا نجد ضعفاً في استخدام الأوعية الأخرى خاصة الدوريات والمخطوطات والمواد السمعية البصرية وقواعد البيانات والرسائل الجامعية؛ وحتى المواد الأخرى التي تركت للمشاركين للإفصاح عنها لا تزيد نسبتها عن ٢,٦٪ التي تمثلت في الإنترنت وهي من المصادر الحديثة. وفي سؤال وجه إلى بعض المشاركين من خلال اللقاءات والمقابلات حول ضعف استخدامهم لخدمة الإنترنت وكذلك البحث في قواعد البيانات أفادوا بأن الخدمة جيدة ولكنها غير مكتملة حيث إن عدد أجهزة الحاسبات الآلية التي تعمل جيداً في صالات الإنترنت أقل من أعداد الباحثين الراغبين في الاستفادة منها، كما أن البعض الآخر من الأجهزة تنقصه السرعة في إجراء الصيانة اللازمة لها فقد ينتظر بعضها أحياناً إلى أكثر من أسبوع لإصلاحها مما يحرم الطلاب من الإفادة منها.

وعلى كل فإن إدارة المكتبة ساعية في تطوير قاعتي الإنترنت ودعمهما بأعداد إضافية من الأجهزة الحديثة، إضافة إلى تقديم الخدمة اللاسلكية حيث يستطيع الطالب أو الباحث عموماً من إجراء بحثه من خلال جهازه المحمول من أي مكان داخل المكتبة. ولكن ينبغي على الكليات الأكاديمية التابعة للجامعة أن تتحمل جزء من المسؤولية بتجهيز معاملها وفتحها لطلابها كي يخف الضغط على المكتبة المركزية خصوصاً أن كثيراً من الخدمات التي تقدمها المكتبة يمكن أن يتعامل معها الطالب عن بعد بواسطة شبكة الإنترنت.

ثالثًا : تقويم المشاركين لخدمات المكتبة

تندرج أغلب دراسات تقويم المستفيدين لخدمات المكتبة تحت ما يعرف بدراسات المستفيدين حيث يؤدي فيه المستفيد دور الحكم الذي يحدد مستوى الخدمات المقدمة له. ومن جهتها تعمل المكتبة وبناء على النتائج بتصحيح الوضع أو الارتقاء به إلى مستويات أعلى، أو المحافظة على مستوى الخدمات

المقدمة. وفي هذا القسم من الدراسة الحالية يتم تقويم الخدمات المقدمة للطلاب الأجانب من خلال توجيه بعض الأسئلة إليهم تعُّرف مستوى الخدمات المقدمة لهم، ومدى تلبية مجموعات المكتبة لاحتياجاتهم المعلوماتية، وتقويم موظفي المكتبة حيال تعاونهم واستعدادهم لتقديم الخدمة لهم.

٦- مستوى الخدمات المقدمة للطلاب

يعدُّ رأي المستفيدين عن الخدمات مؤشراً – بشكل عام – على نجاح المكتبة في تأدية رسالتها وبلوغ أهدافها. ولمعرفة ما إذا كانت تلك الصورة العامة تنطبق على رواد المكتبة تحت الدراسة من الطلاب الأجانب، فقد وجه إليهم سؤال عن مدى تقويمهم لمستوى الخدمات المقدمة لهم، فأتت الأجوبة متباينة كما في الجدول رقم (٨).

الجدول رقم (٨). توزيع الطلاب المشاركين حسب تقويمهم لمستوى الخدمات المقدمة.

مستوى الخدمات	التكرار	النسبة المئوية
ضعيفة	٢١	١٢,٤
جيدة	٦٤	٣٧,٩
ممتازة	٨٤	٤٩,٧
المجموع	١٦٩	١٠٠

يشير جدول توزيع الطلاب المشاركين حسب تقويمهم لمستوى الخدمات المقدمة إلى أن الأغلبية منهم ترى أن الخدمات التي تقدمها لهم مكتبة الأمير سلمان المركزية بجامعة الملك سعود قد ارتقت إلى "الممتاز" وهو أعلى مستوى في التقويم حيث، بلغ عددهم ٨٤ طالباً من المجموع الكلي للمشاركين أي بنسبة ٤٩,٧٪. وهذه نتيجة ربما تكون مشجعة إلى حد ما، وتدعو إلى شيء من الاطمئنان، خصوصاً أن نسبة الذين يرون ضعف الخدمات المقدمة لا تتجاوز ١٢,٤٪. ورغم ذلك التفوق النسبي في مستوى الخدمة المقدمة فقد لا تصل الحالة إلى الرضا المأمول، لأن هناك نسبة لا بأس بها من الطلاب (٣٧,٩٪) يرون أن الخدمات المقدمة لهم لا تتعدى "جيدة" في مستويات التقويم وهو مستوى بين الأعلى والأدنى. لذلك ينبغي النظر إلى هذه النتيجة بشيء من الحذر، إذ ربما تكون ظاهرة سلبية أكثر منها ايجابية. ذلك أنه إذا كانت الغالبية ترى أن واقع الخدمات هو ممتاز فهذا قد يعني أنهم لا يدركون السلبيات والمشاكل المحيطة بالخدمات، أو أن احتياجاتهم محدودة وربما تركزت حول القراءة والاطلاع أو أنهم يحتاجون إلى خدمات بشكل محدود، أو أنه ينقصهم التصور الكامل عن الخدمات المتاحة.

