

دور جودة المعلومات والخدمة والدعم الفني في تقبل واستخدام طلاب  
كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية

إعداد

يعقوب بن سالم بن سليمان الحراصي

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في التربية

كلية التربية

الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا

يوليو ٢٠٢٠ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
وَمَلِكًا لِكُلِّ عَمَلٍ  
وَكَأَن فَضِيلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

سورة النساء الآية ١١٣

## ملخص البحث

ظهرت مصادر المعلومات الإلكترونية لتلبية احتياجات الطلاب والباحثين المعرفية والبحثية، ويهدف هذا البحث إلى معرفة دور جودة المعلومات والخدمة والدعم الفني في قبول طلبة كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان واستخدامهم مصادر المعلومات الإلكترونية، وذلك من خلال تطبيق أتموزج قبول التقنية (TAM) Technology Acceptance Model، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع البحث ٥٩٢٩ من الطلبة، وبلغ عدد أفراد عينة البحث ٣٠٤ من الطلبة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وصمّم استبانة خاصة بالدراسة، كما أجرى مقابلات مع الموظفين المشرفين على تقديم الخدمة في الكليات، واستخدم في تحليل البيانات برنامج SPSS؛ ليتوصل إلى عدة نتائج؛ من أهمها أن لا مصادر معلومات إلكترونية بالعربية في الكليات، ولا مراعاة للتغطية الموضوعية للتخصصات فيها، كما أن واجهة موقع المصادر في الكليات بحاجة إلى تحديث وتطوير، وهناك قصور في تنفيذ الدورات التدريبية وورشات العمل الموجهة إلى الطلبة، وفروق دالة إحصائية في استجابات عينة البحث حسب متغيرات النوع والكلية والتخصص، ومن ثم؛ أوصى الباحث بأهمية اتخاذ آلية منهجية منظمة لتدريب الطلبة في الكليات على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وضرورة مراعاة التخصصات والبرامج كلها في الكليات عند الاشتراك في مصادر المعلومات الإلكترونية، وتعزيز التعاون بين المكتبات ومراكز مصادر التعلم في الكليات والجامعات الحكومية والخاصة، كما اقترح تطبيق مثل هذه الدراسة على طلبة الكليات والجامعات الحكومية والخاصة في سلطنة عمان.

## ABSTRACT

Electronic information resources have emerged to meet the needs of students and researcher's knowledge and research. The current study aims to identifying the role of information quality, service, and technical support in the acceptance and use of electronic information resources by students of the Colleges of Applied Sciences in Oman by applying the Technology Acceptance Model (TAM). The population of the study was (5929) students in the Colleges of Applied Sciences. The sample comprised of (304) students. The study used the analytical descriptive method. Questionnaire was designed for the study, in addition to interviews with the supervising staff who provide service in the colleges of applied science. The researcher used (SPSS) statistical program to analysis data. The results of the study came out as follows: the lack of electronic resources of information in Arabic in the colleges and the lack of consideration of the objective coverage of the specialties offered in the colleges. That the interface of the site sources in the colleges needs to be updated and developed, as there is a lack of implementation of training courses and workshops for students. The study also showed other results according to the differences in statistical significance in the responses of the sample members according to gender, college and specialization variables. The study recommended the adoption of a structured systematic mechanism to train students in the colleges of applied sciences in the use of electronic resources of information, and the need to take into account all disciplines and programs offered in the colleges when participating in electronic sources of information, and strengthen cooperation and partnership between libraries and learning resource centers in public and private colleges and universities in Oman.

