صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت
لدى طلاب الخدمة الاجتماعية

اعداد

أ م د/عبدالله محمود محمد أحمد

أستاذ مساعد خدمة الجماعة

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

2017

مشكلة البحث:

تمثل المعلومات العنصر الرئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع في العصر الحديث، فهي اللبنات الأساسية التي يُبنى عليها أي قرار بمختلف الأنشطة والمجالات، وأصبحت القوة المسيطرة على أغلب عناصر الانتاج، وقد ساهمت في ذلك ثورة تكنولوجيا الاتصالات حيث سهلت تبادل البيانات ونشرها وتوزيعها على نطاق واسع مما أدى لإتاحتها لمن يقوم بمعالجتها وتحليلها بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

وشبكة الانترنت (كأحد تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات) أتاحت بما توفره من مصادر كماً هائلاً من المعلومات، في مختلف جوانب ومجالات المعرفة، وساعدت على نشرها وتبادلها وتعظيم الاستفادة منها، فأصبح هناك مستودع ضخم يحوي كتباً وأوراقاً علمية تتيح للمستخدمين نطاقاً واسعاً من المعرفة يصعب تخيله، مما جعل استخدام مصادر المعلومات التي تتيحها من أساسيات أي جهد يبذل للتطوير في أي مجال، فقد ساهمت في زيادة كفاءة التعليم والبحث العلمي وأتاحت للطلاب الدخول إلى المكتبات العامة والعالمية المتخصصة والاطلاع على الانتاج الفكري لمختلف العلماء والباحثين.

ولكون التعليم الجامعي أداة فعالة في استثمار الطاقات البشرية (حيث أنه حلقة الوصل بين نظام التعليم وسوق العمل) فهو أسرع تأثراً من مستويات التعليم الأخرى بالتقدم العلمي والتكنولوجي، ويحتاج إلى تطوير مستمر يجعله مواكباً لتغيرات العصر، ليكون أداة تساهم في حل المشكلات التي تواجه المجتمع. لذا من الأهمية أن يتمتع الطالب الجامعي بالقدرة على التفكير والبحث العلمي، فالتعليم العالي والبحث العلمي ركنان متكاملان من أركان البناء العلمي الحديث.[1]

ويساعد البحث العلمي ممارسي الخدمة الاجتماعية على توسيع معارفهم، بنمو البناء المعرفي للمهنة وتوجيه وتطوير التدريب والممارسة المهنية في المستقبل.[2] وقد أتاحت شبكة الانترنت للطلاب والباحثين كثير من الخدمات منها:[3]

1- الحصول على مصادر من أماكن مختلفة حول العالم والوصول لمعلومات يتعذر الوصول إليها.
2- تعدد المصادر والتحديث المستمر، فتسمح للباحث أن يجد ما يختاره من مصادر مختلفة، لا تقتصر على الكتب فقط بل الدوريات ونتائج البحوث...إلخ.
3- سهولة الحصول على المعلومات وتوفير الوقت للباحثين، مقارنة بالطرق الأخرى، من خلال توفير المعلومات المطلوبة من أكثر من مكان في وقت قصير.
4- حداثة المعلومات، حيث يستغرق تعديل أو تحديث أو إضافة معلومات جديدة بضع دقائق فقط.

5- عدم التقيد بوقت معين أو أماكن محددة، للحصول على المعلومات حيث يتاح الحصول عليها من أي مكان طوال ساعات اليوم.

6- المساهمة في التعلم من خلال التعاون الجماعي، حيث يتاح الاتصال بالباحثين والمتابعين من جميع أنحاء العالم، والتواصل مع العلماء المتخصصين والباحثين والمفكرين والحصول على آرائهم وإرشاداتهم.

7- حرية تداول المعلومات ومنع احتكارها لصالح مكان ما أو جهة واحدة مما يسهم في حرية التفكير ويتيح للباحثين الاطلاع على مختلف المعلومات دون قيود سياسية أو فكرية أو أمنية.

كما أن التقدم التكنولوجي الحديث جعل نقل المعارف والمعلومات ونتائج البحوث أيسر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين بالرغم من بعد المسافات.[4] فقد أظهرت نتائج البحوث أن من دوافع استخدام الباحثين لمصادر المعلومات بشبكة الانترنت التعرف على المستجدات في التخصص، والحصول على الوثائق والمستندات، والدراسات السابقة والأبحاث وأوراق العمل.[5]

فقد وجد متابعوا نظام تعليم الخدمة الاجتماعية المصري أن مستوى الخريجين غير كافٍ بشكل واضح، لأنه لا يزال تعليمًا غير مؤهل لا يلبي الطموحات المعقودة عليه، ذو آليات تقليدية وإجراءات روتينية ، ومُخرَجات ضعيفة،[6] حتى أن المراجع المتاحة في مكتبات بعض الكليات غير كافية، وتوجد الكثير من التعقيدات البيروقراطية في الاستعارة، مع عدم توفر مكتبات متخصصة بالأقسام العلمية.[7] مما انعكس على ضعف مستوى الخريجين، ونتيجة ذلك عزوف كثير من مؤسسات العمل الاجتماعي عن قبول خريجي الخدمة الاجتماعية للعمل لديها، وتستعين بخريجي تخصصات مختلفة للعمل كأخصائيين اجتماعيين، وكذلك عمل غالبية خريجي الخدمة الاجتماعية في مهن لا علاقة لها بمؤهلهم، حيث لا يتقنون كثير من المهارات المطلوبة في مجالات العمل الاجتماعي.

كل ذلك يجعل من الأهمية أن تولى قضية رفع كفاءة تعليم الخدمة الاجتماعية الأولوية للمهتمين والعاملين بالمجال، حيث الحاجة إلى خريج عالي الجودة لديه معارف ومهارات حديثة، تمكنه من العمل بالمجالات المختلفة مواجهاً للتغيرات السريعة التي تعتري المجتمع.

لذا فقد أصبح من أهداف القائمين على تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية إعداد أخصائي اجتماعي قادر على التعامل مع معطيات العصر وما يستجد من متغيرات، ويتمتع بسمات وخصائص تؤهله لنمو مهني، من خلال قدرته على البحث واستخدام مصادر المعلومات والتعلم المستمر. مما جعل القدرة على استخدام مصادر المعلومات بشبكة الانترنت والحصول على التقارير والمقلات المنشورة أحد معايير كفاءة طالب الخدمة الاجتماعية.[8] وتوصي بحوث

الخدمة الاجتماعية بالاهتمام باستخدام المكتبة الالكترونية (الكمبيوتر والانترنت والشبكات المحلية) في تعليم الخدمة الاجتماعية لتيسير اطلاع طلاب البحث والأساتذة على كل جديد ومستحدث في مجالات العمل.[9]

كما أشارت إلى أهمية أن يتعلم الطلاب مهارات البحث بشبكة الانترنت وتحديث هذه المهارات أثناء عملية التعلم.[10] وتنمية مهارات استخدام قواعد المعلومات وتوفير الاتصال بالإنترنت داخل الأقسام العلمية، وتقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب، وتحديث محتوى مقررات البحث العلمي بحيث تتناسب مع التطورات التكنولوجية الحديثة.[11]

وبالرغم من ذلك فقد أظهرت نتائج البحوث أن الطلاب بصفة عامة لا يستفيدون من مصادر المعلومات بشبكة الانترنت للعديد من الأسباب منها:

احتياجهم لفهم طبيعة شبكة الانترنت والخدمات التي تدعمها، والمهارات اللازمة للقيام بعمليات بحث فعالة.[12] حيث أن مهاراتهم ضعيفة في استخدامهم للشبكة. [13] وكذلك قدرتهم على البحث وتقييم المواقع بها.[14] وإحجامهم عن استخدام مصادر المعلومات عبر الانترنت لمساعدتهم على تطوير مهاراتهم المعلوماتية يؤدي إلى فقدانهم بعض آليات الدعم التعليمية الهامة، وهناك مشكلتان رئيسيتان وراء ذلك:[15]

1- قلة مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات، أو ضعف الثقة في مهاراتهم مما يؤدي إلى الإحجام عن استخدام الموارد عبر الانترنت.

2- ضعف الوعي بمستويات المهارة المطلوبة، وعدم القدرة على تقييم مستويات ما لديهم من مهارات.

فغالبية الطلاب لا تتمتع بمهارات البحث الالكتروني واستخدام التكنولوجيا الحديثة، ولا بمهارات البحث في قواعد البيانات بكافة أنواعها، ويجدون صعوبة في الوصول إلى المراجع العلمية، ويعانون من صعوبة الإطلاع على المراجع الأجنبية.[16]

كما يتسم الطلاب بضعف شديد في مهارات تكنولوجيا المعلومات وخاصة مهارة استخدام الحاسوب, وتصفح الانترنت, والبحث عن المعلومات.[17] وضعف مهاراتهم في استخدام الحاسب وشبكة الانترنت يعود لعدم تدريبهم عليه من قبل أعضاء هيئة التدريس.[18] حيث أشارت نتائج بعض البحوث إلى أن (64%) من أعضاء هيئة التدريس لا يستخدمون الحاسوب بتاتاً، وأن (75%) منهم لا يستخدم شبكة الانترنت.[19]

بالإضافة إلى عدم معرفة كيفية الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات الالكترونية، وعدم المعرفة بالمصادر الالكترونية المتاحة في التخصص، وعدم إتاحة دورات تدريبية فاعلة للتدريب على استخدام هذه المصادر بالجامعة.[20] وقلة محركات البحث العربية والمحتوى العربي على الانترنت.[21] وصعوبة تحديد المواقع المناسبة للاستخدام.[22] كما يواجه الطلاب ضعف

الاتصال بالانترنت لعدم انتظام إمدادات الطاقة وضعف البنية التحتية.[23] والحمل الزائد للمعلومات، وتأخير التحميل وصعوبة الوصول إلى بعض المواقع.[24] وعدم امتلاك كمبيوتر شخصي وضعف المهارات الفعالة لاسترجاع المعلومات.[25]

حتى أن اتجاه الطلاب نحو استخدام شبكة الانترنت ضعيف، ويعود ذلك إلى ارتفاع تكلفة الاستخدام، وعدم وجود مختبرات الحاسوب في مكتبات الكليات، أو ضعف مستواهم في اللغة الإنجليزية، وقلة إدراكهم لفرص التنمية الأكاديمية والمهنية التي توفرها شبكة الانترنت.[26] والقناعة بأن مساوئ هذه الخدمة أكثر من حسناتها.[27]

مما سبق يمكن تصنيف الصعوبات التي تعوق استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت في ثلاث محاور رئيسية كالتالي:

1- صعوبات تتعلق بالطالب وبيئته.

2- صعوبات تتعلق بطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3- صعوبات تتعلق بالبيئة التعليمية وعملية تعليم وإعداد الطلاب.

إلا أنه من خلال متابعة الباحث للطلاب {أثناء الإشراف على مشاريع التخرج – حلقات البحث – لطلاب بكالوريوس الخدمة الاجتماعية} لاحظ عزوفهم عن الاستعانة بمصادر المعلومات المطبوعة التقليدية فيما يقدمونه من مهام وبحوث وتكليفات وباستطلاع مبدئي اتضح:[28]

- تفضيل 87% من الطلاب الاستعانة بشبكة الانترنت في اجراء البحوث والتكليفات لتيسرها وسهولة الحصول عليها.
- يعتمد 98% من الطلاب على خبراتهم الشخصية في استخدام الكمبيوتر وتصفح شبكة الانترنت، حيث لم يحصلوا على أي دورات تدريبية في ذلك.
- ينسخ جميع الطلاب المحتوى بمواقع شبكة الانترنت ويقدمونه دون الالتزام بأدنى قواعد البحث العلمي من توثيق أو حدود اقتباس.
- يستعين 98% من الطلاب بمحتويات مواقع غير ذات موثوقية في إجراء بحوثهم (كما لم يتوفر لديهم القدرة على تمييز المحتوى العلمي وغير العلمي بشبكة الانترنت).

ويتفق ذلك مع ما أظهرته الدراسات من أنه بالرغم من أن الطلاب يستخدمون الانترنت من صغرهم بالمنزل إلا أنهم غير مؤهلين لاستخدامه بكفاءة كأداة أكاديمية.[29] حيث يواجهون مفارقات عصر المعلومات، التي تتمثل في انتشار تكنولوجيا المعلومات إلى جانب الموارد الرقمية التي لا تنتهي، مما خلق بيئة يبدو أن البحث فيها أكثر صعوبة بكثير مما كان عليه قبل 20 أو 30 عامًا، فمن المنطقي للطلاب الذين يواجهون العديد من الخيارات أن يتعاملوا مع

الموارد الأسهل والأسرع في الاستخدام، بغض النظر عن مدى ملاءمتها كمادة ومصدر لإجراء البحوث العلمية.[30]

وفي ضوء المعطيات السابقة يتضح عدم قدرة طلاب الخدمة الاجتماعية على الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت بالشكل الصحيح، وبناء عليه يمكن تحديد مشكلة البحث في تحديد الصعوبات التي تحول دون استعانتهم بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

أهمية البحث وأسباب اختياره:

- تعاظم مصادر المعلومات بشبكة الانترنت، حيث توفر معلومات حديثة ودقيقة في مختلف المجالات، دون التقيد بمكان أو زمان أو لغة على مستوى العالم، لذا يستلزم أن يكون طلاب الخدمة الاجتماعية قادرين على استخدامها والإبحار فيها، ومستثمرين ما توفره من معلومات.
- تعد مهارة البحث العلمي من المهارات الأساسية، التي يجب أن يتقنها طلاب الخدمة الاجتماعية، ولن تكون ذات جدوى دون الاعتماد على البيانات والمعلومات الحديثة، التي يمكن الحصول عليها من شبكة الانترنت.
- السعي لتحديث وتطوير إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية، لكي يكونوا قادرين على الوصول إلى المعلومات، من خلال تحديد ما يواجهون من صعوبات في استخدام أحدث وسائل وأدوات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات المتوفرة في العصر الحديث.
- اكتساب الطلاب مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية (شبكة الانترنت) تجعلهم قادرين على التعلم المستمر، والنمو المهني مدى الحياة بعد التخرج، فتزيد كفائتهم على مواجهة المشكلات المستجدة للعملاء سواءًا كانوا أفراداً أو جماعات.
- ما قدمته البحوث والدراسات السابقة من نتائج وتوصيات، أكدت على ضعف قدرة الطلاب في الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وأهمية دراسة أسباب ذلك لمواجهتها والتغلب عليها لتطوير إعدادهم ليساير العصر.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في:

1- "تحديد صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية" وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود للطلاب ذاتهم.

- تحديد صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود للبيئة التعليمية.
- تحديد صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود لطبيعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

2- محاولة التوصل لمقترحات يمكن أن تحد من صعوبات استعانة طلاب الخدمة الاجتماعية بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

تساؤلات البحث:

تتمثل تساؤلات البحث في:

1- ما صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية؟

وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود للطلاب ذاتهم؟
- ما صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود للبيئة التعليمية؟
- ما صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت لدى طلاب الخدمة الاجتماعية والتي تعود لطبيعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات؟

2- ما المقترحات التي يمكن أن تساعد طلاب الخدمة الاجتماعية عل الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت؟

مفاهيم البحث:

يعد تحديد مفاهيم البحث من الخطوات الهامة، حيث تظهر ما يعنيه المفهوم بصفة عامة وبالنسبة لاستخدامه في البحث بصفة خاصة، وبالتالي توحيد إطار الفهم بين القارئ والباحث لما يشير إليه المفهوم وما يعنيه في البحث.

مفهوم صعوبات:

الصعب هو العسير والآبي واستصعب الأمر أي صار صعباً وصعّبه جعله صعباً.[31] وفي اللغة الانجليزية Difficulty وتعني صعوبة وعسر وضيق أو عائق.[32] وصعب difficult or hard.[33] كما تشير كلمات صعب وصعوبة إلى اشتداد وعسر.[34] والصعب خلاف السهل نقيض الذلول، والصعاب هي الشدائد والعقبات أو المشاق.[35] كما يمكن أن تشير إلى معوقات Obstacles بمعنى ما يحد أو يعوق، وبالتالي يمكن

أن تكون مرادف لمشكلات Problems فيما تؤدية من وظيفة في الحد أو المنع أو الإعاقة.

وفي هذا البحث يقصد بالصعوبات:

الأسباب التي تمنع أو تحد أو تعوق استفادة طلاب الخدمة الاجتماعية من الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، سواء كانت هذه الأسباب تعود للطالب ذاته أو لبيئته التعليمية، أو لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت.

مفهوم مصادر المعلومات: Information sources

مصدر:

بالانجليزية Source ومرجع Reference.[36] وهو المكان الذي يأتي منه شيء أو يبدأ منه، أو سبب أو أصل هذا الشيئ أو الشخص أو الشيئ الذي يوفر أو تحصل منه على المعلومات.[37] أو ما يصدر عنه أو المرسل.[38]

معلومات:

معطيات Information, Data, Facts.[39] وهناك علاقة بين معاني كل من المعلومات Information والبيانات Data والمعرفة Knowledge:[40]

فالبيانات Data: هي المادة الخام المسجلة كرموز أو أرقام أو جمل أو عبارات يمكن للانسان تفسيرها أو تعديلها.