٧- تلبية مجموعات المكتبة حاجات الطلاب المعلوماتية

تشكل مجموعات المكتبة المصدر الأساس للطلاب لمواصلة مسيرتهم التعليمية والبحثية. ويعطي انطباعهم عن مدى تلبية المكتبة لحاجاتهم المعلوماتية مؤشرات مفيدة في عملية تنمية المجموعات، والتي يجب

أن تستند إلى عدة معايير يأتي في مقدمتها، حاجات المستفيدين بما فيهم الطلاب الأجانب. ومن هذا المنطلق؛ فقد طلب من المشاركين في الدراسة إبداء رأيهم تجاه مدى تلبية مجموعات مكتبة الأمير سلمان المركزية لحاجاتهم المعلوماتية، وذلك من خلال مقياس يتكون من ثلاثة مستويات. فجاءت الردود حول مجموعات المكتبة مختلفة كما يعبر عن ذلك الجدول رقم (٩).

الجدول رقم (٩). توزيع الطلاب المشاركين حسب تصورهم لمدى تلبية مجموعات المكتبة لحاجاتهم المعلوماتية.

مستوى الكفاية	التكرار	النسبة المئوية
غير كافية	٢٣	١٣,٦
كافية بالحد الأدنى	٣٨	٢٢,٥
كافية	١٠٨	٦٣,٩
المجموع	١٦٩	١٠٠

وفي قراءة فاحصة لبيانات جدول توزيع الطلاب المشاركين حسب تصورهم لمدى تلبية مجموعات المكتبة لحاجاتهم المعلوماتية يتبين مدى تفاوت التصورات في هذا الصدد. ولو أخذنا بالتحليل فئتين من المجموعات، نجد أن النسبة الغالبة التي تزيد على نصف المشاركين (٦٣,٩٪) تعتقد أن مجموعات المكتبة كافية لتلبية حاجاتهم ولإرضاء متطلباتهم البحثية والمعلوماتية؛ في حين أن أولئك الذين يرون عدم كفاية مجموعات المكتبة وأنها لا تلبي حاجاتهم لم تتجاوز نسبتهم (١٣,٦٪). وقد يكون في هذه النتيجة مؤشر إيجابي لمدى رضا الطلاب الأجانب عن مجموعات المكتبة ولكن ينبغي الأخذ بالحسبان العوامل الأخرى وربطها حتى يكتمل التصور ومن ثم الحكم على الأمور. ففي الجزء الخاص بالتعرف على "أكثر مصادر المعلومات استخداماً من الطلاب" من هذه الدراسة يتضح تركيز الطلاب المشاركين على مصدر واحد بشكل كبير ويفوق البقية أو مصدرين، هما الكتاب والصحف اليومية. فلا نعلم هنا إن كانت نتيجة الرضا عن مجموعات المكتبة محصورة كذلك في أوعية الكتب والصحف اليومية أم لا.

٨- تقويم الطلاب لموظفي المكتبة

يعد تقويم المستفيدين للعاملين في المكتبة جزءاً أساسياً من عملية التقويم الشامل لخدمات المكتبة، كما أنها عملية مهمة لمعرفة رضا الطلاب الأجانب عن موظفي المكتبة من حيث تعاونهم في الرد على استفساراتهم واستعدادهم لتقديم الخدمة. وقد وجه سؤال للطلاب المشاركين عن مدى تقويمهم لبعض خصائص موظفي مكتبة الأمير سلمان المركزية فجاءت الأجوبة على النحو المعروض في الجدول رقم (١٠).

الجدول رقم (١٠). توزيع الطلاب حسب تقويمهم لموظفي المكتبة من حيث تعاونهم واستعدادهم لتقديم الخدمة والرد على استفساراتهم.

التقييم	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	٣٤	٢٠,١
جيد	٨٠	٤٧,٣
ممتاز	٥٥	٣٢,٦
المجموع	١٦٩	١٠٠

ويتضح من جدول توزيع الطلاب حسب تقويمهم لموظفي المكتبة من حيث تعاونهم واستعدادهم لتقديم الخدمة والرد على استفساراتهم تفاوت ذلك التقويم. وبتحليل تلك الإجابات يتضح أن قناعة الطلاب بما يقوم به موظفو المكتبة تجاههم وتقديم الخدمة لهم احتل مستوى متوسط. فقد ذكر ما يقرب من نصف المشاركين أن تعاون موظفي المكتبة معهم واستعدادهم لتقديم الخدمة لهم والرد على استفساراتهم يقوّم بمستوى جيد. وقد تكون هذه النتيجة غير مرضية بشكل كبير، فهي مؤشر لوجود نقص في خدمات المكتبة. فالمكتبي عامل مهم في تحقيق القناعة لدى المستفيدين عما يقدم لهم من خدمات، ولاسيما أنه يعدّ الوسيط الذي يتولى عملية الربط بين المعلومات والمستفيد. فالسؤال الذي يطرح هنا هو: لماذا لم يصل موظف مكتبة الأمير سلمان المركزية إلى مستوى يقنع فيه الطالب الأجنبي بأهليته ؟ فهل هو نقص في الموظف، أم أنه أمر له علاقة بالطالب الأجنبي تحديداً ؟

