الانترنت في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز:

دراسة تقييمية من منظور طلاب مرحلة البكالوريوس

د. فالح بن عبد الله الضرمان الغامدي
جامعة الملك عبد العزيز-جدة
faleh20@hotmail.com

المستخلص

يهدف هذا البحث الى التعرف على واقع استخدام شبكة الانترنت في المكتبة المركزية من منظور طلاب مرحلة البكالوريوس في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة فيما يتعلق بوسائل التعرف على الانترنت وطرق وادوات استخدامها والهدف من الاستخدام ومعوقات الاستخدام وفترات الاستخدام ومدى الرضى عن خدمات الانترنت. وقد استخدم الباحث استبانة لجمع المعلومات المطلوبة اضافة الى استعراض بعض البحوث المتوافرة حول الموضوع. وبناء على النتائج التي تم التوصل اليها قدم الباحث عددا من التوصيات والمقترحا.

Internet services In the central library of King Abdul Aziz University: An evaluation study from the point of view of undergraduate students

Faleh Ben Abdallah Ed-darmane El Ghamedi
King Abdul Aziz University, Jeddah

Abstract

The main objective of this study was to determine the status of Internet use by undergraduate students at King Abd Alaziz University regarding the methods of knowing the Internet in the centeral library , the search tools , durations of use , purposes of using the Internet , barriares and problems , and level of satisfaction with the Internet.The researcher used a quistioniare to collect information and he reviewed research materials related to the subject of this study. Based on the findings , the researcher proposed a number of recommendations.

مقدمة

تفرض المشروعات الجديدة والخدمات المستحدثة على الباحثين إجراء دراسات نقدية وتقييمية وتحليلية لواقعها وكيفية الاستفادة منها رغبة في التعرف على الثغرات والنواقص ومحاولة إصلاحها أو تفاديها حتى لا تتعرض هذه الخدمات والمشروعات الجديدة للتوقف أو الإنحسار أو التراجع في المراحل الأولى من العمل والخدمة.

وخدمة الإنترنت في جامعة الملك عبد العزيز مشروع جديد يستفيد منه جمهور المكتبة ومن بينهم طلاب الجامعة، ويهدف إلى دعم وتعزيز خدمات المكتبة وتوفير مصادر معلومات وخدمات إلكترونية للمستفيدين بما يتواكب مع التطورات العصرية في مجال الدراسات الأكاديمية والأبحاث العلمية.

وقد لاحظ الباحث أثناء زيارات ميدانية متكررة قام بها إلى معمل الإنترنت في المكتبة المركزية تذمر وحيرة وانفعال كثير من الطلاب أثناء عملهم على محطات الإنترنت، وتوقف بعضهم عن العمل بعد فترة وجيزة من الجلوس أمام الإنترنت، وانتظار البعض الآخر لفترة طويلة للحصول على الخدمة. كل ذلك أوحى إلى الباحث بأن هناك مشكلة حقيقية تتعلق باستخدام الإنترنت تحتاج منه إلى التعرف عليها بشكل منهجي ومنظم اعتماداً على مرئيات الطلاب الذين من أجلهم وفرت المكتبة المركزية هذه الخدمة الجديدة. ومما لاشك فيه أن مثل هذه المشروعات والخدمات الجديدة تحتاج إلى دراسات علمية متكررة من وقت إلى آخر للكشف عن نوع الاستخدام وطرائقه، والمشاكل التي تواجهه، وإمكانية التطوير والتحسين المطلوب عليه مستقبلاً.

أهداف الدراسة:

الهدف الأساس من هذه الدراسة هو التعرف على واقع استخدام طلاب جامعة الملك عبد العزيز بجدة لشبكة الإنترنت وما يواجه ذلك من مشكلات ومعوقات، وما يتطلبه ذلك الاستخدام من مقترحات وتوصيات.

كما وضع الباحث لنفسه الأسئلة البحثية التالية بغية الحصول على إجابات عنها من خلال هذه الدراسة.

1- ما الواقع الحقيقي لاستخدام طلاب جامعة الملك عبد العزيز لشبكة الإنترنت في المكتبة المركزية بخصوص:

أ- وسائل التعرف على الإنترنت.

ب- وسائل الاستخدام.

ج- فترات ومكان الاستخدام.

د- نوع الاستخدام.

هـ - معوقات الاستخدام.

1-ما مدى رضى طلاب جامعة الملك عبد العزيز عن خدمة الإنترنت المتوفرة بالمكتبة المركزية ؟

2 -ما أهداف الطلاب من استخدامهم لشبكة الإنترنت في المكتبة المركزية.