## **APPROVAL PAGE**

The thesis of Yaqoub Salim Al-Harrasi has been approved by the following:

---

Fouad Mahmoud Mohammed Rawash  
Supervisor

---

Muhammad Sabri Sahrir  
Internal Examiner

---

Asma Abdul Rahman  
External Examiner

---

Abdrrahman Galeb Almekhlafi  
External Examiner

---

SaadEldin Mansour Gasmelsid  
Chairman

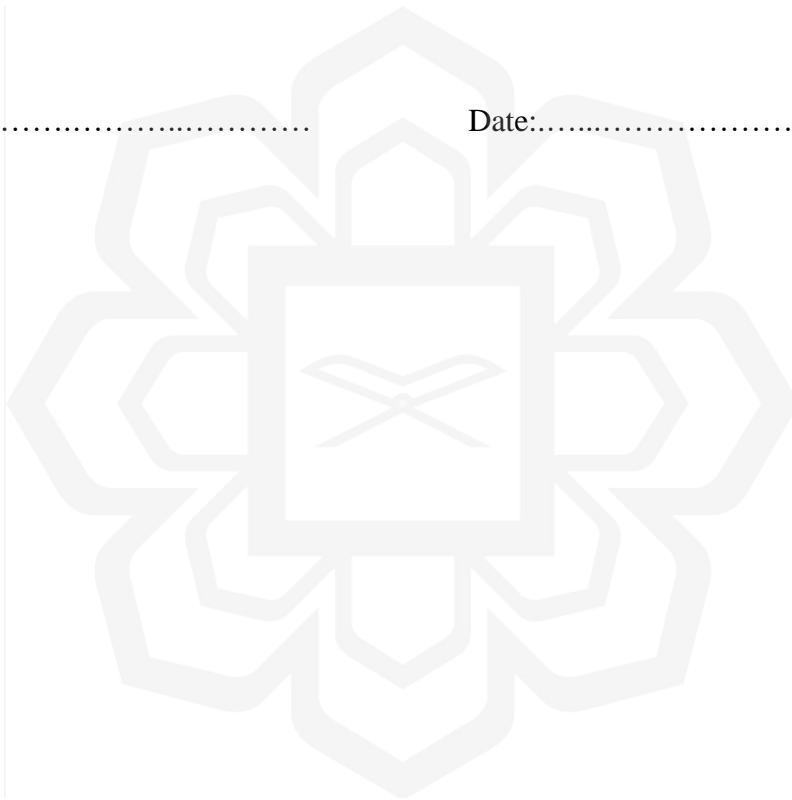
## DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Yaqoub Salim Alharrasi

Signature: .....

Date:.....



## إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢٠م محفوظة ل: يعقوب بن سالم الحرصي

### دور جودة المعلومات وجودة الخدمة والدعم الفني في تقبل واستخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

- ١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.
- ٢- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبتها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسسية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض البيع العام.
- ٣- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.
- ٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغيير العنوان.
- ٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالين به.

أكد هذا الإقرار: يعقوب بن سالم الحرصي

التاريخ: .....

التوقيع: .....

أهدي ثمرة عملي هذا إلى والدي الكريمين حفظهما الله، وأطال في عمريهما،  
إلى زوجتي الحبيبة، رفيقة دربي وشريكتي في الحياة لما بذلته من جهد وتحملته من عناء،  
إلى قرة عيني وفلذات كبدي أبنائي، وجميع اخواني وأخواتي وأهلي ورفقاء دربي،  
إلى كل طالب علم ومهتم بالعلم والمعرفة،  
أهدي ثمرة هذا العمل راجيا من الله أن ينفع به كل من يطالعه.

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي أنعم علي بكرمه وعظيم فضله بإتمام هذه الرسالة، أشكره تعالى ولا أحصي ثناء عليه. والصلاة والسلام على معلم البشرية، النبي العربي الأُمِّيِّ، محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين. أما وقد وفقني الله سبحانه وتعالى لإكمال هذا العمل، فإنني أتقدم بخالص الشكر وأجزل العرفان لأستاذي الفاضل الدكتور فؤاد محمود رواش، الذي كان لي نعم العون والمرشد، حيث لم يضمن علي بالنصائح والإرشادات والتوجيهات القيمة، وذلك لي الكثير من العقبات والصعاب التي واجهتني في كتابة هذا البحث.

كما أشكر الجامعة الإسلامية العالمية ممثلة في منسوبي الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين فيها، والتي أتاحت لي فرصة الدراسة في رحابها، وسهلت لي كل الخدمات في سبيل إنجاز هذا العمل.