ورغم أن نسبة ٢٠,١٪ من الطلاب الأجانب المشاركين، وهي الأقل، قوّموا موظفي المكتبة بمستوى ضعيف، إلا أنها تظل نسبة تحوم حولها تساؤلات عن قدرات الموظفين ومهاراتهم. وقد كان في لقاء مع بعض من المشاركين استفسار حول عدم قناعتهم ببعض الموظفين خصوصاً فيما يتعلق بتعاونهم واستعدادهم لتقديم الخدمة والرد على استفسارات المستفيدين. فكان رأي البعض أن موظف المكتبة تنقصه مهارات التخاطب والتعامل مع المستفيد، كما ذكر آخرون أنهم يفتقدون التحدث بلغات أجنبية عالمية مثل الإنجليزية، وهناك من ذكر أن من الموظفين ممن يجهل جانباً من الأنظمة، مما ينعكس على مستوى الخدمة المقدمة وجودتها.

رابعاً : صعوبات استخدام المكتبة وطرق التغلب عليها

قد يواجه الطلاب العديد من الصعوبات حيال استخدام مكتبة الجامعة، خصوصاً إن كانوا لا يملكون الخبرة الكافية، فيشكل لهم البحث عن حاجاتهم المعلوماتية، وكيفية الوصول إليها والتعامل معها أمراً معقداً. والخطوة الأولى في مساعدتهم وتيسير استخدامهم للمكتبة هي معرفة هذه الصعوبات وحصرها ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة. ومن هذا المنطلق فقد خصص هذا القسم من أسئلة الاستبانة لتعرف بعض الصعوبات التي من الممكن أن تواجه

الطلاب الأجانب لدى استخدامهم المكتبة ؛ فكان التركيز على الوقت الذي يقضيه الطالب داخل المكتبة للبحث عن مصادر المعلومات، وأسباب قضاء وقت طويل في البحث عنها، والصعوبات التي يواجهونها لدى استخدامهم المكتبة، وطرقهم في التغلب على تلك الصعوبات.

٩- الوقت المستغرق في البحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة

لتعرف الوقت الذي يقضيه الطلاب، قيد الدراسة، داخل المكتبة للبحث عن مصادر المعلومات المستهدفة أهمية كبيرة في الوصول إلى معطيات مفيدة. فاستثمار وقت الطلاب مهم جداً وقد يحفزهم على تكرار زيارة المكتبة واستخدامها، أو يكون العكس في حال ضياع وقت طويل للوصول إلى المصادر المطلوبة ؛ فيكون ذلك عامل طرد منها. من هنا كان السؤال الموجه إليهم يركّز على معرفة النسبة المئوية من وقتهم التي يستغرقونها للحصول على الأوعية والمواد المعلوماتية في المكتبة ؛ وقد وزعت تلك النسبة إلى أربع فئات. وجاءت الردود حول تلك القضية متباينة كما يوضح ذلك الجدول رقم (١١).

ومن جدول توزيع الطلاب المشاركين حسب نسبة الوقت الذي يقضونه للبحث عن مصادر المعلومات داخل مكتبة الأمير سلمان المركزية يتضح أن غالبية أفراد العينة المفحوصة (٣٥,٥٪) يقضون حوالي ما بين عشرين إلى أربعين بالمئة من وقتهم بحثاً عن

الجدول رقم (١١). توزيع الطلاب المشاركين حسب نسبة الوقت الذي يقضونه للبحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة.

فئة الوقت	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٢٠٪	٣٨	٢٢,٥
٢٠ – ٥٠٪	٦٠	٣٥,٥
٥١ – ٨٠٪	٥٨	٣٤,٣
أكثر من ٨٠٪	١٣	٧,٧
المجموع	١٦٩	١٠٠

مصادر المعلومات ؛ بينما يقضي خمسة وثمانون طالباً بنسبة ٣٤,٣٪ من واحد وخمسين إلى ثمانين بالمئة، وهذا يوجب التوقف عند هذه النسبة المرتفعة إذا ما ربطت كذلك بنسبة الذين يقضون أكثر من ثمانين بالمئة من وقتهم داخل المكتبة بحثاً عن مصادر معلومات، حتى وإن قلّت نسبتهم. فالتساؤل الذي يمكن أن يثار هنا هو: لماذا كل هذا الوقت الضائع في البحث الطويل عن مصادر المعلومات، في حين أن هناك ما نسبته ٢٢,٥٪ ممن يستغرق أقل من عشرين بالمئة من وقته للبحث عن المصادر المستهدفة داخل المكتبة ؟ فهل هذا عائد إلى ضعف مهارات الطالب، أم أنه يعود إلى صعوبة الأنظمة المتبعة، أم إلى خلل في التنظيم الداخلي للمكتبة ؟ وللإجابة على هذه الاستفسارات التي ستوضح أسباب ظاهرة قضاء الطلاب أوقات طويلة للوصول إلى مصادر المعلومات المرغوبة فقد طلب ممن تجاوز مكوثهم أكثر من واحد

وخمسين بالمئة أن يجروا بحثاً عن المصادر داخل المكتبة لتوضيح السبب أو الأسباب وراء ذلك. وقد جاءت الردود في هذا الخصوص متفاوتة كما يعبر عن ذلك الجدول رقم (١٢).

