

درجة وعي الطلبة باستخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)، وصعوبات استخدامها من وجهة نظرهم

يونس أحمد الشوابكة، رويدا عاشور غوشة*

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرّف درجة وعي الطلبة باستخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر من حيث الإمكانيات التي تتيحها واجهة استخدام الفهرس، والخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها، وخيارات البحث التي يوفرها، كما هدفت إلى الكشف عن أهم الصعوبات التي تواجههم في استخدامها، وقد وزعت استبانة مكونة من (46) فقرة على عينة قصدية من الطلبة مؤلفة من (384) طالباً وطالبة في مرحلتي البكالوريوس والدراسات العليا، استجاب منهم (341) طالباً وطالبة، أي ما نسبته (88.8%)، وقد بيّنت النتائج أن درجة وعي الطلبة باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر كانت متوسطة في جميع محاورها، وأن محور درجة الوعي بالإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في هذه الفهارس احتل المرتبة الأولى؛ أما بالنسبة للصعوبات فقد كانت درجة التقدير الكلية لها متوسطة، وأن أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام الفهارس كانت عدم توفر برامج تدريبية لهم في بداية كل فصل دراسي حول كيفية استخدام الفهارس.

الكلمات الدالة: الوعي باستخدام الفهارس؛ الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر؛ المكتبات الجامعية الأردنية؛ طلبة الجامعات؛ صعوبات استخدام الفهارس.

المقدمة

يعدّ الفهرس مفتاح المكتبة ودليلها الذي يحدد أماكن مصادر المعلومات فيها، مما يسهل على المستفيد إيجادها واسترجاعها والإفادة منها؛ وبذلك، لا يمكن لأي مكتبة مهما كان حجمها أن تقدّم خدماتها على نحو فاعل دون أن تعتمد على فهرس صالح وشامل وممّثل لمقتنياتها، حيث يعتبر الفهرس أداة للضبط الببليوغرافي (أداة حصر وتسجيل) لمصادر المعلومات في المكتبة، وأداة لاسترجاع المعلومات تساعد في تحديد مكان مصادر المعلومات والوصول إليها والإفادة منها.

وقد مرت قرون عديدة كانت المكتبات خلالها تنتج فهرسها بالطرق اليدوية التقليدية، وكان الباحثون حتى أوائل السبعينيات من القرن الماضي يستخدمون الفهارس البطاقية عند البحث عن مصادر المعلومات في المكتبات، وكانوا مجبرين على ارتياد هذه المكتبات للبحث في فهرسها، كما كان تحديث وصيانة هذه الفهارس أمراً شاقاً ومكلفاً، غير أن الحال تبدل عندما بدأت التكنولوجيا بالدخول إلى المكتبات في نهاية الستينيات، فقد ظهرت عمليات تحول نشطة في المكتبات عموماً والمكتبات الجامعية خاصة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن بعد (الشوابكة، 2013)، وكانت الفهرسة والفهارس من أوائل المجالات التي استخدمت فيها التكنولوجيا بعد أن تمكنت مكتبة الكونجرس من حوسبة عمليات الفهرسة وإنتاج الفهارس باستخدام الحاسوب من خلال تركيبة مارك (MARC) عام 1966، ويمكن القول بأنّ عقد السبعينيات من القرن الماضي شهد البداية الحقيقية لظهور الفهارس الآلية، حيث بدأت الأشكال التقليدية للفهارس بالاختفاء تدريجياً من معظم أنواع المكتبات وحلت محلها الفهارس الآلية ثم المباشرة أو المتاحة على الخط المباشر التي تعطي الباحث أو المستفيد فرصة أكبر ومرونة أكثر في البحث في مقتنيات المكتبات نظراً لتعدد نقاط الوصول التي يمكن أن تستخدم (عليان، 2009).

وتشير الدراسات التي أجراها كلّ من: (Large and Beheshti, 1997) و (Babu and O'Brien, 2000) و (Husain and Ansari, 2006) و (عبدالهادي، 2010) إلى أنّ تطور الفهارس الآلية المتاحة للجمهور على الخط المباشر مرّ حتى الآن بثلاثة أجيال يتميّز كلّ منها بمجموعة من الخصائص، وأنّ هناك جيلاً رابعاً هو جيل المستقبل الذي بدأت تتشكل ملامحه في العقد الأول من القرن الحالي.

* قسم علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية. تاريخ استلام البحث 2016/3/9، وتاريخ قبوله 2016/5/12.

أما الجيل الأول فقد بدأ في الظهور في النصف الثاني من السبعينيات وفي أوائل الثمانينيات من القرن العشرين، حيث استخدم في مكتبة جامعة ولاية أوهايو Ohio State University عام 1975م وفي مكتبة دالاس العامة Dallas Public Library عام 1978 في الولايات المتحدة الأمريكية، وكانت الفهارس في ذلك الوقت بمثابة قوائم إيجاد بسيطة اعتمدت في الغالب على تسجيلات نظم الإعارة أو تسجيلات مارك البسيطة، واعتماداً على الفهارس البطاقية ونظم الاسترجاع المباشر الباكتر، فإن إمكانات البحث في هذه الفهارس كانت قاصرة بصفة عامة على العناوين والمؤلفين، وكانت واجهة الجيل الأول من هذه الفهارس تعتمد على قائمة الاختيارات وبدائية لدرجة كبيرة، ويلاحظ أنّ فهارس الجيل الأول لم تكن تتحمل أخطاء المستفيد لدرجة كبيرة (عبد الهادي، 2010) وفي أواخر الثمانينيات من القرن العشرين ظهرت فهارس الجيل الثاني التي لازلت تُستخدم في العديد من المكتبات، وقد وصفت بأنها صديقة للمستخدم، وقد بين الشوابكة (2013) أن فهارس هذا الجيل تميزت بمجموعة من الخصائص التي جعلتها أكثر دقة مثل البحث بالكلمات المفتاحية في العنوان والحقول الأخرى في التسجيلة البيولوجرافية، واستخدام الروابط البولينية لتوسيع أو تضيق نتائج البحث، وتوفير إمكانات التصفح ورسائل المساعدة المتطورة.

غير أن الفهارس الآلية التي أصبحت متاحة للجمهور على الخط المباشر هي فهارس الجيل الثالث التي سماها ويلسون (2007) Wilson بفهارس القرن الحادي والعشرين، أو فهارس (OPAC 2.0) التي هي إحدى تطبيقات الجيل الثاني للويب (Web 2.0)، أو ما يعرف باسم Web PACs نظراً لاستخدامها أهم خصائص الويب، ومن أهم ما اشتملت عليه من ميزات: استخدام واجهة المستفيد الرسومية Graphical User Interface، واستخدام روابط النصوص الفائقة Hypertext Links لتسهيل التنقل عبر التسجيلات البيولوجرافية، ووجود صفحات للمساعدة تشتمل على تعليمات وإيضاحات وأمثلة مرتبطة بشاشات البحث ولكنها نادراً ما تُستخدم من قبل المستفيدين، وربط المستفيد بالنصوص الكاملة حين توفرها.

وعلى الرغم من التقدم الذي أحرزته الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر إلا أنها دخلت مرحلة حرجة أمام القدرات الهائلة التي وفرتها أدوات البحث على الانترنت التي لم تسهل فقط الوصول إلى البيانات البيولوجرافية بل حتى إلى النص الكامل، مما جعل المكتبات تعمل على تحسين فهارسها وإثرائها، فشكّل ذلك الجيل القادم أو الرابع من الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر (شباب ومجيد، 2010)، ويُعرف تارولي (2012) Tarulli فهارس الجيل القادم بأنها "مصطلح عام يصف فهارس المكتبات التي انتقلت إلى ما بعد التكنولوجيا التي تهدف إلى خدمة مهام أكبر في المكتبة" وهو مصطلح لا يصف مرحلة جديدة لجيل سابق، بل يصف نوعاً جديداً من الفهارس التي تتضمن صفات وإمكانات لم تكن تتوفر في فهارس الأجيال السابقة، وهذا التعريف يتطابق مع ما يراه واليز (2009) Wallis في أنّ الحل الأمثل يكمن في توجه المكتبات الجامعية نحو استخدام نوع جديد من الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر كأداة بديلة لاسترجاع المعلومات وهو ما يعرف بأدوات البرمجيات مفتوحة المصدر Open Source Software (OSS) Tools، حيث تمكّن هذه البرمجيات المكتبات الجامعية من ضبط وتوحيد تصميم واجهة فهارسها والوظائف التي يفترض أن تقوم بها، ويجب أن يتم إجراء هذه التغييرات بالتدرج وبالوقت المناسب لتلبية احتياجات محددة، فالفهرس متاح للجمهور على الخط المباشر (OPAC) لا يمثل إلا قطعة واحدة من نظام متكامل.

يُستنتج مما سبق أنّ التحول في أجيال الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر من العديد من الجوانب وخاصة بعد إدماجه في الويب، فالتغيير حدث من حيث:

1. **محتواه:** وذلك لإثرائه مما أدى إلى تغيير وظيفته أيضاً، إذ أصبح يوفر بالإضافة إلى المعلومة البيولوجرافية، صفحة الغلاف، قائمة المحتويات، والنص الكامل.

2. **مظهره:** فالاتجاه حالياً هو سيطرة الويب على إتاحة الفهارس وذلك بإدراج وظيفتين وهما الصورة والرابط الذي يمكن من عرض وتحميل مصادر المعلومات المطلوبة، والرابط الذي يساعد في عملية التقدم في البحث.

3. **طبيعته:** حيث ظهرت مفاهيم جديدة لم تكن تعرفها فهارس الأجيال السابقة كصفحة الغلاف وقائمة المحتويات.

4. **واجهاته:** التي أصبحت أكثر جاذبية وتفاعلية مع الجمهور (شباب، 2008).