والشكر موصول لكلية العلوم التطبيقية بنزوى ووزارة التعليم العالي على إتاحة الفرصة لي لاستكمال الدراسة.

## فهرس محتويات البحث

ب.....	ملخص البحث
ج.....	ملخص البحث بالإنجليزية
د.....	صفحة القبول
خ.....	صفحة التصريح
و.....	الإقرار بحقوق الطبع
ز.....	الإهداء
ح.....	الشكر والتقدير
ط.....	فهرس محتويات البحث
ن.....	قائمة الجداول
ف.....	قائمة الأشكال
ص.....	قائمة الرموز
١.....	<b>الفصل الأول: المدخل إلى البحث</b>
١.....	المقدمة:
٣.....	مشكلة الدراسة:
٥.....	أسئلة الدراسة:
٦.....	أهداف الدراسة:
٧.....	أهمية الدراسة:
٨.....	أ. الأهمية العلمية:
٨.....	ب. الأهمية العملية:
٩.....	مصطلحات الدراسة:
١١.....	حدود الدراسة:

- أ. الحدود المكانية: ١١.....
- ب. الحدود الزمانية: ١١.....
- ج. الحدود الموضوعية: ١١.....
- أسباب اختيار الموضوع ١٢.....

## ١٣ ..... الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

١٣..... الإطار النظري

١٣..... أولاً: جودة المعلومات:

٢٠..... ثانياً: جودة الخدمة:

٢٢..... ثالثاً: الدعم الفني:

٢٣..... مفهوم مصادر المعلومات الإلكترونية:

٢٥..... مراحل تطور مصادر المعلومات الإلكترونية:

٢٧..... دوافع استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية:

٢٨..... أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية:

٣١..... خصائص مصادر المعلومات الإلكترونية:

٣٢..... أهمية مصادر المعلومات الإلكترونية في المؤسسات التعليمية:

٣٣..... أسس اختيار وتقييم مصادر المعلومات الإلكترونية:

٣٤..... التحديات المتعلقة بمصادر المعلومات الإلكترونية:

٣٥..... كليات العلوم التطبيقية في سلطنة عمان:

٣٧..... الرؤية والرسالة والقيم في كليات العلوم التطبيقية:

٣٧..... رؤية الكليات

٣٧..... رسالة الكليات

٣٧..... القيم

٣٧..... أهداف كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان:

٣٨..... البحث العلمي في كليات العلوم التطبيقية:

٣٩.....	مصادر المعلومات الإلكترونية المتوفرة في كليات العلوم التطبيقية:
٤٠.....	التعريف بنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM):
٤٣.....	تطور نموذج قبول التقنية (TAM):
٤٥.....	مبررات استخدام نموذج قبول التقنية (TAM)
٤٦.....	٢- الدراسات السابقة:
٦٢.....	التعقيب على الدراسات السابقة:
٦٥.....	ملخص نتائج الدراسات السابقة في القسم الثاني:
٦٨.....	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
٦٨.....	أولاً: أوجه التشابه:
٦٨.....	ثانياً: أوجه الاختلاف:
٧١.....	<b>الفصل الثالث: منهج الدراسة و إجراءاتها</b>
٧١.....	مدخل:
٧١.....	منهج الدراسة:
٧٢.....	مجتمع الدراسة
٧٤.....	عينة الدراسة
٧٥.....	أ. تحديد حجم العينة
٧٨.....	ب. اختيار عينة الدراسة
٨٣.....	أدوات الدراسة
٨٣.....	أولاً: الاستبانة:
٨٥.....	مراحل تصميم الاستبانة:
٨٦.....	محتويات الاستبانة:
٨٨.....	صدق الاستبانة وثباتها:
٨٨.....	الصدق الظاهري "صدق المحكمين":
٨٨.....	الدراسة الاستطلاعية

