دوافع ومعوقات استخدام شبكة الانترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة

د. محمد عبدالفتاح شاهين*

* مدير مركز القياس / جامعة القدس المفتوحة.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع ومعوقات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة خلال العام الدراسي ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣، بالإضافة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات استخدام الشبكة ومدى استخدامها.

وقد تألف مجتمع الدراسة من ٤٩٠ موظفاً منهم (١٨٩) مشرفاً أكاديمياً و (٣٠١) موظفاً إدارياً وتم اختيار عينة عشوائية بنسبة ٥٠٪ من العاملين انسحبت على طبقات المجتمع وقد بلغ عدد أفراد العينة (٢٤٤) موظفاً، تم توزيع الاستبانات عليهم واسترجع منها (٢١٥) استبانة، تم إدخال بياناتها إلى الحاسوب وحللت باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية واختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

وقد أوضحت الدراسة أن ٧٤,٤٪ من الأفراد يمتلكون أجهزة حاسوب شخصية، و٨٧,٤٪ يمتلكون أساسيات استخدام الحاسوب والإنترنت و ٦٥,٥٪ تتوفر لديهم أجهزة حاسوب في مكاتبهم، كما تبين أن ٦٢,٤٪ من أفراد العينة يستخدمون الإنترنت بمفردهم و٣٧,٥٪ يستخدمونها بمساعدة الآخرين، وتبين أن ٥٢,٢٪ منهم يستخدمون الإنترنت بمعدل يتراوح ما بين ٣ ساعات فما دون أسبوعياً. كذلك أظهرت الدراسة أن أهم دوافع استخدام الإنترنت تركزت على البحث العلمي، ومتابعة المستجدات والمتغيرات السياسية في العالم، والحصول على معلومات ثقافية مرتبطة بجوانب الحياة المختلفة والإطلاع على تجارب الآخرين في المجالات المختلفة، ولم يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد دوافع استخدام شبكة الإنترنت وفق متغيرات المؤهل ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص، فيما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في دوافع الاستخدام وفق متغير العمر. وبخصوص المعوقات أظهرت الدراسة أن أهم المعوقات تركزت في عدم توفر الوقت الكافي، وعدم توفر بطاقات اعتماد ائتمانية لخدمة عملية الدفع، وعدم امتلاك البعض لأجهزة حاسوب شخصية، ولم يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات العاملين في تحديد المعوقات وفقاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي وطبيعة العمل فيما يتبين وجود فروق وفقاً لمتغير التخصص.

وعلى ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بما يلي:

١. ضرورة تعميم خدمة الإنترنت من قبل إدارات المناطق التعليمية على جميع العاملين إداريين وأكاديميين.
٢. تنظيم دورات تدريبية للعاملين في مجال استخدام الحاسوب والإنترنت والبريد الإلكتروني لكي تتاح أمام الجميع إمكانية الاستفادة من خدمات الحاسوب والإنترنت، شريطة أن تكون هذه الدورات إجبارية.
٣. أن توفر إدارة الجامعة اشتراكات عامة في مكتبات عالمية ومجالات ودوريات عربية وأجنبية.

Abstract

This study aims at identifying the motives and obstacles of internet use facing Al_Quds Open University employees during the academic year of 2002/ 2003 ,the availability of the requirements for internet use and the level of its use .

The population of this study consists of (490) employees (189 academic supervisors and 301 administrator) and a stratified random sample of 50% (counted 224 employees) was chosen . A questionnaire was administrated to the subjects and only (215) subjects responded to the questionnaire , and the data were analyzed by computer using percentages , means , and one-way ANOVA.

This study reveals that (74.4%) of the sample members have their own personal computers , (87.4%) Know the basics of computer and internet use and (68.5%) have computers at their offices . It also reveals that (62.4%) of the sample members could use internet independently (37.5%) of the study sample need others assistance and (52.2%) of them use it up to 3 hours (37.6%) need other per week , The results indicate that the most important motives for internet use are mainly in the field of scientific research ,recent events and political changes in the world , cultural information connected with various aspects of life and knowledge of others, experiences in different walks of life. Moreover , the findings of this study reveal that there are no significant differences in the motives of internet use due to qualifications, statistical differences in motives could be attributed to the variable of age .

In considering obstacles , this study reveals that the most important obstacles are the lack of available time , unavailability of credit cards to facilitate pay service and inability of some employees to possess personal computers . Means of the responses show no significant statistical differences in obstacles due to age, qualifications, work place and specialization .

In the light of this study , the researcher recommended that the university administration should:

1. ***Spread internet use to all administrators and academic supervisors in all educational regions.***
2. ***Organize obligatory training courses for all employees in the fields of internet , computer and electronic mail to reap the benefits of this service.***
3. ***Make available general subscriptions in international libraries as well as Arabic and foreign periodicals.***

مقدمة

شهد العالم في الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي تطوراً هائلاً في مجال تقنيات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، حيث انعكس هذا التطور على كافة مناحي الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والسياسية والثقافية، وقد أوجد هذا التطور مناخاً معرفياً اتسم بحجم المعلومات الهائل التي أصبحت في متناول الجميع، وأصبح العالم في ضوء ذلك قرية كونية، وتساقطت حواجز الزمان والمكان في الاتصال والحصول على المعرفة.

وقد أصبحت تقنيات الاتصال أوسع انتشاراً، نظراً لحاجات المؤسسات والأفراد لها لقدرتها الفائقة على تخزين المعلومات وتحليلها ونقلها، مما أضفى على نشاطات العصر طبيعة علمية اتسمت بالتبادلية والسرعة في الإنجاز أتاحت لقطاعات عريضة من بني البشر فرص الوصول للمعلومات التي يرغبون في الحصول عليها والتي أصبحت متداولة على الصعيد العالمي.

وتعود بدايات ظهور شبكة الإنترنت إلى عام ١٩٦٩ عندما شكلت وزارة الدفاع الأمريكية فريقاً من العلماء كلفوا بربط مجموعة من الحاسبات، وتم ذلك بنجاح، وفي عام ١٩٨٣ انقسم المشروع إلى شبكتين، احتفظت الأولى بدورها في خدمة الأغراض العسكرية، فيما تحولت الثانية لخدمة الأغراض المدنية ومنها تبادل المعلومات، والاتصال عبر البريد الإلكتروني (منشاوي، ٢٠٠٣).

ومن أبرز التطبيقات التقنية التي شكلت تحولاً نوعياً في تخزين المعلومات ونقلها وإجراء الحوارات والاتصالات ظهور شبكة الإنترنت، حيث شهد مطلع التسعينات انتشار خدماتها لتشمل كافة مناحي الحياة، وشكل استخدامها بداية عصر معرفي جديد، وهذا بالطبع شكل تحدياً نوعياً أمام المؤسسات التعليمية على وجه الخصوص، لما للإنترنت من مزايا أضفت على التعليم العالي من الناحيتين الكمية والنوعية خصائص وأبعاداً جديدة جعلتها تعد مؤشراً على بداية عصر معرفي جديد (الموسى، ٢٠٠٠) وقد سعت المؤسسات التعليمية خصوصاً مؤسسات التعليم عن بعد بما تضم من أكاديميين وإداريين وطلبة، لاستثمار خدمات الإنترنت بفاعلية، حيث وجدت فيها وسيلة ناجعة في تخطي حواجز الزمان والمكان، وإيصال المعرفة للدارسين حيث هم، وبالتالي بدأت تظهر العديد من الجامعات والكليات الإلكترونية، والمرتبطة بشبكة اتصالات متعددة الوسائط لتوفير فرص التعليم والتدريب للراغبين وفقاً

لحاجاتهم وظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، كذلك فقد أصبح بمقدور مؤسسات التعليم التقليدي، تبادل الرسائل والمحاضرات والمناقشات وورش العمل من خلال توظيف خدمات الإنترنت، والتي تتلخص أهم استخداماتها في اعتمادها مصدراً من مصادر التعلم، ونقل المعلومات والرسائل وطرح المقررات الدراسية ؟، والنشرات التعريفية، وحل الكثير من المشكلات الإدارية، وكان قطاع الهيئات الأكاديمية أيضاً من بين الفئات التي استفادت إلى حد كبير من خدمات الإنترنت، لا سيما في مجال الحصول على الأبحاث والدراسات والنشر، والاتصال والتعاون والدخول إلى أمهات المكتبات العالمية، والاشتراك في المجلات والدوريات في مجالات اختصاصهم (سعادة والسرطاوي، ٢٠٠٣).

وقد علق مدير شركة ميكروسوفت العالمية بيل جيتس عام ١٩٩٨ على تطبيقات الإنترنت في التعليم بقوله "إن طريق المعلومات السريع سوف يساعد على رفع المقاييس التعليمية لكل فرد في الأجيال القادمة وسوف يتيح الطريق لظهور طرائق جديدة على رفع المقاييس التعليمية لكل فرد في الأجيال القادمة وسوف يتيح الطريق لظهور طرائق جديدة في التدريس ومجالاً أوسع بكثير للاختيار، وسوف يمثل التعلم باستخدام الحاسوب نقطة الانطلاق نحو التعلم المستمر من الحاسوب ، وسوف يقوم مدرسو المستقبل الجيدون بما هو أكثر من تعريف الطلاب بكيفية العثور على المعلومات عبر طريق المعلومات السريع، فسيظل مطلوباً منهم أن يدركوا متى يختبرون ومتى يعلقون أو ينبهون أو يثيرون الاهتمام" . (الموسى، ٢٠٠٥ , ٥). ولعل أهم العوامل التي أحدثت تحولاً نوعياً ونقلة نوعية في خدمات الإنترنت هو البريد الإلكتروني الذي يتمتع بمزايا عديدة تتعلق بانخفاض كلفة استخدامه وسرعة الإرسال والاستقبال وتعدد مجالات استخدامه، وإمكانية توظيفه في تعميم الرسائل باستخدام القوائم البريدية ، ولهذا فقد تم استثماره في المجال التعليمي كوسيط بين المعلم والمتعلم ، وإرسال اللوائح والتعليمات والواجبات ، والاختبارات وغيرها من القضايا . (الكيلاني ، ١٩٩٨).

وقد أوضحت إحدى الدراسات التي أنجزها معهد جورجيا نمط وحياة وسلوك واتجاهات مستخدمي الشبكة، فقد أوضحت أن متوسط عمر المستخدمين هو ٣٢,٧ عاماً حوالي ٧٪ منهم ذكور وأن ٧٦,٢٪ منهم من الولايات المتحدة و ١٠٪ من كندا، و٩,٨٪ من أوروبا، وأن ٢٤٪ من حجم مجالات الاستخدام كان في القطاع التعليمي (عرمان ، ٢٠٠٤).