ويذكر المصري (2013) أنّه حدث في عام 2004 عمليات تطوير لفهارس المكتبات المتاحة للجمهور على الخط المباشر ساهمت في تحسين إمكاناتها وخصائصها لتتوافق مع خدمات مواقع الجيل الثاني للويب (Web2.0) وشبكات التواصل الاجتماعي، حيث دُعمت بإمكانات وخدمات هدفت إلى جعل الفهرس بمثابة بيئة تشابكية قابلة للعرض والكتابة (Read/Write)، وليس مجرد أداة للبحث والاسترجاع، يُعتمد في بناء محتوياتها على مشاركة القائمين عليها والمستفيدين منها على السواء، حيث أُطلق على هذه الفهارس مسمى الفهارس الاجتماعية المتاحة على الخط المباشر Social OPACs (SOPACs) التي تُعنى بتطبيق تقنيات حديثة

أظهرتها تطورات الجيل الثاني للويب (Web2.0) على الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر، بما يضيف إليه الطابع الاجتماعي (Social Frame) القائم على مشاركة المستخدمين في تكوين وإثراء محتوياته، ويكون المستفيد هو المحور الرئيس لعمليات تطوير وتحديث إمكانات وخدمات الفهرس الإلكتروني، بما يجعل تبادل المعلومات به يسير في اتجاهين بين (المكتبة وجمهور المستخدمين) ويتيح لهم الاتصال والتفاعل حول مجموعات المكتبة وإضافتهم لمحتواهم الاجتماعي ومساهماتهم وربطها بتسجيلات مصادر المعلومات.

وقد كانت المكتبات الأردنية وخاصة الجامعية منها من المكتبات السبّاقة في هذا المجال، فقد تحوّلت مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية منذ نهاية التسعينات وبداية الألفية الثالثة إلى استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، وقامت منذ عام 2006 بإنشاء كتل مكتبي عرف باسم "مركز التميز في الخدمات المكتبية للمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية" لإيضاح حقيقة مفادها أنّ ما تمتلكه مجموعة من المكتبات من مصادر معلومات هو أكبر كثيراً مما تمتلكه مكتبة واحدة، وكان من أهم أهداف المركز إنشاء الفهرس الموحد وصيانته لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات التراكمية المتوفرة في المكتبات الأعضاء في التجمع. (الموقع الرسمي لمركز التميز في الخدمات المكتبية للمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية على الويب، 2015).

ونظراً للدور الذي تقوم به الجامعات الأردنية الخاصة في دعم منظومة التعليم العالي، فقد حذت المكتبات الجامعية الخاصة في الأردن حذو المكتبات الجامعية الحكومية في هذا المجال، وتنادت عام 2010 من أجل إنشاء تجمع يضم جميع مكتبات الجامعات الأردنية الخاصة والمؤسسات ذات العلاقة، ويكون الهدف من هذا التجمع إدارة شبكة معلومات مكتبات الجامعات الأردنية الخاصة إدارة مركزية، وإنشاء الفهرس الموحد (Union Catalog) وصيانته لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات في المكتبات الأعضاء في التجمع بإيجاد روابط الكترونية بينها (جامعة البترا الخاصة، الموقع الرسمي للجامعة على الويب، 2015).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بما أنّ تجربة المكتبات الجامعية الأردنية الحكومية والخاصة في استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، قد مرّ عليها حوالي عقد من الزمان دون أن تتناولها دراسات جادة بالتقييم والدراسة سواء كان ذلك على المستوى الفني أم على مستوى الاستخدام، ولأنّ الفهارس الآلية المتاحة للجمهور على الخط المباشر تشكّل نقلة نوعية في تحوّل المكتبات الجامعية الأردنية إلى مكتبات الكترونية تتيح مصادرها وخدماتها للمستخدمين عن بعد سواء كانت تلك المصادر تقليدية أم الكترونية، ونظراً لقلّة الدراسات العربية عموماً والأردنية خاصة حول درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس المكتبات الجامعية المتاحة للجمهور على الخط المباشر في الأردن، فقد جاءت هذه الدراسة للوقوف على درجة وعي الطلبة باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في المكتبات الجامعية الأردنية، وذلك في مجالات الاستخدام المتعددة كدرجة الوعي باستخدام الفهارس، وأغراض الاستخدام، ونقاط الوصول المستخدمة في البحث، ومستويات البحث وتقنياته وتسهيلاته، وسهولة الاستخدام، ومن ثمّ تشخيص أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام هذه الفهارس، ودرجة رضاهم عن استخدامها فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في تعرّف درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)، والوقوف على أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام هذه الفهارس، وبذلك تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إجابات للأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)؟

السؤال الثاني: ما الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)؟

السؤال الثالث: ما أثر كلّ من الجنس، ونوع الجامعة، والمستوى الدراسي، والتخصص في درجة وعي الطلبة باستخدام إمكانات فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية المكتبات الجامعية بصفة عامّة، ودورها المهم في تزويد أفراد المجتمع الجامعي والباحثين الآخرين بالمعلومات على اختلاف أشكالها وأنواعها، وأهمية توفير فهارس متاحة للجمهور على الخط المباشر في مكتباتها، مما يساعدها على مواكبة التطورات المتلاحقة في مجال المكتبات والمعلومات والبحث العلمي، وبما أنّ عملية البحث في الإنتاج

الفكري المنشور حول الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في المكتبات الجامعية الأردنية لم تسفر عن وجود دراسات مسحية كافية تتناول هذا الموضوع، فإن الحاجة ماسة إلى إجراء بحوث مكثفة في هذا المجال لسد الفجوة الكامنة في قلة الدراسات المتعلقة بالفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في الأردن، ولتوفير تغذية راجعة لعدة جهات أهمها:

1- مركز التميز في الخدمات المكتبية للمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية، وإدارات المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة، التي يهتما بتعرف درجة وعي المستفيدين باستخدام الإمكانات والتسهيلات التي تتيحها فهارسها المتاحة للجمهور على الخط المباشر، والصعوبات التي يواجهونها في استخدامها، ومدى رضاهم عنها.

2- أقسام علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، وخاصة أساتذة المواد ذات العلاقة بالفهرسة الوصفية والمتقدمة الذين يهتم بتعرف نتائج مثل هذه الدراسة من أجل الإفادة منها كنموذج تطبيقي في تدريب الطلبة على استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، وتعريفهم بالإمكانات والتسهيلات المتاحة فيها، والصعوبات المتعلقة باستخدامها.

3- المفهرسون، وموظفو الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة على اختلاف مواقعهم ومستوياتهم، وذلك لارتباطهم المباشر بالفهارس، وتمكينهم من تحسين خدمات استخدام هذه الفهارس وتطويرها.

4- الطلبة الذين يستخدمون الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر، وذلك لتسهيل وصولهم لمصادر المعلومات المطلوبة، من خلال معرفة درجة وعيهم ورضاهم عن الفهرس والصعوبات التي تواجههم عند استخدامهم له، وإيجاد حلول لها والعمل على تطويره.

5- الباحثون المهتمون بالفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، والذين يهتم بتعرف النتائج المستخلصة من مثل هذه الدراسات الميدانية التي تسلط الضوء على واقع استخدام هذه الفهارس واتجاهات الطلبة نحوها، والذين يرغبون في إجراء دراسات مماثلة، ودراسات مقارنة.

مصطلحات الدراسة:

فيما يلي تعريف بالمصطلحات الرئيسية الواردة في الدراسة:

الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر: (OPACs) Online Public Access Catalogs

يعرفها المعجم المتاح على الخط المباشر لعلم المكتبات والمعلومات (ODLIS, 2014) بأنها " قاعدة بيانات بيبليوغرافية تتكون من تسجيلات بيبليوغرافية تقوم بوصف الكتب ومصادر المعلومات الأخرى، وغالباً ما نتيج هذه الفهارس البحث بعدة خيارات مثل المؤلف، والعنوان، والموضوع، والكلمات المفتاحية. أما إجرائياً فإن المقصود بالفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في هذه الدراسة هي الفهارس الآلية المباشرة المستخدمة في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة موضوع الدراسة.

درجة الوعي: The degree of awareness

هي ما يتكون لدى الانسان من أفكار، ووجهات نظر، ومفاهيم عن الحياة والطبيعة من حوله، وكلما ازداد المرء علماً واطلاعاً وفهماً في فرع من الفروع ازداد وعياً فيه، فالوعي بأمر ما يتضمن معرفته والعمل بهذه المعرفة (Arp, 2007). أما إجرائياً فإن المقصود بدرجة الوعي في هذه الدراسة هي درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر التي ستقاس على فقرات القسم الثاني المتعلق بدرجة وعي الطلبة باستخدام هذه الفهارس بمحاوره الثلاثة في أداة الدراسة.

الصعوبات: Difficulties

إن مفهوم الصعوبات ضمن سياق التعلم يعني " المشكلات التي تحتاج إلى حل" وقد عرفها علماء الاجتماع بأنها: مجموعة متغايرة من الاضطرابات النابعة من داخل الفرد التي يفترض أنها تعود إلى خلل وظيفي طفيف في الجهاز العصبي المركزي، تتجلى على شكل صعوبات ذات دلالة في اكتساب وتوظيف المهارات اللفظية وغير اللفظية والفكرية التي تظهر في حياة الفرد (السعدي، 2012)، وتعرف إجرائياً بأنها مجموعة المشكلات التي تواجه طلبة الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في مكتباتهم الجامعية من وجهة نظرهم، التي ستقاس درجة إحساس الطلبة بها على فقرات القسم المتعلق بالصعوبات في أداة الدراسة.

حدود الدراسة ومحدداتها:

اقتصرت الدراسة على مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة في منطقة إقليم الوسط في الأردن، والمشار إليها في الجدول رقم (1)، على عينة قصدية من طلبة المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس) والدراسات العليا في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة موضوع الدراسة ممن كانوا يستخدمون فهراس تلك المكتبات خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2014 - 2015 م، وتحدد نتائج الدراسة بمجتمعها وعينتها، وبأداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها وبالمعالجات الإحصائية الخاصة بها.