٩٧.....	ثانيا: المقابلة:
١٠٠.....	إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:
١٠١.....	المعالجات الإحصائية :
١٠٢.....	متغيرات الدراسة:
١٠٣.....	<b>الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.</b>
١٠٣.....	مدخل:
١٠٣.....	أولا: البيانات الديموغرافية.
١٠٣.....	١- توزيع عينة الدراسة طبقا للنوع.
١٠٤.....	٢- توزيع عينة الدراسة طبقا للكلية.
١٠٥.....	٣- توزيع عينة الدراسة طبقا للتخصص.
١٠٥.....	ثانيا: التحليل الإحصائي لعبارات الاستبانة.
١٠٧.....	المحور الأول : جودة المعلومات
١٠٩.....	المحور الثاني : جودة الخدمة.
١١١.....	المحور الثالث : الدعم الفني.
١١٣.....	المحور الرابع : المنفعة المتوقعة.
١١٥.....	المحور الخامس : سهولة الاستخدام.
١١٦.....	ثالثا : عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة :
١١٦.....	السؤال الأول: ما مدى توافر جودة المعلومات لاستخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية ؟
١٣١.....	ملخص نتائج أسئلة الدراسة (من السؤال الأول حتى السؤال السادس):
١٣٤.....	النتائج المتعلقة بالسؤال المفتوح.
١٣٦.....	تحليل نتائج أسئلة المقابلة:

١٤١	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات
١٤١	أولاً: مناقشة نتائج الدراسة:
١٤١	(١) محور جودة المعلومات:
١٤٣	(٢) محور جودة الخدمة:
١٤٤	(٣) محور الدعم الفني:
١٤٧	(٤) محور المنفعة المتوقعة:
١٤٨	(٥) محور سهولة الاستخدام:
١٥٢	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال المفتوح:
١٥٤	الربط بين نتائج الاستبانة ونتائج المقابلة:
١٥٧	التوصيات:
١٥٨	المقترحات:
١٥٩	الخاتمة
١٦٣	قائمة المصادر والمراجع
١٧٥	الملاحق

## قائمة الجداول

٣٦	البرامج والتخصصات المطروحة في كليات العلوم التطبيقية	جدول رقم (٢-١)
٤٠	قواعد المعلومات الإلكترونية المتوفرة بكليات العلوم التطبيقية	جدول رقم (٢-٢)
٧٣	عدد الطلاب المقيدون في كليات العلوم التطبيقية محل الدراسة الحالية	جدول رقم (٣-١)
٧٦	رموز معادلة ستيفن تامبسون	جدول رقم (٣-٢)
٧٧	يوضح حدود العينة	جدول رقم (٣-٣)
٧٩	توزيع الطلاب في كليات العلوم التطبيقية	جدول رقم (٣-٤)
٨٠	حجم العينة الطبقية العشوائية لكلية العلوم التطبيقية بنزوى	جدول رقم (٣-٥)
٨١	حجم العينة الطبقية العشوائية لكلية العلوم التطبيقية بصحار	جدول رقم (٣-٦)
٨١	حجم العينة الطبقية العشوائية لكلية العلوم التطبيقية بعبري	جدول رقم (٣-٧)
٨٢	حجم العينة الطبقية العشوائية لكلية العلوم التطبيقية بصور	جدول رقم (٣-٨)
٨٢	حجم العينة الطبقية العشوائية لكلية العلوم التطبيقية بصلالة	جدول رقم (٣-٩)
٨٧	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة	جدول رقم (٣-١٠)
٩٠	يوضح كيفية أخذ عينة الدراسة الإستطلاعية	جدول رقم (٣-١١)
٩١	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور	جدول رقم (٣-١٢)
٩٢	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور	جدول رقم (٣-١٣)
٩٣	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور	جدول رقم (٣-١٤)
٩٤	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية للمحور	جدول رقم (٣-١٥)