3 -ما المقترحات المناسبة لتطوير خدمات الإنترنت في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز؟

منهج وأداة الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتنفيذ الدراسة الحالية، واعتمد لجمع المعلومات على إستبانة مكونة من عدد من الأسئلة ذات الصلة بالمشكلة، وبأهداف الدراسة. إضافة إلى استخدام أسلوب النقد والتحليل لعرض ما توفر للباحث حول الموضوع من دراسات وأبحاث. ومن أجل التثبت من مصداقية وصلاحية أداة البحث وقام الباحث بإجراء اختبار أوليّ لها على مجموعة من الطلاب.

مجتمع الدراسة وجمع المعلومات:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من طلاب مرحلة البكالوريوس بجامعة الملك عبد العزيز الذين يستخدمون شبكة الإنترنت في المكتبة المركزية بالجامعة.ونظراً لصعوبة حصر جميع الطلاب في الجامعة فقد لجأ الباحث إلى عينة عمدية تتمثل في كل الطلاب الذين كانوا متواجدين في معمل الإنترنت قبل نهاية الفصل الدراسي الثاني وبداية الفصل الصيفي لعام 1423هـ في أربع فترات زمنية متفرقة وصل عدد الطلاب في جميع الفترات إلى 126طالباً أجابوا جميعاً عن استبانة مكونة من عدد من الأسئلة عرضها عليهم أحد الطلاب المتعاونين مع الباحث خلال تلك الفترات الأربع السابقة الذكر وجمع منهم الاستبيانات مباشرة بعد أن أجابوا عنها ثم سلمها إلى الباحث. وبعد مراجعة الاستبيانات استبعد الباحث منها عشرة استبيانات لعدم وضوح الإجابات، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للاستخدام (116) استبانة.

أهمية الدراسة:

توقع الباحث أن يكون لهذه الدراسة فائدة وأهمية في المجالات التالية:

1-الكشف عن عوائق ومشاكل استخدام الطلاب لشبكة الإنترنت في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز ، ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة لها لكي تستخدم الشبكة بفاعلية، وتتحقق الأهداف من توفيرها للطلاب.

2-الكشف عن سلوكيات ورغبات الطلاب المتعلقة بالإنترنت وتحديد كيفية التخطيط لمواجهاتها والعمل على تحقيقها.

3-قد يستفيد مركز الحاسب الآلي في الجامعة الذي يشرف على عملية الربط بالإنترنت العالمية على تطوير الخدمة، وأسلوب العمل ، ونوعية التجهيزات، والبرامج الخاصة بشبكة الإنترنت.

4-الاستفادة من النتائج والتوصيات في إعداد دورات تدريبية للطلاب حول استخدام الإنترنت سواء كانت في المكتبة المركزية أو في مركز الحاسوب بالجامعة·أو عند إعداد مقرر دراسي خاص بالإنترنت ضمن برامج البكالوريوس في الجامعة·

5-إفادة المكتبات الأخرى المشابهة للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز حول سلوكيات الطلاب ورغباتهم ، ومشاكلهم مع الإنترنت لأخذها في الاعتبار عند التخطيط لخدمات الإنترنت أو تطوير الخدمات الموجودة حالياً·

شبكة الإنترنت في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز·

يذكر تقرير غير منشور للمكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز أن خدمة الإنترنت بعمادة شؤون المكتبات (المكتبة المركزية) انطلقت في شهر محرم من عام 1421هـ لخدمة منسوبي الجامعة وفي مقدمتهم الطلاب· وقد خصصت العمادة معملا لهذه الخدمة مكونا من 20 جهازا وست طابعات ، وتقدم الخدمة وفق خطة منظمة لتسيير العمل بالمعمل بحيث تحصل كل فئة من فئات المستخدمين (الطلاب، الأساتذة، الموظفون) على وقت كاف لاستخدام الإنترنت·ويفتح المعمل أبوابه يومياً من الساعة الثامنة صباحا إلى الساعة الثانية بعد الظهر ، ومن السادسة حتى العاشرة مساء يومي الأحد والثلاثاء· ما عدا يومي الخميس والجمعة·

ومن أبرز الخدمات التي يقدمها قسم الإنترنت بالمكتبة ما يلي:

1-وضع بعض التعليمات المنظمة للاستخدام منها: تحديد الوقت حسب الفئات ووضع أسس للطباعة واستخدام الدسكات (Flopy Disk) وذلك للحفاظ على الأجهزة من الأعطال والفيروسات··

2-عقد دورات تدريبية وتعريفية لموظفي العمادة···وكذلك عمل دورات للطلاب بمرحلة البكالوريوس··

3-تصميم نماذج إحصائية للاستخدام اليومي والشهري، ونرى أن هذا العمل سيساعد على القيام بأي دراسات مستقبلية جادة لتقييم التجربة وكذلك سيحدد مسؤولية الاستخدام الشخصية·

4-تعريف المستفيدين كيفية طرق البحث في الإنترنت والتعريف بأدوات البحث الرئيسية مثل ياهو (Yahoo) ، والتافستا (Altavista).