الدراسات السابقة:

يشير استقصاء الانتاج الفكري المنشور حول الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر إلى أنّ هناك نوعين من الدراسات في هذا المجال: الأول يهتم بدراسة درجة الوعي باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، أما النوع الثاني فيهتم بواقع استخدام هذه الفهارس من حيث كفايتها وفعاليتها والتسهيلات التي توفرها، والصعوبات التي تواجه المستخدمين في استخدامها؛ وعليه، فإن استعراض الدراسات السابقة سيتم وفقاً للتصنيف السابق، وقد تمّ تناول الدراسات السابقة العربية والأجنبية ودمجها معاً ومن ثمّ عرضها من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الدراسات التي تناولت درجة وعي الطلبة باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر:

أشارت نتائج الدراسات التي تم استعراضها في هذا القسم إلى أن درجة الوعي لدى الطلبة باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر كانت منخفضة نوعاً ما، ففي دراسة أجراها في نيجيريا كل من فابونمي وأسوبويجو Fabunmi and Asubiojo (2013) تركّزت حول المهارات اللازمة للطلبة للبحث في الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر OPAC في مكتبة جامعة أوبافيمي أولو Obafemi Awolowo، أنّ قلة الوعي لدى الطلبة بالمهارات اللازمة للبحث في الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر كانت سبباً في توجه الغالبية العظمى من الطلبة - من مختلف الكليات والمستويات الدراسية - إلى الفهارس التقليدية للوصول إلى مصادر المعلومات المطلوبة، وفي الهند قام ثانوسكودي (2012) Thanuskodi بدراسة هدفت إلى تعرف درجة الوعي باستخدام الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر في مكتبة جامعة أنامالاي Annamalai، وصعوبات استخدامه من قبل عينة من الطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وقد بيّنت النتائج قلة الوعي لدى المستخدمين من المكتبة بالمهارات اللازمة لاستخدام الفهرس والاستفادة منه، ويعود السبب الرئيسي لذلك إلى عدم توفر المساعدة والإرشاد الكافي من قبل موظفي المكتبة، مما جعل نسبة الرضا التام عن الفهرس لا تتجاوز (20%) من العينة، وأظهرت نتائج دراسة أجراها كل من أولابي وسلام Owolabi and Salaam (2011) في نيجيريا على عينة عشوائية ضمت 1368 طالب من طلبة الهندسة في ثلاث جامعات نيجيرية، أنّ الغالبية العظمى من الطلبة يستخدمون الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر بدرجة قليلة، وأنهم يفضلون البحث عن مصادر المعلومات المطلوبة على رفوف المكتبة مباشرة وذلك بسبب قلة الوعي لدى الطلبة باستخدام الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر، وعدم قيام المكتبيين بالتوعية اللازمة في هذا المجال. وأشارت نتائج دراسة كل من آريابالا وإيدزان Ariyapala and Edzan (2002) التي أجريت على عينة عشوائية من (60) طالباً من طلاب الدراسات العليا في جامعة مالايا في ماليزيا، وهدفت إلى تحديد درجة الوعي لديهم في استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، إلى أنّ معظم الطلاب قادمون من الدول النامية مما يجعلهم يختلفون في قدراتهم في استخدام الفهرس، وأنهم تعلموا استخدام فهرس المكتبة بأنفسهم دون مساعدة أحد مما جعل درجة وعيهم باستخدام الإمكانيات التي يتيحها نظام البحث في الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر في مكتبة الجامعة منخفضة.

ثانياً: الدراسات التي تناولت صعوبات استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر:

تعد دراسة الشوابكة (2013) من أوائل الدراسات الأردنية التي هدفت إلى تعرّف واقع استخدام طلبة المرحلة الجامعية الأولى في الجامعة الأردنية لفهرس مكتبة الجامعة المتاح للجمهور على الخط المباشر وتحديد أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام الفهرس، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنّ معظم الطلبة يستخدمون الفهرس كخطوة أولى للبحث عن مصادر المعلومات، وأنّ الغرض الرئيس من استخدام الفهرس هو البحث عن مصادر المعلومات لأغراض البحث، وأنّ الطلبة راضون عن كفاءة الفهرس ويعتبرونه سهل الاستخدام، كما أشارت النتائج إلى أنّ الصعوبات الفنية والإرشادية تعدّ من أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام الفهرس، وبالمثل أشارت دراسة كل من جوهانين وسايكيا (2013) Gohain and Saikia التي تركّزت حول درجة رضا الطلبة عن إمكانيات الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر في مكتبة جامعة تيزبور Tezpur في الهند، والصعوبات التي تواجههم في استخدامه إلى نتائج مماثلة، أهمها أن معظم الطلبة راضون عن أداء ونوعية الخدمات التي يقدمها الفهرس لهم، وأن أهم

المشكلات التي يواجهها الطلبة تتمثل في نقص المهارات اللازمة لديهم لاستخدام الفهرس بسبب قلة الوعي والتوجيهات حول كيفية الاستفادة منه.

أما **أوكيبور (2012)** Ukpebor فقد قام بدراسة حالة لفهرس مكتبة جامعة بينين Benin للفنون في نيجيريا هدفت إلى معرفة السبب في عدم فاعلية الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر (OPAC) في تقديم خدماته لطلبة الجامعة والمستفيدين منه، وتحديد الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدامه وخاصة لطلبة الجامعة، وقد أظهرت النتائج أنّ معظم الطلبة يفضلون البحث عن المعلومات المطلوبة باستخدام محركات البحث الموجودة على الانترنت- مثل محرك البحث جوجل Google Search Engines - بسبب مرونتها وسهولة استخدام تطبيقات الويب فيها، بينما يجد الطلبة خيارات للبحث أقل في فهرس مكتبتهم، وأما **دراسة كل من كومار وفوهر (2011)** Kumar & Vohra التي هدفت إلى معرفة درجة استخدام الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية للفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر في مكتبة جامعة البنجاب في الهند، والصعوبات التي تواجههم عند البحث فيه، وقد بيّنت نتائج الدراسة أنّ الصعوبات الرئيسية لعدم الاستفادة من الميزات الكاملة للفهرس هي الافتقار إلى مهارات البحث الأساسية لدى المستفيدين في التعامل مع الفهرس، وعدم تنظيم برامج تعليمية لتدريب المستفيدين على استخدام الفهرس.

أما **دراسة كل من أنصاري وأميتا (2008)** Ansari and Amita التي هدفت إلى تعرّف واقع استخدام عيّنة عشوائية تتألف من 128 فرد من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا للفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر ورضاهم عنها في خمس مكتبات جامعية هندية، فقد توصلت إلى نتائج تشير إلى مدى مساهمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر في تغيير المفهوم التقليدي للوصول إلى مصادر المعلومات في المكتبة، من حيث سماحه بإجراء عمليات بحث بسيطة ومتقدمة، وأنّ البحث عن الكتب وغيرها من مصادر المعلومات لا يزال يحظى باهتمام غالبية المستفيدين، وقد بيّن الباحثان أنّ قضايا الدقة والاستدعاء كانت من أهم الصعوبات التي تواجه المستفيدين في استخدام الفهارس، وأنّ غالبية المستفيدين من الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر تعلموا استخدامه بأنفسهم دون مساعدة الآخرين، وأنّ نسبة رضا المستفيدين عن استخدام الفهرس كانت عالية بالرغم من أنّ العديد منهم لا يدركون ماهية مستويات البحث المتقدمة في الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر، وفي سيريلانكا أجرت **وانيجاسوريا (2008)** Wanigasooriya دراسة هدفت إلى تحديد أهم الصعوبات التي تواجه عينة ضمت 135 طالباً و44 أستاذاً جامعياً في عدد من الجامعات السيريلانكية في استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر لمكتبات هذه الجامعات، وقد بيّنت نتائج الدراسة أنّ أكثر الصعوبات التي تواجه أفراد الدراسة في استخدام الفهارس ظهور تفاوت كبير في نسب الوصول إلى فهارس المكتبات وصعوبة استخدام الروابط المنطقية في عمليات البحث عن مصادر المعلومات حيث يميل المستخدمون إلى البحث البسيط بدلاً من البحث المتقدم، وعدم توفر برامج تدريبية لرفع كفاءة استخدام الفهارس المتاحة على الخط المباشر، وقلة عدد الحواسيب المتوفرة للبحث في الفهرس، وعدم توفر معايير مضبوطة ومقيدة في تحديد مصطلحات البحث يؤدي إلى عدم الوصول إلى العديد من مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة.

وتميزت الدراسة التي أجراها **كل من منصور وراني (2007)** Mansoor and Rani في ماليزيا عن الدراسات السابقة في أنها هدفت إلى التحقق من مدى فاعلية واجهة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر والمستخدم من قبل الطلبة في مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا، وقد ركزت الدراسة على ثلاثة محاور في تقييم واجهة الفهرس وهي: مدى جمالية التصميم، ووضوح واجهة الاستخدام للمستفيدين، والقدرة على الربط بين واجهة الفهرس والعالم الواقعي، وقد خرجت الدراسة بنتائج تظهر أنّ هناك تطابقاً يصل إلى نسبة 70% بين واجهة الاستخدام محل الدراسة والشروط القياسية المطلوبة، أما الصعوبات فتمثلت في كون واجهة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر تحتاج إلى توضيح أفضل في كيفية استخدامها من قبل الطلبة والمستفيدين.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة ما يلي:

1. إنّ الدراسات التي تناولت موضوع درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وصعوبات استخدامها غير موجودة.
2. إنّ الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة في تناولها موضوع درجة وعي الطلبة باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر هي: دراسات كل من فابونمي وأسوبويجو (2013) Fabunmi and Asubiojo، وثانوسكودي (2012) Thanuskodi، وأريابالا وإيدزان (2002) Ariyapala & Edzan.

3. إنّ الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة في تناولها موضوع صعوبات استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر هي: دراسات كل من: الشوابكة (2013)، وجوهان وسايكيا (2013) Gohain & Saikia وأوكيبور (2012) Ukpebor، وكومار وفوهررا (2011) Kumar & Vohra وانجاسوريا (2008) Wanigasooriya، وأنصاري وأميتا (2008) Ansari & Amita

4. تضيف هذه الدراسة اتجاهاً جديداً للدراسات العربية السابقة، هو درجة الوعي باستخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر الذي يُشكل خطوة مهمة على صعيد تقييم فعالية هذه الفهارس ودرجة الرضا عنها، واتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واختلفت عنها في مجتمع الدراسة وعينتها، والإطار الزمني والمكاني.

