

دراسة فى احتياجات وسلوك البحث عن المعلومات لدى المستخدمين منها:

دراسة تطبيقية على مدينة حلوان بالقاهرة

د. علاء عبد الستار مغاوى

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات والوثائق. كلية الآداب جامعة المنصورة

مقدمة:

الفرد العادى إلا فى أوائل الثمانينيات حينما ظهرت الحاسبات الشخصية PC. ومنذ ذلك الوقت صارت الحاسبات جزءاً أساسياً فى حياة الفرد^(٤). ومن أهم التكنولوجيات الحديثة التى انتشرت بشكل مدهل فى جميع أنحاء العالم شبكة الإنترنت، وهى ثمرة الاندماج بين الاتصالات والحاسبات الآلية^(٥). وكثيراً ما يبدو الحديث عن الإنترنت اقرب إلى الحديث عن كيان هلامى غير محدد الملامح والاتجاه^(٦). حيث يرجع تاريخ الإنترنت إلى أيام الحرب الباردة بين الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد السوفيتى السابق والتى بلغت ذروتها مع إطلاق المركبة الفضائية الروسية سبوتنيك عام ١٩٥٧. ونتيجة لذلك بدأت الحكومة الأمريكية فى تنفيذ مخطط إنشاء وكالة ومشروعات البحث المتقدمة Advanced Research Project Administration (ARPA) حتى تسرع الخطى فى أبحاث الدفاع^(٧). وفى ٢ يناير عام ١٩٦٩ أعلنت الحكومة الأمريكية عن مولد الإنترنت والتى سميت حينذاك بالإريانت (ARPA NET) لترتبط بين الحاسبات الموجودة بمراكز أبحاث الدفاع المتباعدة^(٨). ولقد تكونت الشبكة فى بادئ الأمر من أربع حاسبات ضخمة موزعة على أربع جامعات هى جامعات يوتاه وكاليفورنيا فى كل من سانت باربرا، لوس أنجلوس، معهد

لقد تابر الجنس البشرى على قياس مدى ما أحرزه من تقدم من زوايا التكنولوجيا. فمنذ فجر التاريخ كان كل عصر يأخذنا قدماً على نحو أكثر سرعة من العصر الذى سبقه. فالعصر الحجري ظل قائماً ملايين السنين إلا أن عصور المعادن التى تلتها قد دامت فترة تربو على خمسة آلاف سنة فقط. وقد قامت الثورة الصناعية بين أوائل القرن الثامن عشر وأواخر القرن التاسع عشر. أى أنها استغرقت ٢٠٠ عاماً فقط. واحتل عصر الكهرباء ٤٠ عاماً من بداية القرن العشرين وحتى عام نهاية الحرب العالمية الثانية عام ١٩٤٥. أما العصر الإلكتروني فلم يدم سوى ٢٥ عاماً بالكاد^(١). فى حين بلغ عصر المعلومات اليوم الثورة الثالثة للمعلومات، فالأولى أنتجت الكتابة. والثانية الطباعة. والثالثة شملت تكنولوجيا المعلومات من تخزين ونسخ واسترجاع ونقل المعلومات من مكان إلى آخر^(٢). إن تاريخ البشرية ما هو إلا سلسلة متلاحقة متواصلة من الإنجازات والتطور المستمر. ويفضل هذا التاريخ التكنولوجى غير المكبوح تحولت الأجيال الأولى من الحاسبات الضخمة إلى أجهزة صغيرة يتم تشغيلها فوق المكاتب^(٣). فلم تقترب الحاسبات من حياة

وتقديمها بالمجان لعدد من الشركات المصرية للعمل على تعريف الناس بها، ولاشك تعد هذه الخطوة من الخطوات الكثيرة التي اتخذتها الحكومة المصرية لوضع مصر على أبواب القرن الحادى والعشرين^(١٥). واليوم تقوم وزارة الاتصالات والمعلومات بدور بارز فى إنشاء وتدعيم الشبكة الرقمية القومية للاتصالات والعمل على تخفيض تكلفة الاتصالات بالإنترنت لخدمة الشعب المصرى. وتعد منطقة حلوان واحدة من المناطق المصرية المزدهمة بهذا الجمهور المراد تقديم الخدمة له، فهى إحدى ضواحي محافظة القاهرة، وتمثل قسما إداريا مهما بها. وتقع مدينة حلوان على بعد ٢٤ كم. جنوب شرقى القاهرة، وتعد قاعدة للصناعات الثقيلة فى مصر^(١٦). ويبلغ عدد سكانها ٥٣٧٤٧١ نسمة^(١٧). أى أنها مدينة نصف مليونية يعمل ساكنوها فى مجالات شتى كالصناعات التحويلية والتشيد والبناء والغزل والنسيج والتعدين. لذلك فهم يشكلون جزءا مهما من الدخل القومى المصرى. لذا فهم يستحقون التعرف على احتياجاتهم من المعلومات وسلوكياتهم تجاه هذا الوافد «الإنترنت».