استعراض الدراسات السابقة:

نشأت شبكة الإنترنت العالمية في عام 1969م بالرغم من أن لها جذور تاريخية تعود إلى عام 1957م عندما قامت وزارة الدفاع الأمريكية بإنشاء وكالة مشروعات البحوث المتقدمة رداً على الصواريخ التي أطلقها الاتحاد السوفيتي أنذاك· ومنذ تاريخ إنشائها حتى الآن لا تزال الانترنت تلعب دوراً مهماً في نقل واسترجاع وبث

المعلومات من خلال الحواسيب الآلية المتناثرة في جميع بلدان العالم، وأصبح بإمكان الناس على مختلف مستوياتهم تبادل المعلومات والأفكار والاستشارات عبر البريد الإلكتروني، ومنتديات الحوار، إضافة إلى إجراء الاتصالات، وسماع الأصوات، ومشاهدة الصور والأفلام، وقراءة النصوص الإلكترونية وعقد الصفقات التجارية وتنفيذ المعاملات البنكية والمالية. كما أنها حظيت باهتمام خاص لدى الباحثين والدارسين لما لها من ارتباط وثيق بالمجالات العلمية، والتعليمية، والبحثية.

ونتيجة لهذا الاهتمام المتزايد ظهرت العديد من الدراسات والأبحاث الخاصة بكيفية استخدام الإنترنت وما يواجه ذلك من معوقات ومشكلات. ولم تكن المؤسسات التعليمية وفي مقدمتها المكتبات الجامعية بعيدة عن ذلك التأثير والاهتمام. فقد أصبحت الإنترنت دعماً جديداً لخدمات المكتبات التقليدية، ومنفذا مهماً لمصادر المعلومات. وإذا غاب عن هذه الخدمة الإلكترونية الجديدة التخطيط الجيد والتقييم المستمر أصبحت عبئا على المكتبة، وهدراً لإمكانياتها المالية والبشرية. ومن أجل تفعيل دور الإنترنت في المكتبات ،وتطويرها بما يتلاءم مع متطلبات ورغبات المستفيدين قام كثير من الباحثين بدراسة واقع الإنترنت في المكتبات والتركيز على كيفية الاستفادة منها كوسيلة من وسائل الحصول على المعلومات وتحديد مدى تأثيرها على سلوكيات المستفيدين. ومن هذه الدراسات الدراسة التي قام بها ربحي عليان ومنال القيسي حول طبيعة مستخدمي شبكة الإنترنت من حيث جنسهم واختصاصاتهم ومستوياتهم الأكاديمية وقد كشفت الدراسة عن نتائج متعددة من بينها أن طلاب البكالوريوس يشكلون النسبة الغالبة 61.49% من مستخدمي الإنترنت، ويأتي في المرتبة الثانية أعضاء هيئة التدريس بنسبة (15.07%). كما أن النسبة الغالبة من المستفيدين (95.3%) كانوا يستخدمون الإنترنت لأغراض كتابة البحوث والدراسات، والتقارير، وكانت أداة البحث ياهو (Yahoo) الأكثر استخداماً للحصول على المعلومات. وبناء على النتائج أوصى الباحثان بتوفير مزيد من الحواسيب وخطوط الاشتراك، وعقد محاضرات، وندوات، وورش عمل حول شبكة الإنترنت، وزيادة عدد العاملين، وإصدار نشرة إعلامية عن الإنترنت[1]

وفي جامعة السلطان قابوس بدولة سلطنة عمان قام عبد المجيد بوعزة بإجراء دراسة حول استخدام الطلاب بجامعة السلطان قابوس لشبكة الإنترنت والتعرف على أغراض الطلبة لاستخدام الشبكة، والمصادر الرئيسة للمعلومات عن الإنترنت، والمشكلات التي تواجه استخدامهم لشبكة الإنترنت.