منهج الدراسة:

استخدم لأغراض هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبه أسئلتها وأهدافها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس) وطلبة الدراسات العليا (ماجستير/ دكتوراه) في ست من الجامعات الحكومية والخاصة في منطقة اقليم الوسط والبالغ عددهم (106000) طالب وطالبة خلال الفصل الثاني من العام الجامعي 2014-2015م، ونتيجة لكبر حجم مجتمع الدراسة، فقد تمّ اختيار عينة قسدية من طلبة المرحلة الجامعية الأولى (البكالوريوس) وطلبة الدراسات العليا (ماجستير/ دكتوراه) الذين يستخدمون فعلياً الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، وذلك بتوزيع الاستبانة على الطلبة الذين يقومون بعملية البحث بالحاسوب الخاصة بهذه الفهارس في مكتباتهم الجامعية، وعددهم 384 طالب وطالبة، وذلك بالاستناد إلى جدول تحديد حجم العينة لبين وماكموريس (1967) Payne and McMorris، وكان عدد الاستبانات المسترّدة (341) استبانة، بنسبة (88.8%)، ويبين الجدول رقم (1) توزّع أفراد عينة الدراسة على الجامعات المقصودة.

الجدول (1): توزّع أفراد عينة الدراسة على الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة موضوع الدراسة

الرقم	الجامعة	عدد الطلبة	عدد المستجيبين	النسبة المئوية لكل جامعة
1	الجامعة الأردنية	119	111	93.3%
2	جامعة البلقاء التطبيقية	116	102	87.9%
3	الجامعة الهاشمية	94	76	80.9%
4	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	22	21	95.5%
5	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا	11	11	100%
6	جامعة البترا الخاصة	22	20	90.9%
	المجموع	384	341	88.8%

ويبين الجدول (2) توزّع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة، وهي: الجنس، ونوع الجامعة، والمستوى الدراسي، والتخصص.

أداة الدراسة:

في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها، تمّ إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة وبخاصة دراسة الشوابكة (2013) وتكونت الاستبانة من (32) فقرة تقيس درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، و(14) فقرة تقيس درجة إحساس الطلبة بصعوبات استخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر.

وللتأكد من صدق محتوى أداة الدراسة، تم عرضها بصورتها الأولية - التي اشتملت على (50) فقرة - على (11) محكماً من

أعضاء هيئة التدريس المتخصصين من ذوي الخبرة والكفاية في تخصصات علم المكتبات والمعلومات والتربية والإدارة ومن العاملين في مكتبة الجامعة الأردنية، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام طريقة الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha)، وكانت قيم معامل الثبات تتراوح ما بين (0.70 - 0.86)، ويبين الجدول (3) أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع مجالات أداة الدراسة هي مقبولة لأغراض هذه الدراسة.

الجدول (2): توزع المستجيبين من عينة الدراسة وفق الجنس، ونوع الجامعة، والمستوى الدراسي، والتخصص.

المتغيرات الديموغرافية	التكرار	النسبة
الجنس:		
ذكر	113	33.1%
أنثى	228	66.9%
المجموع	341	100%
نوع الجامعة:		
حكومية	290	85%
خاصة	51	15%
المجموع	341	100%
المستوى الدراسي:		
بكالوريوس	278	81.5%
دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	63	18.5%
المجموع	341	100%
التخصص:		
كلية علمية	128	37.5%
كلية إنسانية	213	62.5%
المجموع	341	100%

الجدول (3): معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الاتساق الداخلي
1	الإمكانات التي تتيحها واجهة الاستخدام في فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.	8	0.70
2	الخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.	12	0.81
3	إمكانات البحث التي يوفرها الفهرس في المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.	12	0.85
4	صعوبات استخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر.	14	0.86

وقد تم تصميم الإجابة عن فقرات القسم الثاني من أداة الدراسة والمتعلق بدرجة وعي الطلبة باستخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفق التدرج الخماسي بدرجة (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً)، حيث أعطيت خمس درجات للإجابة بدرجة عالية جداً، وأربع درجات للإجابة بدرجة عالية، وثلاث درجات للإجابة بدرجة متوسطة، ودرجتان للإجابة بدرجة منخفضة، ودرجة واحدة للإجابة بدرجة منخفضة جداً، كما تم تصميم الإجابة

عن فقرات القسم الثالث من أداة الدراسة والمتعلق بالصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفق التدرج الخماسي (موافق بشدة، موافق، موافق نوعاً ما، غير موافق، غير موافق بشدة)، وقد أعطيت خمس درجات للإجابة بموافق بشدة، وأربع درجات للإجابة بموافق، وثلاث درجات للإجابة بموافق نوعاً ما، ودرجتان للإجابة بغير موافق، ودرجة واحدة للإجابة بغير موافق بشدة، وتم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات لكلا القسمين، الثاني والثالث: 1 - 2.33 دالة على درجة وعي/ صعوبة منخفضة، و 2.34 - 3.67 دالة على درجة وعي/ صعوبة متوسطة، و 3.68 - 5 دالة على درجة وعي/ صعوبة عالية.

المعالجة الإحصائية:

لأغراض المعالجة الإحصائية تم استخدام حزمة برمجيات (SPSS) لمعالجة البيانات، التي تم إدخالها إلى الحاسوب؛ لاستخراج التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وفقاً لأسئلة الدراسة، والأخذ بمستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وللإجابة عن أسئلة الدراسة، استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة ككل، وعلى كل مجال من مجالاتها، وعلى كل فقرة من فقراتها، كما تم استخدام تحليل التباين للإجابة عن السؤال الإحصائي المتعلق بأثر متغيرات الدراسة على درجة وعي الطلبة باستخدام الفهارس.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الأول: " ما درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)؟ "

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد درجة التقدير لاستجابات الطلبة حول درجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، والجدول (4) يوضح هذه النتائج.

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات على محاور استبانة درجة وعي الطلبة باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، مرتبة تنازلياً

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	درجة الوعي بالإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر	3.49	1.12	1	متوسطة
3	درجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر	3.23	1.24	2	متوسطة
2	درجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر	3.05	1.28	3	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.26	1.21		متوسطة

يُبين الجدول رقم (4) أنّ الدرجة الكلية لتقديرات الطلبة حول درجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs) كانت متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.26)، وانحراف معياري مقداره (1.21)، وفيما يتعلق بمحاور درجة الوعي فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (3.05 - 3.49)، وبدرجة تقدير متوسطة لكل منها، حيث حاز محور "درجة الوعي بالإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر"، الذي جاء بمتوسط حسابي (3.49)، وانحراف معياري مقداره (1.12) على المرتبة الأولى، وحاز محور "درجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر"، الذي جاء بمتوسط حسابي (3.23)، وانحراف معياري مقداره (1.24)، على المرتبة الثانية، وحاز محور "درجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر"، الذي جاء بمتوسط حسابي (3.05)، وانحراف معياري مقداره (1.28)، على المرتبة الثالثة.

لعل أهم ما يمكن استخلاصه من هذه النتيجة حول دراسة المحاور التي تُظهر درجة وعي الطلبة باستخدام الفهرس أن لدى طلبة الجامعات الحكومية والخاصة وعياً بدرجة متوسطة بدور الفهرس كأداة للاتصال مع المكتبة والوصول إلى مجموعاتها ومصادرها، فاستخدام الفهرس الآلي يُعدّ الخطوة الأولى في البحث عن مصادر المعلومات في المكتبة، وإعداد الأبحاث والواجبات الدراسية يُمثّل الغرض الرئيس لاستخدام الفهرس، وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة من ناحية درجة الوعي مع دراسات كلٍّ من فابونمي وأسوبويجو (2013) Fabunmi and Asubiojo، وثانوسكودي (2012) Thanuskodi، وأريابالا وإيدزان (2002) Ariyapala & Edzan ووانيجاسوريا (2008) Wanigasooriya التي بيّنت انخفاض درجة الوعي لدى الطلبة باستخدام الفهرس.

وفيما يتعلق بفقرات كل محور على حدة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل محور من محاور درجة وعي الطلبة باستخدام الفهرس على النحو التالي:

1- درجة الوعي بالإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات هذا المجال كما هو مبين في الجدول (5).

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لاستجابات الطلبة في الجامعات الأردنية على كل فقرة من فقرات محور درجة الوعي بالإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية:

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
8	1	تحديد طرق البحث المختلفة في الفهرس (بالمؤلف، أو بالعنوان، أو بالموضوع)	4.14	0.96	عالية
2	2	تغيير لغة واجهة الاستخدام (العربية، الإنجليزية)	3.98	1.01	عالية
1	3	استخدام مستويات متعددة للبحث والاسترجاع (البيسط والمتقدم)	3.80	0.91	عالية
7	4	تحديد ما تعنيه الأيقونات على شاشات العرض	3.79	1.02	عالية
6	5	التعامل مع القوائم المنسدلة عند التنقل بين الشاشات	3.63	1.16	متوسطة
3	6	الدخول إلى فهرس المكتبات الأخرى المتاحة على الويب من خلال روابط على واجهة المستخدم	3.08	1.27	متوسطة
5	7	توفير آلية الحوار التفاعلي مع المستفيد مثل: (هل تقصد...؟)	2.84	1.38	متوسطة
4	8	إصدار رسائل المساعدة التي تشير إلى وقوع خطأ	2.65	1.27	متوسطة
الكلّي			3.49	1.12	متوسطة

يُبيّن الجدول (5) المتعلق بدرجة الوعي باستخدام الإمكانيات التي تتيحها واجهة الاستخدام في الفهرس الجامعية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، أنّ المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تراوحت ما بين (2.65-4.14)، وبدرجة تقدير كلية متوسطة؛ إذ حازت (4) فقرات على درجة تقدير عالية، هي: الفقرة رقم (8) التي تنص على "تحديد طرق البحث المختلفة في الفهرس (بالمؤلف، أو بالعنوان، أو بالموضوع)"، وقد حصلت على أعلى متوسط حسابي (4.14)، وانحراف معياري (0.96)، تلتها الفقرة رقم (2) التي تنص على "تغيير لغة واجهة الاستخدام (العربية، الإنجليزية)"، بمتوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (1.01)، والفقرة رقم (1) التي تنص على "استخدام مستويات متعددة للبحث والاسترجاع (البيسط والمتقدم)"، بمتوسط حسابي (3.80)، وانحراف معياري (0.91)، والفقرة رقم (7) التي تنص على "تحديد ما تعنيه الأيقونات على شاشات العرض"، بمتوسط حسابي (3.79)، وانحراف معياري (1.02)، وحازت (4) فقرات على درجة تقدير متوسطة، كان أعلاها الفقرة رقم (6) التي تنص على "التعامل مع القوائم المنسدلة عند التنقل بين الشاشات"، بمتوسط حسابي (3.63)، وانحراف معياري (1.16)، وكان أدناها الفقرة رقم (4) التي تنص على "إصدار رسائل المساعدة التي تشير إلى وقوع خطأ"، بمتوسط حسابي (2.65)، وانحراف معياري (1.27).