ونظراً لأهمية الإنترنت في المجال التعليمي فقد أزداد الإقبال عليها، وأصبحت واحدة

من أبرز ملامح التطوير الجامعي بحيث تم تعميم استخدامها في مختبرات خاصة، وفي مراكز الأبحاث والمكتبات الجامعية، على اعتبار أن الجامعات تمثل أحد روافد خدمة وتنمية وتطوير المجتمع، بما تملك من إمكانيات وكوادر، خصوصاً فئات الباحثين الذين يوظفون أبحاثهم باتجاه قضايا ومشكلات المجتمع، لهذا كان لا بد للجامعات أن تسعى إلى تعزيز اتجاهات العاملين فيها وطلبتها لاستخدام هذه التقنية، وتوفير فرص التدريب لهم لاستثمارها في مجالات التدريس والبحث العلمي وتبادل الرسائل والمشاورات والتعاون البحثي، حيث غدت الإنترنت مطلباً أساسياً من مطالب تعزيز دور البحث العلمي وتنشيطه، وذلك لما يتوفر على صفحات الشبكة من إنتاج علمي وفكري ضخم، ولما له من انعكاسات إيجابية على مستويات التعلم وجودته، وإتاحة الفرص الأوسع للمتعلمين للاستفادة منها على اعتبار أنها تشكل مصدراً هاماً من مصادر المعرفة (العمري، ٢٠٠٠).

وقد أشار جونز (Jones، ١٩٩٦) في دراسة له عن مجالات استخدام الإنترنت في الكليات الجامعية، أنها تركزت في الاتصال، وتقديم مواد تعليمية صفية، والحصول على معلومات لأغراض البحث العلمي والتطوير المهني والنشر واللقاءات المهنية. كما أن شبكة الإنترنت أصبحت أهم الوسائل التي قامت عليها الجامعات الافتراضية، فهي تشكل مصدراً للمعلومات والاتصال والتدريس والإدارة والخدمات المكتبية (Laaser, ١٩٩٩). ولما كانت جامعة القدس المفتوحة رائدة جامعات التعليم عن بعد في الوطن العربي، فقد أتاحت ومنذ تأسيسها خدمات عديدة للدارسين والعاملين فيها من إداريين ومشرفين أكاديميين، وقد حدثت الانطلاقة الأوسع في استخدامها في مرافق الجامعات المختلفة منذ عام ١٩٩٨ إلى أن تتوفر خدمات الإنترنت لكافة المناطق التعليمية والمركز الدراسية عام ١٩٩٩, كما تم ربط الدوائر الإدارية والأكاديمية بهذه الخدمة، وبغية توفيرها للدراسيين قامت إدارة الجامعة بتأسيس مختبرات خاصة للدارسين للاستفادة منها في أبحاثهم ودراستهم، وفي التعرف على نشاطات الجامعة وإعلاناتها واستلام التعيينات وتبادل الرسائل مع المشرفين الأكاديميين. (جامعة القدس المفتوحة، ١٩٩٨).

ولكي يتم استثمار شبكة الإنترنت بفعالية من قبل الإداريين والأكاديميين عمدت دائرة التعليم المستمر في الجامعة إلى تنظيم دورات متخصصة في هذا المجال، ولكافة العاملين في المناطق التعليمية والمراكز الدراسية (جامعة القدس المفتوحة، ١٩٩٩ , ٢٠٠٤)، ونظراً لتعميم استخدامها كان لابد من الوقوف على مدى توافر متطلبات استخدامها ودوافع استخدامها

والمعوقات التي تحول دون استثمارها بالصورة المثلى، وذلك من أجل رفع مستوى هذه الخدمة وتطويرها بما يخدم مصالح الباحثين والإداريين والأكاديميين.

وفي الوطن العربي فقد ظهرت خدمة الإنترنت متأخرة، وتعود بدايتها إلى عام ١٩٩٤ وبدايات عام ١٩٩٥ حين ظهر موقع الشبكة العربية (Arab Net) من قبل الشبكة السعودية للأبحاث والتسويق في لندن، ومن ثم توالي إدخال الشبكة للبلاد العربية، ومنها الكويت، وفي الفترة الواقعية بين عامي ١٩٩٧ , ١٩٩٨ شهد استخدامها في البلاد العربية نمواً ملحوظاً في مختلف المجالات (المشيخي، ٢٠٠٣).

وكانت بدايات استخدام الشبكة مقتصرة على الاتصالات، كما كان الحال في سوريا والكويت والإمارات العربية، فيما بادرت بعض الجامعات في البلاد العربية إلى استخدامها ومنها الجامعات الأمريكية في بيروت وجامعة قابوس في عُمان والجامعات الأردنية عام ١٩٩٥ وتم فيما بعد انتشار خدمة الإنترنت في مختلف جامعات الوطن العربي (سعادة والسرطاوي، مصدر سابق).

وبالرغم من تعميم هذه الخدمة في مختلف المجالات والمؤسسات فإن هناك العديد من المعوقات التي لا زالت تعترض استخدامها، ومنها عدم توافر المتطلبات الفنية، أو العوامل البشرية المتعلقة بالتأهيل، والاتجاه نحو الاستخدام، وحاجز اللغة، وصعوبة الوصول إلى المعلومات المطلوبة، وعدم الوعي بأهمية الإنترنت، بالإضافة إلى مشاكل إدارية (الدجاني ووهبة، مصدر سابق).

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

تتناول هذه الدراسة دوافع ومعوقات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة، باعتبار الإنترنت تمثل اليوم عصباً حيوياً في أنظمة التعليم عن بعد، وهي تسعى للإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

" ما دوافع ومعوقات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة؟ " .

ويتفرع عن سؤال الدراسة الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

١ . ما مدى توفر متطلبات استخدام شبكة الإنترنت للعاملين في جامعة القدس المفتوحة؟

٢ . ما مدى استخدام العاملين في جامعة القدس المفتوحة لشبكة الإنترنت؟

٣. ما أهم دوافع استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (ﻫ = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد مجالات استخدام الإنترنت تعزى لمتغيرات المؤهل، والعمر، وطبيعة العمل، والتخصص، وموقع العمل؟
٥. ما أهم معوقات استخدام العاملين في الجامعة لشبكة الإنترنت؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (ﻫ = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد معوقات استخدامهم للشبكة تعزى لمتغيرات المؤهل، وطبيعة العمل، والعمر، وموقع العمل؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تعرف مدى توافر متطلبات استخدام شبكة الإنترنت، والدوافع الأساسية للعاملين في جامعة القدس المفتوحة لاستخدامها، والمعوقات التي تعترض استخدامهم لها.

فرضيات الدراسة:

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (ﻫ = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد دوافع استخدام الإنترنت تعزى لمتغيرات المؤهل والعمر وطبيعة العمل والتخصص وموقع العمل.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (ﻫ = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد معوقات استخدامهم لشبكة الإنترنت تعزى لمتغيرات المؤهل والتخصص وطبيعة العمل والعمر وموقع العمل.

أهمية الدراسة:

نظراً لتبني جامعة القدس المفتوحة نظام التعليم عن بعد، ولأن الإنترنت يشكل الوسيط الأبرز في هذا القرن لنقل المعلومات والرسائل وأجراء الحوارات، فإن الضرورة تقضي أن يكون جميع العاملين في مواقع الجامعة المختلفة قادرين على استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت والاستفادة منها في إنجاز إعمالهم ونشاطاتهم الأكاديمية من هنا تكتسب هذه الدراسة

أهميتها ، كونها ستلقي الضوء على مدى توافر متطلبات استخدام الشبكة ودوافع استخدامها والمعوقات التي تحول دون استخدامها ، وذلك بغية العمل على تحسين مستوى هذه الخدمة ، وتذليل المعوقات التي تعيق استخدامها في المجالات الأكاديمية والإدارية على حدٍ سواء في الجامعة .

حدود الدراسة:

قام الباحث بأجراء هذه الدراسة في نطاق الحدود الآتية :

١ . العاملون في جامعة القدس المفتوحة خلال العام الدراسي ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣ .

٢ . المشرفون الأكاديميون المتفرغون والإداريون العاملون في دوائر الجامعة والمناطق التعليمية .

مصطلحات الدراسة:

١ . الإنترنت : هي شبكة عالمية ضخمة تربط عدة آلاف من الشبكات والملايين من أجهزة الحواسيب من مختلف الأحجام والأنواع ، وتستخدم للاتصال والحصول على المعلومات وتخزينها وتبادلها ، وترتبط هذه الأجهزة ببروتوكول يعرف باسم TCP/IP (Roy ،1992) .

٢ . الدوافع : القوى المحركة للسلوك .

٣ . المعوقات : جملة العوامل التي تحد من استخدام الأفراد للإنترنت أو يؤدي وجودها إلى تأثيرات سلبية على الاستخدام سواء كانت هذه العوامل مادية أو فنية أو بشرية .

الدراسات السابقة :

تم إجراء العديد من الدراسات حول تطبيقات استخدام شبكة الإنترنت في المجالات المختلفة ، ومنها الدراسات التي أنجزت في المجال التعليمي ، ومن هذه الدراسات :

أجرى آدم وبونك (Adams & Bonk,١٩٩٥) دراسة حول مدى استخدام شبكة الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات لمصادر المعلومات الإلكترونية ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن عدم المعرفة بما هو متوافر من معلومات ومعارف يمكن الحصول عليها باستخدام هذه التقنيات يقف حائلاً دون الاستفادة منها . (العمري ، ٢٠٠٢) .

كما أجرى بروس (bruce ، ١٩٩٥) دراسة طولية حول الإنترنت في شبكة البحث

الأكاديمية الأسترالية، وقد أظهرت الدراسة أن استخدام الإنترنت أدى إلى زيادة التعاون بين الأكاديميين، وسهل عملية الإشراف على أبحاث الطلاب القاطنين خارج أستراليا. (الدجاني ووهبة، ٢٠٠١).

وقام بوجالي وروبنسون (pugale and Rich Robinsons . K، ١٩٩٦) بدراسة حول تقويم فعالية الإنترنت كمصدر لتدريب المعلمين في مجالي تدريس الرياضيات والعلوم، وقد ركزت الدراسة على برنامج تم تصميمه من أجل تزويد المعلمين بالمعلومات والمهارات الخاصة بالتدريس وقد تبين من الدراسة أن البرنامج كان ناجحاً بصورة ذات دلالة في تغيير أفكار المعلمين المتصلة بمهاراتهم في استخدام الشبكة وفي تطوير كفايتهم على إعداد وتخطيط الدروس. (شاهين، ٢٠٠١).

وتناول وودتوكر (Wood-Tucker، ١٩٩٧) المعوقات التي تحول دون استخدام أعضاء هيئة التدريس للإنترنت بفاعلية، وقد أظهرت الدراسة أن أهم المعوقات التي تحول دون استخدام هؤلاء للشبكة تعود لعدم إدراك أهمية الإنترنت في البحث العلمي، ومحدودية الوقت المتاح للاستخدام والدخول إلى المواقع المستهدفة، وعدم كفاية الخدمات المقدمة في مجال الصيانة والمساعدة الفنية. (العمري, مصدر سابق).

وأجرى لازنجر وزملاؤه (Lazinger.et,al، ١٩٩٧) دراسة حول استخدام الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأمريكية، وقد أوضحت الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين استخدام الإنترنت والرتب الأكاديمية، وأن أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في الأقسام العلمية هم أكثر استخداما للإنترنت من زملائهم في الأقسام الأدبية، فيما تبين أن جميع أعضاء هيئة التدريس يستخدمون البريد الإلكتروني. (سعادة والسرطاوي، مصدر سابق).