وقد اعتمد بوعزة المنهج الوصفي لتنفيذ دراسته وقام بتوزيع استبانه على 430 طالباً وطالبة لجمع المعلومات المطلوبة. وبعد معالجة البيانات إحصائياً تم التوصل إلى عدد من النتائج من أبرزها وجود تزايد ملحوظ لدى الطلبة نحو استخدام الإنترنت رغم حداثة إدخالها إلى الجامعة لأغراض علمية وثقافية، كما بين أن أبرز الصعوبات التي

---

[1] ربحي عليان ، ومنال القيسي، "استخدام شبكة الإنترنت في مكتبة جامعة البحرين "تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل: وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة 1-4 نوفمبر ، 1997م. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 1999م . ص ص(407 -413)

واجهتهم كانت مرتبطة ببطء الاتصال، والازدحام في استخدام الشبكة، إضافة إلى مشكلات أخرى لها علاقة بتسرب الفيروسات، وسرقة المعلومات، وسرقة كلمات المرور[1]

وفي بريطانيا أجرى بعض الباحثين دراسات حول استخدام الطلاب للإنترنت في الجامعات البريطانية ومن بين هذه الدراسات التي أجراها مرفي وباسكوي (Murphy and Pascoe) لمعرفة واقع استخدام مجموعة من الطلاب الأفارقة في جامعة برايتون (Brighton) لشبكة الانترنت حيث كشفت النتائج عن رضى نسبة عالية من الطلاب عن الإنترنت فيما يخص المعلومات المتوفرة من خلالها وحداثتها ، وسهولة الوصول إليها ولكن نسبة أخرى منهم وجدوا أن المصادر المطبوعة داخل المكتبة كانت أكثر إفادة من مصادر الإنترنت واقترحوا ضرورة تعليم الطلاب كيفية استخدام الإنترنت عن طريقة أحد المقررات الدراسية المعتمدة[2]

وفي جامعة شيفيلد (Sheffield) قام فورد وملر(Ford and Miller) بإجراء دراسة حول استخدام الطلاب والطالبات للإنترنت وتحديد مدى رضاهم عنها ووسائل الاستخدام وما يواجه ذلك من معوقات.وكان من أبرز نتائج هذه الدراسة وجود فوارق بين مرئيات الطلاب والطالبات حول جدوى وأهمية الإنترنت فقد تبين أن الطالبات كنّ أقل استخداماً للإنترنت من الطلاب وأبدين عدم رضاهن عن مصادر المعلومات المتوفرة عبر الإنترنت وصعوبة استرجاعها[3].

وتظهر لنا دراسة أخرى أجريت في جامعة سيتون هول (Seton Hall) حول مدى رضى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن الإنترنت أن الإنترنت كان لها أثر كبير على أعمال المكتبة والترشيد في الميزانية، وأنها رفعت من معدلات الاستخدام، وعززت التعاون بين المكتبة ومركز الحاسوب الآلي في الجامعة، وأدت إلى إضافة استخدام محركات البحث إلى البرامج الدراسية والخدمات المرجعية في المكتبة[4].

وفي دراسة أخرى تبين أن أهم المعوقات التي تواجه استخدام الإنترنت هي أمن الملفات ، وعدم وجود مقاييس، واستخدام الإنترنت لأهداف شخصية لا علاقة لها بأهداف المكتبة[5].

---

[1] عبد المجيد صالح بوعزة . " واقع استخدام شبكة الإنترنت من قبل طلبةجامعة السلطان قابوس" ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج6، ع2 (رجب ــ ذو الحجة 1421هـ) ص ص91_11.

[2] المرجع السابق، ص 94

[3] المرجع السابق، ص 95

[4] Bao. Xue –Ming, "Challanges And opportunities: A report of the 1999 Library Survey of Internet Users at Seton Hall University" Colleg and Research Libraries, v. 8(Nov. 1998) pp. 541- 542.

[5] Perry Timothy, L. Perry, and K Curlin, " Internet use by University Students: an Interdisciplinary study on three Campuses" Internet ResearchV. 8.(No.2), 1998.PP. 136-140.

وفي جامعة ولاية كاليفورينا تبين من خلال بحث تجريبي أجراه شوت (Schute) أن الإنترنت كان لها تأثير كبير على مستوى تعليم الطلاب ، فقد تحصل الطلاب الذين استخدموا الإنترنت في مقرر الإحصاء الاجتماعي على نتائج أعلى مقارنة بمجموعة أخرى من الطلاب الذين درسوا المقرر في قاعة الدراسة وبوسائل التدريس التقليدية[1]. كما أظهرت نتائج دراسة أخرى مشابهة أن الإنترنت وخاصة خدمة البريد الإلكتروني ساهمت في رفع مستوى التحصيل الدراسي للطلاب في مادة الجغرافيا بما أتاحته من معلومات متعددة ساعدتهم على أداء الواجبات الدراسية وكسب معارف جديدة[2]

وتكشف لنا دراسة أخرى عن استخدامات الإنترنت مقارنة بالمكتبة التقليدية أن النسبة الغالبة من المشاركين في الدراسة رأوا أن المكتبة والإنترنت شيئان مختلفان وأن أهم أغراض استخدام الإنترنت كانت تركز حول أداء الواجبات المنزلية، والاتصال بالأصدقاء ، ونقل الملفات ، والدخول إلى المواقع[3].