وتعد هذه النتيجة مهمة؛ إذ تؤكد التفسير السابق بأن الوعي لا ينقص طلبة الجامعات الحكومية والخاصة بالإمكانيات التي

تتيحها واجهة الاستخدام في الفهرس التي تعدّ وسيلة التواصل الرئيسية بين الطلبة وفهرس المكتبة، حيث يدرك غالبية الطلبة تنوّع طرق البحث في واجهة الفهرس، وإمكانية تغيير لغة واجهة الاستخدام وخاصة أن هذه الميزة تتوفر في معظم واجهات مواقع الويب، كما أنهم يدركون توفر مستويين للبحث والاسترجاع في واجهة الفهرس بغض النظر عن المستوى الذي يجدونه أكثر سهولة للاستخدام، وقد جاءت الفقرة رقم (5) وهي " توفير آلية الحوار التفاعلي مع المستفيد مثل: (هل تقصد...؟)" في المرتبة قبل الأخيرة في ترتيب فقرات الجدول (8)، وبمتوسط حسابي (2.84)، وبانحراف معياري (1.38)، وتعزى هذه النتيجة إلى عدم توفر هذه الميزة أساساً في بعض واجهات فهرس المكتبات موضوع الدراسة لأنها تعد إحدى ميزات واجهات فهرس الجيل الثالث.

وجاءت الفقرة رقم (4) وهي " إصدار رسائل المساعدة التي تشير إلى وقوع خطأ " في المرتبة الأخيرة، وحصلت على أدنى متوسط حسابي (2.65)، وبانحراف معياري (1.27)، ومع أنها من ميزات واجهات فهرس الجيل الثاني، التي يُفترض أنها متوفرة في واجهات فهرس المكتبات موضوع الدراسة، إلا أنّ عدم توفرها قد يُعزى إلى وجودها أساساً في النظام لكنها غير مفعلة - كغيرها من الميزات - وهذا قد يكون بسبب وجهة نظر القائمين على العمليات والخدمات التي يقدمها الفهرس في المكتبة، وعلى إدراكهم لمدى ضرورتها وحاجة المستفيدين لها، حيث يسعى القائمون على تقديم خدمات الفهرس إلى جعله أكثر بساطة وسهولة للمستخدم.

2-درجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات مجال " درجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر" كما هو مبين في الجدول (6).

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لاستجابات الطلبة في الجامعات الأردنية على كل فقرة من فقرات محور درجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية:

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
19	1	تحديد ما إذا كان مصدر المعلومات الذي تبحث عنه متوفراً في المكتبة أم معاراً.	3.96	1.08	عالية
18	2	تحديد موقع مصدر المعلومات في المكتبة الرئيسية أو في إحدى المكتبات الفرعية التابعة لها.	3.83	1.11	عالية
20	3	البحث في الفهرس من أي مكان تتواجد فيه خارج الجامعة، مثل البحث في الفهرس من هاتفك الجوال.	3.49	1.35	متوسطة
9	4	حفظ النتائج التي استرجعتها في ملف خاص للرجوع إليها وقت الحاجة.	3.38	1.32	متوسطة
10	5	إمكانية الدخول إلى حسابك للاطلاع على ملف الإعارة الخاص بك ومعرفة تاريخ استحقاق إعادة الكتاب.	3.22	1.35	متوسطة
17	6	وجود رابط للنص الكامل للكتاب في حال توفّره في المكتبة بشكل إلكتروني.	3.20	1.20	متوسطة
13	7	الاطلاع على مصادر المعلومات التي أضيفت حديثاً إلى المكتبة.	2.83	1.46	متوسطة
12	8	حجز كتاب معار دون الحضور إلى المكتبة.	2.67	1.39	متوسطة
16	9	إمكانية عرض قائمة محتويات الكتاب مع تسجيلته البليوجرافية.	2.59	1.23	متوسطة
15	10	إمكانية عرض صفحة غلاف الكتاب مع تسجيلته البليوجرافية (البيانات التي تصف الكتاب).	2.56	1.30	متوسطة
11	11	تجديد الإعارة دون الحضور إلى المكتبة.	2.46	1.31	متوسطة
14	12	إمكانية البحث الاحتياطي في حال انقطاع الكهرباء.	2.43	1.31	متوسطة
		الكلي	3.05	1.28	متوسطة

يُبيّن الجدول (6) المتعلق بدرجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، أنّ المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تراوحت ما بين (2.43 - 3.96)، وبدرجة تقدير كلية متوسطة؛ إذ حازت ففرتان على درجة تقدير عالية، هما: الفقرة رقم (19) التي تنص على "تحديد ما إذا كان مصدر المعلومات الذي تبحث عنه متوفرًا في المكتبة أم معارًا"، بمتوسط حسابي (3.96)، وانحراف معياري (1.08)، والفقرة رقم (18) التي تنص على "تحديد موقع مصدر المعلومات في المكتبة الرئيسية أو في إحدى المكتبات الفرعية التابعة لها"، بمتوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (1.11)، بينما حصلت (10) فقرات على درجة تقدير متوسطة، كان أعلاها الفقرة رقم (20) التي تنص على "البحث في الفهرس من أي مكان تتواجد فيه خارج الجامعة، مثل البحث في الفهرس من هاتفك الجوال"، بمتوسط حسابي (3.49)، وانحراف معياري (1.35)، تلتها الفقرة رقم (9) التي تنص على "حفظ النتائج التي استرجعتها في ملف خاص للرجوع إليها وقت الحاجة"، بمتوسط حسابي (3.38)، وانحراف معياري (1.32)، والفقرة رقم (10) التي تنص على "إمكانية الدخول إلى حسابك للاطلاع على ملف الإعارة الخاص بك ومعرفة تاريخ استحقاق إعادة الكتاب"، بمتوسط حسابي (3.22)، وانحراف معياري (1.35)، وكان أدناها الفقرة رقم (14) التي تنص على "إمكانية البحث الاحتياطي في حال انقطاع الكهرباء"، بمتوسط حسابي (2.43)، وانحراف معياري (1.31).

إنّ المتفحص للجدول رقم (9) يجد أن الفقرتين (19) و(18) واللذان تتصان على "تحديد ما إذا كان مصدر المعلومات الذي تبحث عنه متوفرًا في المكتبة أم معارًا" و"تحديد موقع مصدر المعلومات في المكتبة الرئيسية أو في إحدى المكتبات الفرعية التابعة لها" قد حازتا على درجتين عاليتين من التقدير، وهما خدمتان هامتان يجب توفرهما في أي فهرس مكتبة، ولا شك أن درجة التقدير العالية لهاتين الفقرتين تدلّ على وعي الطلبة المستفيدين للفهرس بأهميته لتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات المطلوبة بأسرع وقت.

وفي المقابل فإن خدمات أخرى قد حازت على درجات تقدير متوسطة، مثل: الفقرة رقم (11) "تجديد الإعارة دون الحضور إلى المكتبة"، والفقرة رقم (12) "حجز كتاب معار دون الحضور إلى المكتبة"، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى عدم تفعيل بعض الميزات من قبل المسؤولين عن الفهرس - مع أنها موجودة في بعض الفهارس كميزة حجز الكتاب المعار - بسبب رغبتهم في جعل جميع العمليات الإدارية الخاصة بفهرس المكتبة تحت إشرافهم ظنًا منهم أنّ ذلك يزيد من قدرتهم على ضبط مصادر المعلومات، وهو ما يدل على النظرة التقليدية السائدة لدى المسؤولين عن المكتبات بشكل عام.

أما الفقرة رقم (14) التي جاءت في المرتبة الأخيرة وهي "إمكانية البحث الاحتياطي في حال انقطاع الكهرباء"، فهي من الخدمات التي تتيحها بعض فهارس المكتبات الحكومية موضوع الدراسة، حيث يتم نسخ قاعدة البيانات الرئيسية للفهرس في فترات محددة، ووضعها على خادم خاص للبحث الاحتياطي في حال انقطاع الكهرباء، ويتم تجديد هذا النسخ باستمرار حتى يشمل كل العمليات التي تمتّ لاحقاً، ولكن يُمكن تفسير عدم معرفة الطلبة لهذه الخدمة الإضافية وحصولها على أقل متوسط حسابي بعدم اهتمام المكتبات بتوفير التدريب والإعلام الكافي للطلبة بالخدمات الإضافية التي يقدمها الفهرس.

3- درجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة عن فقرات مجال "درجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر" كما هو مبين في الجدول (7).