ويتضح من جدول توزيع الطلاب المشاركين حسب تصورهم للسبب أو الأسباب التي تدعوهم لقضاء ٥١٪ فأكثر من وقتهم بحثاً عن مصادر المعلومات في مكتبة الأمير سلمان المركزية مدى التفاوت في النظرة لتلك الأسباب. فبينما يعتقد ٣٩,٢٪، وهم الأغلبية، ممن أجابوا عن السؤال أن

الجدول رقم (١٢). توزيع الطلاب المشاركين حسب تصورهم للسبب أو الأسباب التي تدعوهم لقضاء ٥١% فأكثر من وقتهم بحثاً عن مصادر المعلومات في المكتبة.

الأسباب	التكرار	النسبة المئوية
عدم معرفتي باستخدام المكتبة وأنظمتها	٤٣	٣٤,٤
عدم وجود بعض الكتب في أماكنها الصحيحة على الرفوف	٤٩	٣٩,٢
عدم معرفتي بنظام ترتيب الكتب على الرفوف	٢٦	٢٠,٨
عدم وجود لوحات إرشادية توضح أماكن وجود مصادر المعلومات في المكتبة	٦	٤,٨
سبب آخر	١	٠,٨
المجموع	١٢٥	١٠٠

عدم توافر بعض الكتب في أماكنها الصحيحة على الرفوف يعد السبب في قضاء وقت أطول للبحث عن مصادر المعلومات؛ وقد يكو ن هذا السبب ذا علاقة بجودة الخدمة التي يقدمها موظفو القاعات، حيث إنهم المسؤولون عن إعادة الكتب إلى أماكنها الصحيحة بشكل مستمر. إلا إنه لا يمكن القطع بذلك، لأن هناك ثمة تفسيرات أخرى قد تصدق على هذا الواقع، حيث قد يحصل من بعض الرواد أنهم يجتهدون في إعادة الكتب فيضعونها في غير أماكنها الصحيحة على الرفوف. كما يشير الجدول السابق أن عدم معرفة الطلاب الأجانب باستخدام المكتبة وأنظمتها، أحد أسباب قضاء وقت أطول في البحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة، وقد ذكر ذلك ٣٤,٣٪ منهم؛ وفي هذه النتيجة تناسق مع بعض نتائج تقدمت في هذه الدراسة. فمن نتائج الجدول رقم (٢) أن ٤٤,٤٪ أن الطلاب الأجانب لم يسبق لهم استخدام المكتبات في بلدانهم قبل التحاقهم بجامعة الملك سعود للدراسة، وكذلك ما أظهر الجدول رقم (٢) أن ٩٥,٣٪ من الطلاب المشاركين لم يسبق لهم الالتحاق بالجولات التعريفية، وقد يكون في هذه النتائج إشارة إلى ضعف مهارات الطالب الأجنبي الأمر الذي يجعل من برامج تطوير مهاراتهم في استخدام مكتبات الجامعة أمراً ضرورياً، إضافة إلى زيادة اهتمام موظفي المكتبة بهم وذلك من خلال القنوات المتعددة لخدمات المستفيدين، مثل الخدمات المرجعية والإرشادية.

١٠- صعوبات استخدام الطلاب المكتبة

من بين العناصر الأخرى التي عالجتها الدراسة الحالية الصعوبات التي يواجهها الطلاب الأجانب لدى استخدامهم مكتبة الأمير سلمان المركزية. فتعرف تلك الصعوبات يعدّ الخطوة الأولى الصحيحة في طريق التغلب عليها ومعالجتها، وبالتالي إيجاد بيئة جاذبة تؤدي إلى ترغيبهم في تكرار زياراتهم للمكتبة، الأمر الذي يخدم قضيتهم ويساعدهم كثيراً في استثمار أوقاتهم بالشكل السليم. وانطلاقاً من هذه الرؤى فقد وجهت الدراسة سؤالاً من خلال الاستبانة إلى الطلاب المشاركين يطلب منهم تحديد بعض الصعوبات التي من الممكن أن تواجههم لدى استخدام المكتبة. وجاءت الردود على ذلك السؤال متفاوتة وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (١٣).