٩٥	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية للمحور	جدول رقم (٣-١٦)
٩٦	توزيع عبارات أداة الدراسة على المحاور	جدول رقم (٣-١٧)
٩٦	معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة وللاستبانة ككل	جدول رقم (٣-١٨)
١٠٣	توزيع عينة الدراسة طبقاً للنوع	جدول رقم (٤-١)
١٠٤	توزيع عينة الدراسة طبقاً للكلية	جدول رقم (٤-٢)
١٠٦	المعيار الإحصائي لتفسير تقديرات عينة الدراسة	جدول رقم (٤-٣)
١٠٧	تحليل عبارات محور جودة المعلومات	جدول رقم (٤-٤)
١٠٩	تحليل عبارات محور جودة الخدمة	جدول رقم (٤-٥)
١١١	تحليل عبارات محور الدعم الفني	جدول رقم (٤-٦)
١١٣	تحليل عبارات محور المنفعة المتوقعة	جدول رقم (٤-٧)
١١٥	تحليل عبارات محور سهولة الاستخدام	جدول رقم (٤-٨)
١١٦	مدى توافر جودة المعلومات	جدول رقم (٤-٩)
١١٧	مدى توافر جودة الخدمة	جدول رقم (٤-١٠)
١١٩	مدى توافر الدعم الفني	جدول رقم (٤-١١)
١٢٠	دور المنفعة المتوقعة	جدول رقم (٤-١٢)
١٢١	دور سهولة الاستخدام	جدول رقم (٤-١٣)
١٢٣	نتائج اختبار "ت" للفروق التي تعزى للنوع	جدول رقم (٤-١٤)
١٢٥	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لمتغير الكلية	جدول رقم (٤-١٥)
١٢٧	نتائج المقارنات البعدية لمعرفة الفروق التي تعزى لمتغير الكلية	جدول رقم (٤-١٦)
١٢٩	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق التي تعزى لمتغير التخصص	جدول رقم (٤-١٧)

- جدول رقم (٤-١٨) نتائج المقارنات البعدية لمعرفة الفروق التي تعزى لمتغير ١٣٢ التخصيص
- جدول رقم (٤-١٩) المقترحات التي أضافها أفراد عينة الدراسة مرتبة تنازليا حسب ١٣٨ تكراراتها
- جدول رقم (٤-٢٠) مواصفات الموظفين المشرفين على تقديم خدمات مصادر ١٤٠ المعلومات الإلكترونية في الكليات



## قائمة الأشكال

٧	الشكل رقم (١-١) نموذج الدراسة الحالية
٤٢	الشكل رقم (٢-٢) نموذج (TAM) والعلاقة بين المتغيرات
٧٤	الشكل رقم (٣-١) عدد الطلاب المقيدون في كليات العلوم التطبيقية محل الدراسة الحالية
٧٧	الشكل رقم (٣-٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للكلية التابع لها
١٠٥	الشكل رقم (٤-١) توزيع أفراد عينة الدراسة طبقا للتخصص



## قائمة الرموز

الرمز	المصطلح باللغة الإنجليزية	المصطلح باللغة العربية
CD-ROM	Compact Disc, read-only-memory	قرص مضغوط - ذاكرة للقراءة فقط
ALA	American Library Association	جمعية المكتبات الأمريكية
ACRL	Association of College & Research Libraries	جمعية الكليات والمكتبات البحثية
AASL	American Association of School Librarian	الجمعية الأمريكية لمدارس المكتبيين
URL	Uniform Resource Locator	محدد موقع الموارد الموحد
ODLIS	Online Dictionary for Library and Information Science	قاموس علم المكتبات والمعلومات المباشر
PDF	Portable Document Format	صيغة المستند المنقول
E-Journals	Electronic Journals	المجلات الإلكترونية
E-Books	Electronic Books	الكتب الإلكترونية
E-libraries	Electronic Libraries	المكتبات الإلكترونية
E-conferences	Electronic Conferences	المؤتمرات الإلكترونية
E-References	Electronic References	المراجع الإلكترونية
E- Theses and Dissertations	Electronic Theses and Dissertations	الرسائل الأكاديمية الإلكترونية
DVD	digital video disk	قرص الفيديو الرقمي
IP Address	Internet Protocol <i>address</i>	عنوان بروتوكول الإنترنت
ERIC	Education Resources Information Center	مركز مصادر المعلومات التربوية
PU	Perceived Usefulness	المنفعة المتوقعة
PEOU	Perceived Ease of Use	سهولة الاستخدام المتوقعة
TRA	Theory of Reason Action	نظرية التصرفات المسببة
TAM	Technology Acceptance Model	نموذج قبول التقنية