كما أظهرت دراسة قام بها (السلطان والفنتوخ، ١٩٩٩) للوقوف على توجهات ٢١٠ من المعلمين موزعين جغرافياً على مناطق عديدة في المملكة العربية السعودية نحو استخدام شبكة الإنترنت أن هناك ٣٠٪ من أفراد العينة يمانعون أي تغيير داخل الصفوف وحول عدم تأييدهم للتغيير تركزت مبرراتهم في حاجز اللغة والأمية المعلوماتية والشعور بزيادة أعباء المعلم والحاجة إلى تعلم أساليب وطرق جديدة، فيما أيد ٧٠٪ من أفراد العينة إدخال الإنترنت داخل الصفوف. (السلطان والفنتوخ، ١٩٩٩).

أجرى فليك وماكوين (Fleck and McQueen، ١٩٩٩) دراسة حول وفرة واستخدام

شبكة الإنترنت في الكليات والجامعات الأمريكية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر خدمة الإنترنت ومدى استخدامها والسياسات المطبقة لعملية الاستخدام، واقتصرت الدراسة على مراكز الكمبيوتر في الجامعات والكليات المستهدفة التي بلغ عدد عينتها ٩١٩ مركزاً. وقد أوضحت الدراسة أن ٥ مؤسسات لم تزود المتعلمين بخدمات الإنترنت، و١٢٨ مؤسسة قدمت خدمات الإنترنت بأشكال متعددة، كذلك تبين أن أعلى مستوى من خدمات الإنترنت تقدم من خلال المكتبات والمختبرات الخاضعة للرقابة، وعبر الكليات، كما بينت الدراسة أن استخدام شبكة الإنترنت يتزايد بشكل ملحوظ، وأن بعض المؤسسات وضعت سياسات واضحة لاستخدام شبكة الإنترنت، بينما لم تضع مؤسسات أخرى هذا الأمر في الحسبان.

وأجرى (الهمشري وأبو عزة، ٢٠٠٠) دراسة تناولت استخدام شبكة الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس في جامعة السلطان قابوس، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على استخدام أعضاء هيئة التدريس لشبكة الإنترنت، ومجالات الاستخدام، والمشكلات التي واجهتهم أثناء الاستخدام. وقد بينت نتائج الدراسة أن ٣٧٪ من أعضاء هيئة التدريس يستخدمون شبكة الإنترنت غالبيتهم من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الكليات العلمية فيما تركزت مجالات استخدام الشبكة في الاتصال والبريد الإلكتروني والتدريس والتصفح وزيارة العديد من المواقع للبحث عن معلومات تهمهم في نشاطاتهم الأكاديمية، وبخصوص المشكلات تبين أن البطء في الاتصال والضغط المتزايد على الشبكة هما من أهم المشكلات والصعوبات التي واجهها أعضاء هيئة التدريس خلال استخدامهم لشبكة الإنترنت .

قام (المحيسن، ٢٠٠٠) بأجراء دراسة بعنوان واقع ومعوقات استخدام الحاسوب في كليات التربية في الجامعات السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام الحاسوب، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدامه والمعوقات التي تقف في وجه أعضاء هيئة التدريس عند استخدامه، وقد أوضحت نتائج الدراسة تدني مستوى استخدام أعضاء هيئة التدريس للحاسوب، كما تبين أن للتخصص ومستوى الخبرة في الحاسوب أثراً على استخدام العضو للحاسب ، حيث تبين أن ذوي التخصصات العلمية هم أكثر استخداما من زملائهم ذوي التخصصات الأدبية، وفيما يتعلق بمعوقات استخدام الحاسوب فقد أتضح أن قلة التدريب كان أكثر العوامل إعاقة، بالإضافة إلى قلة الوقت.

وقام راين ريبيكا (Ryan Rebecca، ٢٠٠١) باجراء دراسة حول استخدام الإنترنت

في التعليم العالي، شملت الدراسة ٢٢١ مؤسسة من مؤسسات البحوث حول الاتجاهات والإدراكات الرئيسة للتطبيقات المرتبطة بالإنترنت. وتوقع ٩٧٪ منهم أن الإنترنت تساعد في الوفاء بحاجات الطلاب، فيما اعتبرت نسبة قليلة منهم أن تطبيقات الإنترنت تهدد بقائهم في وظائفهم ووافق ١٣٪ على أن التنافس المعتمد على الإنترنت يهدد الاستقرار طويل المدى للمؤسسة، وعبر ثلث العينة عن الاهتمام بأن الإنترنت سوف تكرس المزيد من الطابع التجاري للتعليم العالي، وأتفق ٤٥٪ على أن المؤسسة لا بد أن تقدم برامج عبر الإنترنت كي تستمر. (الفولي، ٢٠٠١).

وأجرى (اللهيبي، ٢٠٠١) دراسة هدفت إلى تحديد أنماط وتصنيفات استخدام شبكة الإنترنت من قبل أعضاء هيئات التدريس في الجامعات السعودية. وقد أوضحت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المحددة في الدراسة ومستوى انتشار واستخدام الإنترنت في الجامعات السعودية، وبينت أن الإنترنت في مراحلها الأولى، وأن غالبية أعضاء الهيئات التدريسية حديثو العهد باستخدام الإنترنت حيث بلغت نسبتهم ٥١٪ وأما الذين لم يستخدموها فقد بلغت نسبتهم ٢٥٪ وتبين أن معوقات استخدامها تعود لضعف البنية التحتية للإنترنت في الجامعات السعودية، كما أشارت الدراسة إلى ندرة توافر الأجهزة لأعضاء هيئة التدريس.

كما أجرى (النجار، ٢٠٠١) دراسة حول استخدام الإنترنت في مجال البحث العلمي من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الملك فيصل في المملكة العربية السعودية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو استخدامها، وقد أوضحت الدراسة أن معظم الهيئة التدريسية يستخدمون الشبكة لأغراض البحث العلمي أسبوعياً، وتبين أنهم يملكون اتجاهات إيجابية نحو استخدامها، كما تبين من الدراسة وجود فروق بين أعضاء هيئة التدريس في عدد ساعات استخدامهم للإنترنت حسب متغيرات الكلية والجنس والرتبة العلمية. (سعادة والسرطاوي، مصدر سابق).

وقام أديا وأوينكا (Adeya and Oyeinka، ٢٠٠٢) بدراسة حول استخدام الإنترنت في الجامعات الإفريقية، اقتصرت على كل من كينيا ونيجيريا. وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى استخدام هيئات التدريس في الجامعات للإنترنت، والتعرف إلى المعوقات التي تحول دون استخدام الإنترنت في العمل الأكاديمي والمهام التدريسية، وقد بلغ عدد أفراد العينة المستهدفة ٥٦ في كينيا و١٧١ في نيجيريا، وقد خلصت الدراسة إلى أن الأكاديميين الكينيين

يصرفون ٢٣,٨٣٪ من وقتهم في البحث العلمي، بينما في نيجيريا ٢٣٪ وتبين أن ٧٠,٥٪ من أفراد العينة في نيجيريا يستخدمون البريد الإلكتروني وفي كينيا ٩٨ , ٢٪ وتركز استخدام البريد الإلكتروني، على الاتصالات الشخصية، والاتصال مع باحثين آخرين والمشاركات البحثية، أما في مجال استخدام الإنترنت فقد تبين أن ٩٠,٧٪ من عينة كينيا يستخدمون الإنترنت، فيما أوضح ٩,٣٪ من غير المستخدمين أن عدم الاستخدام يعود لعدم توفر التجهيزات والدعم المادي، إما في نيجيريا فقد أوضح ٦٩٪ من إفراد العينة أنهم يستخدمون الإنترنت، و٣١٪ لا يستخدمونها بسبب عدم المعرفة والتكلفة المالية العالية. وأوضحت الدراسة أن استخدامات الإنترنت تركزت بشكل أساسي على استخدام البريد الإلكتروني، والبحث الأكاديمي، والتدريس، ومتابعة الأحداث الجارية، والنشر.

وأجرت (الدبيات، ٢٠٠٣) دراسة بعنوان " إفادة الباحثات في الجامعات السعودية من الإنترنت في الحصول على المعلومات " ، وشملت الدراسة متغيرات الدرجة العلمية، ومصدر الحصول على الدرجة العلمية، والتخصص، والتوزيع الجغرافي، والعمر، والجنسية، وتطرقت الدراسة أيضاً إلى دوافع الاستخدام والمعوقات التي حالت دون الاستفادة من شبكة الإنترنت، وأظهرت نتائج الدراسة أن معظم إفراد العينة يستخدمون الإنترنت بشكل يومي، وأن أكثر الاستخدامات تركزت على البريد الإلكتروني، كما تبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الإفادة من الإنترنت ومتغيرات الدراسة، فيما أظهرت الدراسة أن أهم دوافعهن لاستخدام الإنترنت تركزت في حداثة المعلومات التي يمكن الحصول عليها، غير أن المعوقات تركزت في بطء الاتصال.

وأجرى جاقبورو (Jagboro . O . R، ٢٠٠٣) دراسة حول استخدام الإنترنت في جامعات نيجيريا، وقد أوضحت الدراسة أن ٦٩,٩٪ من المستهدفين استخدموا البريد الإلكتروني، و٥٣,٤٪ استخدموا الإنترنت للحصول على معلومات تهمهم في أبحاثهم.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن إجمال الملاحظات الآتية:

١. جميع الدراسات استهدفت الوقوف على مدى انتشار استخدام شبكة الإنترنت في المؤسسات التعليمية، سواء كان ذلك من قبل العاملين الإداريين والأكاديميين، ومدى جدوى استخدامها.

٢. اتجهت الدراسات نحو التعرف إلى مجالات استخدام شبكة الإنترنت، وأكدت العديد من

الدراسات على استخدامها في البحث العلمي، والاتصال والتواصل مع الآخرين، ومتابعة المستجدات والأحداث الجارية ومن هذه الدراسات دراسة (بروس، ١٩٩٥) ودراسة (فليك وماكوين، ١٩٩٩) ودراسة (راين ريبيكا، ٢٠٠١) ودراسة (اللهيبي، ٢٠٠١).

٣. كشفت هذه الدراسات عن بعض المعوقات التي تحول دون تعميم الخدمة والاستفادة القصوى من فوائدها، وكانت أبرز المعوقات تتعلق بعدم توفر الوقت الكافي، وعدم إدراك أهمية الإنترنت، وضعف البنية التحتية التي توفر تسهيلات لتقديم هذه الخدمة، وضعف اللغة، ووجود حواجز سلبية بين العاملين وجهاز الكمبيوتر ومن هذه الدراسات دراسة (أدام وبونك، ١٩٩٥) ودراسة (وودتكر، ١٩٩٧) ودراسة (السلطان، ١٩٩٩) ودراسة (الدجاني ووهبة، ٢٠٠١) ودراسة (اللهيبي، ٢٠٠١) ودراسة (النجار، ٢٠٠١).

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت على جمع استجابات العاملين من خلال استبانة تم جمعها وتحليل بياناتها.