فمن خلال البيانات المعروضة في جدول توزيع الطلاب حسب الصعوبات التي يواجهونها لدى استخدامهم المكتبة يمكن تسليط الضوء على أكثر من ثلاث صعوبات تكراراً شكلت مصدر قلق للطلاب، وربما نفّرتهم من ارتياد المكتبة أو قللت من ترددهم عليها. فالأول أنه ليس لدى الطالب الخبرة الكافية باستخدام المكتبة؛ الأمر الذي مثل أعلى نسبة تكرار من بين الصعوبات بحوالي ٣٢,٢٪ ؛ وكان هذا أمراً متوقعاً؛ حيث دلّت عليه نتائج سابقه من هذه الدراسة بمؤشرات صريحة. فقد كان أكثر من نصف الطلاب الأجانب المشاركين في الدراسة لم يسبق لهم استخدام

الجدول رقم (١٣). توزيع الطلاب حسب الصعوبات التي يواجهونها لدى استخدامهم المكتبة.

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
ليس لدي الخبرة الكافية لاستخدام المكتبة	٦٠	٣٢,٢
عدم توافر مواد في موضوعات تخصصي	١٠	٥,٤
حاجز اللغة العربية	٤٢	٢٢,٦
عدم اهتمام موظفي المكتبة بي	٢٩	١٥,٦
قيود في نظام الإعارة	١٩	١٠,٢
خلفيتي الضعيفة بتقنيات المعلومات	١٩	١٠,٢
صعوبات أخرى	٧	٣,٨
المجموع	١٨٦	١٠٠

المكتبات في بلدانهم قبل مجيئهم للدراسة في جامعة الملك سعود، إضافة إلى ما يزيد على خمسة وتسعين بالمئة من أفراد مجتمع الدراسة لم يلتحقوا بأي من البرامج التعريفية التي تقيمها مكتبة الجامعة وهذا بالتالي لابد من أن ينعكس سلباً على مهارات استخدامهم المكتبات. والثاني صعوبة حاجز اللغة العربية بنسبة ٢٢,٦٪ الذي يعوق إلى حد ما استخدام المكتبة على الوجه المرضي، كما كان ذلك أحد أسباب عدم التحاق الطلاب الأجانب بالبرامج التعريفية التي تقيمها مكتبة الجامعة مطلع كل فصل دراسي. أمّا الصعوبة الثالثة فكانت عدم اهتمام موظفي المكتبة

بالطلاب الأجانب، وقد مثلت نسبة ١٥,٦٪. فهذا أمر، وإن كانت نسبته قليلة، وقد يعزى إلى تصرفات فردية أو غير مقصودة، أو ربما سوء ظن من الطالب، إلا أنه ينبغي ألا يكون في مؤسسة علمية عريقة. فالطلاب جميعاً لهم الحق في الإفادة من جميع تسهيلات الجامعة ومرافقها ومنشآتها بما فيها المكتبات. وربما يفسر هذا حصول موظفي المكتبة على موقع متوسط في تقويم الطلاب لهم.

كما تجدر الإشارة هنا إلى إحدى الصعوبات، وإن حصلت على نسبة ضعيفة، وهي قيود في الإعارة. ففي توضيح من المشاركين خلال اللقاءات والمقابلات تبين أن سياسة الإعارة وإجراءاتها ربما حرمت العديد من الطلاب الأجانب من الإفادة منها، حيث لا يوجد إيصال بالمواد المعارة مما يؤدي إلى تجنبهم الإعارة خوفاً من غرامات التأخير. ولكن وعلى حسب علم الباحث أن النظام الآلي الجديد الذي استخدم حديثاً ربما ينهي كثير من الإشكاليات سواء الإدارية أو تلك الخاصة بالتعاملات مع جمهور المستفيد بما فيها وصل الإعارة.

١١- طرق الطلاب في التغلب على الصعوبات

كان من الطبيعي بعد تحديد الصعوبات التي يواجهها الطلاب الأجانب لدى استخدامهم المكتبة، تعرف الطرق المتبعة في التغلب عليها، فكان ذلك موضع سؤال لهم من خلال الاستبانة، حيث أدرجت أربعة خيارات من الطرق وأخرى خلاف ما ذكر وطلب منهم تحديد الأفضل والأكثر اتباعاً. فظهرت النتائج على النحو المعروض في الجدول رقم (١٤).

الجدول رقم (١٤) توزيع الطلاب حسب طرق تغلبهم على صعوبات استخدام المكتبة

الطرق	التكرار	النسبة المئوية
سؤال موظف المكتبة	١٠٤	٤٧,٧
اللجوء إلى زميل	٩٣	٤٢,٧
اللجوء إلى مكتبة أخرى	٧	٣,٢
التوقف عن البحث	٩	٤,١
طرق أخرى	٥	٢,٣
المجموع	٢١٨	١٠٠