والمعلومات Information: هي نتيجة معالجة وتجهيز البيانات مثل النقل أو الاختيار والتحليل أو هي نتائج التفسيرات والتعليلات.

والمعرفة Knowledge: هي الأفكار والمفاهيم المستنتجة من مجموعة هذه التقارير. وهي حلقات متصلة مع بعضها بعضاً يقود كل منها للآخر.

وبالتالي فالمعلومات تشير للمعرفة التي تم الحصول عليها من البحث أو الدراسة، والتي يمكن أن تكون على هيئة حقائق أو بيانات.[41] فهي الحقائق التي قدمت أو علمت عن شيئ ما.[42] أو التفاصيل التي تُخبر عن موقف أو شخص أو حدث.[43] فهي دلالات ومعارف ومضامين تتصل بشيئ أو موضوع، وتساعد المهتمين بالتعرف عليه والعلم به، فالمعلومات تساعد في توضيح الشيئ وتعطيه قدرة وتوضح سماته وخصائصه وتبين استخداماته ووظائفه.[44]

مصادر المعلومات:

المصدر هو الاسم الذي اشتُق منه الفعل وصدر عنه.[45] مصدر تعني وسيلة اتصال أو قناة أو أداة لنقل المعلومات إلى المستقبل.

تعد الكتب والدوريات مصدران أساسيان من مصادر المعلومات، ولكنهما ليسا إلا نوعين من الأنواع المتعددة لمصادر المعلومات التي يلجأ إليها الباحث والدارس طلباً للمعلومات، وقد مضى ذلك العهد الذي كان فيه الكتاب هو الوسيلة الوحيدة أو الأساسية لنقل المعلومات، ولم يعد النشر يقتصر على تسجيل المعلومات في صورة مكتوبة لأغراض القراءة وإنما وجدت وسائل أخرى تشغل السمع والبصر في الانسان.[46]

وتختلف مصادر المعلومات وفق تصنيفاتها فمنها الأولية والثانوية والفرعية (الثالثية)، والمجهولة والمشبوهة، وتصنف وفق معايير تحدد سمات كل مجموعة وعلاقتها بالبيانات المطلوبة للبحث، كما أن هناك تصنيفات أخرى مثال أساسية وثانوية، ومصادر مطبوعة وغير مطبوعة، أو تقليدية وغير تقليدية، أو وثائقية وغير وثائقية، أو مرجعية وغير مرجعية، وغير ذلك العديد، وخاصة مع ظهور شبكة الانترنت وما تتيحه من مصادر، فشبكة الانترنت تعج بكثير من المواقع التي تتيح كم هائل من مصادر المعلومات منها الموثوقة وغير الموثوقة.

وفي هذا البحث يقصد بمصادر المعلومات:

أي وعاء يحتوي على معلومات بشبكة الانترنت، يقدم ويمد أي دارس أو باحث بمتطلباته من بيانات ومعلومات خاصة بمجال اهتمامه، في أي صورة رقمية، سواء كانت نص أو صوت أو صورة...إلخ، وتشمل مصادر المعلومات المواقع الالكترونية وما تحتوية من معلومات، أو أوعية منشورة بمواقع الشبكة، مثال معاجم أو قواميس أو كتب أو دوريات وبحوث ومجلات علمية ومؤتمرات ورسائل علمية...إلخ، سواء كان لها أصل ورقي أو دون ذلك.

مفهوم شبكة الانترنت:

شبكة اتصالات الكترونية تربط شبكات الكمبيوتر في جميع أنحاء العالم.[47] وهي نظام عالمي لشبكات الكمبيوتر، يُمكن المستخدم لأي جهاز كمبيوتر الحصول (إذا كان لديه إذن) على المعلومات من أي كمبيوتر آخر.[48] وكانت بداية تصميمها بوكالة مشاريع البحوث المتقدمة (ARPA) التابعة للحكومة الأمريكية في عام 1969، وكان الهدف تمكين الباحثين من تبادل المعلومات، وتطورت في نهاية المطاف إلى ما نعرفه الآن باسم الإنترنت، وأصبحت مرفقًا عامًا وتعاونيًا ومستدامًا، في متناول مئات الملايين من الأشخاص في جميع أنحاء العالم.[49]

وفي هذا البحث يقصد بشبكة الانترنت:

شبكة المعلومات الدولية الانترنت والتي يمكن الدخول إليها سواء بأجهزة كمبيوتر أو أي أجهزة أخرى، وتمكن المستخدمين من خلالها الاطلاع على ما يسبح في الفضاء الالكتروني من معلومات ومصادر معرفية مختلفة الأشكال والصور.

الاجراءات المنهجية:

نوع البحث:

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التحليلية حيث يهدف إلى تحديد صعوبات استعانة طلاب الخدمة الاجتماعية بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

المنهج المستخدم:

استخدم في هذا البحث منهج المسح الاجتماعي بالعينة لطلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد.

حدود البحث:

البشرية: عينة عشوائية من طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، بلغت 358 طالب وطالبة من مجموع 5178 اجمالي مجتمع البحث، بمستوى ثقة 95% بمعدل خطأ 5%.[50]

المكانية: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد.

الزمنية: تم جمع البيانات في الفترة من2017/11/19 : 2017/11/30.

أدوات البحث:

استخدم في هذا البحث استبيان طبق على الطلاب، بهدف التعرف على الصعوبات التي تحد من استعانتهم بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، أعد من خلال قائمة لهذه الصعوبات استخلصت من تساؤلات جُمعت من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وكذلك البحوث والدراسات ذات العلاقة، وتم عرض هذه الاستبانة على متخصصين في الخدمة الاجتماعية وأخصائيي مكتبات ومعلومات وحاسب آلي وتكنولوجيا تعليم.

تحليل بيانات البحث:

جدول رقم (1)

البيانات الأولية لعينة البحث من الطلاب

الفئة	البيان	العدد	النسبة	الفئة	البيان	العدد	النسبة
النوع	ذكر	149	41.6	الاجهزة المستخدمة	موبايل	355	99.2
	أنثى	209	58.4		أي باد	11	3.1
السن	18	5	1.4		نوت بوك	1	0.3
	19: 22	302	84.4		تاب	18	5.0
	23 فأكثر	51	14.2		لاب توب	79	22.1
الحالة التعليمية	مستجد	337	94.1		دسك توب	52	14.5
	باق	21	5.9	مكان الاتصال بالشبكة	ك بالمنزل	89	24.9
الصف	الأول	104	29.1		مقهى نت	36	10.1
	الثاني	139	38.8		موبايل	325	90.8
	الثالث	61	17.0		مركز كمبيوتر	13	3.6
	الرابع	54	15.1		قاعات مكتبات	7	2.0
الاقامة	ريف	89	24.9	الحصول على ICDL	نعم	23	6.4
	حضر	269	75.1		لا	335	93.6
الحالة التعليمية لولي الأمر	أمي	20	%5.6	مكان الحصول على المصادر العلمية	مكتبة المعهد	99	27.7
	يقرأ	27	%7.5		مكتبة عامة	27	7.5
	الابتدائية	14	%3.9		شبكة الانترنت	302	84.4
	تعليم متوسط	132	%36.9	من يقوم بالبحث بشبكة الانترنت	الطالب بنفسه	280	78.2
	تعليم عالي	138	%38.5		بفرد بالاسرة	44	12.3
	دراسات عليا	27	%7.5		بزملاء	68	19.0
ن = 358					مسئول مكتبة	7	2.0
					مسئول سيبر	11	3.1

يتضح من جدول رقم (1) أن:

زيادة نسبة الطالبات عن الطلاب، وقد يعود ذلك إلى تفضيل البنات الالتحاق بدراسة الخدمة الاجتماعية عن البنين، أو إلى زيادة أعداد البنات عن البنين من خريجي الثانوية العامة وفي المجتمع بصفة عامة، أو تفضيل أولياء الأمور لالتحاق بناتهم بتعليم عالي قريب جغرافياً لمحل اقامتهن.

أعلى نسبة من الطلاب من هم في سن 19: 22 سنة، وهذا منطقي حيث أن الطلاب ينهون المرحلة الثانوية في سن 18 عام ويزيد والدراسة بالمعهد أربع سنوات، مما يجعل متوسط السن عند تخرجهم 22 سنة بصفة عامة، ومن سنهم 23 فأكثر نسبتهم 14.2% فقط، وقد يعود ذلك إلى ارتفاع سن البعض عند التحاقهم بالمعهد، إما لإلتحاقهم بالتعليم بسن مرتفع، أو لتكرار رسوبهم بالثانوية العامة، أو رسوب البعض أثناء تواجدهم بسنوات الدراسة بالمعهد، وهم نسبة قليلة إذا ما قورنت بنسبة الطلاب المطبق عليهم البحث.

أعلى نسبة من طلاب المعهد الذي اجري عليهم البحث 94.1% مستجدين، ويوضح ذلك أن معدل نجاح الطلاب بالمعهد مرتفع، كما أن أعلى نسبة طلاب من عينة البحث من طلاب الصف الثاني 38.8%، يليها طلاب الصف الأول 29.1% ثم طلاب الصف الثالث 17.0% فالرابع بنسبة 15.1%، ويعود ذلك لتوزيع عينة البحث على طلاب الصفوف بتناسب وأعداد طلاب الصفوف، وتعود الزيادة في بعض الصفوف ونقصانها في صفوف أخرى لأعداد الطلاب الملتحقين بالمعهد من الثانوية العامة.

نسبة 75.1% من الطلاب عينة البحث من الحضر، وقد يعود ذلك إلى وجود المعهد في محافظة ذات طابع حضري، ويستحوذ على طلاب من محافظات مجاورة كالاسماعيلية وسيناء ودمياط ...، وهي تضم كثافة سكانية عالية في مناطقها الحضرية عن غيرها الريفية، وقد يكون لذلك تأثير على البنية التحتية لشبكات الاتصالات والمعلومات واتاحة خدماتها للطلاب بهذه المناطق.

82.9% من أولياء أمور الطلاب تعليمهم متوسط وعالي ودراسات عليا، مما قد يكون له أثر إيجابي على الاهتمام باستخدام شبكة الانترنت في تعليم أبنائهم، بينما 17% فقط من أولياء الأمور هم من الأميين أو يقرأون ويكتبون أو تعليم ابتدائي فقط، مما قد يحد من مدى وعيهم بأهمية الاستعانة بشبكة الانترنت في تعليم أبنائهم.

أغلب الطلاب بنسبة 99.2% لديهم موبايل يستخدمونه في الاتصال بشبكة الانترنت، تليهم نسبة 22% لديهم اللاب توب، يليهم 14.5% لديهم الكمبيوتر الدسك توب، ويوضح ذلك اعتماد الطلاب بشكل رئيسي على استخدام الموبايل في الاتصال بشبكة الانترنت، وقد يعود ذلك إلى أهمية امتلاك الموبايل للطلاب وأسرهم كوسيلة اتصال، وكذلك رخص أسعار الموبايلات

مقارنة بأدوات الاتصال الأخرى كالتاب أو النوت بوك أو اللاب توب، إلا أن ذلك قد ينبئ عن مشكلات يمكن أن تواجه الطلاب في الاتصال بشبكة الانترنت عن طريق الموبايل، للوصول لمصادر المعلومات والتي تحتاج متصفحات ونظم وبرامج أعلى، وغير مهيئ استخدامها من خلال الموبايل.

بالنسبة لمكان الاتصال بشبكة الانترنت فقد ذكر 90.8% من الطلاب بأنهم يتصفحون شبكة الانترنت في أي مكان باستخدام الموبايل، بالإضافة إلى أن 24.9% يتصفحون شبكة الانترنت من خلال كمبيوتر بالمنزل، بينما 13.7% من الطلاب يتصفحون شبكة الانترنت في مقاهي الانترنت أو مراكز الكمبيوتر، بينما 2% فقط من هم يتصفحون شبكة الانترنت للوصول لمصادر المعلومات من خلال قاعات المكتبات، ويشير ذلك إلى أن هناك ما يقارب 30% من الطلاب يتصلون بالشبكة بأكثر من مكان، فقد يملكون موبايل ولاب توب وكمبيوتر بالمنزل، كما يشير ذلك إلى تعود أغلب الطلاب على استخدام الموبايل في تصفح شبكة الانترنت، حيث أنه الأداة المتاحة لمعظم الطلاب، بينما النسبة التالية هم من يتصفحون شبكة الانترنت ومصادر المعلومات من خلال كمبيوتر المنزل، وقد يساعد ذلك في الوصول لمواقع ومصادر قد لا تتناسب ومتصفحات المحمول، وتعد نسبة قليلة مقارنة بمن يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة، بينما قد يلجأ الطلاب لمقاهي الانترنت ومراكز الكمبيوتر لوجود المساعدة في الحصول على المعلومات، بغض النظر عن صحة هذه المساعدة، وهذا ما يُلمس من ضعف محتوى ما يقدم من بحوث وتكليفات، بينما أقل نسبة من الطلاب 2% فقط هم من يتصل بشبكة الانترنت من قاعات مكتبات، ويدل ذلك على عدم وعي أغلب الطلاب بالخدمات التي يمكن أن تقدمها المكتبات العامة من خلال الاتصال بالشبكة، ويُعظم من ذلك أن مكتبة المعهد لا تحتوي على حواسيب تمكن الطلاب بالاتصال بالشبكة والحصول على مصادر معلومات رقمية.

وبالنسبة للحصول على شهادة قيادة الكمبيوتر ICDL فقد أظهرت النتائج حصول 6.4% فقط من الطلاب على هذه الشهادة، وأن النسبة العظمى من الطلاب بنسبة 93.6% لم يحصلوا عليها، حيث كانت شهادة ICDL مطلوبة منذ عدة سنوات، وشرط للحصول على المؤهل، مما جعلها تلقى اهتمام وإلتزام الخريجين للحصول عليها، عكس الوقت الراهن، لذا يمكن أن يكون ذلك قد أثر على اهتمام الطلاب بهذه الشهادة، وما يكتسبونه من مهارات وبالتالي ضعف قدرتهم على استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت، وتظهر النسبة المرتفعة من الطلاب غير الحاصلين على هذه الشهادة أنهم يعتمدون على خبرتهم الشخصية في استخدام الكمبيوتر دون دراسة ومعرفة علمية، مما يزيد من معوقات استخدامهم للكمبيوتر والانترنت في الحصول على مصادر المعلومات.

وبالنسبة لمكان حصول الطلاب على مصادر المعلومات فقد أظهرت النتائج أن أعلى نسبة 84.4% من الطلاب يحصلون على مصادر معلوماتهم من شبكة الانترنت، يلي ذلك نسبة 27.7% من الطلاب من يلجئون لمكتبة المعهد للحصول على مصادر المعلومات، بينما أقل نسبة 7.5% فقط من يحصلون على المصادر العلمية من مكتبات عامة، وقد يعود ذلك إلى سهولة حصول الطلاب على مصادر معلومات بشبكة الانترنت، مقارنة بالمصادر التقليدية التي تحتاج للانتقال والتصوير، فهي توفر الوقت والجهد والمال بالنسبة لهم، إلا أن نسبة قليلة من الطلاب مازالوا يلجؤون للمصادر التقليدية من مكتبات عامة ومكتبة المعهد، مما يجعل هناك حاجة إلى تدريب الطلاب على كيفية الحصول على مصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

وبخصوص من يقوم بالبحث عن مصادر معلومات بشبكة الانترنت نجد أن أعلى نسبة 78.2% من الطلاب هم من يقومون بالبحث عن مصادر معلومات بالشبكة بأنفسهم، وقد يعود ذلك إلى إن معظم الطلاب يستخدمون الهاتف في تصفح شبكة الانترنت، والبحث والحصول على مصادر المعلومات، بينما ما يقارب 30% من يستعينوا بزملاء أو أفراد الأسرة، وقد يعود ذلك إلى عدم مقدرتهم على تصفح الشبكة، وعدم وجود خبرة لديهم في التسجيل ببعض المواقع لتحميل مصادر المعلومات، أوصعوبة استخدام الموبايل في التصفح والحصول على مصادر علمية بشبكة الانترنت.

جدول رقم (2)

تفضيل الاستعانة بمصادرالمعلومات بشبكة الانترنت

تفضيل مصادر المعلومات بشبكة الانترنت	نعم	إلى حد ما	لا
العدد	234	95	29
النسبة	65.4	26.5	8.1

يتضح من جدول رقم (2) أن: **ن = 358**

8.1% فقط من الطلاب لا يفضلون الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وأن الغالبية العظمى بنسبة 91.9% يفضلون بشكل أو بآخر الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وقد يعود ذلك إلى وعي الأغلبية بأهمية مصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وما يمكن أن يستفيدوه منها في دراستهم، بالإضافة لما ظهر بالجدول رقم (1) من توفر الأجهزة التي تمكنهم الاتصال بالشبكة لديهم مما يسهل حصولهم على مصادر المعلومات، وقد يعود ذلك إلى تعود الطلاب على تصفح الشبكة وخاصة أن أغلبهم يستخدمون الموبايل في ذلك، إلا أن تفضيلهم لهذه المصادر ومدى الاستفادة منها يرتبط بمدى قدرتهم على الوصول إليها، وهذا يجعل هناك تسائل عن مقدرتهم في الحصول على هذه المصادر بالأدوات المتوفرة لديهم، وهذا ما سوف تجيب عليه الجداول التالية.