وفي بريطانيا قامت كاثرين (Kathrine) ومارقرت (Margaret) بإجراء دراسة للتعرف على نوع ومدى استخدام الجماهير للإنترنت في مكتبة تشستر (Chester)، وتحديد نوع الاستخدام لمرافق وخدمات الإنترنت، ومهارات الاستخدام التي تملكها الجماهير.وقد كشفت هذه الدراسة عن عدد من النتائج من بينها تأييد النسبة الغالبة من الجماهير لتوفير الإنترنت في المكتبات العامة، واستخدام خدمات البريد الإلكتروني أكثر من أي خدمة أخرى، وعدم الرغبة في استخدام الإنترنت لأغراض التسلية والترفيه.[4]

وفي دراسة أخرى تتعلق بالمصادر الإلكترونية تبين أن الغالبية العظمى من الطلاب في ثلاث جامعات بريطانية لهم ارتباط بشبكة حاسوبية من خلال الجامعة.كما تبين أن أكثر المصادر الإلكترونية شهرة واستخداما بين الطلاب هي الأقراص المكتنزة ، والإنترنت، وكان ضيق الوقت وضعف مهارات استرجاع المعلومات من المعوقات الأساسية لاستخدام مصادر المعلومات الإلكترونية[5]. وبالنسبة لما يتعلق بفوائد وسلبيات الإنترنت أجرى الخليفي دراسة ميدانية حول تأثير الإنترنت في المجتمع معتمداً على استبانه قام بتوزيعها على عينة عشوائية من طلاب الجامعة بلغ حجمها 137 طالباً ، ومقابلة مع عينة أخرى من الهيئات المهتمة بالدعوة الإسلامية عبر الإنترنت.وقد وجد الخليفي أن من أبرز الإيجابيات للإنترنت توفيرها للاتصال وتبادل المعلومات، وتبليغ

---

[1] عبد المجيد بو عزة، مرجع سابق ، ص 97

[2] المرجع السابق، ص 97

[3] De Esposito, Joann and R. Gardner," University Students perceptions of the Internet: An Exploratoy study ", the Journal of Academic librarianship V25.,No 6, PP. 458 – 59.

[4] Kathren Turner and Margaret Kendall. "public use of the Internet at Chester Library, UK" . Internet Research: An Internationa Electronic Journal, V5.No.3 (April, 2000) http : Informationr. Net/ir/ 16/8/1423H .

[5] Kathryn Ray and Joan Day "Student Attitudes towalds electronic Information Resources, Information Research: an International Electronic Journal . V.4, No .2 (ocd. 1998)12 http:// informationr. Net /ir/ 16/8/1423H) .

رسالة الإسلام ، ومن سلبياتها عرض المواد الإباحية، والمشاكل القانونية، والسياسية، والصحية والاجتماعية ، وأمن المعلومات[1].

وفي دراسة أخرى قام محمد غندور بتحليل الأساليب والطرق التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود لشبكة الإنترنت والتعرف على مدى الاستخدام ونوعه، ومدى تلبية الإنترنت لاحتياجاتهم وأغراضهم البحثية والعلمية[2].

كما قام كل من جاسم جرجيس وعبد الكريم ناشر بإجراء دراسة حول استخدام أعضاء هيئة التدريس في ثلاث جامعات في اليمن، والتعرف على المشاكل والصعوبات التي تواجههم أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت.وقد اعتمد الباحثان على الاستبانه والمقابلات الشخصية لجمع المعلومات وتوصلا إلى نتائج عدة منها أن البريد الإلكتروني كان في مقدمة الخدمات التي استفاد منها أعضاء هيئة التدريس إضافة إلى الاستفادة من الإنترنت في دعم واجباتهم التدريسية والبحثية وسهولة الاتصال مع الباحثين الآخرين. ومن ضمن المقترحات التي قدمها الباحثان إقامة دورات تدريبية، وإضافة مقرر دراسي إلى مقررات برنامج البكالوريوس في الجامعات المشاركة في الدراسة[3].

عرض النتائج:

بعد أن حصل الباحث على الاستبانات قام بتنظيمها وتفريغ إجابات المشاركين في الأشكال التالية:

الشكل رقم (1) يعرض لنا الوسائل التي كانت سبباً في تعرف الطلاب على خدمة الإنترنت في المكتبة المركزية حيث تبين أن" الأستاذ" كان السبب الأول لتعريف الطلاب بالإنترنت في المكتبة بنسبة (34.48%) يليه في الترتيب "الصدفة" بنسبة (30.17%) ثم "الزملاء" بنسبة (25.86%)

وسائل التعرف على شبكة الإنترنت

الرقم	الوسيلة	التكرار	النسبة
1-	الأستاذ	40	%34.48
2-	الصدفة	35	%30.17
3-	الزملاء	30	%25.86
4-	نشرات المكتبة	7	%6.03
5-	الإعلانات	4	%3.44
6-	المعارض	—	—

شكل رقم (1)

---

[1] محمد بن صالح الخليفي "تأثير الإنترنت في المجتمع دراسة ميدانية" عالم الكتب، مج 22، ع 5 (الربيعان – الجماديان 1423هـ) ص 469

[2] محمد جلال غندور " استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود للإنترنت :دراسة تحليلية " – الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات – مج6، ع12 (يوليو 1999م)ص ص83_131.