طريقة إجراء الدراسة:

١. مجتمع وعينة الدراسة: بلغ عدد المشرفين المتفرغين العاملين في الجامعة خلال العام الدراسي ٢٠٠٢/ ٢٠٠٣ (١٨٩) مشرفاً فيما بلغ عدد الإداريين (٣٠١) موظف إداري، وقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية من الفئات المستهدفة بنسبة ٥٠٪ وزعت على العاملين في المناطق التعليمية ودوائر الجامعة المختلفة، وبنفس النسب على كافة طبقات المجتمع، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة على المشرفين ٩٥ استبانة، فيما بلغ عدد الاستبانات الموزعة على الإداريين ١٤٩ استبانة بمجموع إجمالي ٢٤٤ استبانة، والجدول الأتي يوضح توزيع مجتمع وعينة الدراسة.

جدول رقم (١)
توزيع مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة	١. [illegible]	35	41	225	301
	٢. [illegible]	84	105	--	189
	المجموع	119	146	225	490
عينة الدراسة	١. [illegible]	17	20	112	149
	٢. [illegible]	42	53	--	95

٢ . أداة الدراسة : قام الباحث بإعداد استبانة مستفيداً من بعض الاستبانات التي استخدمت في دراسات مماثلة ، ومنها دراسة (العمري ، ٢٠٠٢) وقد تكونت الاستبانة من أربعة أجزاء ، أحتوى الأول منها على بيانات عامة شخصية ، أما الثاني فيتعلق بتوفير متطلبات استخدام شبكة الإنترنت وقد أشتمل على ١٢ فقرة وتناول الجزء الثالث دوافع استخدام الشبكة من قبل العاملين واشتمل على ٢٢ فقرة غطت مختلف الجوانب الأكاديمية والإدارية والثقافية والترفيهية والاجتماعية أما الجزء الرابع فقد ركز على معوقات استخدام الشبكة وتضمن ١٩ فقرة .

٣ . صدق أداة الدراسة : للتحقق من صدق الاستبانة قام الباحث بعرضها على ١٠ محكمين من المشرفين الأكاديميين والإداريين من ذوي الخبرة والاختصاص ، وتم إجراء العديد من التعديلات عليها ، حيث حذفت ٣ فقرات من الجزء الثاني تتعلق باستخدام الإنترنت في مواقع أخرى غير المنزل والجامعة ، وأضيفت فقرتان إلى الجزء الثالث وهي الفقرات ذات الأرقام ١٣ و٢٤ ، وحذفت ٤ فقرات من الجزء الرابع لعدم ملاءمتها وبعد ذلك أعيد ترتيب الاستبانة ووضعها في صورتها النهائية ، بحيث أصبح الجزء الثاني يضم ١٥ فقرة ، أما الجزء الثالث فضم ٢٤ فقرة شملت مجالات متعددة ، حيث اشتمل المجال الأكاديمي على فقرات ٢٣ , ١٧ , ١٢ , ١١ , ١٠ , ٧ , ٦ , ٥ , ٤ , ٣ , ٢ , ١ بينما اشتمل المجال الإداري على الفقرات ٢١ , ٢٠ , ١٩ , ١٥ أما المجال الثقافي فقد ضم الفقرات ٢٢ , ٩ , ٨ وضم المجال الترفيهي والاجتماعي الفقرات ٢٤ , ١٨ , ١٦ , ١٤ , ١٣ وأشتمل الجزء الرابع على ١٥ فقرة غطت أبرز معوقات استخدام شبكة الإنترنت .

٤ . ثبات أداة الدراسة : قام الباحث بتجزئة الاستبانة إلى ثلاث أجزاء بغية احتساب معامل

ثباتها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، واقتصر الجزء الأول على الفقرات المتعلقة بمتطلبات استخدام الانترنت وقد بلغت قيمة معامل الثبات لهذا الجزء ٠,٧٦٪، أما الجزء الثاني والخاص بدوافع استخدام الإنترنت فقد بلغت قيمة معامل ثباته ٠,٨٤٪ في حين بلغت قيمة معامل ثبات الجزء الثالث والخاص بمعوقات استخدام الإنترنت ٠,٧٨ أما الدرجة الكلية لمعامل ثبات الاستبانة فقد بلغ ٠,٨٠ .

٥ . إجراءات تطبيق أداة الدراسة : زود الباحث المساعدين الإداريين ومديري الدوائر بأعداد وتوزيعات الاستبانات وفقاً للأقسام وتخصصات المشرفين الأكاديميين وأعدادهم في المناطق التعليمية، وتم توزيع الاستبانة عليهم، وجمعها وإرسالها بالبريد الخاص بالجامعة إلى الباحث ، وبلغ إجمالي الاستبانات الموزعة (٢٤٤) استبانة، استرجع الباحث منها (٢١٥) استبانة منها (١٢٥) خاصة بالإداريين و(٩٠) استبانة خاصة بالأكاديميين .

٦ . التحليل الإحصائي : استخدم الباحث الإحصاء الوصفي من خلال التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية ولاحتساب دلالات الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

نتائج الدراسة ومناقشتها:

الإجابة عن سؤال الدراسة الأول :

" ما مدى توفر متطلبات استخدام شبكة الإنترنت للعاملين في جامعة القدس المفتوحة؟ " .

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرج الباحث النسب المئوية لاستجابات العاملين والجدول رقم (٢) يوضح ذلك .

الجدول رقم (٢)

مدى توفر متطلبات استخدام شبكة الإنترنت للعاملين في جامعة القدس المفتوحة

الرقم	الفقرة	المجيبون			
		نعم / العدد	نسب المئوية	لا / العدد	النسب المئوية
.1	هل تمتلك جهاز حاسوب شخصي منزلي	158	%74	56	%26
.2	هل تمتلك أساسيات استخدام الحاسوب والإنترنت	188	%87.4	27	%12.6
.3	هل تتوفر لديك جهاز حاسوب في مكتبك	146	%68.5	67	%31.5
.4	هل انت مشترك شخصي في شبكة الإنترنت	42	%14.4	141	%85.6
.5	هل وفرت الجامعة لك فرصة الاشتراك في الإنترنت	111	%51.6	102	%48.4
.6	هل لديك بريد إلكتروني	182	%85.4	31	%14.6
.7	هل تحتاج إلى مساعدة الآخرين في استخدام الإنترنت.	80	%37.6	133	%62.4
.8	هل لديك صعوبة خاصة على شبكة الإنترنت.	30	%14.1	183	%85.9
.9	هل ستقل أن التعلم مستورة عن استخدام الإنترنت.	70	%32.9	143	%67.1

يتضح من الجدول السابق ما يأتي :

١ . أن الغالبية العظمى من العاملين الذين شملتهم الدراسة وبنسبة (٧٤,٤٪) يمتلكون أجهزة حواسيب شخصية في منازلهم مما يتيح لهم استخدامها على نطاق أوسع .

٢ . تبين أن الغالبية العظمي من العاملين وبنسبة ٨٧,٤٪ يمتلكون أساسيات استخدام الحاسوب والإنترنت، بينما ١٢,٦٪منهم لا يملكون هذه المهارات، الجدير بالذكر أن إدارة الجامعة وعبر إدارات المناطق التعليمية، نظمت العديد من الدورات في هذا المجال على مستوى المناطق والمركز الدراسية وذلك خلال الأعوام ٩٩/ ٢٠٠٠ كما أن بإمكان إدارة المنطقة

التعليمية أن تنظم دورات للعاملين فيها لهذا الغرض وذلك بالتعاون مع إدارة التعليم المستمر في الجامعة وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (العمري، ٢٠٠٢).

٣. بلغت نسبة الذين لديهم اشتراك شخصي بالإنترنت ٣٤,٤٪ بينما أتضح أن الذين وفرت لهم إدارة الجامعة فرص الاشتراك بلغت نسبتهم ٦٥,١٪ وهذه النسبة قليلة إذا ما قورنت بعدد العاملين، وقد سعت إدارة الجامعة لتوفير اشتراكات للعاملين الأساسيين في المجال الإداري وللمشرفين الأكاديميين، بحيث يتمكن هؤلاء من استخدام شبكة الإنترنت في بيوتهم أو مكاتبهم وذلك خدمة لأغراض البحث العلمي والمراسلات الداخلية وتبادل الآراء والمشاورات بين المشرفين في التخصص الواحد، تجدر الإشارة هنا إلى أن جميع حواسيب الإداريين مرتبطة بشبكة الإنترنت أما المشرفون الأكاديميون فيتم توفير هذه الخدمة لهم تدريجياً في مكاتبهم في مختلف المناطق التعليمية.

٤. تبين أن ما نسبة ٨٥,٤٪ من العاملين لديهم بريد إلكتروني، بينما هناك ١٤,٦٪ ليس لديهم بريد إلكتروني، وقد يعزى ذلك إلى عدم قدرتهم على الاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني، أو لعدم رغبتهم الشخصية في التعاطي مع هذه الخدمة، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (جاقبورو، ٢٠٠٣).

٥. تبين أن هناك ٦,٣٧٪ من العاملين الذين يستخدمون الشبكة بحاجة لمساعدة الآخرين في استخدام الشبكة ويعزو الباحث ذلك إما لضعف المهارات، أو لضعف اللغة، أو لعدم معرفة عناوين المواقع التي يمكن الاستفادة منها.

٦. أتضح أن ٣٢,٩٪ من العاملين سبق لهم الالتحاق بدورات حول استخدام الإنترنت، بينما الغالبية منهم لم يلتحقوا بدورات من هذا القبيل وقد بلغت نسبتهم ٦٧,١٪ وربما يعود ذلك في الأرجح من وجهة نظر الباحث إلى أن هذه الفئة تمتلك مهارات استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت وليس لديها حاجة للالتحاق بدورات لهذا الغرض، خصوصاً العاملون في المجال الإداري، حيث تشترط إدارة الجامعة لشغل أية وظيفة إدارية امتلاك مهارات استخدام الحاسوب، كذلك تشمل هذه الفئة أولئك الذين لم تتح لهم فرص الالتحاق بدورات من هذا القبيل، بسبب طبيعة أعمالهم، أو لعدم توفر الوقت الكافي لديهم، أو لأن إدارة الجامعة لم تجبرهم على الالتحاق بالدورات التي تنظمها إدارات المناطق التعليمية ودوائر الجامعة الأخرى.

من خلال ما تقدم يمكن للباحث تفسير النتائج السابقة في ضوء المعطيات الآتية:

سعت إدارة الجامعة على توفير خدمة الإنترنت للعاملين من خلال :

أ- مختبرات الإنترنت : حيث يتوفر في كل منطقة تعليمية ومركز دراسي مختبر للإنترنت متاح للاستخدام من قبل العاملين في الجامعة، وعلى وجه الخصوص المشرفين الأكاديميين .

ب- المكاتب الخاصة بالهيئتين الإدارية والأكاديمية ، فجميع المكاتب الإدارية تتوافر فيها أجهزة حواسيب متصلة بشبكة الإنترنت، أما المشرفون الأكاديميون فلم تتوافر لهم هذه الخدمة بعد بشكل كامل في مكاتبهم وإنما يتم تقديم هذه الخدمة تدريجياً في مناطق الجامعة ومراكزها الدراسية وعلى مراحل بسبب التكاليف الباهظة لمشروع كهذا إذا أخذنا بعين الاعتبار عدد المشرفين الأكاديميين الذي يتزايد فصلياً، إضافة لعدد المناطق التعليمية والمركز الدراسية الذي يصل إلى ٢٢ موقعاً بين منطقة تعليمية ومركز دراسي .

الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني:

" ما مدى استخدام العاملين في جامعة القدس المفتوحة لشكبة الإنترنت؟ " .

أوضحت الدراسة أن ٦٢,٤٪ من العاملين يستخدمون شبكة الإنترنت بمفردهم، بينما هنالك ٣٧,٦٪ من العاملين لا يستخدمونها مطلقاً أو يحتاجون لمساعدة الآخرين في الاستخدام . وتبين أن هناك تفاوتاً في عدد الساعات الأسبوعية لاستخدام الشبكة من قبل العاملين في الجامعة والجدول رقم (٣) يوضح ذلك .

الجدول رقم (٣)

استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة

رقم الفئة	فئات ساعات الاستخدام أسبوعياً	العدد	النسبة المئوية
.1	[illegible] ساعات فما دون	100	%53.2
.2	4-8 ساعات	46	%24.5
.3	9-12 ساعة	18	%9.6
.4	13 ساعة فما فوق	24	%12.8
	المجموع	188	%100

يتبين من الجدول السابق أن غالبية نسبية من العاملين ٥٣,٢٪ يستخدمون شبكة الإنترنت في أدنى الحدود، سواء أكان ذلك بمفردهم أو بمساعدة الآخرين، بينما هناك نسبة بلغت ٢٤,٥٪ منهم تستخدم الشبكة بمعدل ٤-٨ ساعات أسبوعياً، بينما الذين يستخدمون الشبكة ساعات أطول (١٤ ساعة فما فوق أسبوعياً) فقد بلغت نسبتهم ١٢,٨٪ بينما نسبة المستخدمين بمعدل ٩-١٣ ساعة أسبوعياً نسبتهم ٩,٦٪ ومن وجهة نظر الباحث فإن التباين في معدلات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين يعود إلى التباين في مجالات العمل والاهتمامات والمستويات العلمية والثقافية والفئات العمرية، وتوفر الوقت وأجهزة حاسوب متاحة للاستخدام، وهذه النتائج تعززها دراسة قام بها بوروم (Emily Borom, ٢٠٠٠) حول معدلات استخدام الإنترنت وأثرها على المستخدمين من الراشدين، وقد أوضحت الدراسة أن هناك تبايناً واضحاً في معدلات الاستخدام.

كذلك أوضحت دراسة قام بها معهد جورجيا وجود هذا التباين وفقاً للفئات العمرية (عرمان، ٢٠٠٤) كما أجرت وحدة خدمات الإنترنت بمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية دراسة عام (٢٠٠٣) أوضحت نتائجها تبايناً واضحاً في معدلات استخدام شبكة الإنترنت وفقاً لمجالات الاستخدام والفئة العمرية.

الإجابة على سؤال الدراسة الثالث:

"ما أهم دوافع استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة؟"

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث استخرج الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على فقرات الاستبانة المتعلقة بدوافع الاستخدام، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول الآتي رقم (٤).

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على فقرات دوافع استخدام شبكة الإنترنت.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	للحصول على مواصفات وأثمان منتجة بقصد التسوق الفعلي لتقليل تكاليف العملية.	2.04	0.82
2.	للإطلاع على آخر المستجدات والأحداث في العالم.	2.45	0.91
3.	للحصول على معلومات فنية علمية تفيدني في عملي الحالي.	2.37	0.88
4.	للإطلاع على تجارب وخبرات الآخرين في مجال عملي.	2.34	0.86
5.	للرغبة في إيجاد أصدقاء جدد والتعرف على أشخاص جدد.	2.30	0.76
6.	لمعرفة أحدث الكتب العلمية المتوفرة في مجال تخصصي.	2.28	0.79
7.	للاستفادة منها في اختيار عناوين الأبحاث والرسائل التي أرغب في القيام بها.	2.28	0.74
8.	للحصول على أحدث المعلومات في مجال التخصص لإنجاز مشروعات الدراسة التي أشرف عليها.	2.56	0.73
9.	للبحث عن طرق لحل المشكلات التي تواجهني في تعاملاتي اليومية والعملية.	2.24	0.89
10.	للإطلاع على أبحاث منظمات المجتمع.	2.15	0.96
11.	لإرسال المعلومات والبيانات العلمية لمراكز المعلومات المختلفة.	2.04	0.90
12.	للبحث عن فرص الإتصال مع الشركات العالمية بغية الحصول على مواصفات علمي أحدث.	2.19	0.86
13.	للحصول على معلومات لترفيه وقضاء أوقات الفراغ والتسلية.	2.11	0.67
14.	للتعرف على المواصفات الفنية لمؤسسات القطر من أجل الدخول في منافسات دولية بعد تقوية مهارتي الكتابة في اللغة الإنجليزية.	2.72 1.58	0.81 0.91
15.	لإجراء المراسلات مع الزملاء في الأقطار العربية المختلفة.	1.95	0.90
16.	لإجراء الاتصالات والمراسلات مع الأصدقاء والأقارب خارج الوطن.	1.92	0.82
17.	لتبادل الآراء والأفكار مع زملاء التخصص أو العمل في مجالات عملي الحالي.	1.85	0.77
18.	للبحث عن فرص للمشاركة في المؤتمرات العلمية في مجال تخصصي.	1.78	0.76
19.	للترفيه والتسلية والترويح عن النفس.	1.72	0.72
20.	للاستفادة في الكتابات والبحوث والمقالات المنشورة.	1.66	0.75
21.	للدراسة وتكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.	1.61	0.73
22.	لنشر أعمالي وما أنتجه من أعمال علمية.	1.55	0.79
23.	للبحث عن فرص عمل أخرى داخل أو خارج الوطن.	1.43	0.68

يتضح من الجدول السابق أن :

١ . دوافع استخدام الإنترنت متباينة في المجالات الأكاديمية والثقافية والإدارية، وقد تركزت أهم الدوافع في المجالات الأساسية الآتية :

١ : ١ – البحث العلمي من حيث الحصول على الدراسات والأبحاث المتصلة بنشاط الموظفين والتي تستهدف تطوير كفاياتهم المهنية وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات عليان والقيسي (١٩٩٧) وهمشري وأبو عزه (١٩٩٨) واديا واونيكا (٢٠٠٢)، وجاقبورو (٢٠٠٣) والدبيات (٢٠٠٣) .

٢:١ – التعرف على المستجدات والمتغيرات السياسية في العالم، لمعرفة ما يدور من أحداث ومتغيرات، ويعزو الباحث ذلك للظروف السياسية الخاصة التي يعيشها الشعب الفلسطيني، إضافة إلى حالة الوضع على الساحتين العربية والدولية وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عليان والقيسي (١٩٩٧) .

٣:١ – الحصول على معلومات ثقافية مرتبطة بجوانب الحياة المختلفة، وقد تكون هذه المعلومات اجتماعية أو تربوية أو اقتصادية تهم الأفراد في حياتهم اليومية، وربما يعود ذلك من وجهة نظر الباحث لتعدد التخصصات والمستويات العلمية والاهتمامات الثقافية والاتجاهات السياسية .

٤:١ – الإطلاع على تجارب وخبرات الآخرين في مجال العمل، وهذا بالطبع يهم الهيئتين الإدارية والأكاديمية كما أنه يمثل سعياً للتطوير الذاتي والتعرف على تجارب الآخرين للاستفادة منها في مجالات العمل المختلفة سواءً كان ذلك في العمل الإداري أو الأكاديمي .

٥:١ – رغبة العاملين في إزالة الحواجز بينهم وبين التكنولوجيا، وهذا الدافع يأتي من خلال حوسبة كافة الأعمال الإدارية في جميع الدوائر والأقسام، وهناك موظفون لم يكونوا مؤهلين لهذا العمل، لذلك كان لا بد لهم من تقبل النظام الجديد والتكيف معه وإلا سوف يكونون معرضين لفقد وظائفهم إذا لم يتكيفوا بسرعة مع المتطلبات الجديدة .

٢ . يتبين من الجدول أن أضعف الدوافع تركزت في :

١:٢ – البحث عن فرص للمشاركة في المؤتمرات العلمية في مجالات التخصص، وهذا

الحال ينطبق على العاملين من حملة درجة الدكتوراه أكثر من غيرهم بسبب سعيهم نحو الترقيه أو التبادل العلمي أو المشاركات البحثية وهذه النسبة قليلة مقارنة مع عدد العاملين في الجامعة بالإضافة إلى أعداد المؤتمرات التي تنظم داخل الوطن أو حتى في الخارج والتي قليلاً ما تصل لهم تعميمات خاصة بها .

٢:٢ – لغرض الترفيه والترويح عن النفس، من خلال الألعاب أو المسابقات .

٣:٢ – للاشتراك في المنتديات والدوريات حيث يسعى بعض الأكاديميين أو الإداريين للاشتراك في بعض الدوريات أو المنتديات الخاصة بمجال التخصص بغية متابعة المستجدات والأبحاث والدراسات والمؤتمرات التي تنتمي إلى مجال عمل الموظف أو تخصصه .

٤:٢ – للتعارف وتكوين العلاقات الاجتماعية .

٥:٢ – لنشر الأبحاث والدراسات، حيث يسعى البعض لنشر أبحاثه ومقالاته عبر شبكة الإنترنت للوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين في مختلف أنحاء العالم .

٦:٢ – للبحث عن فرص عمل خارج البلاد، خصوصاً لأولئك الذين يودون العمل خارج البلاد، وذلك ربما يكون لعدم توفر الرضا الوظيفي، أو لظروف اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية .

ويعزو الباحث سبب ضعف الدوافع الآنفة الذكر إلى وجود نسبة قليلة من العاملين لديهم اهتمامات من هذا القبيل سواءً كانوا إداريين أو أكاديميين، وربما يعود ذلك لضيق الوقت المتاح لهم أو للرغبة في السفر خارج البلاد للمشاركة في المؤتمرات وإقامة علاقات أكاديمية واجتماعية مع زملاء آخرين، أو الاشتراك في المجلات والدوريات المنشورة على شبكة الإنترنت، لا سيما أولئك الذين هم بحاجة ماسة لمثل هذه الاشتراكات ولديهم إمكانية مادية تتيح لهم ذلك، أو البحث عن فرص عمل أفضل من الناحيتين الاقتصادية والوظيفية .

الإجابة على سؤال دراسة الرابع:

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ? = ٠,٠٥ بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد دوافع استخدام شبكة الإنترنت تعزى لمتغير العمر والمؤهل ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص؟ "

للإجابة عن سؤال الدراسة الرابع تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات دوافع استخدام الإنترنت وفقاً لمتغيرات العمر والمؤهل ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص وهي موضحة في الجدول رقم(٥).

الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على فقرات دوافع استخدام الإنترنت وفقا لمتغيرات العمر والمؤهل ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص.