يُبيّن الجدول (7) المتعلق بدرجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، أنّ المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تراوحت ما بين (2.73 - 4.00)، وبدرجة تقدير كلية متوسطة؛ ويبيّن الجدول نفسه، أن الفقرات الثلاث التالية على التوالي قد حازت على المراتب الثلاث الأولى وبدرجة تقدير عالية، وهي: الفقرة رقم (23) التي تنص على "البحث بأكثر من لغة"، بأعلى متوسط حسابي مقداره (4.00)، وانحراف معياري (1.11)، تلتها الفقرة (21) التي تنص على "إتاحة نقاط وصول متعددة للبحث"، بمتوسط حسابي (3.96)، وانحراف معياري (1.13)، والفقرة رقم (22) التي تنص على "اعتبار كل كلمة واردة في اسم المؤلف، أو العنوان، أو الموضوع كلمة مفتاحية قابلة للبحث"، بمتوسط حسابي (3.86)، وانحراف معياري (1.05)، بينما حصلت (9) فقرات على درجة تقدير متوسطة، كان أعلاها الفقرة (29) التي تنص على "معالجة المشكلات اللغوية التي تؤثر في الاسترجاع"، بمتوسط حسابي (3.34)، وانحراف معياري (1.29)، والفقرة (25) التي تنص على "فرز نتائج البحث وفق درجة الملاءمة أو الصلة بموضوع البحث"، بمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (1.20)، بينما حصلت الفقرة رقم (30) التي تنص على "استخدام تقنية البتر في البحث"، على المرتبة الأخيرة في تقديرات الطلبة في هذا المجال، وبأدنى متوسط حسابي (2.73)، وانحراف معياري مقداره (1.37).

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة التقدير لاستجابات الطلبة في الجامعات الأردنية على كل فقرة من فقرات محور درجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
23	1	البحث بأكثر من لغة	4.00	1.11	عالية
21	2	إتاحة نقاط وصول متعددة للبحث	3.96	1.13	عالية
22	3	اعتبار كل كلمة واردة في اسم المؤلف، أو العنوان، أو الموضوع كلمة مفتاحية قابلة للبحث	3.86	1.05	عالية
29	4	معالجة المشكلات اللغوية التي تؤثر في الاسترجاع	3.34	1.29	متوسطة
25	5	فرز نتائج البحث وفق درجة الملاءمة أو الصلة بموضوع البحث	3.31	1.20	متوسطة
24	6	البحث باستخدام الروابط المنطقية	3.09	1.16	متوسطة
28	7	عرض التسجيلات الببليوجرافية للكتب بشكل كامل أو مختصر.	2.98	1.22	متوسطة
26	8	استخدام تقنية الروابط الفائقة التي تمكنك من الوصول إلى مصادر معلومات ذات الصلة بالمصدر الذي تبحث عنه في نفس المكتبة	2.97	1.37	متوسطة
27	9	إمكانية حفظ استراتيجيات البحث لفترة زمنية محددة	2.93	1.23	متوسطة
32	10	إتاحة فهرس مكتبك على مواقع التواصل الاجتماعي	2.84	1.38	متوسطة
31	11	تحديد عدد التسجيلات الببليوجرافية التي تُعرض على شاشة النتائج.	2.80	1.36	متوسطة
30	12	استخدام تقنية البتر في البحث	2.73	1.37	متوسطة
الكلية			3.23	1.24	متوسطة

إن المتفحص لهذه الفقرات يجد أنها ذات علاقة بأساسيات البحث في أي فهرس مكتبة متاح على الخط المباشر، باعتبار أن تعدد اللغات ضروري بسبب تعدد الجنسيات التي تدرس في الجامعة، وإن المعرفة بوجود نقاط وصول وكلمات مفتاحية متعددة للبحث جميعها أساسيات مهمة لتحقيق أهداف المكتبة، وهذه النتيجة تدل على أن هناك وعياً كافياً لمستخدمي هذه الفهارس أساسيات البحث في الفهرس، بالإضافة إلى كون الفهرس هو الوجهة الأولى لنسبة كبيرة من الطلبة للحصول على المعلومة، ولكن في المقابل يمكن ملاحظة تدني المعرفة بإمكانيات أخرى أساسية في البحث، وهي ليست بأقل أهمية من الإمكانات التي حصلت على تقديرات عالية، فالفقرة رقم (24) التي تنص على "البحث باستخدام الروابط المنطقية" تعد من أهم عناصر البحث المتقدم في الفهرس التي تساعد على تضيق نتائج البحث لوصول أسرع لمصادر المعلومات، ويمكن أن يُعزى حصولها على درجة تقدير متوسطة لعدم توفر برامج تدريبية للطلبة تعرّفهم بأهم الميزات المتوفرة في الفهرس، بالإضافة إلى كون بعض الطلبة لا يبذلون جهداً في البحث ويستعينون بموظفي المكتبة للحصول مصادر المعلومات المطلوبة الأمر الذي يحول دون اكتسابهم للخبرة المطلوبة في استخدام الفهرس.

وتتفق مع هذه الدراسة من حيث صعوبة استخدام الروابط المنطقية (البوليانية) في البحث مع دراسات كل من الشوابكة (2013)، وأنصاري وأمينا (2008) Ansari & Amita، ووانيجاسوريا (2008) Wanigasooriya، التي تُعزى جميعها إلى قلة البرامج التدريبية لمستخدمي هذه الفهارس.

وقد حصلت الفقرة رقم (30) على المرتبة الأخيرة وبأقل متوسط حسابي وهي "استخدام تقنية البتر في البحث" مع أن هذه الميزة متوفرة في فهارس المكتبات الحكومية التي تستخدم نظام الأفق Horizon لإدارة المكتبات كمكتبة الجامعة الأردنية التي تعتمد رمز النجمة (* star)، للبحث عن كلمة معينة باستخدام الأحرف الأولى منها دون إكمالها، كما أن مكتبة جامعة البترا الخاصة تعتمد الرمز (@)، وتعتمد جامعة العلوم التطبيقية رمز النسبة المئوية (%)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى قلة التوعية بأهم إمكانات البحث من قبل العاملين في المكتبات، وعدم توفر أدلة كافية ترشد المستخدم إلى أفضل طرق البحث التي تساعد في الوصول للمعلومة المطلوبة.

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثاني: "ما الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs) ؟"

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة عن فقرات الجزء الخاص بالصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر من أداة الدراسة، وكذلك درجة التقدير الكلية للفقرات، والجدول رقم (8) يبين النتائج في هذا المجال.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة عن فقرات استبانة درجة موافقة الطلبة على صعوبات استخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، مرتبة تنازلياً وفق المتوسطات الحسابية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
42	1	عدم توفر برامج تدريبية للطلبة في بداية كل فصل دراسي حول كيفية استخدام الفهرس.	4.01	1.23	عالية
44	2	عدم توفر أدلة توضح كيفية استخدام الفهرس.	3.64	1.33	متوسطة
43	3	عدم تخصيص موظفين لمساعدة الطلبة على البحث في الفهرس.	3.48	1.32	متوسطة
41	4	تعطل الحواسيب أحياناً بسبب انقطاع الكهرباء وانفصال النظام.	3.33	1.34	متوسطة
40	5	عدد الحواسيب المتوفرة للبحث في الفهرس غير كاف.	3.25	1.33	متوسطة
36	6	عدم الإلمام بطريقة تضيق أو توسيع نتائج البحث.	3.19	1.13	متوسطة
46	7	الإزعاج الناجم عن تجمع الطلبة في المنطقة المخصصة لحواسيب البحث.	3.15	1.42	متوسطة
35	8	صعوبة استعمال الروابط المنطقية للربط بين أكثر من خيار للبحث.	3.09	1.17	متوسطة
37	9	عدم الحصول على النتائج المطلوبة عند البحث في الفهرس.	3.01	1.06	متوسطة
45	10	عدم وجود الكتب على الأرفف بالرغم من الإشارة إلى توفرها في الفهرس.	2.99	1.20	متوسطة
34	11	الصعوبة في اختيار مصطلحات مناسبة للبحث.	2.97	1.08	متوسطة
33	12	ضعف مهاراتي في استخدام الفهرس.	2.90	1.15	متوسطة
39	13	البطء في الحصول على النتائج.	2.76	1.15	متوسطة
38	14	واجهة الفهرس ليست سهلة الاستخدام حيث تستخدم رموزاً وأيقونات صعبة لا يفهمها سوى المتخصصين.	2.72	1.23	متوسطة
الكلية			3.18	1.22	متوسطة

يُبين الجدول رقم (8) المتعلق بدرجة موافقة الطلبة على صعوبات استخدام فهرس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر، أن المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة تراوحت ما بين (2.72-4.01)، وبدرجة تقدير كلية متوسطة؛ مما يدل على أن المستفيدين لفهارس مكتباتهم المتاحة على الخط المباشر يواجهون صعوبات في كيفية استخدامها، وهذا يدل على أن مكتبات الجامعات لا تواكب الحداثة والتطور الذي يطرأ باستمرار على الفهارس المتاحة على الخط المباشر، من ميزات وتقنيات سواء في واجهة المستخدم أم في طرق البحث، وبالتالي لا تحقق تطلعات المستفيدين وتثري بحوثهم ودراساتهم بالمعلومات الجديدة.

ويبين الجدول نفسه، أن الفقرة رقم (42) التي تنص على "عدم توفر برامج تدريبية للطلبة في بداية كل فصل دراسي حول كيفية استخدام الفهرس" قد حازت على المرتبة الأولى وبدرجة تقدير عالية، وبمتوسط حسابي (4.01)، وانحراف معياري (1.23)، وهذا يؤكد أن النتائج السابقة لانخفاض درجة الوعي لدى مستخدمي هذه الفهارس بالإمكانيات والتسهيلات التي يقدمها الفهرس، يعود بشكل رئيس إلى نقص التدريب والإرشاد والاهتمام الكافي من جانب المكتبة، وكل النتائج تؤكد هذه الحقيقة

وتدعمها، فالوعي بأهمية الفهرس الآلي كأداة للوصول إلى مصادر المعلومات موجود بدليل رغبة المستفيدين بالحصول على دورات تدريبية تساعدهم في التمكن من الاستفادة منه بأقصى حد، أما الاستخدام المكثف لمستوى البحث البسيط فقط، والتركيز على استخدام الكشاف العام كنقطة وصول رئيسة للبحث في الفهرس فيعود إلى عدم اهتمام المكتبات بتوفير التدريب الكافي للطلبة على استخدام الفهرس، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة الشوابكة (2013) التي كان من ضمن توصياتها "أن تولي مكتبة الجامعة الأردنية مزيداً من الاهتمام بمسألة الإرشاد والتدريب المنظم للطلبة على استخدام الفهرس الآلي المباشر، وأن تعين عدداً من العاملين الذين يتولون إرشاد الطلبة ومساعدتهم في استخدام الفهرس وتعليمهم كيفية البحث فيه"، وقد اتفقت في ذلك أيضاً معظم الدراسات السابقة مثل دراسات كل من أولابي وسلام (2011) Owolabi & Salaam، وكومار وفوهر (2011) Kumar & Vohra، وجوهان وسايكيا (2013) Gohain & Saikia، وثانوسكودي (2012) Thanuskodi، ووانيجاسوريا (2008) Wanigasooriya.