أهمية الدراسة وأهدافها:

ربما لم تحظ شبكة من شبكات المعلومات بمثل ما حظيت به شبكة الإنترنت من اهتمام من قبل الباحثين فى مجال المكتبات والمعلومات كنتيجة طبيعية للصلة الوثيقة التى تربط بين ما يقوم به هؤلاء من أنشطة ووظائف من ناحية وبين الإنترنت من ناحية أخرى^(١٨). وعلى الرغم من كثرة الدراسات التى تناولت بالوصف والتحليل شبكة الإنترنت فى الإنتاج الفكرى المتخصص

ستافورد الدولى للأبحاث^(٩). وبمرور الوقت أخذت شبكات المعلومات الخاصة والتجارية الدولية منها والمحلية تنضم إلى الإنترنت لتصبح جزءا منها. فأصبحت الإنترنت وبحق شبكة الشبكات (Network of Networks)، فهى تربط الآن بين أكثر من ١٥ مليون حاسب مضيف فى جميع أنحاء العالم. وكل حاسب مضيف يتيح الفرصة لاشتراك مئات الألوف. ففى كل شهر يشترك فى شبكة الإنترنت أكثر من ٢ مليون مشترك، وهذا يعنى مشترك كل دقيقة^(١٠). ولقد بلغ حجم البيانات المتداولة على هذه الشبكة اليوم ما يعادل حوالى ٢٠ تريليون حرف فى الشهر الواحد بمعدل زيادة سنوياً تصل إلى ١٠٠٪^(١١). ولقد اتضح من استقراء الإنتاج الفكرى للإنترنت أن التعريفات التى أطلقت عليها كثيرة وغير محددة. إلا إن معظمها يدور حول أن الإنترنت ليست شبكة واحدة قائمة بذاتها وإنما هى مجموعة من الشبكات تتناول المعلومات فيما بينها دون قيد أو رقيب^(١٢). فهى كما أطلق عليها نائب الرئيس الأمريكى آل جور طريق المعلومات فائق السرعة. Information Super Highway لقد غيرت الإنترنت فى سنواتها القليلة غط الحياة واستحدثت مفاهيم جديدة لم تكن موجودة من قبل^(١٣). ولم تغب مصر عن الاستفادة من شبكة الإنترنت، فهى وإن تأخرت فى التعامل معها إلا انها احتلت مكانة بارزة فى منطقة الشرق الأوسط فى مجال الربط الشبكي بالإنترنت^(١٤). ففى عام ١٩٩٣ قام مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس رئاسة الوزراء والمركز الإقليمى لتكنولوجيا المعلومات وهندسة البرامج بالتعاون مع المجلس الأعلى للجامعات بإدخال خدمة الإنترنت فى مصر

فى مجال المكتبات والمعلومات إلا أنها لم تتناول رافدا مهما من روافد التواصل مع هذه الشبكة ، وهو ما يعرف بمقاهى الإنترنت . فمع نهاية القرن العشرين وبدايات الألفية الثالثة بدأت تتشكل فى مصر صورة جديدة للتعامل مع الإنترنت من خلال ما يعرف بمقاهى الإنترنت (Internet Cyber) التى وصل عددها الآن إلى عدة آلاف فى أنحاء مصر . يتركز معظمها فى مدينة القاهرة ، وهى وإن بدأت فى المناطق والأحياء الراقية إلا أنها الآن فى كل المناطق والأحياء دون تفرقة ، فهى لا تقتصر على فئة أو طبقة اجتماعية محددة فرواد هذه المقاهى من مختلف الشرائح ، فهناك الشباب والسيدات ورجال الأعمال إلى جانب المراحل السنوية الصغيرة بدأ من ١٠ أعوام وحتى ١٨ عاما^(١٩) حيث توفر مقاهى الإنترنت الكثير من النفقات لمن لا يملك ثمن إدخال خدمة الإنترنت إلى منزله ، فجهاز الحاسب الآلى لا يقل ثمنه على ٣ آلاف جنيه ، إلى جانب تكلفة الاتصالات التليفونية . كما أن المستفيدين من الشبكة فى المنازل قد يشغلون الخط التليفونى الوحيد الموجود فى معظم منازل الشعب المصرى عن الاستخدام العادى له ، وبالتالي تعطيل مصالح الأسر . بالإضافة إلى النمو المتزايد فى أعداد المستفيدين من الإنترنت فى مصر . كل هذه الأسباب أدت إلى أن تحتل مقاهى الإنترنت مكانة متميزة بين روافد الاستفادة من شبكة الإنترنت خاصة فى المناطق الشعبية . وتعد مدينة حلوان من المناطق المصرية التى تجمع بين الطابع الراقى فى بعض أحيائها والطابع الشعبى السائد فى الأحياء الأخرى . لذلك فقد بدأت مقاهى الإنترنت تنتشر فى مدينة حلوان منذ بدايات عام ١٩٩٨ . وتتزايد يوما بعد يوم ، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على :

* مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان وتجهيزاتها وسبل التعامل معها والخدمات التى تقدمها .

* سمات وخصائص المستفيدين من مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان .

* أساليب وطرق التعامل مع شبكة الإنترنت من خلال المقاهى . واكتشاف مزاياها وعيوبها وتقييم الاستفادة منها من جانب المستفيدين فى منطقة الدراسة .

مجال الدراسة وحدودها:

تتناول الدراسة المستفيدين من مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان بمحافظة القاهرة فى مناطق شرق وغرب حلوان دون التطرق إلى باقى مناطق المدينة (المعصرة - حدائق حلوان - كفر العلو - التبين) حيث إن بعضها مناطق صناعية وبعضها الآخر ذو مستوى اجتماعى لا يوحى بوجود مثل هذه المقاهى . إلى جانب أن منطقة الدراسة هى أكثر مناطق مدينة حلوان ازدحاماً بالسكان .

منهج البحث وأساليب جمع البيانات:

أولاً: منهج الدراسة:

فرضت بنية الدراسة اتباع المنهج المسحى الميدانى الذى يهدف إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة . ويعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخدام دلالاتها فى تحقيق الأهداف التى تسعى إليها الدراسة . والتى تتطلب وصف خصائص المستفيدين والتعرف على احتياجاتهم وسلوكيات تعاملهم مع شبكة الإنترنت من خلال المقاهى الخاصة بها .

ثانياً: عينة الدراسة:

نظرا لكبر حجم مفردات الدراسة ، فلقد تبين

كذلك لتجنب عامل الصدفة، فالعينة الطبقية تضمن موضوعية الدراسة وحيادها من خلال تمثيلها لنسب محددة من الفئات الفرعية التي يتكون منها مجتمع الدراسة . وتبين الجداول من ١ - ٤ العرض الإحصائي لمجتمع الدراسة لغرض تزويد القارئ بفكرة واضحة حول المجتمع المزمع دراسته .

أنه من الأجدى تطبيق هذه الدراسة على عينة ممثلة لمجتمع المستفيدين من مقاهي الإنترنت في رقعة جغرافية محددة . وكان الاختيار الأمثل هنا هو العينة الطبقية العشوائية البسيطة التي عادة ما تستخدم في حالة تضخم مجتمع الدراسة مع عدم وجود تجانس في خصائص الدراسة^(٢٠) .

جدول رقم (١) توزيع السكان حسب النوع في مدينة حلوان (مناطق الدراسة) (٢١)

النوع	شرق حلوان	%	غرب حلوان	%	الإجمالي	%
ذكور	٢٠٨٦٢	%٦٢	١٦٠٨٥	%٥٦	٣٦٩٤٧	%٥٩
إناث	١٢٧٨٧	%٣٨	١٢٦٣٨	%٤٤	٢٥٤٢٥	%٤١
مجموع	٣٣٦٤٩	%١٠٠	٢٨٧٢٣	%١٠٠	٦٢٣٧٢	%١٠٠

جدول رقم (٢) الحالة العمرية في مدينة حلوان (مناطق الدراسة)