يبين جدول توزيع الطلاب حسب طرق تغلبهم على صعوبات استخدام المكتبة أن طريقة سؤال موظف المكتبة هي المتبعة بالأغلب حيث تكررت كثيراً بل حصلت على أعلى نسبة تكرار. إن سؤال موظف المكتبة أمر طبيعي وهي طريقة يلجأ إليها كثير من رواد المكتبات والباحثين على مختلف شرائحهم كونه متخصص ولديه المهارات التي تؤهله للقيام بهذا الدور، لكن الأمر المثير للتساؤل في هذه الدراسة هو أن يلجأ الطلاب الأجانب المشاركين إلى موظف المكتبة ويعد الطريق الأول لهم في التغلب على ما يواجهونه من صعوبات في الوقت الذي حصل على تقدير متوسط في ميزان التقويم عند تقويمهم له من حيث تعاونه واستعداده لتقديم الخدمة والرد على استفساراتهم؛ كما أن عدم اهتمام موظف المكتبة بالطلاب الأجانب كان أحد صعوبات استخدامهم

المكتبة. ومن جهة أخرى فإن لجوء الطالب إلى مكتبة أخرى أمر نادر الحدوث تشير إليه النتائج المعروضة في الجدول السابق وقد حصل على نسبة ٣,٢٪ ، وربما تكون في هذا التوجه دلالة قد تعطي نوعاً من الشعور بأن هؤلاء الطلاب يجدون، في الغالب، حاجاتهم المعلوماتية في مكتبة الأمير سلمان المركزية. وتجدر الإشارة كذلك إلى أن هناك طرق أخرى ذكرها المشاركون تحددت في البحث في الإنترنت، وشراء الكتاب أو استعارته من زميل.

النتائج

وقد أسفرت الدراسة عن نتائج يمكن إيجازها على النحو التالي:

- تعدد جنسيات الطلاب الأجانب الذين يدرسون في جامعة الملك سعود والمشاركين في الدراسة، كما تعددت التخصصات التي يدرسونها حيث تضمنت تسعة تخصصات رئيسة تندرج تحتها تخصصات دقيقة، والتخصصات الرئيسة هي: الدراسات الإسلامية، واللغة العربية، والتربية، وإدارة الأعمال، والعلوم السياسية، وعلوم الحاسب، والهندسة، والعلوم، والزراعة.
- تدني نسبة الطلاب الأجانب الملتحقين ببرامج الجولات التعريفية التي تقيمها عمادة شؤون المكتبات للطلاب المستجدين.
- وجود نسبة كبيرة من الطلاب الأجانب لم يسبق لهم استخدام المكتبات قبل مجيئهم للدراسة في السعودية.
- كان ضعف الإعلان عن برامج الجولات التعريفية التي تقيمها المكتبة سبباً رئيساً يحول بين الطلاب الأجانب ومشاركتهم بها. كما أن عائق اللغة العربية سبب آخر يمنعهم من الالتحاق بهذه البرامج.
- فضّلت الأغلبية الساحقة من الطلاب الأجانب التعامل مع العربية لغة بحث ودراسة، كما جاءت الإنجليزية اللغة الثانية المفضلة مع فارق كبير في التفضيل بينهما.
- اعتماد الطلاب الأجانب على الكتاب بوصفه أكثر مصادر المعلومات استخداماً، كما يولون اهتماماً ملحوظاً للصحف اليومية التي مثلت لهم مصدراً معلوماتياً مهماً.
- ضعف استخدام مصادر معلومات يفترض أن تكون مهمة ومفيدة للطلاب الأجانب مثل الدوريات العلمية والمواد السمعية البصرية، خصوصاً أن الأغلبية منهم يدرسون في تخصص اللغة العربية والدراسات الإسلامية.
- ترى الأغلبية من الطلاب الأجانب أن الخدمات التي تقدمها لهم مكتبة الأمير سلمان المركزية في مستوى ممتاز.
- ترى الأغلبية العظمى من الطلاب الأجانب كفاية مجموعات مكتبة الأمير سلمان المركزية، وأنها تلبي حاجاتهم وترضي متطلباتهم البحثية

والمعلوماتية بشكل ممتاز.

- قـوّم نـصف الطـلاب الأجانـب المـشاركين في الدراسة، وهم الأغلبية، تعاون موظفي المكتبة معهم واستعدادهم لتقديم الخدمة لهم والرد على استفساراتهم بمستوى جيد، وهو مستوى متوسط بين الممتاز والضعيف.
- يقـضي غالبيـة الطـلاب الأجانـب المـشاركين في الدراسة بين عشرين إلى أربعين بالمئة من وقتهم بحثاً عن مصادر المعلومات داخل المكتبة. ووجد من يقضي أوقات أطول من ذلك بكثير.
- من أكثر أسباب قضاء الطلاب الأجانب أوقات طويلة بحثاً عن مصادر المعلومات داخل المكتبة هو عدم توافر بعض الكتب في أماكنها الصحيحة على الرفوف؛ إضافة إلى عدم معرفتهم باستخدام المكتبة وأنظمتها.
- يعد غياب الخبرة الكافية لاستخدام المكتبة، وحاجز اللغة العربية من أكبر الصعوبات التي يواجهها الطلاب الأجانب لدى استخدامهم مكتبة الجامعة.
- يعد موظف المكتبة واللجوء إليه الحل الأول للطلاب الأجانب في التغلب على صعوبات استخدام المكتبة.