MM	Motivational Model	نموذج التعزيز والتحفيز
TPB	Theory of Planned Behavior	نظرية السلوك المخطط
MPCU	Model of Personal Computer Use	نموذج استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية
IDT	Diffusion of Innovations Theory	نظرية انتشار الابتكارات
SCT	Social Cognitive Theory	نظرية المعرفة الإجتماعية
C-TAM-TPB	Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior	النظرية المركبة لقبول التكنولوجيا والسلوك المخطط
UTAUT	The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية
E-textbooks	Electronic Textbooks	الكتب الدراسية الإلكترونية
FAQ	frequently asked question	الأسئلة الشائعة أو المتكررة مع أجوبتها
CAS Mail	College of Applied Science Mail	البريد الإلكتروني لكليات العلوم التطبيقية
SPSS	Statistical Package for Social Sciences	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
LSD	Least Significant Difference	اختبار أقل فرق دال
IT Skills	Information Technology Skills	مقرر مهارات الحاسب الآلي

# الفصل الأول

## المدخل إلى البحث

### المقدمة

يعيش العالم المعاصر عصرا من التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع في شتى ميادين الحياة، وأصبحت المعلومات بمثابة وقود الحياة الذي لا غنى عنه، لذلك كان لزاما على الإنسان المتعلم أن يواكب هذا التقدم المتسارع ليتمكن بدوره من الاستفادة من إمكانيات العلوم والتكنولوجيا ويسخرها لما يعود على البشرية بالنفع والفائدة.

وفي ظل التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي جعلت من العالم قرية صغيرة، وما أحدثته من تأثيرات واضحة في استخدامات الباحثين والطلاب لمصادر المعلومات التي تنامت بشكل واسع، حيث جاءت التقنية الحديثة متمثلة في اختراعات القرن العشرين التي حولت العالم إلى مكتبة بلا جدران.

وأمام الكم الهائل من النتاج الفكري الذي وضع المكتبات ومراكز المعلومات أمام تحديات واضحة جعلتها عاجزة عن تحقيق رسالتها السامية عبر العصور والمتمثلة في توفير المعلومة المناسبة بالقدر المناسب للشخص المناسب وفي الوقت المناسب، فقد برزت مصادر المعلومات الإلكترونية كأحد الحلول العملية لمواكبة الإنتاج الفكري المتزايد يوما بعد يوم، وتشكل مصادر المعلومات الإلكترونية مجالا واسعا لا يمكن للباحثين والطلاب الاستغناء عنه كونها تمثل بيئة مناسبة لتخزين واسترجاع وإتاحة الكم الهائل من المعلومات (عبد الحميد، ٢٠٠٦).

ويطلق المتخصصون في مجال علم المكتبات والمعلومات مصطلح مصادر المعلومات على كل ما يمكن جمعه وحفظه وتنظيمه واسترجاعه بغرض تقديمه إلى القراء والباحثين، أما مصادر المعلومات الإلكترونية فهي تلك المصادر اللاورقية والمخزنة إلكترونيا في ملفات قواعد البيانات (Data bases) ومتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر (On-line) أو مخزنة في الأقراص المغنطة (CD-ROMs) (قنديلجي، ٢٠٠٨).

كما يشير قنديلجي (٢٠٠٨) إلى أن العاملين في مجال المكتبات والمعلومات يواجهون تحديات وأعباء كثيرة كونه يقع على عاتقهم مهام اختيار وتخزين وتنظيم واسترجاع المعلومات

المناسبة للباحثين، وهذه الأعباء تتطلب منهم امتلاك مهارات وإمكانيات فنية عالية تمكنهم من التعامل مع التقنيات المتسارعة النمو والتطور في ظل تحول أشكال مصادر المعلومات من الشكل التقليدي الورقي إلى الأشكال الرقمية والإلكترونية.