المتغير	فئات	عدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١. العمر	أقل من ٣٠	٥٧	٢,١٣	٠,٣٨
	٣٠-٤٥	٩٥	٢,٠٣	٠,٣٦
	٤٦-٦٠	٢٥	١,٩٠	٠,٤١
٢. المؤهل العلمي	بكالوريوس	٨٥	٢,٠٧	٠,٣٩
	ماجستير	٤٩	٢,٠٢	٠,٣٩
	دكتوراه	٤٤	٢,٠٣	٠,٣١
٣. مكان العمل	منطقة ساحلية	١٥٢	٢,٠٤	٠,٣٤
	مركز الجامعة	٢٤	٢,١١	٠,٣٣
٤. طبيعة العمل	إداري	١١٢	٢,٠٩	٠,٣٤
	أكاديمي	٦٤	٢,٠٣	٠,٣٣
٥. التخصص	علمي	٥٦	٢,٠٣	٠,٣٤
	أدبي	٨١	٢,٠٦	٠,٣٤

يتبين من الجدول السابق :

١ . أن المتوسطات الحسابية لاستجابات العاملين على فقرات الدوافع تراوحت ما بين ٢,١٣ إلى ١,٩١ .

٢ . كانت المتوسطات الحسابية للاستجابات وفق متغيرات الدراسة للعمر ما بين ٢,١٣-١ , ٩١ وللمؤهل العلمي ما بين ٢,١٠ - ٢,٠٢ ولمكان العمل ما بين ٢,١١-٢٠,٤ ولطبيعة العمل ما بين ٢ , ١٠-٢ , ٠٢ وللتخصص ما بين ٢,١٠-٢,٠٣ .

ولمعرفة مستوى دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العاملين على فقرات الدوافع طبقاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (٦) يبين ذلك .

الجدول رقم (٦)

تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات العاملين على دوافع استخدام الإنترنت وفقاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص.

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	2	0.90	0.45	3.97	0.02
	داخل المجموعات	173	19.42	0.11		
	المجموع	175	20.32			
المؤهل العلمي	بين المجموعات	3	0.08	0.03	0.25	0.86
	داخل المجموعات	173	20.23	0.12		
	المجموع	176	20.3			
مكان العمل	بين المجموعات	1	0.11	0.11	0.98	0.32
	داخل المجموعات	175	20.19	0.12		
	المجموع	176	20.31			
طبيعة العمل	بين المجموعات	1	0.04	0.04	0.34	0.56
	داخل المجموعات	174	20.27	0.12		
	المجموع	175	20.31			
التخصص	بين المجموعات	1	0.09	0.09	0.88	0.34
	داخل المجموعات	174	20.27	0.12		
	المجموع	175	20.36			

يتبين من الجدول السابق ما يأتي :

١ . وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد دوافع استخدام شبكة الإنترنت تعزى لمتغير العمر، وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية الأولى ولمعرفة اتجاه دلالة الفروق فقد تم استخدام اختبار شيفيه والجدول رقم (٧) يوضح ذلك :

الجدول رقم (٧)

اتجاه دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العاملين على فقرات الدوافع وفقاً لمتغير الفئة العمرية

المقارنات	أقل من 30	31-45	46-60
أقل من 30		0.09	0.03*
31-45			0.14
46-60			

يتبين من الجدول السابق بمقارنة دلالة الفروق بين الفئة أقل من ٣٠ وللفئة ما بين ٤٦-٦٠ عاماً أن الفروق كانت لصالح العاملين من الفئة العمرية أقل من ٣٠ عاماً، فيما تتقارب دوافع العاملين في الفئتين العمريتين (٣١-٤٥) و(٤٦-٦٠) عند النظر للمتوسطات الحسابية، ويعزو الباحث ذلك إلى رغبة جيل الشباب المعاصر في استخدام الشبكة بشكل كبير بهدف التعرف والاستطلاع، واكتشاف مزاياها وفوائدها، كذلك فإن الجيل في مثل هذه السن أكثر دافعية نحو استخدام وتوظيف التكنولوجيا كما أظهرت ذلك العديد من الدراسات لا سميا في المنطقة العربية (المحيسن، ١٩٩٧)، وكذلك فإن جيل هذه الفئة العمرية ترعرع في مناخ اتسم بانتشار وتعدد استخدامات الحاسوب، حيث أدى انتشار أجهزة الحاسوب في المنازل والمكاتب إلى زيادة الإقبال على استخدام شبكة الإنترنت. كما أن هذا الجيل معني أكثر ربما بالجوانب الثقافية والسياسية وفقاً لاهتماماته ورغباته وغالبية أبناء هذا الجيل من حملة البكالوريوس. بينما الجيل الأكبر سناً معني أكثر بالبحث العلمي والإطلاع والتراسل مع الآخرين، أي أنهم يستخدمون الشبكة لأغراض محددة لا سيما وأنهم من المتقدمين في العمر، وإذا أخذنا بعين الاعتبار المؤهلات العلمية التي حصلوا عليها، فهم على الأرجح يمثلون مجموعة من الأكاديميين والإداريين الحاصلين على درجات علمية عالية.

٢. يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (ت = ٠,٠٥) في دوافع العاملين نحو استخدام الإنترنت تعزى لمتغيرات المؤهل ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية الأولى.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى العلاقة الوظيفية بين الإداريين والأكاديميين العاملين في الجامعة، فغالبية المناصب الإدارية يشغلها مشرفون أكاديميون ويوكل لهم القيام بأعمال إدارية، كما أن الإداريين في المواقع العليا والمشرفين الأكاديميين يعملون معاً في الإشراف الأكاديمي، ونشاطات الجامعة المختلفة وإعداد الدراسات والأبحاث، لذلك يمكن أن تشكل حاجاتهم واهتماماتهم ومستوياتهم الأكاديمية والثقافية عوامل تقارب في مجالات استخدامهم للشبكة.

الإجابة عن سؤال الدراسة الخامس:

" ما أهم معوقات استخدام العاملين في جامعة القدس المفتوحة لشبكة الإنترنت؟ "

للإجابة عن سؤال الدراسة الخامس تم استخدام النسب المئوية لاستجابات العاملين وهي مرتبة تنازلياً والجدول رقم (٨) يبين ذلك.

الجدول رقم (٨)

النسب المئوية لاستجابات العاملين على فقرات معوقات استخدام شبكة الإنترنت.

	الفقرة	العدد	النسبة المئوية
1.	لا أملك جهاز حاسوب شخصي.	33	%25.6
2.	لا يتوفر لدي الوقت الكافي لاستخدامها.	34	%26.1
3.	لا تتوفر بطاقات الهاتف المسبقة الدفع.	48	%36.3
4.	تكلفة الاشتراك عالية مما يضطرني لعدم الاشتراك.	38	%29.7
5.	لا تتوفر لدي الإمكانات الفنية للاشتراك في الإنترنت.	34	%26.8
6.	لغتي الإنجليزية ضعيفة مما يقلل من استفادتي منها.	28	%21.8
7.	لا أملك مهارات استخدام الحاسوب.	27	%20.6
8.	لا أعرف أهم الدوافع التي تقف وراء استخدامها.	27	%20.6
9.	تعقد إجراءات العملية الفنية التي قد تنتج عن قيامي بإجراءات مؤدية لعدم توفر الحاسوب.	25	%19.6
10.	أعتقد أن توفر المراجع والمصادر المطبوعة بشكل جيد للإنترنت.	70	%54.30
11.	شكوكي في مصداقية المعلومات التي يمكن الحصول عليها بسبب وجود مواقع عديدة على شبكة الإنترنت.	16	%12.4
12.	لا تتوفر لدي القناعة لاستخدام جهاز الحاسوب.	10	%7.7
13.	توفر برامج تعلم الإنجليزية بدون الحاجة لاستخدامها.	9	%11.19
14.	وجود حاجز بيني وبين جهاز الحاسوب.	8	%6.2
15.	عدم تلقي تدريب لاستخدامها.	2	%0.9

يتبين من الجدول السابق ما يأتي :

١ . إن أهم المعوقات التي تحول دون استخدام العاملين في جامعة القدس المفتوحة لشبكة الإنترنت تركزت في عدم امتلاك العاملين أجهزة حواسيب شخصية، وقد بلغت نسبتهم ٢٥ , ٦٪ من عينة الدراسة، وعدم توفر الوقت الكافي لاستخدام الشبكة من قبل العاملين، ويعزو الباحث ذلك لأعباء العمل الإداري أو الأكاديمي الكثيرة التي يكلف بها العاملون خصوصاً الأكاديميون الذين يطلب منهم التحضير للقاءات الإشراف الأكاديمي، وتصحيح التعيينات الدراسية والامتحانات، مما يقلل من حجم الوقت المتاح لاستخدام الشبكة . وهذه النتيجة تتفق مع دراسة وودكر (١٩٩٧) ودراسة اللهيبي (٢٠٠١) . كذلك فإن هناك ما

نسبته ٢٢ , ٣٪ من العاملين لا تتوفر لديهم بطاقات ائتمانية لخدمة عمليات الدفع للدخول لبعض المواقع خصوصا الكتب والمجلات العلمية والمكتبات الهامة، لا سيما وأن تكاليف الدخول على مواقعها عالية جداً.

فيما تبين أن ما نسبتهم ١٥,٨٪ من عينة العاملين لا تتوفر لديهم الإمكانيات الفنية خصوصا في مناطق سكناهم من حيث توفر المزودين بالخدمة أو خطوط هاتفية. كما أن هناك نسبة من عينة العاملين بلغت ١٣,٠٪ لا تستخدم الشبكة بصورة فعالة بسبب حاجز اللغة، خصوصاً وأن كثيرا من المواقع الهامة منشورة عليها باللغة الإنجليزية، ونتيجة لضعف لغتهم فإنهم غير قادرين على الاستفادة من هذه المواقع.

٢. إن أضعف المعوقات التي تحول دون استخدام العاملين في الجامعة لشبكة الإنترنت تركزت في عدم توفر الدافعية لدى العاملين لاستخدام الشبكة بنسبة ٤,٧٪، والتأثر بآراء بعض الزملاء حول عدم جدوى استخدام الشبكة بنسبة ٤,١٩٪، ووجود حاجز نفسي بين بعض الموظفين وجهاز الحاسوب بنسبة ٣,٧٪، وربما يعود السبب في ذلك من وجهة نظر الباحث للعمر، أو مجال التخصص، أو عدم المعرفة بأهمية الحاسوب ودوره في مجالات الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم ثقة بعض العاملين بجدوى استخدام الشبكة وهم نسبة ضئيلة جداً بلغت ٠,٩٪، وهذا بالطبع يدل على أن الغالبية العظمى من العاملين يشعرون بأهمية وجدوى استخدام شبكة الإنترنت. وهذه النتائج تتفق مع دراسات كل من الدجاني ووهبة (٢٠٠١) ودراسة الجهضمي (٢٠٠٤)، كذلك الأمر فهنالك العديد من الدراسات التي أجريت في بعض الجامعات العربية أوضحت أن أهم معوقات استخدام الشبكة تركزت في نقص تدريب أعضاء هيئة التدريس، وعدم الوعي بأهمية الإنترنت ومنها دراسات المحيسن (٢٠٠٠) والفهد والموسى (٢٠٠٢) الواردة في المهراتي وزميلتها (٢٠٠٤).