المقترحات والتوصيات

في ضوء المعطيات السابقة المتمخضة عن المسح الميداني لأوضاع الطلاب الأجانب الدارسين في جامعة الملك سعود وما يتعلق باستخدامهم لمكتبة الأمير سلمان المركزية فإن الباحث يطرح مجموعة من التوصيات المقترحة المنبثقة عن تلك المعطيات والتي يؤمل أن تأخذها عمادة شؤون المكتبات في الجامعة في الحسبان؛ أملاً في الارتقاء بالخدمات المقدمة لتلك الشريحة المهمة من المستفيدين. ويمكن إجمال أهم تلك التوصيات فيما يلي:

- العمل على تهيئة موظفي المكتبة خصوصاً ممن لهم علاقة بالخدمات المباشرة مع المستفيدين، وإعطائهم الدورات التدريبية الكافية في مجالات التعامل مع الجمهور، وكذلك رفع كفايتهم المهنية، ومهارات التحدث باللغة الإنجليزية.
- العمل على تهيئة الطلاب الأجانب وتدريبهم على طرق استخدام المكتبة وأدواتها وتعريفهم بأنظمتها وذلك من خلال تصميم برامج تدريبية خاصة بهم وتنظيم جولات تعريفية يراعى فيها عامل اللغة، وكذلك خلفياتهم الضعيفة في استخدام المكتبات. كما ينبغي أن يتزامن ذلك مع خطة إعلامية تسويقية مناسبة تضمن انخراط أكبر نسبة ممكنة منهم على أن تراعى الأوقات والأيام المناسبة لإقامتها كأن تكون في غير أوقات المحاضرات بحيث تعطي الفرصة للجميع ليتمكنوا من المشاركة. كما يمكن الاستعانة بالطلاب القدامى في شرح البرامج للطلاب المستجدين

بلغاتهم الأم.

- إيجاد توازن بين الطلاب الأجانب في التنوع في استخدام مصادر المعلومات وذلك عن طريق تثقيفهم وإرشادهم وتعريفهم بالمصادر الأخرى المتوفرة بالمكتبة، التي قد تخدم أهدافهم وتلبي حاجاتهم بشكل أفضل.
- العمل على تقوية العلاقات بين موظفي المكتبة والطلاب الأجانب المبنية على أساس الاحترام المتبادل ووحدة الهدف المشترك، وإقامة جسور التواصل بالطرق والأدوات الحديثة، وتوظيف التقنيات في هذا المضمار.
- تطوير الخدمات المرجعية والإرشادية في المكتبة على أن يكون الطالب الأجنبي واحداً من مرتكزاتها بوصفه أحد المستفيدين من مكتبات الجامعة وأن يُعطى الاهتمام اللازم وتقدم له المساعدة اللازمة حفاظاً على وقته وجهده أثناء البحث عن مصادر المعلومات داخل المكتبة.
- على المكتبة متابعة إعادة الكتب إلى أماكنها الصحيحة على الرفوف أولاً بأول، والاهتمام بآلية قراءة الرفوف ومراجعتها بشكل دوري يضمن وجود الكتب في أماكنها الصحيحة في كل الأوقات.

المراجع

(1) Goudy, F.W. and Moushey, E. (1984), "Library instruction and foreign students: a survey of opinions and practices among selected libraries", The Reference librarian, No 10, pp. 215-226.

(2) Koehler, B. and Swanson, K. (1988), "ESL students and bibliographic instruction: learning yet another language", Research Strategies, Vol 6, pp. 148-60.

(3) Liu, Z. (1993), "Difficulties and characteristics of students from developing countries in using American libraries", College and Research Libraries, Vol 54, pp.25-31.

(4) Kamhi-Stein, L.D. and Stein, A.P. (1998), "Teaching information competency as third language: a new model for library instruction", Reference and User Services Quarterly, Vol 38 No 2, pp. 173-9.

(5) Barson, S. and Strout-Dapaz, A. (2001), "Communicating with and empowering international students with a library skills set", Reference Services Review, Vol 29 No 4, pp. 314-326.

(6) Robinson, J. (1992), "International students and American university culture: adjustment issues", paper presented at the Washington Area Teachers of English to Speakers of Other Languages (WATESOL) Annual Convention, October 16, 1992, Arlington, AV., ERIC Document No. ED350968.

(7) Scollon, R. (1995), "Plagiarism and ideology: identity in intercultural discourse", Language in Society, Vol 24 No 1, pp. 1-28.

(8) Pennycook, A. (1996), "Borrowing others' words: text, ownership, me,ory, and plagiarism", TESOL Quarterly, Vol 30 No 2, pp. 201-30.

(9) Badke, W. (2002), "International students: information literacy or academic literacy?", Academic Exchange Quarterly, Vol 6 No 4, pp. 60-65.

(10) Bloch, J. and Chi, L. (1995), "A comparison of the use of citations in Chinese and English academic discourse", in: Belcher, D. and Braine, G. (Eds.), Academic Writing in a Second Language: Essays in Research and Pedagogy, Ablex, Norwood, NJ, pp. 231-74.