جدول رقم (3)

اسباب تفضيل الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	توفير الوقت والجهد في الحصول على المعلومات	5	63	261	402	17.24	5
2	الحصول على كثير من المعلومات على مستوى العالم.	3	90	236	425	18.23	4
3	الحصول على معلومات حديثة في المجال الذي أبحث فيه	11	109	209	460	19.73	3
4	الحصول على معلومات بأشكال وصور مختلفة	33	102	194	497	21.32	2
5	توفير تكلفة الحصول على المصادر العلمية	57	104	168	547	23.47	1
	المجموع				2331		

يتضح من جدول رقم (3) أن: **ن = 329**

توفير التكلفة يأتي في الترتيب الأول من بين الأسباب التي تجعل الطلاب تفضل شبكة الانترنت في الحصول على مصادر المعلومات، وقد يعود ذلك إلى أن الطلاب يقدرون الوقت الذي يمكن أن يقضونه في الحصول على المصادر التقليدية من المكتبات، سواء بالمعهد أو المكتبات العامة والتي تحتاج بالنسبة إلى أغلبهم الانتقال والسفر، كما أن ذلك يستلزم عملية نقل أو تصوير ومصاريف تضاعف التكلفة بالنسبة للمصادر التقليدية مقارنة بالمصادر بشبكة الانترنت، والتي يحصلون عليها بكثافة ومحتوى غير محدود من الصفحات دون الحاجة لطباعة، لسهولة تخزينها بالذاكرة سواء على الموبايل أو الكمبيوتر الشخصي أو الفلاشات أو الأجهزة المستخدمة في تصفح الشبكة.

ويأتي في الترتيب الثاني الحصول على معلومات بأشكال وصور مختلفة، وقد يرجع ذلك لاحتواء المكتبات بصفة عامة على مصادر ورقية تقليدية مقارنة بما تحتوية شبكة الانترنت، من أشكال المصادر سواء ملفات نصية (PDF/WORD) أو صور أو فيديو أو صوت ...إلخ، بالإضافة إلى سهولة التخزين والاسترجاع مقارنة بالمصادر الورقية التقليدية، وهذا يعطي لمصادر المعلومات بشبكة الانترنت ميزة تنافسية لا تتوفر للمصادر التقليدية.

ويأتي في الترتيب الثالث الحصول على معلومات حديثة في المجال الذي أبحث فيه، ويعود ذلك لما توفره الشبكة من مصادر على مدار الساعة، من ناشريها الرئيسيين سواء مراكز بحثية وجامعات وجمعيات علمية ومنظمات دولية ...، لم تتوفر مصادرها بالمكتبات في صورتها التقليدية، حيث لم يصبح هناك فترة تفصل بين نتائج التجارب والبحوث ونشرها بالشبكة.

وفي الترتيب الرابع الحصول على كثير من المعلومات على مستوى العالم، ويعود ذلك لما أتاحته الشبكة من إمكانية النشر لأي جهة على مستوى العالم بصورة سهلة وآنية لم تتوافر من قبل، مما جعلها تحتوي على مصادر علمية من مختلف بقاع العالم، وجعلته قرية صغيرة

يتشارك أفرادها انتاج المعرفة واستخدامها، وكما ذكر في ما تقدمه شبكة الانترنت من خدمات للطلاب والباحثين.[51]

وفي الترتيب الخامس والأخير توفير الوقت والجهد في الحصول على المعلومات، حيث أن الحصول على المصادر العلمية التقليدية من المكتبات سواء بالمعهد أو العامة يتطلب انتقال الطلاب إلى المكتبات مما يتطلب مصاريف انتقال وجهد ووقت، بينما للحصول على مصادر معلومات بشبكة الانترنت يتطلب توفر اشتراك بالشبكة وجهاز يمكن تصفح الشبكة من خلاله، إلا أن إتيان ذلك في الترتيب الأخير قد يعود إلى أن الطلاب لا يرون الحصول على مصادر المعلومات بشبكة الانترنت يسهم في توفير الوقت والجهد بدرجة كبيرة، ويمكن أن يكون ذلك لضعف مهارتهم في استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت، وبالتالي صعوبة حصولهم على مصادر المعلومات بالشبكة مما يكبدهم كثير من الوقت والجهد.

جدول رقم (4)

اسباب عدم تفضيل الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط الأوزان	الترتيب
1	أفضل الكتب والمراجع الورقية	1	11	17	42	15.27	5
2	لا اثق بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت	3	17	9	52	18.90	2
3	الخوف من سرقة بياناتي والاصابة بالفيروسات	5	24	29	92	33.45	1
4	عدم معرفة كيفية الحصول على المصادر العلمية بالانترنت	2	11	16	44	16.0	4
5	عدم اجادتي اللغة الانجليزية	5	6	18	45	16.36	3
	المجموع				275		

يتضح من جدول رقم (4) أن: **ن = 29**

الخوف من سرقة البيانات والاصابة بالفيروسات يأتي في الترتيب الأول، من أسباب عدم تفضيل الطلاب الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، ويمكن أن يعود ذلك لضعف مهاراتهم في استخدام الشبكة،[52] وقلة وعيهم بكيفية الاستخدام الآمن للأجهزة المتصلة بالانترنت، فقد يكون هناك من تعرض منهم لسرقة حساباته على مواقع التواصل الاجتماعي، أو البريد الالكتروني الخاص به، أو انتشار الأخبار عن الجرائم الالكترونية مما يجعل ذلك من أول الأسباب التي تجعلهم لا يفضلون الاتصال بالشبكة، وخاصة أن النسبة الأعلى من الطالبات مما يضاعف هذا الخوف.

وفي الترتيب الثاني تأتي عدم ثقة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، ويمكن أن يعود ذلك إلى رفض بعض أعضاء هيئة التدريس استعانة الطلاب بمصادر معلومات بشبكة الانترنت، وضعف خبرة الطلاب في تحديد المصادر العلمية الصحيحة ذات الموثوقية والتي يمكن الاعتماد عليها والاستعانة بها بالشبكة، كما أن كثرة مصادر المعلومات وتنوعها يمكن أن

يشتت الطلاب وتجعلهم يتخوفون منها، وهذا يؤكد على ما توصلت إليه الدراسات السابقة، من احتياج الطلاب لفهم طبيعة شبكة الانترنت، والخدمات التي تدعمها والمهارات اللازمة للبحث بها.[53]

وعدم اجادة الطلاب اللغة الانجليزية يأتي في الترتيب الثالث، ويكون عائق يجعلهم لا يفضلون الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، حيث أن معظم المواقع وأوعية المعلومات تتطلب التسجيل باللغة الانجليزية في مستودعاتها، وكذلك فإن أغلب الارشادات والخطوات والأدلة على استخدام معظم المصادر تكون باللغة الانجليزية، مما يعيق استعانة الطلاب بهذه المصادر في ظل ضعف مستواهم في اللغة، وخاصة في المصطلحات التكنولوجية اللازمة لعمليات التسجيل والتصفح والتحميل، ويساير ذلك ما توصلت إليه بعض الدراسات من أن الطلاب يعانون من صعوبة الاطلاع على المراجع الأجنبية،[54] لضعف مستواهم في اللغة الانجليزية وضعف وعيهم لفرص النمو العلمي والمهني التي يمكن أن توفرها شبكة الانترنت.[55]

وفي الترتيب الرابع عدم معرفة كيفية الحصول على المصادر العلمية بشبكة الانترنت، وهي مهارة للأسف لا يتدرب الطلاب عليها رغم أهميتها في العصر الحالي، وبالرغم من أهميتها لا يحتويها أي مقرر دراسي في مراحل التعليم المختلفة حتى الجامعة، مما يظهر مدى أهمية أن تحتوى مناهج التعليم هذه المهارة، حيث يمكن أن تتضمن في محتوى مواد عن الوعي المعلوماتي والمواطنة الرقمية، وخاصة لما تحتويه شبكة الانترنت من كم هائل للمعلومات والمعرفة في العصر الحديث، لذا أوصت بعض الدراسات السابقة بضرورة تعليم الطلاب مهارات البحث بشبكة الانترنت وتحديثها أثناء مراحل التعليم.[56]

وفي الترتيب الخامس والأخير يأتي تفضيل الكتب والمراجع الورقية، وهذا يؤكد ما ذكر من أن تعليم الخدمة الاجتماعية مازال تعليماً تقليدياً ذو إجراءات روتينية ونتائج ضعيفة.[57] ويكون ذلك منطقي لطلاب يعانون من صعوبة استخدام الشبكة، ويسيطر عليهم الخوف من التعرض لسرقة البيانات، وعدم الثقة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وقد يعود ذلك أكثر لما اعتاد الطلاب على استخدامه من مصادر ورقية تقليدية في المكتبات بالمدارس والمعاهد الدراسية. وقناعتهم بأن مخاطر ومساوئ استخدام الشبكة أكثر من حسناتها.[58]

جدول رقم (5)

صعوبات مرتبطة بعدم القدرة علي استخدام الكمبيوتر

م	الأسباب (عدم القدرة على)	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط الأوزان	الترتيب
1	توفير الدعم الفني لما نواجهه من مشكلات استخدام الكمبيوتر	65	167	126	655	10.50	7
2	إدارة الملفات والتعامل معها من نقل/حفظ/إزالة.	123	110	125	714	11.44	3
3	تحميل ونسخ وتنصيب برامج لازمة لفتح وقراءة الملفات	105	99	154	667	10.69	5
4	إدارة النظام وتغيير إعدادات الكمبيوتر بشكل صحيح	79	115	164	631	10.11	9
5	استخدام الأجهزة الملحقة بالكمبيوتر.	159	60	139	736	11.79	2
6	فك ضغط بعض الملفات التي يتم تحميلها من شبكة الانترنت	97	129	132	681	10.91	4
7	تحديد البرامج اللازمة لاستخدام الكمبيوتر والانترنت في البحث	86	117	358	850	13.62	1
8	نسخ محتوى من ملف PDF، أو تحويلة ل WORD	101	106	151	666	10.67	6
9	استخدام البرامج المضادة للفيروسات	93	94	171	638	10.22	8
	المجموع				6238		

يتضح من جدول رقم (5) أن: **ن = 358**

عدم القدرة على تحديد البرامج اللازمة لاستخدام الكمبيوتر والانترنت في البحث يأتي في الترتيب الأول من صعوبات الطلاب في استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت، ويمكن أن يمثل ذلك أكبر تحدي للطلاب حيث أن تصفح الشبكة يستلزم استخدام متصفحات قد يختارها الطالب وفق امكانياتها وقدراتها على التحديث وقراءة الملفات، كما أن هناك كثير من المحتوى لا يظهر لدى المتصفح في حالة عدم وجود البرامج اللازمة لقراءته مثل رسوم الفلاش والجافا، وبعض الملفات لا تفتح أو تقرأ دون وجود برامج لازمة لقرائتها كملفات PDF، فيجد الطلاب أنفسهم يعانون من عدم القدرة على التصفح أو قراءة المحتوى، دون القدرة على تحديد ما يجب أن يتوفر من برامج لازمة على أدواتهم المستخدمة في التصفح سواء كمبيوتر أو موبايل أو تاب أو لاب...، ويؤكد على ذلك ما ذكر من قلة مهارة الطلاب في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات وضعف وعيهم بمستويات المهارة المطلوبة.[59] لذا يجب أن يتناول ذلك في محتوى إعداد الطلاب بمقرر الحاسب ونظم المعلومات بالصف الأول، لكي يساهم في إعدادهم لاستخدامهم الشبكة في الدراسة الأكاديمية والبحث العلمي.

ويأتي في الترتيب الثاني عدم قدرة الطلاب على استخدام الأجهزة الملحقة بالكمبيوتر، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح شبكة الانترنت، وعند حاجتهم لتحميل المصادر التي يحصلون عليها على فلاشات أو كروت ميموري يجدون صعوبة في ذلك، كما أن طباعة المحتوى الذي يجدونه يصعب عليهم استخدام ملحقات الكمبيوتر كالطابعة في طباعته، وقد يعود ذلك إلى احتياج مثل هذه الأجهزة إلى تعريفها على أجهزة الكمبيوتر ليتم توافقها واستخدامها، وأن هذه التعريفات وتعليمات الاستخدام تكون باللغة الانجليزية التي لا يجيدها الطلاب وتعوقهم كما ذكر في جدول رقم (4) السابق.

وفي الترتيب الثالث تأتي صعوبة إدارة الطلاب للملفات والتعامل معها من نقل أو حفظ أو إزالة، وقد يعود ذلك لكون معظم الطلاب يستخدمون الكمبيوتر ويتصفحون الانترنت بخبرة

الاستخدام دون تعليم أو تدريب على ذلك، وهذا ما ثبت في قلة من حصل منهم على دورات (ICDL) كما اتضح في جدول رقم (1)، وهذا يثبت أن استخدام أغلب الطلاب للكمبيوتر وتصفح شبكة الانترنت يتم في الحياة العامة دون الاستخدام الأكاديمي العلمي، والذي يحتاجون فيه تحميل ونقل وحفظ ملفات مصادر المعلومات التي يحصلون عليها. ويؤكد على ذلك ما توصلت إليه الدراسات السابقة من أن الطلاب يتسمون بضعف شديد في مهارات استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات.[60] مما يظهر مدى الحاجة لتدريب الطلاب على استخدام الكمبيوتر لتصفح الشبكة في الأغراض الأكاديمية والبحث العلمي.

ويأتي في الترتيب الرابع صعوبة فك ضغط بعض الملفات التي يتم تحميلها من شبكة الانترنت، وقد يعود ذلك إلى أن المصادر العلمية في بعض المواقع والمستودعات تكون على هيئة ملفات مضغوطة لكبر حجمها وحتى لا تأخذ مساحة في تخزينها، ولعدم معرفة كثير من الطلاب بالبرامج اللازمة لعمل الكمبيوتر وتصفح الانترنت والتي أتت في الترتيب الأول بنفس الجدول بالتالي لا يعرفون ما البرامج اللازمة لفك ضغط هذه الملفات أو التعامل معها.

كما يأتي في الترتيب الخامس صعوبة تحميل ونسخ وتنصيب برامج لازمة لفتح وقراءة الملفات، وتعد هذه من المهارات المتقدمة إلى حد ما والتي بالطبع يمثل عدم وجودها معوق لدى الطلاب، حيث تترتب على عدم معرفة وتحديد البرامج اللازمة لاستخدام الكمبيوتر والانترنت في البحث، وبالتالي عدم القدرة على فك ضغط بعض الملفات التي يتم تحميلها من شبكة الانترنت كما سبق، وهي مهارة ضرورية لاعتماد الطلاب على أنفسهم في استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت، يجب إكسابهم لها والتدريب عليها.

بينما تأتي صعوبة نسخ محتوى من ملف PDF، أو تحويلة ل WORD في الترتيب السادس، وقد يعود ذلك إلى عدم وعي الطلاب بحدود الاقتباس وطرق التوثيق، مما يدفعهم إلى البحث عن ملفات يسهل نسخ محتواها واستخدامه في بحوثهم ودراستهم، مما يوضح مدى حاجة الطلاب للوعي بأخلاقيات البحث العلمي، والتدريب على قواعده وأصول الاقتباس واستخدام المراجع والمصادر العلمية.

وفي الترتيب السابع تأتي صعوبة توفير الدعم الفني لما يواجهه الطلاب من مشكلات استخدام الكمبيوتر، وهذا ترتيب متأخر بالرغم من أهمية الدعم الفني للطلاب، ويمكن أن يعود ذلك على أن غالبية الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة، ومنهم من يلجأ لفرد من أسرته أو صديق عند البحث عن المصادر العلمية بالانترنت، وعدم وعي الطلاب بكيفية إدارة الملفات والبرامج التي يحتاجونها في التصفح أو الحصول على المصادر العلمية من شبكة الانترنت تجعلهم لا يولون مثل هذا الاحتياج الأهمية المناسبة.

وتأتي صعوبة استخدام البرامج المضادة للفيروسات في الترتيب الثامن، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن معظم الطلاب يستخدمون الموبايل في الاتصال بالشبكة وتصفح الانترنت، وأن برامج الحماية والأمان على هذه الأدوات غير معروف ومنتشر استخدامها كما يستخدم على الكمبيوترات، ويمكن أن يعود ذلك أيضاً لعدم وعيهم بأهمية أمن المعلومات.

وفي الترتيب التاسع والأخير تأتي صعوبة إدارة النظام وتغيير إعدادات الكمبيوتر بشكل صحيح، وقد يعود ذلك لاستخدامهم الموبايلات بصفة عامة أكثر من الكومبيوترات في تصفح الشبكة كما ذكر من قبل، وأن استخدامهم لأنظمة التشغيل كما هي يجعلهم ليسوا في حاجة لتغيير الاعدادات، وأن الحاجة لمثل هذه الاجراءات يقوم بها الفنيون الذين يلجئون إليهم.