[3] جاسم محمد جرجيس وعبد الكريم ناشر. " استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات اليمنية بمدينة صنعاء لشبكة الإنترنت" في : المؤتمر العربي التاسع للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات المنعقد في الفترة من21 إلى 26 أكتوبر تشرين الأول 1998م حول الاستراتيجية العربية الموحدة للمعلومات في عصر الإنترنت.الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات تونس 1999م ص ص 77_90

وفي شكل رقم (2) نتائج الإجابة عن السؤال الخاص بالفترات المفضلة لاستخدام الإنترنت في المكتبة المركزية من وجهة نظر الطلاب ، حيث يلاحظ أن الفترة الصباحية والفترة المسائية تحظيان بأعلى النسب.

الفترات المفضلة لاستخدام الإنترنت

الرقم	الفترة	التكرار	النسبة
1-	فترة الصباح	45	%38.79
2-	فترة المساء	35	%30.17
3-	فترة الظهيرة	20	%17.24
4-	فترة العصر	16	%13.79
المجموع	116		

شكل رقم (2)

وشكل رقم (3) يكشف لنا أن النسبة الغالبة (85.34%) من الطلاب ليس لديهم إنترنت في منازلهم مما يدل على أنهم يعتمدون على خدمات الإنترنت المتوافرة خارج المنزل

وجود الإنترنت في المنزل

الرقم	الإنترنت في المنزل	التكرار	النسبة
1-	لا يوجد لدي إنترنت في المنزل	99	%85.34
2-	نعم لدي إنترنت في المنزل	17	%14.65
المجموع	116		

شكل رقم (3)

أما الشكل رقم (4) فبين أن المنزل هو المكان المفضل لاستخدام الإنترنت بالنسبة للطلاب متى ما توفرت هذه الخدمة لهم في منازلهم.

المكان المفضل لاستخدام الإنترنت

الرقم	المكان	التكرار	النسبة
1-	المنزل	88	%75.86
2-	المكتبة المركزية	20	%17.24
3-	معمل الحاسب الآلي بالجامعة	8	%6.89
4-	مقهى إنترنت (كوشك)	_	_
المجموع		116	

شكل رقم (4)

وفي الشكل رقم(5) يتضح لنا أن الهدف من استخدام شبكة الإنترنت يتأرجح بنسب متقاربة بين "الحوار" و" البريد الإلكتروني " وكتابة البحوث.

الهدف من استخدام شبكة الإنترنت في المكتبة المركزية

الرقم	الهدف	التكرار	النسبة
1-	كتابة البحوث الجامعية	98	%74.48
2-	البريد الإلكتروني	87	%75
3-	الحوار	77	%66.37
4-	ثقافة عامة	45	%38.79
5-	متابعة الجديد في التخصص الأكاديمي	10	%8.62
6-	الترفيه	–	–
7-	أغراض أخرى	–	–

شكل رقم (5)

أما أكثر أدوات البحث استخداماً بالنسبة للطلاب المشاركين في الدراسة فانحصرت في المحركات العربية" أين" و " عجيب"، إضافة إلى "عرب فستا" و "ياهو" بنسبتين متقاربتين لكل مهما.

أدوات الحصول على المعلومات عبر الإنترنت

الرقم	الأداة	التكرار	النسبة
1-	أين (Ayan)	112	%96.55
2-	العجيب (Ajeeb)	104	%89.65
3-	ياهو (Yahoo)	98	%84.48
4-	عرب فيستا(Arabvista)	81	%82.96
5-	MSN	50	%43.10
6-	أنفوسيك(Infoseek)	25	%21.55
7-	إكسايت(Excite)	10	%8.62
8-	ليكوس(Laycos)	8	%6.89
9-	وب كرولور(Webcrewler)	–	–
10-	أدوات أخرى	–	–

شكل رقم (6)

وبالنظر إلى الشكل رقم (7) يتبين أن النسبة الغالبة (46.55%) من الطلاب كانوا راضين عن خدمة الإنترنت المقدمة لهم في المكتبة المركزية.