(11) Crowe, C. and Peterson, K. (1995), "Classroom research: helping Asian students succeed in writing courses", Teaching English in the Two-Year College, Vol 22, pp. 30-7.

(12) Sapp, D.A. (2002), "Towards an international and intercultural understanding of plagiarism and academic dishonesty in composition: reflections from the people's Republic of China", Issues in Writing, Vol 13 No 1, pp. 58-79.

(13) Bilal, D.M. (1989), "International students' acquisition of library research skills: relationship with their English language proficiency", The Reference Librarian, Vol 24, pp. 129-45.

(14) Liestman, D. and Wu, C. (1990), "Library orientation for international students in their native language", Research Strategies, Vol 8, pp. 191-6.

(15) Sarkodie-Mensah, K. (2000), "The international student on campus: history, trends, visa classification, and adjustment issues", in: Jacobson, T.E. and Williams, H.C. (Eds.), Teaching the New Library To Today's Users: Reaching International, Minority, Senior Citizens, First Generation, At-Risk, Graduate and Returning Students, and Distance Learners, Neal-Shuman, New York, pp. 3-16.

(16) Conteh-Morgan, M.E. (2003), "Journey with new maps: adjusting mental models and rethinking instruction to language minority students", in: Thompson, H. (ED.), Learning to Make a Difference: Proceedings of the Eleventh National Conference of the Association of College and Research Libraries, April 10-13, 2003, Charlotte, North Carolina, Association of College and Research Libraries, Chicago, pp. 257-266.

(17) Chiodo, J.J and Tsai, M. (1995), "Tawainese students in American universities: are they ready for critical thinking?", College Student Journal, Vol 29, pp. 374-82.

(18) Lee, K. and Lodewijks, H.G.L.C. (1995), "The adaptation of international students' learning styles to different learning contexts", College Student Journal, Vol 29, pp. 319-332.

(19) Ladd, P.D. and Ruby, R., Jr. (1999), "Learning style and adjustment issues of international students", Journal of Education for Business, Vol 74 No 6, pp. 363-367.

(20) DiMartino, D. and Zoe, L.R. (2000), "International students and the library: new tools, new users, and new instruction", in: Jacobson, T.E. and Williams, H.C. (Eds.), Teaching the New Library To Today's Users: Reaching International, Minority, Senior Citizens, First Generation, At-Risk, Graduate and Returning Students, and Distance Learners, Neal-Shuman, New York, pp. 17-43.

(21) Jiao, Q.G., and Onwuebguzie, A.J. (2001), "Sources of library anxiety among international students", Urban Library Journal, Vol 11 No 1, pp. 16-26.

(22) DiMartino, D., Ferns, W.J. and Swacher, S. (1995), "CD-ROM search techniques of novice end-users: is the English-as-asecond-language student at adisadvantage?", College & Research Libraries, Vol 56, pp. 49-59.

(23) Liu, M. (1995), "Ethnicity and information-seeking", The Reference Librarian, 49/50, pp. 123-34.

(24) Liu, M. and Redfern, B. (1997), "Information-seeking behavior of multicultural students: a case study at San Jose' State University", College & Research Libraries, Vol 58, pp. 348-354.

(25) Sarkodie-Mensah, K. (1994), "The international student in the U.S. academic library: building bridges to better bibliographic instruction", in: Hill, K.H. (Ed.), Diversity and Multiculturalism in Libraries, JAI Press, Greenwich, CT, pp. 105-120.

(26) Allen, M.B. (1993), "International students in academic libraries: a user survey", College & Research Libraries, Vol 54, pp. 323-333.

(27) Garcha, R. and Russell, P.Y. (1993), "Bibliographic instruction for international students in academic library Review, Vol 42 No 6, pp. 14-22.

(28) Boers, C.G. (1994), "Designing a library instruction program for international students", The Georgia Librarian, Vol 31, pp. 92-5.

(29) Kline, L.S. and Rod, C.M. (1984), "Library orientation programs for foreign students: a survey", Research Quarterly, Vol 24, pp. 210-216.

(30) Natowitz, A. (1995), "International students in U.S. academic libraries: recent concerns and trends", Research Strategies, Vol 13, pp. 4-16.

Foreign Students' Use of University Libraries: A Survey of Prince Salman Central Library of King Saud University

Abdulwahad M. Abalkhail
Associate Professor, Geography Department, King Saud University, Riyadh, Saudi Arabia

(Received 28/2/1429H.; accepted for publication 23/7/1429H.)

Abstract. The problem addressed in this study is the use of King Saud University's Prince Salman Central Library by foreigner students. The purpose of the study is to determine student's needs and requirements regarding their required information, and to explore difficulties faced by them in the use of the Library. The study used survey method by distributing a questionnaire among the student users. One hundred sixty nine participants answered the questions out of three hundred ninety five, that is 42.8 %, of the total number of foreigner students enrolled at the King Saud University in academic year of 2008.The study findings gave a realistic view of the library use by the foreigner students. It shows that a very small number of them participate in library orientation programs, and most of students had never used library facilities in their home countries before coming to KSU. The study ends up with some recommendations and suggestions that can help in developing better services and guidance to the students.