جدول رقم (6)

صعوبات عدم القدرة علي التصفح واستخدام شبكة الانترنت

م	الأسباب (عدم القدرة على)	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	متوسط الأوزان	الترتيب
1	إنشاء بريد الكتروني خاص بي.	213	21	124	805	12.63	1
2	ارسال واستقبال ملفات بالبريد الالكتروني.	160	74	124	752	11.80	2
3	تحميل ملفات ومحتوى علمي من شبكة الانترنت	135	98	125	726	11.39	4
4	طباعة نتائج البحث التي تحصل عليها	109	135	114	711	11.16	6
5	تصفح بعض المواقع وما بها من ملفات عن طريق الموبايل	145	69	144	717	11.25	5
6	الاحتفاظ بالمواقع الهامة في(favourites) والرجوع إليها	139	102	117	738	11.58	3
7	توفير بدائل للاتصال بالانترنت في حالة انقطاعه لفترة	84	105	169	631	9.90	9
8	تحديد مسار الوصول للمعلومة في كثير من المواقع	73	130	155	634	9.95	8
9	التسجيل في المواقع التي تشترط ذلك للاطلاع على محتوها	84	132	142	658	10.33	7
	المجموع				6372		

يتضح من جدول رقم (6) أن: **ن = 358**

صعوبة إنشاء بريد الكتروني يأتي في الترتيب الأول من الصعوبات التي تواجه الطلاب في التصفح واستخدام شبكة الانترنت، ويمكن أن يعود ذلك إلى اعتماد الطلاب في استخدامهم للشبكة على الخبرة الشخصية لا المعرفة العلمية التي اكتسبت عن طريق دورات متخصصة كدورات (ICDL) كما ظهر في الجدول رقم (1)، ويعوق عدم امتلاك الطلاب لبريد الكتروني من التسجيل في المواقع التي تشترط ذلك للحصول على مصادرها العلمية، ولاحتياج تبادل الملفات إلى بريد الكتروني تأتي صعوبة ارسال واستقبال ملفات بالبريد الالكتروني في الترتيب الثاني، فعدم قدرة الطلاب على إنشاء واستخدام البريد الالكتروني يعوق ويحد من استخدام امكانيات ومواقع الشبكة، مما يظهر مدى أهمية اكساب الطلاب المهارات الرقمية ومنها إنشاء البريد الالكتروني واستخدامه.

وفي الترتيب الثالث تأتي صعوبة احتفاظ الطلاب بالمواقع الهامة في المفضلات(favourites) أو(Bookmarks) بمتصفحات الشبكة للرجوع إليها، حيث أنها توفر

البحث والوصول مرة أخرى للمواقع الهامة التي استخدمها الطلاب، وقد يعود ذلك لعدم وعي الطلاب بامكانيات المتصفحات المستخدمة، وأن تصفحهم للشبكة بناء على خبراتهم الشخصية دون أساس وتدريب علمي، كما أن التصفح من خلال الموبايل يمكن أن يعيق ذلك.

وتأتي صعوبة تحميل ملفات ومحتوى علمي من شبكة الانترنت في الترتيب الرابع، ويمكن أن يعود ذلك لعدم وعيهم بالبرامج اللازمة للتحميل من الشبكة، أو لعدم اجادتهم للغة الانجليزية كما اتضح من قبل، والتي قد توجه بعض المواقع مستخدميها بها لتحميل محتواها، أو لضعف وعي الطلاب بالخطوات اللازمة لتحميل المصادر العلمية التي يحصلون عليها، وخصوصاً لاختلاف وتعدد طرق وخطوات اتاحتها في كثير من المواقع، أو اشتراط كثير من المواقع التسجيل لإتاحة تحميل ما بها من مصادر علمية.

وفي الترتيب الخامس تأتي صعوبة تصفح بعض المواقع وما بها من ملفات عن طريق الموبايل، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن كثير من المواقع لا تكون متوافقة للعرض عن طريق متصفحات الموبايل من جهة، ومن جهة أخرى أن معظم الطلاب يستخدمون الموبايل كأداة رئيسية في تصفح الانترنت، حيث أصبح الموبايل أداة اتصال رئيسية لا يمكن الاستغناء عنها في الوقت الحالي، وقلة أسعار بعض الموبايلات التي يمكن أن تستخدم في الاتصال بالشبكة مقارنة بالكمبيوترات والأجهزة الأخرى، لذا من الأهمية العمل على توفير أجهزة بأسعار مناسبة لاستخدام الطلاب للشبكة بشكل علمي كأجهزة الكمبيوتر واللاب توب والتاب وغيرها.

وفي الترتيب السادس صعوبة طباعة نتائج البحث التي يتحصل عليها الطلاب، وهذا منطقي لأن أغلب الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة وهناك صعوبة في توصيل الموبايل بالطابعة، ويستلزم تحميل المحتوى على كروت ذاكرة وقراءتها من كومبيوتر لطباعتها، وبالتالي يجدون صعوبة في الاحتفاظ وتحميل الملفات ومصادر المعلومات مع ضعف مهاراتهم التكنولوجية في الحرص على توفر البرامج المناسبة لذلك سواء لتحميل الملفات أو لقرائتها وفتحها، كما أن طباعة هذه المصادر يستلزم طابعات أغلى سعراً يتم توصيلها بالكمبيوترات والتي لا طاقة لمعظم الطلاب بامتلاكها، وحتى عند الطباعة فإن التكلفة تكون مرتفعة، لذا من الأهمية إتاحة حاسبات في مكتبات المعاهد والكليات لاستخدامها في تصفح مصادر المعلومات بالشبكة، وتوفير آلات طباعة وتصوير بأسعار مخفضة تساعد الطلاب في ذلك.

وصعوبة التسجيل في المواقع التي تشترطه للاطلاع على محتواها تأتي في الترتيب السابع، وقد يعود ذلك إلى عدم معرفة الطلاب بكيفية إنشاء بريد إلكتروني واستخدامه كما ورد في الصعوبة الاولى، واختلاف طرق التسجيل في العديد من المواقع عن بعضها، فكثير من الأحيان تشمل مراحل وخطوات التسجيل تدوين البريد الالكتروني للطالب وتلقي وتفعيل الرابط المرسل من الموقع المراد التسجيل فيه لإتمام عملية التسجيل، كما أن بعض المواقع تشترط أن

يثبت المستخدم أنه ليس روبوت، بوضع بعض الرموز أو إجابة بعض الأسئلة أو تحديد بعض الصور التي تعرض عليه، وهي عملية تحتاج مهارة إلى حد ما، ومع ضعف مهارات الطلاب في تصفح الانترنت واستخدام الكمبيوتر فإن ذلك يمثل صعوبة في الحصول على مصادر المعلومات من شبكة الانترنت.

وصعوبة تحديد مسار الوصول للمعلومة في كثير من المواقع تأتي في الترتيب الثامن، وما يؤكد على ذلك أن كثير من المواقع لا تحدد خط سير التصفح بها، وتعتمد على معرفة المستخدم بخريطة الموقع، ومكان تواجده، إلا أن ذلك يتطلب وعي ومهارة متقدمة من الطلاب لملاحظتها وخاصة من موقع لآخر، فقد يحصلون على مصدر ما ولا يستطيعون العودة إليه مرة أخرى، وهذا يرتبط مع ما ذكر من مقبل من عدم قدرتهم على حفظ المواقع الهامة لديهم في مفضلات المتصفح الذي يستخدمونه، مما يظهر مدى أهمية تدريب الطلاب على طرق وأساليب الملاحة والتصفح بشبكة الانترنت وإمكانيات المتصفحات وكيفية استخدامها. ويتفق ذلك مع ما أكدته البحوث من أهمية استخدام شبكة الانترنت في تعليم الخدمة الاجتماعية.[61]

بينما صعوبة توفير بدائل للاتصال بالانترنت في حالة انقطاعه لفترة تأتي في الترتيب التاسع والأخير، ويمكن أن يعود ذلك إلى ندرة حدوث ذلك، وخاصة أن معظم الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح شبكة الانترنت، وأن باقات اشتراك الشبكة عن طريق الموبايل بديل سهل، ويوفر الاستمرارية بالمقارنة بالخطوط الأرضية وكمبيوتر الدسك توب واللاب توب.

جدول (7)

ترتيب صعوبات القدرة علي استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت

م	الصعوبات	إجمالي أعلى الاجابات	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	صعوبات استخدام الكمبيوتر	9666	6238	64.53	2
2	صعوبات تصفح واستخدام شبكة الانترنت	9666	6372	65.92	1
	المجموع	19332	12610	65.23	

يتضح من جدول رقم (7) أن: **ن = 358**

صعوبات تصفح واستخدام الشبكة تأتي في الترتيب الأول بينما تأتي صعوبات استخدام الكمبيوتر في الترتيب الثاني، إلا أن الفرق بين مجموع نسب هذه الصعوبات 1% تقريباً، وهذه نسبة ضئيلة جداً، وبالتالي يمكن القول بأن هناك شبه تساوي بين مجموع الصعوبتين، وقد يعود ذلك إلى أن عناصر كل صعوبة يمكن أن تؤثر في الصعوبة الأخرى، أو صعوبات تصفح واستخدام شبكة الانترنت تترتب على ما يواجه الطلاب من صعوبات أساسية في استخدام الكمبيوتر، وبالتالي يمكن أن تتضمن صعوبات استخدام الكمبيوتر بالإضافة لصعوبة تصفح واستخدام الشبكة، مما يزيد من ضرورة التغلب على هذه الصعوبات بتدريب الطلاب على

استخدام الكمبيوتر حتى يتسنى لهم القدرة على تصفح واستخدام شبكة الانترنت، وهذه صعوبات تعود لمدى وعي وقدرة الطلاب على امتلاك مهارات يمكن أن تؤهلهم للاستفادة من امكانيات الأجهزة والشبكة.

جدول رقم (8)

صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

والتي تعود للمحتوى

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	قلة المحتوى العربي فأغلب المصادر العلمية باللغة الانجليزية	32	116	210	538	7.70	11
2	اشتراط دفع رسوم لبعض مصادر المعلومات بشبكة الانترنت	56	111	191	581	8.32	6
3	عدم توفر بيانات توثيق كثير من المحتوى المتاح على الانترنت	49	103	206	559	8.00	10
4	عدم القدرة على توثيق المعلومات من شبكة الانترنت	70	124	164	622	8.90	3
5	وجود كثير من مصادر المعلومات المصورة التي تعوق النسخ	64	142	152	628	8.99	2
6	كثير من المحتوى بشبكة الانترنت مجهول المصدر	35	92	231	520	7.44	12
7	عدم ثبات واستقرار ظهور كثير من مصادر معلومات الانترنت	42	133	183	575	8.23	7
8	عدم المعرفة بالمصادر العلمية الموثوقة المتاحة في التخصص	43	127	188	571	8.17	8
9	كثير من نتائج البحث بشبكة الانترنت غير متعلقة بما أبحث عنه	57	113	188	585	8.37	5
10	التشتت وصعوبة اختيار المعلومات المطلوبة من كثرة النتائج	52	129	177	591	8.46	4
11	استهلاك البحث بشبكة الانترنت لكثير من الوقت والجهد	94	107	157	653	9.35	1
12	تكرار المحتوى وعدم القدرة على تمييز المصدر الأساسي	46	111	201	561	8.03	9
	المجموع				6984		

يتضح من جدول رقم (8) أن: **ن = 358**

تأتي صعوبة استهلاك البحث بشبكة الانترنت لكثير من الوقت والجهد للوصول للمحتوى المطلوب في الترتيب الأول، ويعد ذلك منطقي في ظل عدم قدرة الطلاب على استخدام الادوات التي يتصفحون من خلالها الشبكة سواء كانت كمبيوترات أو موبايلات، لعدم قدرتهم على تحديد البرامج التي يحتاجونها بهذه الأجهزة للتصفح، وعدم معرفة كيفية الاحتفاظ بالمواقع الهامة في مفضلات متصفحاتهم (أنظر جدول رقم 5 و رقم 6)، ويجعلهم يستمرون في البحث دون جدوى مما يستهلك وقتهم وجهدهم. مما يزيد من أهمية تعلم الطلاب مهارات البحث بشبكة الانترنت وتحديث هذه المهارات أثناء فترة تعلمهم كما أشارت الدراسات السابقة.[62]

وفي الترتيب الثاني وجود كثير من مصادر المعلومات المصورة التي تعوق نسخ محتواها، وهذا يرتبط مع ما ذكر بجدول رقم (5) من صعوبة نسخ محتوى من ملف PDF، أو تحويلة ل WORD، ويمكن أن يعود ذلك لسببين أولهما عدم معرفة الطلاب بالبرامج اللازمة للتصفح وتحميل ومعالجة المحتوى الذي يحصلون عليه، والثاني عدم وعيهم بحدود الاقتباس ومعايير التوثيق وأخلاقيات البحث العلمي، مما يجعل الكثير منهم ينسخ كثير من محتوى مصادر المعلومات دون مراعاة معايير الاقتباس والاستشهاد، مما يظهر مدى الحاجة لتوعية

الطلاب بهذا الجانب وأن يتضمن في محتوى مقررات البحث العلمي ومراعاته في مشروعات تخرجهم.

بينما تأتي عدم القدرة على توثيق المعلومات من شبكة الانترنت في الترتيب الثالث، ويمكن أن يعود ذلك لاحتواء مقررات البحث العلمي التي يدرسونها على كيفية التوثيق من المصادر الورقية التقليدية وتجاهل المصادر الالكترونية بصفة عامة، أو عدم موافقة بعض أعضاء هيئة التدريس الاستعانة بمصادر علمية بشبكة الانترنت، مما يعيق قدرة الطلاب على توثيق ما يتحصلوا عليه من مصادر بالشبكة. مما يؤكد على ما أوصت به الدراسات من ضرورة تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لتنمية مهاراتهم في استخدام مصادر المعلومات وقواعد البيانات بشبكة الانترنت.[63]

ويأتي التشتت وصعوبة اختيار المعلومات المطلوبة من كثرة النتائج في الترتيب الرابع، وهذا منطقي في ظل عدم قدرة الطلاب على تحديد المطلوب البحث عنه، وكيفية البحث بشبكة الانترنت، بالإضافة لعدم معرفة معايير المحتوى الموثوق الذي يجب اللجوء إليه، مما يجعل نتائج البحث غزيرة وتشتت الطلاب وتجعل أمر اختيار المطلوب من الأمور المرهقة لديهم.

ويأتي كثير من نتائج البحث بشبكة الانترنت غير متعلقة بما يبحث عنه الطلاب في الترتيب الخامس، وقد يعود ذلك إلى عدم المعرفة بكيفية استخدام وعمل محركات البحث، وكيفية تحديد الكلمات المفتاحية وثيقة الصلة بموضوع البحث، مما يظهر لهم نتائج بعيدة عن متطلباتهم، وكذلك طريقة توسيع نطاق البحث أو تقليصه لغزارة النتائج، وأيضاً القدرة على تقييم نتائج البحث، مما يظهر مدى حاجة الطلاب إلى التدريب واكتساب مهارات البحث واستخدام شبكة الانترنت ومحركات البحث، ومعرفة الفرق بينها، وطرق واستراتيجيات وتكنيكات البحث بشبكة الانترنت. وهذا ما توصلت إليه دراسة (Goett, J. & Foote, K) من احتياج الطلاب لفهم طبيعة شبكة الانترنت وكيف تعمل والخدمات التي تقدمها والمهارات اللازمة للقيام بعمليات بحث ناجحة وفعالة.[64]

واشتراط دفع رسوم لبعض مصادر المعلومات بشبكة الانترنت كصعوبة تأتي في الترتيب السادس، حيث أن عديد من قواعد بيانات ومستودعات الجامعات والمراكز البحثية تتاح لمستخدميها برسوم، لذا تطلب اسم مستخدم وكلمة مرور فلا يستفيد منها العامة من الطلاب، وبعض المستودعات تستوجب الاشتراك بمقابل مالي لإتاحة الاطلاع على مصادر المعلومات التي بها، ومواقع أخرى تتيح الاطلاع على بعض المحتوى أو ملخص له فقط، وفي حالة طلب الاطلاع على المزيد يتم دفع مقابل مادي، وإن كانت الشبكة بتوفيرها مصادر المعلومات في متناول الطلاب توفر لهم الوقت والجهد والمال وخاصة عند الانتقال بين المكتبات ومراكز المعلومات إلا أن عدم مقدرة الطلاب على الدفع المادي للحصول على مصادر المعلومات

بمقابل يعد من الصعوبات التي تواجه الطلاب، لذا يجب توعية الطلاب باستخدام بنك المعلومات المصري، والذي يتيح كثير من مصادر المعلومات على مستوى العالم بصورة مجانية، وذلك بتفعيل الإيميل الجامعي للطلاب والذي يرتبط بالموقع الالكتروني للمعهد وهو شيئ يجب العمل على توفيره، ويكون من شروط الجودة بمعاهد الخدمة الاجتماعية.