ويرى عليان (٢٠١٥) بأنه أصبح لزاما على الباحثين والطلاب في المؤسسات التعليمية اللجوء لمصادر المعلومات الإلكترونية حتى يتمكنوا من الوصول إلى الكم الهائل والمتدفق من المعلومات، وتمتاز مصادر المعلومات الإلكترونية بالسرعة في تناقل المعلومات دون التأثير بالمواقع الجغرافية والحواجز الدولية، مما سهل من مهمة نقل المعلومات من مكان لآخر بسرعة عالية وسهولة ويسر.

إن تمكين الباحثين و الطلاب في المؤسسات التعليمية من الوصول إلى المعلومات بطرق أسهل وأيسر سيعود عليهم بالمنفعة المباشرة من خلال تمكنهم من الاطلاع على الكم الهائل من كنوز المعلومات المتاحة في الفضاء الإلكتروني وبالتالي الارتقاء بمستوى البحث العلمي، فبدلا من ضياع جهد الباحث في البحث عن المعلومات فإن جهده سينصب في عمليات التحليل والتفسير والاستنتاج الذي يقود إلى معارف أوسع وبالتالي إلى ازدهار ثقافة الابتكار والبحث العلمي، وتسعى المؤسسات التعليمية والبحثية لتوفير مصادر المعلومات الإلكترونية وإتاحة الموارد المادية والبشرية التي تيسر الاستفادة القصوى من هذه المصادر خدمة للبحث العلمي، إلا أنه على الرغم من هذه الجهود المبذولة لا يزال هناك ضعف في الاستفادة منها.

وقد أشارت دراسة أبا الخليل (٢٠٠٧) إلى تدني استخدام الطلاب لمصادر المعلومات الإلكترونية، وبالنظر إلى التكاليف المالية العالية التي تصرف على توفير هذه المصادر والتي ترتفع عاما بعد عام، وكذلك الجهود التي تبذلها المكتبات والمتمثلة في التعريف بهذه المصادر والتدريب على استخدامها، إلا أن معظم هذه الجهود لا تؤتي ثمارها بسبب قلة الاستخدام لهذه المصادر من قبل الطلاب.

ويرى الزهراني (٢٠١٧) أن غالبية الطلاب يفضلون استخدام مصادر المعلومات المطبوعة بدلا من استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية وهذا التفضيل بسبب صعوبة استخدام بعض قواعد البيانات الإلكترونية والمتمثلة في سوء تنظيم الروابط وعدم توفر أدلة استخدام.

كما لاحظ الباحث من خلال عمله مديرا لمركز مصادر التعلم في إحدى كليات العلوم التطبيقية عزوف الطلاب عن استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، ويؤكد ذلك التقارير الإحصائية الصادرة عن الشركة المزودة للخدمة مصادر المعلومات الإلكترونية في كليات العلوم التطبيقية، والتي ترسل بشكل دوري لإدارة مراكز مصادر التعلم بالكليات (انظر التقارير الإحصائية للشركة المزودة للخدمة بالكليات، ملحق رقم: ١)، وإحساسا من الباحث بضرورة تشخيص مبررات قلة استخدام الطلاب لمصادر المعلومات الإلكترونية بكليات العلوم التطبيقية، فقد سعى إلى اقتراح وتقديم حلول عملية لصناع القرار في الوزارة من خلال تقديم توصيات ومقترحات مبنية على أسس علمية ومستندة إلى نماذج ونظريات متخصصة في قبول التكنولوجيا.

وتأتي هذه الدراسة في محاولة للتعرف على المعوقات التي تقف عائقا أمام الطلاب في كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان و التي تعيقهم عن الاستفادة من مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالكليات، من خلال دراسة دور العوامل الخارجية المتمثلة في جودة المعلومات والخدمة والدعم الفني، وذلك بتطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا.