الاجابة عن سؤال الدراسة السادس :

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (ك = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين في تحديد استخدامهم لشبكة الإنترنت تعزى لمتغيرات الفئة العمرية والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص؟ " .

للإجابة عن سؤال الدراسة السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات معوقات الاستخدام لشبكة الإنترنت وفقاً

لمتغيرات الفئة العمرية والمؤهل العلمي ومكان وطبيعة العمل والتخصص وهي موضحة كما في الجدول رقم (٩) .

الجدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين على فقرات معوقات استخدام شبكة الإنترنت وفقاً لمتغيرات الفئة العمرية والمؤهل العلمي وطبيعة العمل والتخصص

المتغير	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1 - العمر	أقل من 30	80	1.11	0.15
	31 - 45	119	1.11	0.14
	46 - 60	36	1.18	0.21
	60 - فما فوق			
2 - المؤهل العلمي	بكالوريوس	113	1.12	0.16
	ماجستير	115	1.13	0.16
	دكتوراه	57	1.11	0.15
3 - مكان العمل	مؤسسة تعليمية	187	1.13	0.18
	مراكز الدراسات	28	1.08	0.11
4 - طبيعة العمل	إداري	125	1.11	0.16
	أكاديمي	110	1.14	0.16
5 - التخصص	علمي	104	1.10	0.15
	أدبي	111	1.14	0.17

يتبين من الجدول السابق أن متوسطات استجابات العاملين على فقرات الاستبانة الخاصة بمعوقات استخدام شبكة الإنترنت وفقاً لمتغيرات الدراسة تراوحت ما بين (٢,١٣ - ١,١١) وكانت أعلى المتوسطات الحسابية وفقاً لمتغير العمر للفئة العمرية التي تقع ما بين ٣٠ سنة فما دون ، وكانت أدنى المتوسطات حسب متغير المؤهل العلمي وطبيعة العمل .

ولمعرفة مستوى دلالة الفروق بين متوسطات استجابات العاملين على فقرات المعوقات طبقاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (١٠) يبين ذلك .

الجدول رقم (١٠)

تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات العاملين على فقرات المعوقات وفقاً لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل والتخصص

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	2	0.14	0.02	2.90	0.06
	داخل المجموعات	212	5.26			
	المجموع	214	5.40			
المؤهل	بين المجموعات	2	0.08	0.04	0.19	0.83
	داخل المجموعات	175	20.25	7.84		
	المجموع	176	20.21			
مكان العمل	بين المجموعات	1	0.04	0.04	1.75	0.19
	داخل المجموعات	213	5.36	0.03		
	المجموع	214	5.40			
طبيعة العمل	بين المجموعات	1	0.05	0.05	2.04	0.15
	داخل المجموعات	213	5.35	0.03		
	المجموع	214	5.40			
التخصص	بين المجموعات	1	0.09	0.09	3.89	0.04
	داخل المجموعات	213	5.30	0.02		
	المجموع	214	5.38			

١ - يتبين من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (ف = ٠,٠٥) بين متوسطات استجابات العاملين على فقرات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغير العمر والمؤهل العلمي ومكان العمل وطبيعة العمل وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية الثانية .

ويعزو الباحث هذه النتائج إلى أن جامعة القدس المفتوحة في سعيها لتعميم خدمة الإنترنت لم تفرق بين الإداريين والأكاديميين بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية أو الأكاديمية . كذلك فان أهم متطلبات العمل في الجامعة تتطلب توفر مهارات استخدام الحاسوب في كافة المجالات الإدارية ، وفيما يتعلق بالمشرفين الأكاديميين فان الفرص متاحة أمامهم باستمرار لتطوير

مهاراتهم في مجال استخدام الحاسوب والإنترنت، لا سيما وأن كافة أعمال الجامعة الإدارية والأكاديمية محوسبة وينبغي التعامل معها على هذا الأساس من قبل الأكاديميين . إضافة إلى ذلك فان العاملين – أكاديميين أو إداريين – بحاجة ماسة لاستخدام الإنترنت نظراً لعدم توفر المجلات والدوريات العلمية، إضافة إلى حتمية استخدام البريد الإلكتروني في التواصل مع زملائهم في الداخل والخارج، من هنا فان المعوقات تتوحد أمام الهيئتين الإدارية والأكاديمية لأن الظروف والإمكانيات المتاحة أمامهم تكاد تكون موحدة في جميع المناطق التعليمية ودوائر الجامعة المختلفة .

٢- تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ? = ٠,٠٥ بين استجابات العاملين على معوقات استخدام شبكة الإنترنت تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصصات الأدبية وهذه النتيجة لا تتفق مع الفرضية الصفرية الثانية . ويعزو الباحث هذه النتيجة ربما لعدم قدرة قسم من أصحاب التخصصات الأدبية على استخدام الحاسوب ، أو لعدم توفر أجهزة حواسيب لديهم في مكاتبهم أو منازلهم ، أو بسبب عدم إدراكهم لأهمية وجدوى استخدام شبكة الإنترنت أو ليس لديهم اتجاهات إيجابية نحو استخدامها .

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يأتي :

١- ضرورة تعميم خدمة الإنترنت من قبل إدارات المناطق التعليمية على جميع العاملين إداريين وأكاديميين .

٢- تنظيم دورات تدريبية للعاملين في مجال استخدام الحاسوب والإنترنت والبريد الإلكتروني لكي تتاح أمام الجميع إمكانية الاستفادة من خدمات الإنترنت شريطة أن تكون هذه الدورات إجبارية للعاملين .

٣- أن توفر إدارة الجامعة اشتراكات عامة في مكتبات عالمية ومجلات ودوريات عربية وأجنبية .

قائمة المراجع:

١) المراجع العربية

١ . أبو زيد، عبد الباقي، حلمي أبو الفتوح (٢٠٠٠) : " توظيف الحاسب الآلي والمعلوماتية في مناهج التعليم الفني بدولة البحرين واقعة وصعوباته " ، بحث مقدم للمؤتمر السادس عشر للحاسب والتعليم في المملكة العربية السعودية . متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان : /www.minshawi.com/others/using-pc-in-edu.htm

٢ . أبو فاره، يوسف (٢٠٠٤) : " واقع الإنترنت والتجارة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية العربية " ، متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان : /www.minshawi.com/outside/farah.htm

٣ . الباز ، جمال حمد قاسم (٢٠٠١) : " التعريف بالإنترنت والوسائل الإلكترونية المختلفة واستخداماتها في العملية التعليمية وتكنولوجيا التعليم " ، دراسة مقدمة لمؤتمر جامعة النجاح الوطنية بعنوان العملية التعليمية في عصر الإنترنت والمنعقد في الفترة ما بين ٩-١٠/ ٥/ ٢٠٠١ . نابلس، فلسطين .

٤ . البلوى، نائلة سلمان عوض (٢٠٠١) : " دور المعلم في عصر الإنترنت " . دراسة مقدمة لمؤتمر جامعة النجاح الوطنية بعنوان العملية التعليمية في عصر الإنترنت والمنعقد في الفترة ما بين ٩-١٠/ ٥/ ٢٠٠١ ، نابلس، فلسطين . متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان :
www.najah.edu/arabic_text/internetcon/internet4.htm

٥ . الجهضمي، فايق والسيابي عايدة والبلوشي صالحة (٢٠٠٤) : " معيقات استخدام الإنترنت في التعليم من وجهة نظر المعلمين " . جامعة السلطان قابوس، متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان :
www.al-musawi.com/stpresent.htm

٦ . البديات، موضى بنت إبراهيم بن سليمان (٢٠٠٤) : " إفادة الباحثات في الجامعات السعودية من الإنترنت في الحصول على المعلومات " ، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية . الملخص متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان :
www.imamu.edu.sa/collegeinst/colleges/riyadh/alowa-algetmaeh/lis/new/old

٧ . الدجاني، دعاء جبر ووهبه نادر عطا الله (٢٠٠١) : " الصعوبات التي تعيق استخدام الإنترنت كأداة تربوية في المدارس الفلسطينية " . دراسة مقدمة لمؤتمر جامعة النجاح الوطنية بعنوان العملية التعليمية في عصر الإنترنت والمنعقد في الفترة ما بين ٩-١٠/ ٥-٢٠٠١ ، نابلس، فلسطين .

٨ . العمري، محمد خليفة (٢٠٠٠) : "واقع استخدام الإنترنت لدى أعضاء هيئة التدريس وطلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا" مجلة اتحاد الجامعات العربية العدد ٤٠ ، ص ص ٣٥ - ٦٧ .

٩ . الفنتوخ، عبدالقادر عبدالله والسلطان، عبدالعزيز عبدالله (٢٠٠٤) : " الإنترنت في التعليم، مشروع المدرسة الإلكترونية " . متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان : /www.abegs.org/fntok

fntok0.htm
١٠ . الفولي، عبدالفتاح (٢٠٠١): موسوعة البحث التربوي، قضايا تربوية، مج ٤، ص ص ٤١٨-٤٢٠ .
١١ . الكيلاني ، تيسير (١٩٩٨) : " التعليم عن بعد في ضوء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " ، دراسة مقدمة للندوة الدولية للتعليم عن بعد، والتي نظمتها المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم والمنعقدة في تونس في الفترة ما بين ١٨-٢١/ ١١/ ١٩٩٨ .
١٢ . اللهيبي، محمد مبارك (٢٠٠١) : " استخدام تقنية الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة ولاية فلوريدا ملخص الرسالة متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان : www.alrassed.new/l-n2.htm
١٣ . المحيسن، إبراهيم عبدالله (٢٠٠٠) : " واقع ومعوقات استخدام الإنترنت في كليات التربية بالجامعات السعودية " ، المجلة التربوية، العدد ٥٧ المجلد ١٥ ، جامعة الكويت . متوفرة على شبكة الإنترنت تحت عنوان : http://www.mohysin.com/bohhos.htm
١٤ . المحيسن، إبراهيم عبدالله (١٩٩٧) : " العلاقة بين كل من اتجاه طلاب الجامعة نحو الحاسب الآلي وخبراتهم فيه ومستوى توقعهم للفائدة أو الضرر منه وبين بعض المتغيرات المختارة " . المجلة التربوية العدد ٤٤ المجلد الحادي عشر .
١٥ . المشيخي، أحمد بن علي (١٩٩٩) : " العرب ومجتمع المعلوماتية على مشارف الألفية الثالثة " مجلة نزوا عدد ١٩ ، ص ٢٢١-٢٣٠ متوفرة على شبكة الإنترنت تحت عنوان :
www.nizwa.com/volume19/p221-230.htm
١٦ . المهري وزميلتها ، (٢٠٠٤) : " واقع استخدام أعضاء هيئة التدريس في الجامعات لشبكة الإنترنت " متوفرة على شبكة الإنترنت كما هي تحت عنوان : www.al-musawi.com/stpresent.htm
١٧ . الموسى، عبدالله عبدالعزيز (٢٠٠٠) : " استخدام الإنترنت في التعليم " ، النادي العربي لتقنية المعلومات والإعلام . متوفرة على شبكة الإنترنت تحت عنوان : www.acumit.org
١٨ . جامعة القدس المفتوحة، تعليمات أكاديمية، تعميم رقم ٦٠/ ٣٧٥٨/ ٤ بتاريخ ٢٦/ ١٠/ ٢٠٠٤ .
١٩ . جامعة القدس المفتوحة، منطقة الخليل التعليمية، تعميم داخلي، تطوير مهارات المشرفين الأكاديميين ١٩٩٩ .
٢٠ . سعادة، جودت أحمد والسرطاوي، عادل فايز (٢٠٠٣) : " استخدام الحاسوب والإنترنت في ميادين التربية والتعليم " ، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع .
٢١ . شاهين، محمد عبدالفتاح (٢٠٠١) : " تقويم برنامج التربية في جامعة القدس المفتوحة على ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة للتعليم عن بعد واقتراح برنامج لتطويره " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس وجامعة الأقصى .
٢٢ . عرمان، إبراهيم محمد عبدالرحمن (٢٠٠٣) : " فعالية استخدام الوسائط المتعددة التفاعلية في تنمية التحصيل والاتجاهات في مقرر مقترح في المعلوماتية لطلاب قسم الحاسوب جامعة القدس " ، رسالة

دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس – كلية البنات ، القاهرة.
٢٣ . همشري عمر وأبو عزه، عبدالمجيد (٢٠٠٠) : "واقع استخدام شبكة الإنترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس" ، دراسات الأردن ، ٢٧(٢) ص ص ٣٢٨-٣٤٢ . الملخص متوفر على شبكة الإنترنت تحت عنوان : http://dar.ju.edu.jo/dirasat
٢٤ . وحدة خدمات الإنترنت (٢٠٠٣) : " استخدام الإنترنت في المجتمع السعودي" . الرياض @ نت . العدد ١٢٦٣٤ (٣٨).
٢٥ . وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات اليمنية (٢٠٠٠) : " الإنترنت والحاسوب في اليمن" . متوفرة على شبكة الإنترنت تحت عنوان : http://www.mtit.gov.ye/index.php?q=compute

٢) المراجع الأجنبية :

1. A–Fleck Robert, Jr. and McQueen Tena (1999). Internet Access, Usage and Policies in Colleges and Universities. First Monday Journal, Volume 4, No . 11 .
2. Borom.Emily (2000). Study offers early look how internet is changing daily life. URL : http://www.stanford-edu/group/siqss/press_releease/press_release.htm
3. Daly.Jhon A. (1999) Measuring Impacts of the Internet in the Developing Word. URL : http://www.raven.cc.ukans.edu/geog-ku/Geoge575-foolReading/measuring-impacts-of
4. Kedem Carmella (1999). " The social impact of the Internet on our Society" . URL : Http://www.math.vmd_edu/bnk/CAR/project,.htm
5. Nyaki Catherine and Adeya and Oyeyinka Banji Oyela ran (2002) . The Internet In African Universities. Case Studies from Kenya and Nigeria. URL : www.intech.unu.edu
6. Press Larry, William Foster and Wollcot Peter and McHenry William (2002) : " The Internet In India and China." First Monday Journal Vol 7 No 10.
7. R.O. Jagbaro (2003). "A Study of Internet Usage in Nigerian Universities : "A Case Study of Obafemi Awolowo University, 11e1fe, Nigeria. First Monday Journal. Vol 8 No. 2.
8. T,Morris Jones and Sarah.R Brown and Choton Basu. (1996) : " The Internet as a Research Tool for University Business Faculty. http://hsb.baylor.edu/ramsower/ais.ac-a6/paper/alexande.htm.
9. Tennant, Roy (1992). "Internet Basics". Eric Digest, ERIC clearinghouse on information Resources, Syracuse NY:URL http://www.reicfacility.net.eridigests/ed348054.html.pp1-3
10. Wolfarm.Laasar, (1999) : Key Elements of a Virtual University Environment, paper presented in the Conference of Distance Education and the Role of Information and Communication Technology. Organized by Al-Quds Open University in between 10-12 April 1999, Amman.

استبانة

حضرات الزملاء الأفاضل الأكاديميين والإداريين المحترمين

تحية طيبة وبعد ،،

انطلاقاً من أهمية الإنترنت في عملنا وحياتنا اليومية ولأن جامعتنا تتبنى نظام التعليم عن بعد ، لذلك أتوجه إليكم بهذه الاستبانة والمكونة من أربعة أجزاء ، أملا منكم التفضل مشكورين بالإجابة عن جميع فقراتها بأمانة وموضوعية ، كي يتسنى لنا الاستفادة سوياً من نتائج الدراسة التي تغطيها وهي بعنوان :

دوافع ومعوقات استخدام شبكة الإنترنت من قبل العاملين في جامعة القدس المفتوحة

وتفضلوا بقبول الاحترام والتقدير

الباحث
د.محمد عبدالفتاح شاهين
منطقة الخليل التعليمية

الجزء الأول : معلومات أولية

ضع إشارة (✓) داخل المربع الذي يلي كل بند يتفق مع حالتك : -

١ - الفئة العمرية :

أقل من ٣٠	
٣١ - ٤٥	
٤٦ - ٦٠	
٦٠ فما فوق	

٢- المؤهل العلمي :

١ - بكالوريوس	
٢ - ماجستير	
٣ - دكتوراه	

٣- مكان العمل :

أ - منطقة تعليمية ☐ ب- دوائر الجامعة المركزية ☐

٤- طبيعة العمل :

١ - إداري أو أكاديمي يقوم بعمل إداري ☐ ٢ - أكاديمي ☐

٥- التخصص يندرج تحت :

١-	تخصص علمي	
٢-	تخصص أدبي	

الجزء الثاني : توفر متطلبات الاستخدام:

ضع إشارة (✓) أمام كل عبارة تحت الإجابة التي تنطبق على حالتك .

	نعم	لا
١- هل تمتلك جهاز حاسوب شخصي منزلي		
٢- هل تمتلك أساسيات استخدام الحاسوب والإنترنت		
٣- هل يتوفر لديك جهاز حاسوب في مكتبك		
٤- هل لديك اشتراك شخصي في شبكة الإنترنت		
٥- هل وفرت الجامعة لك فرصة الاشتراك في الإنترنت		
٦- هل لديك بريد إلكتروني		
٧- هل تحتاج لمساعدة الآخرين في استخدام الإنترنت		
٨- هل لديك صفحة خاصة على شبكة الإنترنت		
٩- هل سبق أن التحقت بدورة عن استخدام الإنترنت		

١٠- إذا كنت تستخدم شبكة الإنترنت فما هو معدل الساعات الأسبوعية للاستخدام؟

١ -	٣ ساعات فما دون	
٢-	٤ - ٨	
٣ -	٩ ١٣	
٤ -	١٤ فما فوق	

الجزء الثالث : دوافع استخدام شبكة الإنترنت (خاص بمستخدمي شبكة الإنترنت فقط)

إذا كنت أحد مستخدمي شبكة الإنترنت يرجى منك وضع إشارة (✓) أمام كل بند تحت الدرجة التي تنطبق مع وضعك .

	غالباً	أحياناً	نادراً
١- للحصول على أحدث المعلومات في مجال التخصص لاثراء المقررات الدراسية التي أشرف عليها.			
٢- للحصول على معلومات لتوجيه وإفادة الزملاء والباحثين.			
٣- للحصول على دراسات وأبحاث متصلة بنشاطي العلمي لتطوير كفايتي المهنية.			
٤- للاستفادة منها في اختيار عناوين لأبحاث ودراسات أرغب في القيام بها.			
٥- للبحث عن فرص للمشاركة في المؤتمرات العلمية في مجال تخصصي.			
٦- للاطلاع على تجارب وخبرات الآخرين في مجال عملي.			
٧- للبحث عن طرق لحل المشكلات التي تواجهني في نشاطاتي المهنية والعلمية.			
٨- للاطلاع على آخر المستجدات السياسية في العالم.			
٩- للحصول على معلومات ثقافية عامة لقضايا تهمني في حياتي اليومية.			
١٠- لنشر أبحاثي ودراساتي ومنجزاتي العلمية.			
١١- لمعرفة أحدث الكتب العلمية المنشورة في مجال تخصصي.			
١٢- لتبادل الآراء والأفكار مع زملاء الاختصاص أو العمل في مختلف أنحاء العالم.			
١٣- لإجراء الاتصالات والحوارات مع الأصدقاء والأقارب خارج الوطن.			
١٤-للتعارف وتكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.			
١٥-للتعرف على المؤسسات المثيلة (مؤسسات التعليم عن بعد) في مختلف دول العالم.			
١٦-لغرض الترفيه والترويح عن النفس.			
١٧-للبحث عن فرص لإكمال دراستي الجامعية بغية الحصول على مؤهل علمي أعلى			
١٨-للرغبة في إزالة الحواجز بيني وبين التكنولوجيا الحديثة.			

	غالباً	أحياناً	نادراً
١٩-للاطلاع على أوجه نشاطات الجامعة .			
٢٠-لإرسال المعلومات والبيانات المطلوبة لدوائر الجامعة المختلفة .			
٢١-لإجراء مراسلات مع الزملاء في المناطق التعليمية المختلفة .			
٢٢-لتقوية مهاراتي اللغوية في اللغة الإنجليزية .			
٢٣-للاشتراك في المنتديات والدوريات والمكتبات العالمية .			
٢٤-للبحث عن فرص عمل في مؤسسات أخرى داخل أو خارج الوطن .			

الجزء الرابع : معوقات استخدام شبكة الإنترنت:

ضع إشارة (✓) أمام البند الذي يشكل معوقاً لك لاستخدام شبكة الإنترنت .

الفقرة	
١-لا أمتلك جهاز حاسوب شخصي . ٢-لا أمتلك مهارات استخدام الحاسوب .	
٣-لغتي الإنجليزية ضعيفة مما يقلل فرص استفادتي منها .	
٤-اعتقادي أن توفر المراجع والمصادر المطبوعة يشكل بديلاً للإنترنت .	
٥-لا يتوفر لدي الوقت الكافي لاستخدامها .	
٦-عدم ثقتي بجدوى استخدامها .	
٧-لا تتوفر لدي الإمكانات الفنية للاشتراك في الإنترنت .	
٨-تكلفة الاشتراك عالية مما يضطرني لعدم الاشتراك .	
٩-لا أعرف أهم المواقع التي يمكنني الاستفادة منها .	
١٠-لا تتوفر لدي الدافعية لاستخدام جهاز الحاسوب .	
١١-تجنباً للآثار الصحية السلبية التي قد تنجم عن الجلوس لساعات طويلة أمام جهاز الحاسوب .	
١٢-التأثر بآراء بعض الزملاء حول عدم جدوى استخدامها .	
١٣-لا تتوفر بطاقات اعتماد ائتمانية لخدمة عمليات الدفع (دفع الاستحقاقات) .	
١٤-وجود حاجز نفسي بيني وبين جهاز الحاسوب .	
١٥-شكوكي في مصداقية المعلومات التي يمكن الحصول عليها لعدم وجود ضوابط علمية على شبكة الإنترنت .	