ويأتي عدم ثبات واستقرار ظهور كثير من مصادر معلومات بشبكة الانترنت كصعوبة في الترتيب السابع، حيث أن صفحات الويب دائماً في تغير وتحديث مما يغير ويحجب بعض المحتوى، ويجعل كثير من مصادر الشبكة غير مستقرة، إلا أن مواقع المؤسسات العلمية التي تحافظ على ثبات المحتوى، توفر ما يمكن أن ينقل الطالب مباشرة لمكان المحتوى عبر الشبكة، من اتباع نظم (فهرسة وترقيم وتحديد) كنظام التحديد الرقمي للأشياء (DOI) سواء كانت مقالة أو فصل منشور على الشبكة، أو الرقم الدولي الموحد لأي كتاب (ISBN)، أو الرقم الموحد للدوريات العلمية (ISSN)، إلا أن عدم وعي الطلاب بهذه القواعد والمحددات يؤدي لعدم قدرتهم على الوصول للمحتوى وعدم استقراره بالنسبة لهم، وهذا لا ينفي أن التحديث والتجديد المستمر في المواقع والمستودعات التي تحتوي كثير من مصادر المعلومات يؤدي في بعض الأحيان إلى اختفاء مصادر معلومات وظهور أخرى.

وعدم المعرفة بالمصادر العلمية الموثوقة المتاحة في التخصص تأتي كصعوبة في الترتيب الثامن، ويمكن أن يكون ذلك لعدم معرفة الطلاب ومتابعتهم للمؤسسات ذات العلاقة بالخدمة الاجتماعية، سواء تعليم أو ممارسة أو دور نشر وهيئات وجمعيات مرتبطة بالمجال، كما أن سهولة النشر بالشبكة يجعلها تحتوي على كثير من المحتوى غير الموثوق، ومع عدم معرفة الطلاب بالمعايير التي يجب أن يختاروا على أساسها مصدر المعلومات يجعلهم معرضين لمصادر غير موثوقة. فقد أظهرت نتائج البحوث أن الطلاب ليس لديهم المعرفة بمصادر المعلومات المتاحة في التخصص، ويحتاجون لدورات تدريبية لاستخدام هذه المصادر.[65]

وفي الترتيب التاسع يأتي تكرار المحتوى وعدم القدرة على تمييز المصدر الأساسي، ويمكن أن يعود ذلك لإكتظاظ الشبكة بمحتوى يختلط فيه الرث بالثمين، ولسهولة نسخ محتوى بالشبكة وإعادة نشره، أو سهولة نشر محتوى منشور في مواقع أخرى دون الإشارة لذلك، إلا أن ذلك يكون لدى المواقع والمصادر غير العلمية، كصفحات التواصل الاجتماعية، والمواقع الاخبارية، والتي قد يلجأ الطلاب إليها لعدم معرفتهم بالمواقع والمصادر العلمية. وهذا يؤكد على ما توصلت إليه دراسة (دعاء أحمد) من عدم قدرة الطلاب على استخدام مصادر المعلومات الالكترونية.[66]

بينما تأتي في الترتيب العاشر صعوبة توفر بيانات توثيق كثير من المحتوى المتاح على الانترنت، وذلك للجوء الطلاب لمصادر علمية غير موثوقة وظنهم بأن كل ما ينشر على الشبكة

مفيد ويمكن الاعتماد عليه في البحث والدراسة العلمية، لذا يجب أن يتدرب الطلاب على معايير اختيار المصادر العلمية، ومعايير المواقع الموثوق بها ويصلح محتواها للاستعانة به في الدراسة والبحث العلمي.

وفي الترتيب الحادي عشر تأتي قلة المحتوى العربي كصعوبة فأغلب المصادر العلمية باللغة الانجليزية، وقد يعود ذلك لعدم مهارة الطلاب في البحث بالشبكة، مما يجعلهم غير قادرين على الوصول لمحتوى عربي مفيد للدراسة والبحث العلمي، حيث تتعدد دور النشر العلمية والمجلات والهيئات البحثية، والمنظمات والوكالات والمكتبات الجامعية التي تساهم في نشر محتوى علمي باللغة العربية بشكل كامل ومجاني، وتأخذ كثير من الجهات بمبادرة الوصول الحر والوصول المجاني. وهذا يؤكد مدى احتياج الطلاب للتدريب على البحث عن المصادر العلمية بشبكة الانترنت.[67]

وصعوبة أن كثير من المحتوى بشبكة الانترنت مجهول المصدر تأتي في الترتيب الثاني عشر والأخير، ويعود ذلك لما ذكر من قبل من سهولة النشر على الشبكة، ومقدرة أي فرد غير متخصص نشر ما يتعلق بأي موضوع، وكذلك سهولة نقل ونسخ المحتوى وإعادة نشره مما يوجد فوضى تستلزم أن يتسلح لها أبنائنا بالمهارة والقدرة على البحث وتمييز الجيد من السيئ.

جدول رقم (9)

صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

والتي تعود للعملية التعليمية

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	رفض هيئة التدريس الاستعانة بمصادر معلومات بالانترنت	83	177	98	701	17.29	2
2	عدم التدريب على استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي	91	123	144	663	16.35	5
3	خوف ولي أمري من تعرضي لمحتوى غير لائق بشبكة الانترنت	142	95	121	737	18.17	1
4	مناهجنا لا تحتوى على كيفية استخدام الشبكة في البحث العلمي	86	146	126	676	16.67	3
5	عدم تحديد مصادر الكترونية لنا مناسبة لموضوعات البحث	85	147	126	675	16.65	4
6	تركيز إعدادنا على كيفية استخدام المصادر التقليدية المطبوعة	57	130	171	602	14.84	6
	المجموع				4054		

يتضح من جدول رقم (9) أن: **ن = 358**

خوف أولياء أمور الطلاب من تعرض أبنائهم لمحتوى غير لائق بشبكة الانترنت يأتي في الترتيب الأول، فبالرغم من توفير أولياء الأمور لأبنائهم أجهزة الاتصال بالشبكة (موبايلات)

وإشتراكات سواء باقات على الموبايلات أو الانترنت المنزلي، إلا أنهم يخشون على أبنائهم من مخاطر التعرض لمحتوى غير لائق، ويمكن أن يعود ذلك لاقتناع أولياء الأمور باستخدام شبكة الانترنت في الاتصال والاطمئنان على أبنائهم ولا يقدرون ما يمكن أن تسهم به في تعليمهم وتوفير مصادر علمية لدراستهم، بالرغم من المستوى التعليمي المرتفع لأغلبهم كما هو موجود بالجدول رقم (1)، مما يخلق بيئة غير مشجعة على استخدام الطلاب لشبكة الانترنت في التعليم. حيث يقتنع الكثير منهم بأن مساوئ هذه الخدمة أكثر من حسناتها.[68]

ورفض أعضاء هيئة التدريس استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت يأتي في الترتيب الثاني، ويمكن أن يعود ذلك لتدريب معظمهم للطلاب على استخدام مصادر المعلومات التقليدية، وخوفهم من المخاطر التي تحد استخدام الطلاب لمصادر علمية غير موثوقة، أو ميل عديد من أعضاء هيئة التدريس لاستخدام مصادر المعلومات التقليدية، وضعف استخدامهم للشبكة الانترنت في البحث العلمي. كما ظهر من نتائج البحوث السابقة، مما يظهر مدى الحاجة لتدريب أعضاء هيئة التدريس والطلاب على استخدام مصادر المعلومات بشبكة الانترنت. [69]

وفي الترتيب الثالث شكوى الطلاب من عدم احتواء المناهج التي يدرسونها على كيفية استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي، وهذا يرتبط بالصعوبة السابقة، حيث يجب أن تشمل مقررات البحث الاجتماعي على محتوى وعي معلوماتي يمكن أن يساعد الطلاب على كيفية تحديد احتياجاتهم المعرفية، وتحديد الكلمات المفتاحية وخطوات واستراتيجيات البحث بشبكة الانترنت، بالإضافة إلى إمكانية التدريب أثناء إعدادهم مشاريع التخرج (حلقات البحث) على استثمار امكانيات المواقع والتطبيقات المختلفة، من ترجمة وإنشاء استمارات واستبيانات وجمع بيانات وتحليل إحصائي وغيرها الكثير.

ويأتي في الترتيب الرابع عدم تحديد المصادر الاكترونية المناسبة لموضوعات بحوث الطلاب، فعضو هيئة التدريس في ظل التقدم الحالي للعملية التعليمية واستخدام شبكة الانترنت وأدوات الاتصال الحديثة أصبح دوره موجه ومرشد، لذا يجب أن يشمل تدريس البحث العلمي في مرحلة البكالريوس تدريب الطلاب على استخدام شبكة الانترنت في الحصول على المصادر العلمية، وتوجيه الطلاب إلى المصادر العلمية الموثوقة والمرتبطة بموضوعاتهم البحثية، واعتمادهم على أنفسهم بإكتسابهم قدرات ومهارات البحث بشبكة الانترنت.

وفي الترتيب الخامس عدم تدريب الطلاب على استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي، وقد ظهر ذلك فيما ذكر من صعوبات كعدم القدرة على الوصول لمحتوى عربي موثوق في التخصص، وعدم القدرة على توثيق المعلومات من شبكة الانترنت، وعدم ارتباط نتائج البحث بما يريده الطلاب، وصعوبة اختيار المعلومات المطلوبة من النتائج الكثيرة لعمليات البحث جدول

رقم (8)، مما يؤكد على أهمية تدريب الطلاب وإكسابهم قدرات ومهارات البحث بشبكة الانترنت. فقد أوصت بحوث الخدمة الاجتماعية بالاهتمام باستخدام شبكة الانترنت في تعليم الخدمة الاجتماعية.[70]

وفي الترتيب السادس والأخير يأتي تركيز إعداد الطلاب على كيفية استخدام المصادر التقليدية المطبوعة، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن الطلاب يطلب منهم عمل بحوث في كثير من المواقف، منها التدريب العملي ومشاريع التخرج وغيرها من تكليفات ومهام في مختلف المواد، وتتاح لهم المراجع بمكتبة المعهد إلا أن مكتبة المعهد لا تتصل بشبكة الانترنت ولا يتوفر بها البحث على المصادر العلمية الحديثة بالشبكة، لذا يتجه القائمون على تعليم وتدريب الطلاب إلى عدم إرهاقهم بالتوجه لمصادر أخرى غير موجودة بمكتبة المعهد ظناً منهم بأن ذلك ييسر علي الطلاب ولا يرهقهم، مما يؤثر بعد ذلك في عدم قدرتهم على البحث بشبكة الانترنت وقصور إعدادهم على استخدام المصادر التقليدية المطبوعة.

جدول رقم (10)

صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

والتي تعود للامكانيات والتجهيزات التعليمية

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	عدم توفر خدمة البحث بشبكة الانترنت في مكتبة المعهد	32	71	255	493	14.17	6
2	عدم توفر معامل وقاعات لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت.	40	71	247	509	14.63	5
3	عدم اتاحة المعهد بريد جامعي يمكنا بالاشتراك ببنك المعرفة.	55	119	184	587	16.87	3
4	عدم وجود أخصائيي معلومات لمساعدة الطلاب بمكتبة المعهد	124	86	148	692	19.89	1
5	عدم وجود طابعة لطباعة نتائج البحث من شبكة الانترنت	89	92	177	628	18.04	2
6	عدم وجود برامج لتدريب الطلاب على البحث بشبكة الانترنت	62	89	207	571	16.41	4
	المجموع				3480		

يتضح من جدول رقم (10) أن: **ن = 358**

عدم وجود أخصائيي معلومات لمساعدة الطلاب بمكتبة المعهد تأتي في الترتيب الأول، حيث أن أخصائي المعلومات يمكنه مساعدة الطلاب على البحث عن المصادر العلمية بشبكة الانترنت حتى ولو كان على أجهزتهم المحمولة أو موبايلاتهم، كما أن أخصائيي المكتبات في المعاهد الخاصة بصفة عامة يقومون بدورهم التقليدي في تنظيم وفهرسة المصادر العلمية الورقية

بالمكتبة وتوجيه الطلاب إليها، وعدم توفير كمبيوترات وإتصال بالشبكة لاتاحة المصادر العلمية للطلاب يحد من قدرة الطلاب على استخدام الشبكة في البحث العلمي، كما أن أمناء المكتبات لا يتم تطوير وتنمية أدوارهم بإلحاقهم بدورات تدريبية لتطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات مما يحد ما يقدمونه من أدوار، لذا هناك حاجة لتطوير قدرات ومهارات أمناء المكتبات ومدى استطاعتهم في تلبية احتياجات الطلاب في البيئة الرقمية.

وفي الترتيب الثاني عدم وجود طابعة لطباعة نتائج البحث من شبكة الانترنت، ويعود ذلك لعدم تجهيز مكتبة المعهد بخدمة الاتصال والبحث بشبكة الانترنت، وكذلك عدم وجود آلات طباعة أو تصوير للطلاب، ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه نتائج الجدول رقم (5 و 6)

ويأتي عدم اتاحة المعهد بريد جامعي يمكنا بالاشتراك ببنك المعرفة في الترتيب الثالث، ويعود ذلك إلى عدم توفر موقع الكتروني (تعليمي أكاديمي edu.eg.) للمعهد أو بوابة الكترونية تقدم خدمات متكاملة لطلاب المعهد، وبالتالي عدم وجود بريد أكاديمي للطلاب يمكن أن يساعدهم في البحث بمكتبات ومصادر معلومات الجامعات والمؤسسات البحثية التي تشترط استخدام بريد أكاديمي، إلا أن بنك المعرفة المصري متاح للجميع داخل مصر ويجب تدريبهم على استخدامه واستثمار ما يتيحه من مصادر علمية حديثة، وهذا يمكن أن يتم بسهولة في حالة تدريب أمناء المكتبات وتطوير أدائهم.

وعدم وجود برامج لتدريب الطلاب على البحث بشبكة الانترنت يأتي في الترتيب الرابع، ويمثل ذلك أساس المشكلة في رأي الباحث. حيث تعد القدرة والمهارة في استخدام مصادر المعلومات بشبكة الانترنت من المهارات الأساسية الحديثة التي يجب أن يتحلى بها طلاب الخدمة الاجتماعية حيث تعد أحد معايير كفاءتهم.[71] فيمكن تدريب الطلاب على البحث بشبكة الانترنت من خلال أكثر من موقف تعليمي، كتدريب الصف الثاني ضمن المهارات المعاصرة اللازمة للأخصائي الاجتماعي، ومن خلال المهام وتكليفات المواد الدراسية يمكن توضيح أسس ومعايير البحث والاستعانة بالمصادر العلمية بشبكة الانترنت، وفي الصف الثالث في مواد البحث الاجتماعي يجب أن يتضمن محتواها استخدام الشبكة في البحث العلمي، وفي الصف الرابع مواد البحث الاجتماعي ومشروع التخرج والذي يمكن التطبيق العملي من خلاله على استخدام الشبكة في البحث العلمي، وما يمكن أن توفره هذه المهارات من قدرات الخريجين على العمل في واقع متغير مع القدرة على توظيف مستحدثات وأدوات الاتصال وشبكة الانترنت في دراسة وبحث الظواهر الاجتماعية في الحياة العملية لممارسي الخدمة الاجتماعية.

وفي الترتيب الخامس يأتي عدم توفر معامل وقاعات لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت، حيث أن عملية التدريب على مهارات البحث على مصادر علمية بشبكة الانترنت ليست عملية نظرية بل تحتاج تطبيق لاكتساب المهارة في ذلك، لذا من الأهمية توفير معامل وقاعات مجهزة

بكمبيوترات حديثة ومتصلة بشبكة الانترنت لتدريب الطلاب على البحث بها. فقد أشارت نتائج دراسة (حمير بن ناصر) أن ضعف مهارات الطلاب في استخدام الحاسب وشبكة الانترنت يعود لعدم تدريبهم عليه.[72]

وفي الترتيب السادس والأخير يأتي عدم توفر خدمة البحث بشبكة الانترنت في مكتبة المعهد، وإن كان ترتيب هذا المعوق يأتي متأخراً إلا أنه من وجهة نظر الباحث هو معوق أساسي، فمن الأهمية إتاحة البحث على مصادر المعلومات بشبكة الانترنت مع تدريب أخصائيي المكتبات على ذلك، بحيث يكونوا أخصائيي معلومات ويكون لديهم القدرة على توجيه وإرشاد الطلاب إلى مصادر المعلومات بالشبكة، وكيفية تحديد ما يحتاجون من معلومات وكيفية البحث عنها والوصول إليها.