مدى الرضى عن استخدام الإنترنت في المكتبة المركزية

الرقم	مدى الرض	التكرار	النسبة
1-	راض	54	%46.55
2-	راض إلى حد كبير	21	%18.10
3-	راض إلى حد ما	30	%25.86
4-	غير راض	11	%9.48

شكل رقم (7)

وأخيراً يعرض لنا الشكل رقم (8) المشكلات والصعوبات التي كانت تواجه الطلاب أثناء استخدامهم لشبكة الإنترنت في المكتبة المركزية بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. حيث يلاحظ أن النسبة الغالبة من الطلاب (87.93%) كانوا يعانون من الإنتظار الطويل للحصول على الخدمة في معمل الإنترنت بالمكتبة، إضافة إلى معاناتهم من عدم المعرفة باستخدام محركات البحث، وعدم كفاية الوقت المحدد لكل طالب أثناء استخدام الشبكة في معمل الإنترنت.

مشكلات وصعوبات استخدام الإنترنت في المكتبة المركزية

الرقم	المشكلات والصعوبات	التكرار	النسبة
-1	كثرة أعداد الطلاب الراغبين في استخدام الإنترنت في المكتبة (انتظار طويل قبل الحصول على الخدمة)	102	%87.93
-2	عدم المعرفة باستخدام محركات البحث	96	%82.57
-3	اللغة	94	%81.03
-4	الوقت المحدد لاستخدام الإنترنت لكل طالب غير كاف	71	%61.20
-5	أوقات عمل معمل الإنترنت غير مناسبة	66	%56.89
-6	عدم المعرفة باستخدام أجهزة الحاسوب	53	%54.68
-7	بطء الاتصال	22	%18.96
-8	انقطاع الاتصال	13	%11.20

شكل رقم (8)

تفسير النتائج:

عندما ننظر مرة أخرى إلى الإجابات والنسب المائوية التي تقابلها في الشكل رقم (1) نستطيع أن نستنتج أن قسم الإنترنت في المكتبة المركزية لم يقم بجهود فاعلة للإعلام عن خدمة الإنترنت والدعاية لها بين الطلاب. فقد أعتمد الأكثرية منهم للتعرف على خدمة الإنترنت على أساتذتهم أو زملائهم أو الصدفة أثناء دخولهم المكتبة ومرورهم على معمل الإنترنت.وهذا يدل على خلل في التخطيط لهذه الخدمة في المكتبة حيث لم يثبت أن للدعاية أو نشرات المكتبة دور بارز في تعريف الطلاب بخدمة الإنترنت. أما النسبة العالية التي حصل عليها الأستاذ كأحد وسائل التعريف بالإنترنت فيمكن تفسيرها بأن الأساتذة يطلبون من طلابهم أداء الواجبات باستخدام الإنترنت وإرسالها والتحاور معهم بشأنها بواسطة البريد الإلكتروني.

أما بالنسبة للتكرارات العالية التي حصلت عليها كل من" الفترة الصباحية" و"الفترة المسائية" كأفضل الفترات لاستخدام الإنترنت فقد كانت متوقعة لأن غالبية الطلاب يتواجدون في الجامعة في فترة الصباح لحضور المحاضرات وأثناء فراغهم يستخدمون الإنترنت، وقد يخصص الكثير منهم فترة المساء للدراسة وأداء الواجبات في المكتبة المركزية بما في ذلك استخدام شبكة الانترنت.

وفي الشكل رقم(3) دلالة أخرى على أهمية توفر خدمة الإنترنت في المكتبة المركزية، فالنسبة الغالبة من الطلاب ليس لديهم إنترنت في المنزل مما يدل على حاجتهم إلى وجود مكان بديل للحصول على خدمات الإنترنت. ومن المتعارف عليه أن الاتصال بالإنترنت من المنازل يحتاج إلى مصادر مالية لشراء الأجهزة الآلية وملحقاتها، والإشتراك في الخدمة عن طريق مزودي خدمات الإنترنت، ودفع فواتير الاتصالات. هذه المصادر المالية لا تتوفر للغالبية العظمى من الطلاب بالرغم من أنهم يفضلون إنترنت المنزل على إنترنت المكتبة حسبما كشفته النتائج في الشكل رقم(4) ويمكن تفسير ذلك بأن استخدام الإنترنت في المكتبة عليه قيود وله نظام يحدد كيفية وفترة الاستخدام، بينما تعطي إنترنت المنزل صاحبها خصوصية وحرية في الاستخدام بدون إجراءات نظامية أو جداول زمنية مقارنة بما هو معمول به في المكتبة.