### مشكلة الدراسة

يتزايد الاستخدام العالمي للشبكة العنكبوتية بشكل لافت، ويزحف النشر الإلكتروني ليستولي يوما بعد يوم على مساحات جديدة كان بالأمس القريب يسيطر عليها عالم المكتوب إلى الحد الذي جعل الورق يتقادم بشكل متسارع (ابن السبتي، ٢٠١٠)، ولكون الطلاب هم أحد الفئات الرئيسة من جمهور المستفيدين من خدمات المكتبات، هنا يبرز تساؤل حول كيف يتعامل طلاب المرحلة الجامعية تجاه مصادر المعلومات الإلكترونية؟ وهل لديهم ما يكفي من الخبرات والمهارات التي يجب أن تتوفر لديهم للاستفادة القصوى منها؟ فلم يعد من المقبول قيام المؤسسات التعليمية والمكتبات بتوفير خدمات معلومات تستنزف أموالا طائلة لتوفير مصادر المعلومات في ظل غياب معلومات تفصيلية ودقيقة عن المستفيدين من هذه الخدمات وعن احتياجاتهم ورغباتهم (حافظ، ٢٠٠٩)، ومن خلال استطلاع الأدب المنشور لم يقف الباحث -رغم جهده- على دراسات اعتمدت على نماذج أو نظريات تناولت معوقات

استخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية ، والدراسة الحالية هي محاولة لسد الفراغ واقتراح الحلول العملية ورفع التوصيات التي من شأنها معالجة المعوقات التي تحد من استخدام الطلبة لمصادر المعلومات الإلكترونية، من خلال دراسة دور بعض العوامل الخارجية في تقبل واستخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية.

وتشير التقارير الإحصائية الصادرة عن الشركة المزودة لخدمات مصادر المعلومات الإلكترونية بالكليات إلى قلة أعداد المستخدمين ، حيث إن كليات العلوم التطبيقية وعددها خمس كليات يبلغ عدد الطلاب فيها (٥٩٢٩) طالباً وطالبة إلا أن عدد الطلاب المستفيدين من خدمات مصادر المعلومات الإلكترونية لم يتجاوز (٩٧٣) مستخدماً في أفضل حالاته خلال عام ٢٠١٧ في حين بلغ في عام ٢٠١٨ (١٠٣٦) مستخدماً فقط، (انظر التقارير الإحصائية للشركة المزودة للخدمة بالكليات، ملحق رقم:١). كما أشار تقرير لجنة الجودة بمركز مصادر التعلم بكلية العلوم التطبيقية بنزوى إلى قلة استخدام الطلاب لمصادر المعلومات الإلكترونية (ملحق رقم ٢)، ويعزز كل ذلك الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث في الفصل الأول من العام الأكاديمي ٢٠١٨/٢٠١٩ على عينة من مجتمع الدراسة تتكون من ٣٠ طالباً وطالبة، أشارت إلى قلة استخدام الطلاب لمصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة بالكليات، وهذا يبرز بلا شك أن هناك هدراً للموارد المالية التي تم الاشتراك بها في مصادر المعلومات الإلكترونية كون أن هذه الخدمة لم يتم الاستفادة منها الاستفادة التي تتناسب مع حجم الإنفاق المصروف عليها، مما يتطلب دراسة للوضع للوقوف بشكل علمي سليم على هذا الأمر وتشخيص المشكلة واقتراح الحلول الناجعة لها.

وتأسيساً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الكشف عن معوقات استخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية، من خلال دراسة دور بعض العوامل الخارجية التي تؤثر على تقبلهم واستخدامهم لها، فقد سعت الدراسة الحالية إلى معرفة دور جودة المعلومات والخدمة، والدعم الفني في تقبل واستخدام طلاب كليات العلوم التطبيقية بسلطنة عمان لمصادر المعلومات الإلكترونية، وذلك بتطبيق نموذج تقبل التكنولوجيا

. Technology Acceptance Model (TAM)