جدول (11)

ترتيب الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية

م	صعوبات	إجمالي أعلى الاجابات	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	من حيث المحتوي.	12888	6984	54.18	2
2	مرتبطة بالعملية التعليمية.	6444	4054	62.91	1
3	تعود للامكانيات والتجهيزات.	6444	3480	54.00	3
	اجمالي محور صعوبات البيئة	25776	14518	56.32	

يتضح من جدول رقم (11) أن: **ن = 358**

العملية التعليمية تشمل كل ما هو متفاعل بالطالب ويتلقاه ويساهم في إعداده، فالعملية التعليمية تحتوي على ما يساهم به كل من أولياء الأمور وأعضاء هيئة تدريس ومحتوى مقررات دراسية وطرق وأساليب الاعداد، وهذه العملية لو كانت ميسرة وفعالة في إعداد الطلاب فإنها يمكن أن تتغلب على باقي معوقات العناصر الأخرى، حتى لو كانت الامكانيات والتجهيزات محدودة، فهي العامل الرئيسي والمؤثر في رأي الباحث على باقي العوامل، وهذا ما تؤكد عليه بيانات هذا الجدول، فقد أتت الصعوبات المرتبطة بالعملية التعليمية في الترتيب الأول من مجمل الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية، وبالتالي هي كمعوق تحد من قدرات الطلاب على البحث بشبكة الانترنت والحصول على المصادر العلمية.

وتأتي الصعوبات المتعلقة بالمحتوي في الترتيب الثاني، وبفارق ضئيل (0,18%) تأتي الصعوبات التي ترجع للامكانيات والتجهيزات في الترتيب الثالث، ويمكن أن يعود ذلك إلى تأثير الصعوبات المرتبطة بالعملية التعليمية كما ذكر مسبقاً، كعدم تدريب الطلاب على البحث بالشبكة ورفض أعضاء هيئة التدريس استعانة الطلاب بالمصادر العلمية بها، وخوف أولياء الأمور من تعرض أبائهم لمحتوى غير مرغوب وغيرها... ، يعوق الطلاب في البحث بالشبكة وعدم المعرفة بالمصادر الموثوقة أو طرق التوثيق لهذه المصادر، أو عدم القدرة على استخدام أدوات ووسائل تكنولوجية كالكمبيوتر وبرامجه، التي ترتبط باستعراض الشبكة وتحميل وتبادل المصادر بها كالبريد الالكتروني.

وبالتالي من الأهمية أن يُهتم بالعملية التعليمية وما يؤثر عليها، بدأً من توعية أولياء أمور الطلاب بأهمية شبكة الانترنت، وما يمكن أن توفره من مصادر علمية للمساهمة في إعداد أبنائهم، وأن يتم تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام شبكة الانترنت في العملية التعليمية، والاستفادة بما يمكن أن توفره من مصادر علمية، وتدريبهم للطلاب على البحث وتقييم مصادر المعلومات بالشبكة.

جدول رقم (12)

صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

والتي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

م	الأسباب	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	ارتفاع أسعار أجهزة الكمبيوتر والبرامج اللازمة	30	87	241	505	5.71	13
2	صعوبة مواكبة التطور السريع لبرامج الكمبيوتر والانترنت	48	148	162	602	6.81	3
3	ارتفاع تكلفة الاشتراك بشبكة الانترنت	63	126	169	610	6.90	1
4	تكرار انقطاع الاتصال بشبكة الانترنت أثناء االبحث والتصفح	37	108	213	540	6.11	10
5	ضعف سرعة الاتصال وسريان المعلومات بشبكة الانترنت	34	109	215	535	6.05	11
6	عدم ظهور محتوى عند استعراض بعض مواقع شبكة الانترنت	46	150	162	600	6.79	4
7	ظهور كثير من الاعلانات التي تسبب الازعاج عند التصفح	19	69	270	465	5.26	15
8	احتياج الاطلاع وقراءة بعض المحتوى لبرامج غير متوافرة لدي	46	143	169	593	6.71	5
9	بعض المواقع تتيح قراءة المحتوى دون السماح بتحميله	40	111	207	549	6.21	9
10	بعض المحتوى بالمواقع عليه علامات مائية تعوق قراءته	48	116	194	570	6.45	6
11	يتاح الكثير من ملخصات البحوث والكتب دون النص الكامل	36	132	190	562	6.36	7
12	التعرض لمواقع مضللة تطلب التسجيل ولا تتيح المطلوب	32	110	216	532	6.02	12
13	اختلاف شروط وخطوات اتاحة المعلومات بالشبكة	57	134	167	606	6.85	2
14	انتهاء صلاحية كثير من الروابط التي تؤدي إلى محتوى مطلوب	26	125	207	535	6.05	11مكرر
15	الإرهاق والاجهاد البصريّ بسبب الاستخدام لفترات طويلة	18	88	252	482	5.45	14
16	اشتراط كثير من المواقع التسجيل بها لإتاحة محتواها	35	127	196	555	6.28	8
	المجموع				8841		

يتضح من جدول رقم (12) أن: **ن = 358**

ارتفاع تكلفة الاشتراك بشبكة الانترنت في الترتيب الأول، حيث أظهرت النتائج أن أعلى نسبة من الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة، وسعة باقات الاشتراك المحمول قليله وأسعارها مرتفعة مقارنة بالإشتراكات للتليفونات الأرضية. فقد أكدت دراسة (Khaled Al Otaibi) على أن ذلك يؤثر على اتجاه الطلاب نحو استخدام شبكة الانترنت بالسلب.[73] لذا يجب الاهتمام بإتاحة اتصال بالشبكة للطلاب ويمكن أن تخصص في تصفح مواقع ومكتبات علمية وبحث علمي فقط.

واختلاف شروط وخطوات اتاحة المعلومات بمواقع الشبكة في الترتيب الثاني، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن بعض المواقع تتيح عرض وتحميل ما لديها من مصادر بسهوله دون اشتراطات أو متطلبات، ومواقع أخرى تشترط التسجيل والعضوية، وحيث أن أغلب الطلاب مهاراتهم ضعيفة في إنشاء واستخدام البريد الالكتروني مما يؤثر على مقدرتهم بالتسجيل بأي موقع يشترط ذلك، كما أن خطوات إتاحة وتحميل المصادر تختلف باختلاف طرق حفظها، فنجد منها ما هو متاح على قاعدة بيانات الموقع ذاته، ومنها من يستخدم السحابة الحاسوبية في جوجل درايف، وآخرين يستخدمون مواقع التخزين والمشاركة.

وصعوبة مواكبة التطور السريع لبرامج الكمبيوتر والانترنت في الترتيب الثالث، فأغلب البرامج التي تستخدم لتصفح الشبكة واستعراض المواقع بها أو تحميل ما تتيحه من مصادر، أو الاطلاع وقرأة هذه المصادر أو تحميلها تحتاج لتحديث مستمر، ومنها المجاني وأخرى برسوم، وبالتالي يجب أن يكون لدى الطلاب القدرة والمهارة في تحميل البرامج وتحديثاتها المطلوبة وتشغيلها بكفاءة. وهذا يتفق مع نتائج دراسة (حيدر حسن محمد) من أن الطلاب يتسمون بضعف شديد في المهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة استخدام الكمبيوتر وشبكة الانترنت.[74]

وفي الترتيب الرابع يأتي عدم ظهور محتوى عند استعراض بعض مواقع شبكة الانترنت كصعوبة، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن بعض المواقع لا تكون مناسبة للتصفح من الموبايل، أو عدم تحديث متصفحات الشبكة، أو ضعف الاتصال بالشبكة، أو انتهاء باقة الانترنت. ويؤكد ذلك ما أشارت إلية نتائج دراسة (Okiki, and Asina) من صعوبات تحد الطلاب في الاتصال بشبكة الانترنت منها ضعف الاتصال بالشبكة وتأخير التحميل لضعف البنية التحتية.[75] وقد يعود ذلك أيضاً إلى أن بعض البرامج المضادة للفيروسات تحد من تصفح بعض المواقع غير الموثوقة لوجود بعض التهديدات بها كالفيروسات.

وفي الترتيب الخامس تأتي صعوبة احتياج الاطلاع وقراءة بعض المحتوى لبرامج غير متوافرة لدي، فقراءة النصوص يلزمها برنامج الوورد أو البي دي إف، كما أن تصفح الصور تستلزم برامج لذلك، وسماع أو مشاهدة بعض المحتوى يلزمه برامج أخرى، ولضعف قدرات

الطلاب في تحديد البرامج اللازمة وتحميلها أو تحديثها يجعلهم يعانون من عدم القدرة على الاطلاع على محتوى بعض المصادر. بينما تأتي صعوبة أن بعض المحتوى بالمواقع عليه علامات مائية تعوق قراءته، إلى تصفح الطلاب لمواقع غير علمية وغير موثوقة، أو منتديات لهواة غير متخصصين، وبالتالي يلجأون لوضع علامات مائية على صفحات المصادر التي يتيحونها لكي تشير لمصدرها وعنوان الموقع، ودعاية لمن أتاحها أو جمعها أو أعدها، لذا يجب تحذير الطلاب من هذه المواقع، وتدريبهم على تقييم الموقع ومحتوى المصدر المتاح.

وتأتي إتاحة الكثير من ملخصات البحوث والكتب دون النص الكامل في الترتيب السابع، فبالرغم من كثافة المصادر العلمية سواء كتب أو بحوث... إلا أن هناك بعض المصادر غير متوفرة إلا بمقابل مادي، وفي الغالب يكون ذلك لحداثتها وحفاظاً على حقوق المؤلف والناشر، إلا إن هناك مواقع يمكن أن تغني عن ذلك تتيح مصادر حديثة تتطلب مهارة لدى الطلاب في البحث عنها، كما أن الباحث العلمي في جوجل يمكن أن يتيح مصادر سواء كتب أو بحوث كاملة بشكل مجاني، كما أن هناك مواقع لكليات ودور نشر ومكتبات واتحادات مكتبات... توفر مصادر كاملة سواء مفتوحة المصدر أو تتبع سياسة الوصول الحر، ويتفق ذلك مع ما أكدت عليه دراسة (O'Hanlon, N) من أهمية اكساب الطلاب مهارات البحث بالشبكة وتطوير وتحديث هذه المهارات أثناء تعلمهم.[76]

واشتراط كثير من المواقع التسجيل بها لإتاحة محتواها كصعوبة تأتي في الترتيب الثامن، ومع ضعف قدرة الطلاب في استخدام البريد الالكتروني تأتي صعوبة التسجيل في هذه المواقع، حيث أنها في الغالب ترسل رسالة إلى البريد الالكتروني لتفعيل الاشتراك بها، مما يعزز من أهمية تدريب الطلاب على انشاء واستخدام البريد الالكتروني.

وفي الترتيب التاسع تأتي صعوبة أن بعض المواقع تتيح قراءة محتواها دون السماح بتحميله، فقد تلجأ بعض المواقع لعدم اتاحة نسخ ما عليها من معلومات حفاظاً على حقوقها كناشر، أو حقوق المؤلف أو المعد للمادة المعروضة، ولو كان الطلاب على وعي بكيفية التوثيق من مواقع الشبكة ومقدار ما يمكن اقتباسه وتوثيقه من محتوى لما كانت تمثل هذه شكوى، مما يظهر الحاجة إلى تدريب الطلاب على كيفية التوثيق لمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

وتكرار انقطاع الاتصال بشبكة الانترنت أثناء البحث والتصفح في الترتيب العاشر، وقد يعود ذلك إلا ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات حتى الآن مقارنة بما تحتاجه محتويات الشبكة من امكانيات لعرضها وتصفحها، وهذا ما أكدته عليه نتائج دراسة (okiki, (and Asina[77]، كما أن ضعف الباقات لاشتراكات الطلاب بالشبكة يجعلهم عرضة لانتهائها وانقطاع الاتصال، واعتماد كثير من الطلاب على الموبايل في تصفح الشبكة يجعلهم يعانون من

هذه الصعوبة، مقارنة بمن يعتمدون على خطوط الاشتراك الأرضي، حيث يكون بها ثبات في الاتصال بالشبكة مقارنة بالاتصال بالمحمول.

ويأتي ضعف سرعة الاتصال وسريان المعلومات بشبكة الانترنت في الترتيب الحادي عشر، ويتفق ذلك مع ما أشارت إليه دراسة (Okiki, and Asina)[78]، ويرتبط ذلك بالصعوبة السابقة، حيث أن سرعة الاتصال تكون أعلى في الشبكات التي تستخدم خطوط أرضية من التي تستخدم اللاسلكي كالموبايل، وامكانيات الموبايل في تصفح الشبكة أضعف من الكمبيوتر كما ذكر سابقاً.

وفي الترتيب الحادي عشر مكرر يأتي انتهاء صلاحية كثير من الروابط التي تؤدي إلى محتوى مطلوب، ويعود ذلك إلى عدم قدرة الطلاب في اللجوء لمواقع موثوق بها يمكن استخدامها في البحث العلمي. بينما يأتي التعرض لمواقع مضللة تشترط التسجيل ولا تتيح المحتوى المطلوب في الترتيب الثاني عشر، وذلك لعدم قدرة الطلاب على تقييم مواقع الانترنت من حيث موثوقيتها وصلاحية اللجوء إليها وما تحتويه من مصادر علمية.

وفي الترتيب الثالث عشر ارتفاع أسعار أجهزة الكمبيوتر والبرامج اللازمة، ويمكن أن يكون ذلك من أسباب عدم امتلاك أغلب الطلاب كمبيوتر شخصي، واستخدامهم للموبايل في تصفح الشبكة، والتطور السريع في مواصفات وإمكانيات الأجهزة وارتفاع اسعارها يجعل هناك صعوبة في ملاحقة تطورها. ويتسق ذلك مع نتائج دراسة (Aina, R.F).[79]

والإرهاق والاجهاد البصريّ بسبب الاستخدام لفترات طويلة كصعوبة تأتي في الترتيب الرابع عشر، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة، وصغر شاشات الموبايل عند تصفح محتوى الشبكة يجهد العين ويضعف النظر، كما أن عدم الالتزام بقواعد الجلوس الصحيح، والإضاءة اللازم توافرها لتصفح الشبكة يولد كثير من المشاكل الصحية التي تتطلب توعية الطلاب بها وإرشادهم لكيفية تجنبها.

وفي الترتيب الخامس عشر والأخير يأتي ظهور كثير من الاعلانات التي تسبب الازعاج عند التصفح، وقد يعود ذلك إلى طبيعة المواقع التي يلجأ إليها الطلاب، حيث يكون محتواها إعلاني تجاري وليس علمي، أو أن المتصفحات التي يستخدمونها غير مفعل بها برمجية حجب الاعلانات.

جدول رقم (13)

وزن ونسبة محور الصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الصعوبات	إجمالي أعلى	اجمالي الوزن	النسبة

	الاجابات	المرجح	
اجمالي محور الصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	17184	8841	51.45

يتضح من جدول رقم (13) أن: **ن = 358**

نسبة إجمالي صعوبات محور طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل (51,45%)، ويمكن أن يعود ذلك إلى ارتفاع تكاليف تملك واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات من كمبيوترات واشتراكات بشبكة الانترنت، مما يحد من قدرة الطلاب على استخدامها، ويظهر ذلك مدى الاحتياج إلى المساهمة في توفير هذه الأدوات، وتدريب الطلاب على استخدامها، وأهمية تنمية وعى تكنولوجي لديهم، يسهم في إعدادهم العلمي ونموهم المهني بعد تخرجهم.

جدول (14)

ترتيب صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

م	الصعوبات	أعلى اجابات المحور	مجموع الوزن المرجح للمحور	النسبة	الترتيب
1	اجمالي صعوبات استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت	19332	12610	65.23	1
2	إجمالي الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية	25776	14518	56.32	2
3	الصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	17184	8841	51.45	3
	الاجمالي		35969		

يتضح من جدول رقم (14) أن: **ن = 358**

اجمالي صعوبات استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت أتت في الترتيب الأول، من صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن الأدوات الرئيسية للاستفادة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت هي الكمبيوترات (وما يلزمها من برامج ومتصفحات وملحقات)، واشتراك اتصال بشبكة الانترنت، لذا يُعد محور أساسي ورئيسي يسبق باقي المحاور في إعاقة استعانة الطلاب بالمصادر العلمية بشبكة الانترنت.

وقد آتى اجمالي الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية في الترتيب الثاني، لما يواجهه الطلاب أثناء عملية إعدادهم، من عدم توفر مقومات البيئة المساعدة على استخدام الشبكة

والحصول على مصادر المعلومات بها، كخوف أولياء أمورهم تصفح الشبكة ورفض أعضاء هيئة التدريس استعانتهم بمصادر معلومات بها وغير ذلك...