أما الأهداف من استخدام شبكة الإنترنت بالنسبة للعدد الأكبر من الطلاب فلم تخرج عما كان متوقعاً حيث أفاد الغالبية منهم بأن استخدام الإنترنت كان بغرض كتابة الأبحاث، واستخدام البريد الإلكتروني، والحوار من خلال المنتديات وحلقات النقاش. والأمر الغريب في النتائج أن " الترفيه" لم يكن هدفاً لأي طالب من الطلاب المشاركين في هذه الدراسة، ربما لعلمهم أن هناك قيودا ونظام مراقبة وعقاب ضد من يسيء استخدام الإنترنت.

وفيما يتعلق بأدوات ومحركات البحث اتضح أن النسبة الغالبة من الطلاب كانوا يستخدمون أربع أدوات هي أين (Ayan) وعجيب(Ajeeb) وياهو(Yahoo) وعرب فستا (Arabvista)، ربما لقدرة هذه الأدوات على التعامل بفاعلية أكثر مع اللغة العربية، ولعدم إجادة غالبية الطلاب للغة الإنجليزية التي تعتبر اللغة الأشمل والأعم في عالم الإنترنت.

وبالنظر إلى الشكل رقم(7) يتضح لنا أن معدلات الرضى بشكل عام عن استخدام الإنترنت من وجهة نظر الطلاب كانت مقبولة مع الأخذ في الاعتبار حداثة هذه الخدمة في المكتبة المركزية.ويتوقع الباحث أن ترتفع هذه المعدلات في المستقبل القريب في ظل جهود التطوير والتحسين التي يقوم بها المسؤولون عن هذه الخدمة.

وبالنسبة للمشكلات والصعوبات التي تواجه الطلاب أثناء استخدامهم للإنترنت في المكتبة المركزية فقد سجلت جميعها نسبا عالية ما عدا مشكلتي " بطء الاتصال " و" انقطاع الاتصال"، ربما للدور المتميز الذي يقوم به مركز الحاسوب في الجامعة للتغلب على هاتين المشكلتين.وأما المشكلات الأخرى المدرجة في الشكل رقم(8) فتدل بمعدلاتها العالية على وجود ثغرات ونواقص في خدمة الإنترنت المقدمة في المكتبة ، وبناء على ذلك تحتاج إلى خطة منظمة تتضمن ما يلي:

1-التركيز على محركات البحث العربية ، وتعريف الطلاب بالاستخدام الأمثل والصحيح لهذه المحركات ، وأدوات البحث، والحاسبات الآلية.

2-توسيع معمل الإنترنت وإضافة أجهزة أخرى إلى الأجهزة الحالية لاستيعاب أكبر عدد ممكن من الطلاب، وتمديد ساعات عمل معمل الإنترنت، ومدة الاستخدا المخصصة لكل طالب.

التوصيات والمقترحات:

بناء على النتائج التي تم التوصل اليها من خلال هذا البحث يقدم الباحث المقترحات والتوصيات التالية:

1- تقديم دورات وورش عمل خاصة بالانترنت بشكل متكرر للطلاب خاصة المستجدين، مع ضرورة تقييم فاعلية هذه الدورات والورش من وقت الى آخر عن طريق الدراسات المنهجية وأساليب التقييم الصحيحة.

2- اضافة مقرر حول استخدام الانترنت للأغراض العلمية والأكاديمية ضمن برنامج البكالوريوس في قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب يكون هدفه الاساس هو تمكين الطلاب من استخدام الانترنت للحصول على المعلومات الداعمة للمقررات الدراسية، والامتحانات، والتكاليف والمشروعات البحثية.

3- انشاء مكتبة متخصصة داخل معمل الانترنت في المكتبة المركزية يضم أحدث الكتب والمجلات والادلة المتعلقة بالأنترنت وأستخداماتها وتطبيقاتها الحديثة لتكون متاحة للطلاب عند الحاجة.

4- توفير أختصاصيين في مجالات الانترنت المتعددة لتقديم المساعدة والدعم للطلاب عند استخدام الانترنت، اضافة الى امكانية الاستفادة من خبراتهم في اعداد وتقديم الدورات التدريبية وورش العمل.

5- فتح أبواب الانترنت خلال ساعات عمل المكتبة اليومي من الصباح حتى المساء لكي يتمكن أكبر عدد من الطلاب من الاستفادة من الانترنت، وزيادة فترة الاستخدام المخصصة لكل طالب.

6- انشاء محطات عمل في مكتبات الكليات بالجامعة لتخفيف الضغط على معمل الانترنت في المكتبة المركزية، وكذلك اضافة اجهزة اخرى الى الأجهزة المتوفرة حاليا في المعمل لاستيعاب أكبر عدد ممكن من الطلاب

7- اجراء دراسات منهجية حول استخدام الانترنت في المكتبة المركزية في المستقبل من منظور أساتذة الجامعة وطلاب الدراسات العليا والموظفين.