ويبين الجدول نفسه، أن (13) فقرة قد حازت على درجة تقدير متوسطة، أعلاها الفقرة (44) التي تنص على "عدم توفر أدلة توضح كيفية استخدام الفهرس"، بمتوسط حسابي (3.64)، وانحراف معياري (1.33)، يليها الفقرة (43) التي تنص على "عدم تخصيص موظفين لمساعدة الطلبة على البحث في الفهرس"، بمتوسط حسابي (3.48)، وانحراف معياري (1.32)، وتؤكد هاتان الفقرتان النتيجة السابقة، فسواء كان الدليل مطبوعاً أو موظفاً فكلاهما يؤثر نقص إرشاداته على الاستخدام الكفؤ للفهرس، ومع أن هذه النتيجة لا تأتي مطابقة لأرض الواقع تماماً، حيث أن المكتبات الجامعية الخاصة توفر كُتيبات إرشادية (brochures) حول المكتبة بشكل عام، يتم التطرق فيها إلى فهرس المكتبة وبعض النقاط الأساسية لاستخدامه، إلا أن هذه النتيجة قد تُعزى إلى عدم اعتمادها وتوزيعها كوسيلة إرشادية بشكل دوري، بالإضافة إلى كون موظفي المكتبة مشغولون بأعمالهم الإدارية والفنية مما يقلل من فرصة الطالب في الحصول على الإجابة حول جميع استفساراته، وفي حال تخصيص موظف مشرف في قاعة البحث فإنه يقوم بنفسه باستخراج رقم الاستدعاء للطلبة ويُرشده إلى مكان وجود الكتاب دون توضيح كيفية استخدام الفهرس، وهذه الطريقة سلاح ذو حدين، فالموظف يُساعد الطالب في الوصول لمصدر المعلومات بسرعة، لكنه بالمقابل يقلل من مهاراته في استخدام فهرس المكتبة.

أما الفقرة (41) التي تنص على "تعطل الحواسيب أحياناً بسبب انقطاع الكهرباء وانفصال النظام"، بمتوسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري (1.34)، فقد حازت على المرتبة الرابعة بتقدير متوسط، ويُلاحظ أن هذه الصعوبة تواجه المكتبات الحكومية والخاصة على حد سواء، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى تأخر المكتبات العربية في اللحاق بالإنترنت وبركب التكنولوجيا، حيث لا تزال نسبة لا بأس بها من المكتبات العربية بدون مواقع لها على الإنترنت، ولا تُحدث أجهزتها بشكل دوري، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة فابونمي وأسوبويجو (2013) التي توضح أن قلة الحواسيب وضعف الإنترنت وانقطاع الكهرباء هي من أهم الصعوبات التي تواجه الطلبة في مكتبة الجامعة.

بينما حصلت الفقرة (38) التي تنص على "واجهة الفهرس ليست سهلة الاستخدام حيث تستخدم رموزاً وأيقونات صعبة لا يفهمها سوى المتخصصين" على أقل رتبة، بمتوسط حسابي (2.72)، وانحراف معياري (1.23)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء تعوّد الطلبة على استخدام واجهات مواقع الويب التي تتشابه في كثير من الميزات، مما يجعل استخدامها سهلاً لهم، أو إلى السعي من قبل موردي النظام إلى جعله أكثر جاذبية ومرونة في الاستخدام، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشوابكة (2013)، إلا أنها تختلف مع دراسة منصور وراني (2007) التي أشارت إلى مواجهة مستخدمي الفهرس صعوبات في فهم واجهة الاستخدام.

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثالث: "ما أثر كل من الجنس، ونوع الجامعة، والمستوى الدراسي، والتخصص في

درجة وعي الطلبة باستخدام إكثبات فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر (OPACs)؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الطلبة حول درجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفقاً لمتغيرات الدراسة، والجدول (9) يبين تلك النتائج.

يبين الجدول رقم (9) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتقدير الطلبة في الجامعات الأردنية لدرجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفقاً لمتغيرات الجنس، ونوع الجامعة، والمستوى الدراسي، والتخصص، ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً، تم إجراء تحليل التباين الرباعي، والجدول (10) يوضح

نتائج هذا التحليل.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	113	3.19	0.74
	أنثى	228	3.25	0.57
نوع الجامعة	حكومية	290	3.23	0.63
	خاصة	51	3.25	0.63
المستوى الدراسي	بكالوريوس	278	3.28	0.61
	دراسات عليا	63	3.00	0.67
التخصص	كلية علمية	128	3.16	0.67
	كلية إنسانية	213	3.27	0.61

الجدول (10): نتائج تحليل التباين الرباعي لدلالة الفروق في تقديرات الطلبة في الجامعات الأردنية لدرجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر وفقاً لمتغيرات الدراسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الجنس	0.050	1	0.050	0.128	0.721
نوع الجامعة	0.220	1	0.220	0.567	0.452
المستوى الدراسي	4.302	1	4.302	11.092	* 0.001
التخصص	1.591	1	1.591	4.102	* 0.044
الخطأ	130.314	336	0.388		
الكلية	135.897	340			

* دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير نتائج الجدول (10) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لتقدير أفراد مجتمع الدراسة لدرجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر تُعزى لمتغير الجنس، إذ كانت قيمة ف (0.128) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، و متغير نوع الجامعة، إذ كانت قيمة ف (0.567) وهي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى أنّ الطلبة في المكتبات المقصودة سواء كانوا ذكوراً أم إناثاً، في جامعات حكومية أم خاصة، لديهم الوعي الكافي بأهمية فهرس المكتبة وإمكاناته كمفتاح للوصول لمصادر المعلومات المطلوبة، وإلى أنّ هناك تحسناً في تقدير الطالب للمرحلة الدراسية الجديدة التي وصل إليها وأهميتها في مجال العمل مستقبلاً، كون التعليم العالي في الأردن قد ارتقى بنظرة الطالب للجامعة وبمستوى إدراكه لأهمية هذه المرحلة التعليمية، وقد يُعزى ذلك أيضاً إلى أنّ مكتبات الجامعات تقوم بتقديم نفس الخدمات للمستفيدين سواء الإلكترونية منها أم التقليدية، وتتيح هذه الخدمات الحصول على المعلومات التي يحتاجها المستفيدون، مما يعني أن يكون الوعي غير مختلف وفق فئة الجنس، ونوع الجامعة.

في المقابل يبين الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لدرجة وعيهم باستخدام فهارس مكتبات الجامعات الأردنية المتاحة للجمهور على الخط المباشر تُعزى لمتغير المستوى الدراسي، حيث كانت قيمة ف (11.092)، وبمستوى دلالة (0.001) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقد كانت هذه الفروق لصالح طلبة البكالوريوس، ومع أنّ هذه النتيجة جاءت على عكس المتوقع كون طلبة الدراسات العليا هم الأولى أن يكونوا ذوي درجة عالية من الوعي في هذا المجال، إلا أنّ هذا الفارق يُمكن أن يُعزى إلى طبيعة المرحلة العمرية لفتني

المستفيدين (بكالوريوس ودراسات عليا) حيث أنّ المرحلة العمرية لفئة طلبة البكالوريوس أكثر تعلقاً بالتقنيات الحديثة، واستخداماً للأدوات الإلكترونية، بالإضافة لامتلاكهم للوقت الذي يسمح لهم باستخدام الفهارس والبحث عبر المواقع الإلكترونية وقواعد البيانات، على العكس من طلبة الدراسات العليا الذين يكون معظمهم من أعمار متقدمة في السن قليلاً، ويفضّلون البحث على الرفوف، كما تكون أبحاثهم ورسائلهم الجامعية ذات طابع ميدانيّ وأكثر توسعاً مما يدفعهم للبحث على أرض الواقع، بالإضافة لقلة الوقت لديهم كون غالبيتهم العظمى يعملون في وظيفة مع الدراسة الجامعية.

كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وفقاً لمتغيّر التخصص حيث كانت قيمة ف (4.102)، وبمستوى دلالة (0.044) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وقد كانت هذه الفروق لصالح طلبة الكليات الإنسانية، ويمكن أن يُعزى ذلك إلى أنّ طلبة الكليات الإنسانية هم الأكثر تردداً على المكتبة واستخداماً للفهرس بحثاً عن مصادر المعلومات المطلوبة، وذلك لطبيعة متطلباتهم الدراسية من إعداد البحوث والتقارير المساندة للمقررات الدراسية، التي يُكلّفهم بها أساتذتهم، التي عادة ما تكون مراجعها ثابتة وخاصة في الأقسام الأدبية واللغات، بينما يعتمد طلبة الكليات العلمية على محرّكات البحث عبر الانترنت للحصول على المعلومات، وتكون معظم زيارتهم للمكتبة لقسم الدوريات الإلكترونية التي تشترك بها مكتبة الجامعة؛ لما تقدّمه من أحدث المقالات والمعلومات في جميع التخصصات العلمية، ولأنهم يلتزمون بالمقرر الذي عادة ما يكون إلكترونيًا بالإضافة إلى كون العمل الميداني هو الطابع الغالب على دراستهم، كما يمكن أن يكون الفرق في حجم تكرار زيارة طلبة الكليات الإنسانية للمكتبة عن طلبة الكليات العلمية دور في زيادة استخدامهم للفهرس، وبالتالي زيادة الوعي لديهم.

التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، توصي الدراسة بالتوصيات الآتية:

- 1- إن تولي مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة مزيداً من الاهتمام بمسألة الإرشاد والتدريب المنظم للطلبة على استخدام الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، بأن تعيّن عدداً من العاملين الذين يتولون إرشاد الطلبة وتعليمهم كيفية البحث فيه بالقرب من الحواسيب المخصصة للبحث، وتوفير برامج تدريبية للطلبة الجدد الملحقين بالجامعة في بداية العام الدراسي، وتوفير كتيبات إرشادية على صفحة موقع الجامعة الرئيسية.
 - 2- توفير برامج تدريبية للموظفين المخصصين لإرشاد الطلبة حول كيفية استخدام الفهرس الآلي المباشر، وتوعيتهم بضرورة توجيه الطلبة نحو الاعتماد على أنفسهم في البحث عن مصادر المعلومات المطلوبة، وعدم إحضارها لهم دون بحث بحجة توفير الوقت.
 - 3- وضع استراتيجية لزيادة وعي الطلبة بأهمية الفهارس المتاحة للجمهور على الخط المباشر، وتشجيعهم على استخدامها في المكتبة والمنزل والمكتب وفي أي وقت من اليوم.
 - 4- زيادة عدد الحواسيب أو الطرفيات المخصصة للبحث، وتوفير عدد من الطابعات الملحقة بحواسيب البحث لمساعدة الطلبة في طباعة النتائج.
 - 5- إدراج مطلب إجباري في الخطط الدراسية للطلبة بمختلف التخصصات مثل "المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات"، يركّز بشكل رئيس على كيفية استخدام الفهارس المتاحة على الخط المباشر لأنها تمثل البوابة الرئيسة لإنجازات الطلبة الأكاديمية، وأن يتم إعطاء مادة المتطلب في المكتبة نفسها لتطبيقه عملياً.
- توصيات أخرى متعلقة بنتائج الفقرات ذات التقديرات المتوسطة في مجالات الوعي باستخدام الفهارس، وهي درجة الوعي بالإمكانيات التي نتيجها واجهة الاستخدام في فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، ودرجة الوعي بإمكانيات البحث التي يوفرها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، ودرجة الوعي بالخدمات والتسهيلات الإضافية التي يتيحها فهرس المكتبة الجامعية المتاح للجمهور على الخط المباشر، بالإضافة إلى الصعوبات ذات التقديرات المتوسطة القريبة من التقديرات المرتفعة في مجال الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام الفهارس.

المراجع

- جامعة البترا الخاصة، (2005)، تعليمات تجمع مكتبات الجامعات الأردنية الخاصة للخدمات المكتبية، عمان، الأردن. استرجع بتاريخ 2014/3/3 من <https://www.uop.edu.jo/>
- السعدي، م. (2012). الإصرار يقهر الصعوبات: بحوث ودراسات. مؤسسة الشهداء. رئاسة الوزراء، العراق. استرجع بتاريخ 2014/3/24 من: <http://www.alshuhadaa.com/readtxt3701.htm>
- شباب، ف. (2008). الفهارس الآلية المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة مسحية تقييمية لفهارس مكتبات مؤسسات التعليم العالي على ضوء إرشادات الإفلا (IFLA). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، كلية الآداب والعلوم الإنسانية.
- شباب، ف. ومجيد، د. (2010). فهارس الوصول المباشر للعامة المتاحة عبر شبكة الانترنت: دراسة تقييمية لعينة من فهارس المكتبات الأكاديمية العربية. RIST، 18(1). استرجع بتاريخ 2015/3/4 من: http://www.webreview.dz/IMG/pdf/17_CHEBAB_rist.pdf
- الشوابكة، ي. (2013). استخدام الفهارس العربية المتاحة للجمهور على الخط المباشر: فهرس مكتبة الجامعة الأردنية نموذجاً. مجلة دراسات: العلوم التربوية. 40 (1): 144-150.
- عبد الهادي، م. (2010). الفهارس العربية المتاحة على الخط المباشر والمعايير الببليوغرافية القياسية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. 16(2): 33.
- عليان، ر. (2009). أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. عمان، جدارا للكتاب العالمي.
- مركز التميز في الخدمات المكتبية للمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية. استرجع بتاريخ 2014/3/3 من: <http://www.jopuls.org.jo/> [About.asp](#)
- المصري، أ. (2013). الفهارس الاجتماعية المتاحة على الخط المباشر: دراسة تحليلية للمتطلبات الفنية والوظيفية لتصميم نموذج عربي. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة حلوان، مصر استرجع بتاريخ 2013/11/25 من: <http://ahelmasry.wordpress.com/>
- Ansari, M. & Amita, C. (2008). Awareness and use of OPACs in five Delhi libraries. The Electronic Library: 26 (1), 111-129. Retrieved 23rd November 2013 from: <http://www.emeraldinsight.com>.
- Ariyapala, P. & Edzan, N. (2002). Foreign postgraduate students and the online catalogue at the University of Malaya Library. Malaysian Journal of Library & Information Science, 7(1): 5767.
- Arp, R. (2007). Consciousness and Awareness. Journal of Consciousness Studies, 14(3): 101-106. Retrieved 9 December 2015 from: <http://imprint.co.uk/pdf/Arp-Gomes.pdf>
- Babu, B. & O'Brien A. (2000). Web OPAC interfaces: an overview, The Electronic Library, 18(5):316-330.
- Fabunmi, O. & Asubiojo, B. (2013). Awareness and use of online public access catalogue by students of Obafemi Awolowo University. Nigeria Library Philosophy and Practice. Paper 922. Retrieved 28th March 2014 from: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/922>.
- Gohain, A. & Saikia, M. (2013). Use and users satisfaction on online public access catalogue (OPAC) services among B.Tech. Students of School of Engineering in Tezpur University: a survey. Library Philosophy and Practice. Paper 990. Retrieved 17th Nov. 2013 from: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/990/>
- Husain, R. & Ansari, M. (2006). From card catalog to Web OPACs. Bulletin of Information Technology, 26(2): 41-47. Retrieved 15th Jan 2015 from: <file:///C:/Users/alsaed1/Downloads/3679-10825-1-SM.pdf>
- Kumar, S. & Vohra, R. (2011). Online public access catalogue usage at Panjab University Library, Chandigarh. Library & Information Technology, 31(4), 23-32.
- Large, A. & Beheshti, J. (1997). OPACs: A research review. Library and Information Science Research, 19 (2), 47-53.
- Mansoor, Y. & Rani, W. (2007). Heuristic evaluation of interface usability for a web-based OPAC. International Islamic University, Malaysia. Bradford, GBR: Emerald Group Publishing Ltd, 25 (4), 31. Retrieved 14th March 2014 from: <http://site.ebrary.com/lib/excellence/Doc?id=10211639&ppg=95>.
- ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science (2014). Online public access catalog. Retrieved 28th Feb 2014 from: http://www.abcclio.com/ODLIS/odlis_o.aspx#opac.
- Owolabi, K. & Salaam, M. (2011). A Survey of catalogue Use by engineering students in Nigerian Universities. Cataloging & Classification Quarterly, 49 (3), 233-241. Retrieved 11th March 2014 from: http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01639374.2011.560833#Uxw2zj9_sUs.

- Payne & McMorris. (1967). Educational and Psychological Measurement. Waltham, Mass Blaisdell Pub.
- Tarulli, L. (2012). The library Catalogue as Social Space: Promoting patron driven collections online communities, and Enhanced Reference and Readers' Services. Retrieved 13th August 2015 from: <http://books.google.jo/books?isbn=1598846299>
- Thanuskodi, S. (2012). Use of Online Public Access Catalogue at Annamalai University Library. International Journal of Information Science, 2(6). Retrieved 16th June 2015 from: [file:///C:/Users/alsaed1/Downloads/10.5923.j.ijs.20120206.01%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/alsaed1/Downloads/10.5923.j.ijs.20120206.01%20(1).pdf)
- Ukpebor, C. (2012). Restoring the library OPAC towards usability by undergraduates students of the University of Benin. International Journal of Science and Technology, 1 (4). Retrieved 1st Dec. 2013 from: http://www.academia.edu/Restoring_the_Library_OPAC_towards_Usabiliy
- Wallis, K. (2009). The Next Generation OPAC in Academic Libraries. E-lis. Retrieved 8th Dec. 2014 from: <http://hdl.handle.net/10760/13718>
- Wanigasooriya, A. (2008). A Study of problems faced by the online public access catalogue (OPAC), users in Sri Lankan University Libraries. University of Kelaniya, Sri Lanka. Retrieved 1st Sep. 2015 from: <http://core.ac.uk/download/pdf/11887342.pdf>
- Wilson, K. (2007). OPAC 2.0: Next generation online library catalogues ride the Web 2.0 wave. Online Currents, 21(10). Retrieved 15th Jan. 2015 from: http://epubs.scu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=1010&context=lib_pubs

The Degree of Students' Awareness of Using Online Public Access Catalogues (OPACs) at the Jordanian University Libraries and the Obstacles Facing their Use from the Student's Point of View

*Younis Ahmad Al-Shawabkeh, Ruwayda Ghushih**

ABSTRACT

This study aimed at investigating the degree of students' awareness of using online public access catalogues (OPACs) at Jordanian university libraries in terms of user interface, additional facilities and search options. Another objective was identifying the obstacles they face in using OPACs. A questionnaire with (46) items was distributed to a sample consisting of (384) undergraduate and postgraduate students who were selected by coincidence, of whom (341) or (88.8%) responded. Results indicated that the degree of students' awareness of using (OPACs) was average in all domains and that the area of user interface was ranking first. As for obstacles, findings indicated that the degree was also average and that the most important obstacle faced by students in using OPACs was the lack of training programs offered at the beginning of each semester on how to use the OPACs.

Keywords: Awareness of Using Catalogues, OPACS, Jordanian University Libraries, University Students, Obstacles of Using Catalogues.

* Department of Library and Information Science, Faculty of Educational Sciences, The University of Jordan. Received on 9/3/2016 and Accepted for Publication on 12/5/2016.