بينما أتى اجمالي الصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الترتيب الثالث والأخير، ويمكن أن يعود ذلك لقوة أثر عملية الإعداد والبيئة التعليمية وصعوبات استخدام الكمبيوتر على قدرة الطلاب في الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

جدول رقم (15)

مقترحات التغلب على صعوبات الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت

م	المقترحات	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	النسبة	الترتيب
1	السماح للطلاب الاستعانة بمصادر شبكة الانترنت في بحوثهم	25	77	256	485	6.07	4
2	توفير دعم فني على الخط يساعد في البحث بشبكة الانترنت	11	46	301	426	5.33	15
3	تحديث محتوى مقررات البحث العلمي	21	76	261	476	5.96	9
4	توفير أجهزة كمبيوتر بأسعار مخفضة للطلاب	21	54	283	454	5.68	13
5	تنمية قدرات الطلاب في التخصص باللغة الانجليزية	21	63	274	463	5.79	12
6	تضمين المقررات محتوى عن مهارت البحث بشبكة الانترنت	22	92	244	494	6.18	2
7	التدريب على التوثيق من مصادر المعلومات بشبكة الانترنت	27	70	261	482	6.03	5
8	اتاحة اشتراكات مخفضة لشبكة الانترنت للاستخدام العلمي	24	81	253	487	6.09	3
9	توعية أولياء الأمور بأهمية المصادر العلمية بشبكة الانترنت	30	77	251	495	6.20	1
10	توفير بريد الكتروني أكاديمي للطلاب للاشتراك ببنك المعرفة	25	73	260	481	6.02	6
11	توفير خدمة البحث بشبكة الانترنت بمكتبة المعهد	23	65	270	469	5.87	10
12	تدريب أخصائيي المكتبة على استخدام شبكة الانترنت في البحث	17	61	280	453	5.67	14
13	توفير قاعات ومعامل مجهزة لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت	23	60	275	464	5.81	11
14	توفير طباعة وتصوير للطلاب بالمكتبة للاحتفاظ بالمعلومات	21	79	258	479	5.99	7
15	تدريب الطلاب على كيفية البحث عن المعلومات بشبكة الانترنت	27	82	249	494	6.18	2مكرر
16	تحديد المصادر المناسبة وفق التخصص وموضوعات البحث	25	70	263	478	5.98	8
	المجموع				7989		

يتضح من جدول رقم (15) أن: **ن = 358**

يأتي في الترتيب الأول مقترح توعية أولياء الأمور بأهمية المصادر العلمية بشبكة الانترنت، وقد يعود ذلك إلى ما يجده الطلاب وخاصة الطالبات من خوف أولياء أمورهم من تعرضهم لمحتوى غير لائق، ويؤكد على ذلك تحيده كأول معوق من معوقات البيئة التعليمية بجدول رقم (9)، كما يمكن أن يعود لعدم قناعة أغلب أولياء الأمور بفائدة إستخدام شبكة الانترنت في التعليم.

في الترتيب الثاني مقترح تضمين المقررات محتوى عن مهارت البحث بشبكة الانترنت، وهذا يدل على مدى احتياج الطلاب للمعرفة بمهارات استخدام الشبكة في البحث العلمي والتدريب عليها، ويؤكد على ذلك أن الغالبية العظمى بنسبة 91.9% من الطلاب يفضلون بشكل أو بآخر الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت كما اتضح بجدول رقم (1)، كما يؤكد على ذلك ما ذكره الطلاب من أن أعضاء هيئة التدريس ترفض الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وأن المناهج لا تحتوي على كيفية استخدامها في البحث العلمي بجدول رقم (9)، وهذا ما أوصت به دراسة (ماهر أبو المعاطي)[80] بالاهتمام باستخدام شبكة الانترنت في تعليم طلاب الخدمة الاجتماعية.

وفي الترتيب الثاني مكرر يأتي مقترح تدريب الطلاب على كيفية البحث عن المعلومات بشبكة الانترنت، وهذا المقترح يرتبط بالسابق ويؤكد عليه، ويظهر مدى رغبة الطلاب في التعلم والتدريب على مهارات البحث عن المعلومات بشبكة الانترنت، وخاصة شكواهم من عدم وجود برامج لتدريبهم على البحث بشبكة الانترنت كمعوق بجدول رقم (10)، ويؤكد على ذلك ما أشارت إليه دراسة (O'Hanlon)[81] من أهمية اكتساب الطلاب هذه المهارات وتحديثها أثناء عملية التعلم.

ومقترح اتاحة اشتراكات مخفضة لشبكة الانترنت للاستخدام العلمي يأتي في الترتيب الثالث، ويمكن أن يعود ذلك لشكوى الطلاب من ارتفاع تكلفة الاشتراك بشبكة الانترنت، وضعف سرعة الاتصال وسريان المعلومات بها كما ذكر بجدول (12)، وعدم توفر خدمة البحث بشبكة الانترنت في مكتبة المعهد بجدول (10)، فإتاحة باقات تعليمية محددة الاستخدام لا تسمح للطلاب سوى المواقع التعليمية والعلمية الأكاديمية ممكن أن يساعدهم على استخدام الشبكة في البحث العلمي، حيث أن أغلب الطلاب ليس لديهم مقدرة على دفع اشتراكات باقات أعلى بشبكة الانترنت وخاصة استخدام معظمهم الموبايل في تصفح الشبكة.

السماح للطلاب الاستعانة بمصادر شبكة الانترنت في بحوثهم كمقترح يأتي في الترتيب الرابع، وقد يعود ذلك إلى شكوى الطلاب بجدول رقم (9) من رفض هيئة التدريس استعانتهم بمصادر معلومات بشبكة الانترنت، مما يؤكد على أهمية تدريب الطلاب واكتسابهم هذه المهارة والحاجة لتشجيع أعضاء هيئة التدريس لذلك، فقد يعود رفض أعضاء هيئة التدريس ذلك إلى أن

أغلبهم لا يستخدمون الكمبيوتر أساساً ولا شبكة الانترنت كما أظهرته نتائج دراسة (جمال عبدالعزيز)[82]، مما يؤكد الحاجة لتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام قواعد المعلومات بشبكة الانترنت، ويتفق ذلك مع توصيات دراسة (ريما سعد)[83].

بينما يأتي مقترح التدريب على التوثيق من مصادر المعلومات بشبكة الانترنت في الترتيب الخامس، ويمكن أن يعود ذلك إلى أن أغلب الطلاب (91.9%) يفضلون بشكل أو بأخر الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت كما يظهر جدول رقم (2)، كما يتضح من عدم قدرتهم على توثيق المعلومات من شبكة الانترنت والتي أتت في الترتيب الثالث من الصعوبات التي تعود للمحتوى بجدول رقم (8)، والذي أكدوا على أن عدم توفر بيانات توثيق كثير من المحتوى المتاح على الانترنت بجدول رقم (8) أيضاً، وتركيز إعدادهم على كيفية استخدام المصادر التقليدية المطبوعة كما جاء بجدول رقم (9)، مما يوضح مدى الحاجة لتدريب الطلاب على استخدام الشبكة في البحث والحصول على المصادر العلمية وضرورة اكتساب القدرة على التوثيق منها.

ويأتي مقترح توفير بريد الكتروني أكاديمي للطلاب للاشتراك ببنك المعرفة في الترتيب السادس، ويعود ذلك إلى شكوى الطلاب من عدم اتاحة المعهد بريد جامعي يمكنهم بالاشتراك ببنك المعرفة، والتي أتت كصعوبة بجدول رقم (10)، حيث يتطلب التسجيل به كطالب جامعي رقم بطاقة الهوية الجامعية المرتبط بموقع المؤسسة الالكتروني الأكاديمي المعترف به (.edu.eg)، وهو الأمر الذي لم توليه المعاهد الخاصة اهتماماً، ويجب أن يحوز اهتمام القائمين عليها، لما له من ضرورة في اطلاع الطلاب واشتراكهم في كثير من المواقع والمستودعات والمكتبات الأكاديمية على مستوى العالم.

وفي الترتيب السابع يأتي مقترح توفير طباعة وتصوير للطلاب بالمكتبة للاحتفاظ بالمعلومات، وقد يعود ذلك إلى أن أغلب الطلاب يستخدمون الموبايل في الحصول على مصادر المعلومات بشبكة الانترنت كما ظهر بجدول رقم (1)، مما يوجد صعوبه في طباعة ما يحصلون عليه من مصادر علمية، وهذا ما أكد عليه الطلاب بجدول رقم (6)، من صعوبة طباعة نتائج البحث التي يحصلون عليها، وعدم وجود طابعة لطباعة نتائج البحث من شبكة الانترنت كما اتضح بجدول رقم (10)، مما يؤكد على مدى ضرورة تجهيز مكتبة المعهد بكمبيوترات وطابعات حديثة تساعد الطلاب في البحث بشبكة الانترنت وطباعة نتائج البحث، بأسعار مخفضة تيسيراً على الطلاب.

وفي الترتيب الثامن يأتي مقترح تحديد المصادر المناسبة وفق التخصص وموضوعات البحث، وقد يعود ذلك لما يواجهه الطلاب من صعوبات بعدم معرفة مصادر المعلومات الموثوقة بالتخصص كما جاء بجدول رقم (8)، وعدم التحديد للمصادر الالكترونية المناسبة لموضوعات

أبحاثهم بجدول رقم (9)، وتعرض الطلاب لمواقع مضلله تطلب تسجيل ولا تتيح المعلومات المطلوبة بجدول رقم (12)، مما يوضح أهمية تطوير دور عضو هيئة التدريس ليكون مساعد وموجه، ولا يكون ذلك إلا بتدريبه على استخدام شبكة الانترنت واستكشاف ما بها من مصادر وكيفية الحصول عليها.

تحديث محتوى مقرارت البحث العلمي كمقترح يأتي في الترتيب التاسع، وقد يعود ذلك إلى عدم تدريب الطلاب على استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي، والشكوى من أن مناهجهم لا تحتوى على كيفية استخدام الشبكة في البحث العلمي، وتركيز إعدادهم على كيفية استخدام المصادر التقليدية المطبوعة، وعدم التحديد لهم المصادر الالكترونية المناسبة لموضوعات البحث، كما جاء بجدول رقم (9)، وعدم وجود برامج لتدريبهم على البحث بشبكة الانترنت بجدول رقم (10)، مما يظهر مدة الحاجة لتحديث مقررات البحث العلمي لتحتوي على مهارات الوعي المعلوماتي والتي تشمل القدرة على تحديد المعلومات المطلوبة وكيفية البحث بشبكة الانترنت والحصول على المصادر العلمية، والقدرة على تقييم هذه المصادر، وتحديد مدى موثوقيتها...

ومقترح توفير خدمة البحث بشبكة الانترنت بمكتبة المعهد يأتي في الترتيب العاشر، ويعود ذلك إلى عدم توفر خدمة البحث بشبكة الانترنت في مكتبة المعهد كما يتضح بجدول رقم (10)، ومعاناة الطلاب من ارتفاع تكلفة الاشتراك بشبكة الانترنت كما ظهر بجدول رقم (12)، ويؤكد على هذا المقترح ما ظهر بجدول رقم (1) من أن أغلب الطلاب ليس لديهم كمبيوترات ويعتمدون على استخدام الموبايل في تصفح الانترنت للبحث عن مصادر المعلومات، كما يعانون من عدم القدرة على تحميل ملفات ومحتوى علمي من شبكة الانترنت، وتصفح بعض المواقع وما بها من ملفات عن طريق الموبايل، والتسجيل في المواقع التي تشترط ذلك للاطلاع على محتوها كما يظهر بجدول رقم (6)، وأيضاً ما ذكر بجدول رقم (8) من صعوبات تواجه الطلاب كاشتراط دفع رسوم لبعض مصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وعدم معرفتهم بالمصادر العلمية الموثوقة المتاحة في التخصص، مما يوضح مدى أهمية توفير هذه الخدمة للطلاب، والمساعدة للحصول على مصادر موثوقة لأبحاثهم العلمية.

ومقترح توفير قاعات ومعامل مجهزة لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت يأتي في الترتيب الحادي عشر، ويعود ذلك لما ذكره الطلاب من عدم توفر معامل وقاعات لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت بجدول رقم (10)، ويؤكد على ذلك ما ظهر بنتائج جدول رقم (1) بأن أعلى نسبة (84.4%) من الطلاب يحصلون على مصادر معلوماتهم من شبكة الانترنت، ويثبت هذا ما ذكر بجدول رقم (2) من أن الغالبية العظمى من الطلاب (بنسبة 91.9%) يفضلون بشكل أو بآخر الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت، وأن أول سبب في ذلك حاجتهم لتوفير

تكلفة الحصول على المصادر العلمية كما يتضح بجدول رقم (3)، وعدم قدرتهم على توفير بدائل للاتصال بالانترنت في حالة انقطاعه لفترة ويظهره جدول رقم (6)، مما يظهر مدى أهمية توفير قاعات ومعامل مجهزة لاستخدام شبكة الانترنت في إعداد طلاب الخدمة الاجتماعية.

بينما يأتي مقترح تنمية قدرات الطلاب في التخصص باللغة الانجليزية في الترتيب الثاني عشر، ويعود ذلك إلى عدم اجادة الطلاب اللغة الانجليزية كما ظهر بجدول رقم (4)، وشكواهم من قلة المحتوى العربي بشبكة الانترنت وأن أغلب المصادر العلمية بها باللغة الانجليزية كما يوضح جدول رقم (8)، ويضاعف ذلك بصفة عامة اشتراط كثير من المواقع التسجيل للاطلاع على محتوها كما بجدول رقم (6)، و أن تحميل ونسخ وتنصيب برامج لازمة لفتح وقراءة الملفات كم بالجدول رقم (5) يحتاج مستوى مقبول من إجادة اللغة الانجليزية بصفة عامة.

وفي الترتيب الثالث عشر يأتي مقترح توفير أجهزة كمبيوتر بأسعار مخفضة للطلاب، ويؤكد على ذلك ما ظهر بجدول رقم (1) من أن أغلب الطلاب يستخدمون الموبايل في تصفح الشبكة والحصول على مصادر المعلومات، لعدم مقدرتهم على امتلاك أجهزة كمبيوتر، لارتفاع أسعارها والبرامج اللازمة لها كما يوضح جدول رقم (12)، مما يظهر مدى الحاجة لتوفير هذه الأجهزة للطلاب، ويمكن ذلك بتبني أحد الجهات الراعية والممولة لمثل هذا المشروح بتقسيط قيمة الأجهزة للطلاب، مما يدعم من استخدامهم لشبكة الانترنت في دراستهم الأكاديمية.

وتدريب أخصائيي المكتبة على استخدام شبكة الانترنت في البحث كمقترح يأتي في الترتيب الرابع عشر، والحاجة لذلك تظهر من عدم وجود أخصائيي معلومات لمساعدة الطلاب بمكتبة المعهد بجدول رقم (10)، فيعد أمين المكتبة عند امتلاكه مهارات عصر المعلومات أخصائي قادر على توجيه الطلاب لكيفية استخدام شبكة الانترنت، والبحث والحصول على مصادر المعلومات، من خلال ارشادهم للمصادر والمستودعات والمكتبات والمواقع حسب اختصاصها وما تتيحه من مصادر، لذا من الأهمية تدريب أمناء المكتبات وتطوير آدائهم، للمساعدة على مواكبة متطلبات اعداد طلاب الخدمة الاجتماعية.

ومقترح توفير دعم فني على الخط يساعد في البحث بشبكة الانترنت يأتي في الترتيب الخامس عشر، ويعود ذلك لما ذكر من عدم القدرة على توفير دعم فني للطلاب للتغلب على ما يواجهون من مشكلات في استخدام الكمبيوتر، وعدم قدرتهم على تحميل ونسخ وتنصيب برامج لازمة لفتح وقراءة الملفات، وتحديد البرامج اللازمة لاستخدام الكمبيوتر والانترنت في البحث بجدول رقم (5)، ويمكن أن يوفر لهم الدعم الفني ما يحتاجونه من برامج تمكنهم من قراءة المحتوى بشبكة الانترنت، ومساعدتهم في مواكبة تطور برامج الكمبيوتر والانترنت كما جاء بجدول رقم (12)، كما يمكن أن يساعدهم على استخدام الأجهزة المختلفة لتصفح المواقع

والمصادر التي يمكنهم استخدامها في بحوثهم، وإزالة ما يواجههم من معوقات فنية، قد تعود إلى البرامج والأجهزة التي يستخدموها عند بحثهم بالشبكة في أي وقت.

نـتـائـج الـبـحث:

- **ما يتعلق بإجمالي الصعوبات التي تعود للطلاب ذاتهم:**

- أتت الصعوبات المرتبطة بتصفح واستخدام شبكة الانترنت في الترتيب الأول وأبرزها بالترتيب عدم القدرة على:
  - إنشاء بريد الكتروني خاص.
  - ارسال واستقبال ملفات بالبريد الالكتروني.
  - الاحتفاظ بالمواقع الهامة في(favorites) والرجوع إليها.
  - تحميل ملفات ومحتوى علمي من شبكة الانترنت.
  - تصفح بعض المواقع وما بها من ملفات عن طريق الموبايل.
- وتأتي الصعوبات المرتبطة باستخدام الكمبيوتر في الترتيب الثاني وأبرزها بالترتيب عدم القدرة على:
  - تحديد البرامج اللازمة لاستخدام الكمبيوتر والانترنت في البحث.
  - استخدام الأجهزة الملحقة بالكمبيوتر.
  - إدارة الملفات والتعامل معها من نقل/حفظ/إزالة.
  - فك ضغط بعض الملفات التي يتم تحميلها من شبكة الانترنت.
  - تحميل ونسخ وتنصيب برامج لازمة لفتح وقراءة الملفات.

- **ما يتعلق بإجمالي الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية:**

- تأتي الصعوبات المرتبطة بالعملية التعليمية في الترتيب الأول وأبرزها بالترتيب:
  - خوف أولياء الأمور من تعرض أبنائهم لمحتوى غير لائق بشبكة الانترنت.
  - رفض هيئة التدريس الاستعانة بمصادر معلومات بالانترنت.
  - مناهجنا لا تحتوى على كيفية استخدام الشبكة في البحث العلمي.
  - عدم تحديد مصادر الكترونية مناسبة لنا لموضوعات البحث.

- عدم التدريب على استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي.

- وتأتي الصعوبات المرتبطة بالمحتوي في الترتيب الثاني وأبرزها بالترتيب:
  - استهلاك البحث بشبكة الانترنت لكثير من الوقت والجهد.
  - وجود كثير من مصادر المعلومات المصورة التي تعوق النسخ.
  - عدم القدرة على توثيق المعلومات من شبكة الانترنت.
  - التشتت وصعوبة اختيار المعلومات المطلوبة من كثرة النتائج.
  - كثير من نتائج البحث بشبكة الانترنت ليست ذات صلة.

- وأتت الصعوبات التي ترتبط بالإمكانيات والتجهيزات في الترتيب الثالث وأبرزها بالترتيب:
  - عدم وجود أخصائيي معلومات لمساعدة الطلاب بمكتبة المعهد.
  - عدم وجود طابعة لطباعة نتائج البحث من شبكة الانترنت.
  - عدم اتاحة المعهد بريد جامعي يمكنا بالاشتراك ببنك المعرفة.
  - عدم وجود برامج لتدريب الطلاب على البحث بشبكة الانترنت.
  - عدم توفر معامل وقاعات لاستخدام الطلاب شبكة الانترنت.

- **ما يتعلق بالصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأبرزها بالترتيب:**
  - ارتفاع تكلفة الاشتراك بشبكة الانترنت.
  - اختلاف شروط وخطوات اتاحة المعلومات بالشبكة.
  - صعوبة مواكبة التطور السريع لبرامج الكمبيوتر والانترنت.
  - عدم ظهور محتوى عند استعراض بعض مواقع شبكة الانترنت.
  - احتياج الاطلاع وقراءة بعض المحتوى لبرامج غير متوافرة لدى الطلاب.

❖ **وترتيب محاور صعوبات استعانة الطلاب بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت أتت كالتالي:**
  - في الترتيب الأول يأتي محور صعوبات استخدام الكمبيوتر وتصفح الانترنت.
  - في الترتيب الثاني يأتي محور الصعوبات التي تعود للبيئة التعليمية.
  - في الترتيب الثالث يأتي محور الصعوبات التي تعود لطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

مقترحات يمكن أن تساعد الطلاب على الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت:

تأتي أبرز اقتراحات الطلاب وفق الترتيب التالي:
  - توعية أولياء الأمور بأهمية المصادر العلمية بشبكة الانترنت.
  - تضمين المقررات محتوى عن مهارت البحث بشبكة الانترنت.

- تدريب الطلاب على كيفية البحث عن المعلومات بشبكة الانترنت.
- اتاحة اشتراكات مخفضة لشبكة الانترنت للاستخدام العلمي.
- السماح للطلاب الاستعانة بمصادر شبكة الانترنت في بحوثهم.
- التدريب على التوثيق من مصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

توصيات البحث:

بناء على ما ظهر من نتائج البحث والبحوث المرتبطة ومقترحات الطلاب، يوصي الباحث بالتالي:

- توعية أولياء الأمور بأهمية استخدام شبكة الانترنت في اعداد أبنائهم علمياً، ويمكن من خلال توعية أبنائهم وتكليفهم بمهام تنجز عن طريق الشبكة، وتستثمر المصادر العلمية في آدائها.
- توفير أجهزة كمبيوتر بأسعار مخفضة للطلبة، مع إمكانية تقسيطها، حتى يتمكنوا من امتلاكها واستخدامها أكاديمياً، مع توفير شرائح محمول ذات اشتراكات مخفضة للاتصال بالانترنت، ومقيدة بالاستخدامات الأكاديمية فقط.
- توفير معامل كمبيوتر وأجهزة بالمكتبات الأكاديمية تتيح اتصال الطلاب بالشبكة، واستخدامها في الأغراض العلمية، وتتيح لهم الطباعة والتصوير المدعوم.
- توعية الطلاب بإمكانيات شبكة الانترنت وما يمكن أن توفره من مصادر علمية، وكيفية البحث وتحري الدقة في تقييم المواقع والمصادر العلمية، لتحديد مدى موثوقيتها والاعتماد عليها في البحث العلمي.
- تدريب الطلاب على استخدام الكمبيوتر وشبكة الانترنت، وأن يكون ضمن محتوى أكاديمي يشمل مهارات وعي معلوماتي لازمة لهم.
- تحديث المقررات بحيث تشمل تطبيق مهارات البحث عن مصادر المعلومات بشبكة الانترنت، ودمج استخدام شبكة الانترنت ومهارات الاستعانة بمصادر المعلومات ضمن المحتوى العلمي للمقررات، وتكليف الطلاب وتدريبهم عليها كأحد المهارات اللازمة لإعداد ونمو وتطوير عمل الأخصائي الاجتماعي.
- تنمية قدرات الطلاب في اللغة الانجليزية، سواء مهنياً أو مايخص الاستخدامات العلمية والتقنية من حاسبات وشبكة الانترنت.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد والكليات على استخدام شبكة الانترنت في البحث العلمي، وحثهم على تكليف وتشجيع الطلاب على الاستعانة بمصادر المعلومات بشبكة الانترنت.

- تدريب وتنمية قدرات أخصائي المكتبات بالكليات والمعاهد، بحيث يكونوا على وعي بأخر المستجدات في مجال استخدام الانترنت بالمكتبات، مما سينعكس بدوره على آدائهم ودورهم في خدمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- توفير دعم علمي وتقني للطلاب يمكن أن يساعدهم عند الاتصال على مدار الساعة، على ما يمكن أن يواجهوه من مشكلات في استخدام الكمبيوتر وبرامجه وشبكة الانترنت.
- ضرورة سعي معاهد الخدمة الاجتماعية لتوفير مواقع إلكترونية ذات نطاق أكاديمي (.edu.eg) وإصدار بريد إلكتروني لكل طالب بالمعهد على هذا النطاق، ليتمكن الطلاب من الاشتراك الأكاديمي في بنك المعرفة المصري والمكتبات والمستودعات والمواقع العلمية على مستوى العالم.
-

مـراجع الـبـحث:

(1) منى عبدالفضيل الألفي: القدرات والمهارات اللازمة للطالب الجامعي في عصر العولمة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2012، ص106.

(2) The role of research in social work.
Available at:
http://socialwork.une.edu/resources/news/the-role-of-research-in-social-work/

(3) بوحنيه قوي: الإعلام والتعليم في ظل ثورة الأنترنت، دار الراية، عمان، 2010، ص119: ص121.

(4)UNESCO: Policy Paper for Change and Development in Higher Education, France, 1995, P36.

(5) منى عبد الرحيم العوض محمد: مشكلات استخدام مصادر المعلومات على شبكة الانترنت في البحث العلمي، ماجستير غير منشورة، كلية التربية الحصاحيصا، جامعة الجزيرة، السودان،2016م.

(6) أنظر الدراسات التالية:

- عرفات زيدان خليل: تعليم الخدمة الاجتماعية ومستقبل الرعاية في مصر، بحث منشور في المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، 2000.
- أمينة حسونة جمال حسن صقر: تقويم جودة العملية التعليمية لطلاب مرحلة البكالوريوس وعلاقتها بإكسابهم المهارات المهنية لطريقة العمل مع الجماعات، (ماجستير غير منشورة)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2012.

- هدى محمود حسن: نحو صياغة جديدة لتعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بعد ثورة 25 يناير 2011، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد 32، الجزء 14، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2012.
- أحمد عبدالفتاح ناجي: الخدمة الاجتماعية (المستقبل – التحيات)، بحث منشور في المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة فرع الفيوم، 2000.
- هيام شاكر خليل: واقع التدريب الميداني لطلاب الدراسات العليا "دراسة وصفية مطبقة بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان"، بحث منشور في المؤتمر العلمي الخامس عشر، ج2، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2002.
- إيمان محمد إلياس محمد: جودة تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية على مهارات الممارسة المهنية، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد العشرون، الجزء الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، 2006.

(7) محمد عبدالغني المدني: رؤية لتطوير مهارات البحث العلمي في التخطيط الاجتماعي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية،العدد 30، الجزء رقم 4، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2011، ص 1931.

(8) Gary Holden & Others : Outcomes of Social Work Education, Journal of Social Work Education, 38:1, 2002, pp 115-133. Available at: http://dx.doi.org/10.1080/10437797.2002.10779086

(9) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، المؤتمر العلمي السابع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،2004، ص3436.

(10) O'Hanlon, N: Net knowledge performance of new college students on an Internet skills proficiency test. The Internet and Higher Education,5, 2002, pp55-66.

(11) ريما سعد الجرف: مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية، مركز البحوث، مركز الدراسات الجامعية للبنات، جامعة الملك سعود، 2003.

(12) Goett, J. & Foote, K. Cultivating student research and study skills in web-based learning environments. Journal of Geography in Higher Education, 2000, 24, 92-100.

(13) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، المؤتمر العلمي السابع عشر لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،2004، ص3436.

(14) Bond, C. Surfing or drowning: student nurses' Internet skills. Nurse Education Today, 2004, 24, 73-169.

(15) Carol S. Bond & Others: Learning to use the Internet as a study tool: a review of available resources and exploration of students' priorities Health Information and Libraries Journal 23, 2006, pp.189–196.

(16) محمد عبدالغني المدني: رؤية لتطوير مهارات البحث العلمي في التخطيط الاجتماعي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية،العدد 30، الجزء رقم 4، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2011، ص 1931.

(17) حيدر حسن محمد: مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية عنصر حاسم ضمن استراتيجيات محو الأمية الرقمية، المجلة العراقية للمعلومات، مج13، ع1،2، 2012.

(18) حمير بن ناصر بن سعيد المحروقي: واقع استخدام الانترنت مصدرا للمعلومات من قبل طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس واتجاهاتهم نحوها، ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، 2006.

(19) جمال عبدالعزيز الشرهان: آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود في شبكة الانترنت، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد2، ع140، 2002.

(20) دعاء أحمد خلف محمد: إفادة طلاب المرحلة الجامعية الأولى بالكليات العملية بجامعة الإسكندرية من مصادر المعلومات الإلكترونية – دراسة ميدانية، دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، 2015.

(21) فهد بن ناصر العبود: معوقات استخدام الإنترنت في مركز الإنترنت بجامعة الملك سعود، عالم الكتب. مج 24، ع3–4، يناير/ابريل 2003.

(22) منى عبد الرحيم العوض محمد: مشكلات استخدام مصادر المعلومات على شبكة الانترنت في البحث العلمي، ماجستير غير منشورة، كلية التربية الحصاحيصا، جامعة الجزيرة، السودان،2016م.

(23) Okiki, and Asina: Use of electronic information sources by postgraduate student in Nigeria, Influencing factors, Library philosophy and practice, 2011.

Available at: http//www.webpages.vlddo.edu.

(24) Akporhonor& Others: "Challenges Confronting Postgraduate Library and Information Science Student in the Use of Electronic

Resources in Southern Nigeria", Library Philosophy and Practice, (e-journal), 2016.

Available at: http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1319

(25) Aina, R.F: Awareness, Accessibility and Use of Electronic Database among academic staff o Babcock University, Business School and Management review. 3(6), 2014.

Available at: http://arabianjmir.com/pdfs/KD _vol.36/4pdf

(26) Khaled Nahes Al Otaibi: Attitudes Towards the Use of the Internet, Psychology research Journal, 2012, Vol. 2, No. 3,p 159.

(27) زياد بركات: معوقات استخدام الانترنت لدى الطلبة، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، ع 25 -26، 2010.

(28) استطلاع أجراه الباحث على عينة من الطلاب وما قدموه من تكليفات في الفترة من 2017/10/15: 2017/10/19.

(29) Bond, C.: Web user's information retrieval methods and skills, Online Information Review, 2004, 28, 254-9.

(30) Margaret Fain: Assessing Information Literacy Skills Development in First Year Students: A Multi-Year Study, The Journal of Academic Librarianship, 2011, Volume 37, Number 2, pp 109–119.

(31) مجدالدين محمد بن يعقوب الفيروزابادي: القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة، 2008، ص927.

(32) مركز البحث والدراسات: القاموس انجليزي عربي، دار الكتب العلمية، بيروت، 2004، ص245.

(33) الياس انطون الياس وادوارد الياس: قاموس الياس العصري (عربي اجليزي)، دار الياس العصرية، القاهرة، 1979، ص371.

(34) المعجم الوسيط، ص514.

(35) صالح العلي الصالح وأمينة الشيخ سليمان الأحمد: المعجم الصافي في اللغة العربية، 1981، ص335.

(36) روحي البعلبكي: المورد (قاموس عربي انجليزي)، دار العلم للملايين، ط7، بيروت، 1995، ص1052.

(37) Available at: https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/source?q=sources

(38) Available at: https://www.almaany.com/

(39) روحي البعلبكي: المورد (قاموس عربي انجليزي)، دار العلم للملايين، ط7، بيروت، 1995، ص1052.

(40) أحمد علي: مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، ع1، 2012، ص ص478: 479.

(41) Available at: https://www.merriam-webster.com/dictionary/information

(42) Available at: https://www.lexico.com/en/definition/information

(43) Available at: https://www.ldoceonline.com/dictionary/information

(44) صالح حسين: المعلومات مفهومها وأهميتها، مجلة المعلوماتية، ع4، 2005، ص37

(45) علي بن محمد السيد: معجم التعريفات، القاهرة، دار الفضيلة، 2004، ص181.

(46) أحمد علي: مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة،مرجع سبق ذكره، ص488.

(47) Available at: https://www.merriam-webster.com/dictionary/Internet

(48) Available at: https://searchwindevelopment.techtarget.com/definition/Internet

(49) Available at: https://www.usg.edu/galileo/skills/unit07/internet07_02.phtml

(50) Available at: https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html

(51) بوحنيه قوي: الإعلام والتعليم في ظل ثورة الأنترنت (مرجع سبق ذكره)، ص119: ص121.

(52) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث، (مرجع سبق ذكره)، ص3436.

(53) Goett, J. & Foote, K: op. cit.

(54) محمد عبدالغني المدني: رؤية لتطوير مهارات البحث العلمي في التخطيط الاجتماعي (مرجع سبق ذكره)، ص 1931.

(55) Khaled Nahes Al Otaibi: op. cit. pp55-66.

(57) أنظر دراسات: عرفات زيدان خليل2000. وأمينه حسونة جمال حسن صقر2012. وهدى محمود حسن2012. وأحمد عبدالفتاح ناجي2000. هيام شاكر خليل2002. إيمان محمد إلياس محمد2006.

(58) زياد بركات: معوقات استخدام الانترنت لدى الطلبة (مرجع سبق ذكره).

(59) Carol S. Bond & Others: op. cit. pp.189–196.

(60) حيدر حسن محمد: مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية عنصر حاسم ضمن استراتيجيات محو الأمية الرقمية(مرجع سبق ذكره).

(61) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث(مرجع سبق ذكره)، ص3436.

(62) O'Hanlon, N.: op. cit. pp55-66.

(63) ريما سعد الجرف: مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية، مركز البحوث(مرجع سبق ذكره).

(64) Goett, J. & Foote, K.: op. cit. pp 92-100.

(65) دعاء أحمد خلف محمد: إفادة طلاب المرحلة الجامعية الأولى بالكليات العملية بجامعة الإسكندرية من مصادر المعلومات الإلكترونية (مرجع سبق ذكره).

(66) المرجع السابق.

(67) O'Hanlon, N.: op. cit. pp55-66.

(68) زياد بركات: معوقات استخدام الانترنت لدى الطلبة، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية(مرجع سبق ذكره).

(69) ريما سعد الجرف: مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية(مرجع سبق ذكره).

(70) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث(مرجع سبق ذكره).

(71) Gary Holden & Others: op. cit. pp 115-133.

(72) حمير بن ناصر بن سعيد المحروقي: واقع استخدام الانترنت مصدرا للمعلومات من قبل طلبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس واتجاهاتهم نحوها(مرجع سبق ذكره).

(73) Khaled Nahes Al Otaibi: op. cit. p 159.

(74) حيدر حسن محمد: مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية عنصر حاسم ضمن استراتيجيات محو الأمية الرقمية(مرجع سبق ذكره).

(75) Okiki and Asina: op. cit.

(76) O'Hanlon, N.: op. cit. pp55-66.

(77) Okiki and Asina: op. cit.

(78) Ibid.

(79) Aina, R.F: op. cit.

(80) ماهر أبو المعاطي على: جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث(مرجع سبق ذكره).

(81) O'Hanlon, N. : op. cit.

(82) جمال عبدالعزيز الشرهان: آراء أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة الملك سعود في شبكة الانترنت (مرجع سبق ذكره).

(83) ريما سعد الجرف: مهارات استخدام قواعد المعلومات الإلكترونية(مرجع سبق ذكره).