المرحلة العمرية	العدد شرق حلوان	العدد غرب حلوان	المجموع	%
أقل من عام	٣٨٢	٢٠٢	٥٨٤	%٠,٩٤
١ - ٤ سنوات	٢٦٢٢	٢٠٩١	٤٧١٣	%٨,٠
٥ - ٩ سنوات	٣٢٧١	٢٨١١	٦٠٨٢	%١٠
١٠ - ١٤ سنة	٣٩٣٧	٣٣٤٢	٧٢٧٩	%١١,٧
١٥ - ١٩ سنة	٣٧٨٦	٣٢٩٨	٧٠٨٤	%١١
٢٠ - ٢٤ سنة	٣١١٨	٢٦١٥	٥٧٣٣	%٩,٢
٢٥ - ٢٩ سنة	٢٤٦٣	٢٠٦٢	٤٥٢٥	%٧,٢
٣٠ - ٣٤ سنة	٢٣٧٤	٢٠٥٩	٤٤٣٣	%٧
٣٥ - ٣٩ سنة	٢١٣٤	١٩٥٥	٤٠٨٩	%٦,٥
٤٠ - ٤٤ سنة	٢٣٣٠	١٩٣٠	٤٢٦٠	%٦,٨
٤٥ - ٤٩ سنة	٢٠٤٢	١٦٩٤	٣٧٣٦	%٦
٥٠ - ٥٤ سنة	١٧٠٢	١٥٥٧	٣٢٥٩	%٥
٥٥ - ٥٩ سنة	١١٦٨	١٠٦١	٢٢٢٩	%٣,٦
٦٠ - ٦٤ سنة	١٠١١	٩٦١	١٩٧٢	%٣,١٦
٦٥ - ٦٩ سنة	٦٣٢	٤٦٩	١١٠١	%١,٨
٧٠ - ٧٤ سنة	٣٨٨	٣٤٤	٧٣٢	%١,٢
فوق ٧٥ سنة	٢٨٩	٢٧٢	٥٦١	%٠,٩
المجموع	٣٣٦٤٩	٢٨٧٢٣	٦٢٣٧٢	%١٠٠

جدول رقم (٢) الحالة التعليمية من سن ١٠ سنوات فأكثر في مدينة حلوان (مناطق الدراسة)

الحالة التعليمية	العدد (شرق حلوان)	العدد (غرب حلوان)	المجموع	%
أمي (جاهل)	٤٢٣٧	٢٩٢٤	٧١٦١	٪١٤
يقراً ويكتب	٣٧٢٩	٣٠٣١	٦٧٦٠	٪١٣
ابتدائي	٢٨٠٩	٣٠٥٠	٥٨٥٩	٪١١,٥
أقل من المتوسط	٣١٧٢	٢٥٥٣	٥٧٢٥	٪١١
متوسط	٧٢٧١	٦٣٤٣	١٣٦١٤	٪٢٧
فوق متوسط	٩٨٦	٩٢٥	١٩١١	٪٤
عال	٤٩٥٤	٤٦٣١	٩٥٨٥	٪١٩
دبلوم وماجستير ودكتوراه	١٩٠	١٧٢	٣٦٨	٪٠,٥٠
المجموع	٢٧٣٧٤	٢٣٦١٩	٥٠٩٩٣	٪١٠٠

جدول رقم (٤) توزيع سكان مدينة حلوان

من سن ١٥ عاما فأكثر حسب الحالة العملية

الحالة العملية	العدد	%
صاحب عمل	٤٧٨٢	٪١,٥
طالب متفرغ	٥٤١٩٨	٪١٦,٦
بالمعاش	١٤١٧٢	٪٤,٥
عاجز عن العمل	٣٦٩٨	٪١,٢
متعطل حديث	١٢٩٥١	٪٤
ربات منازل	١١٣٨٦٠	٪٣٥
مسن لا يعمل	٤٠٣١	٪١,٢٠
يعمل بأجر	١١٩١٢٢	٪٣٦
المجموع	٣٢٦٨١٤	٪١٠٠

توزيع المستفيدين حسب نوعية الوظائف التي يشغلونها .

وفي هذه الحالة تعتبر كل طبقة وكأنها مجتمع مستقل تم اختيار مفرداته بطريقة عشوائية . مع استبعاد الفئات التالية من التوزيع :

* المستفيدون من الأعمار السنية أقل من عام وحتى ١٤ عاما بالإضافة إلى الفئات العمرية من ٦٠ عاما فأكثر .

* المستفيدون من الأميين والحاصلين على مؤهلات علمية أقل من المتوسط .

* المستفيدون العاجزون عن العمل وربات المنازل وأصحاب المهن العادية والدنيا .

وأثمرت هذه التوزيعات والضوابط عن عينة الدراسة البالغ عددها ٢٨٤ مفردة .

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

تطلبت الدراسة الاعتماد على الاستبيان

وفي ضوء ذلك تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات وفقاً للعوامل التالية :

* توزيع المستفيدين حسب الحالة التعليمية .

* توزيع المستفيدين حسب الحالة العملية .

* توزيع المستفيدين حسب الأعمار السنية .

مستفيدي العينة ، وهي نسبة مرتفعة ساعدت المتابعة المستمرة على التقليل من نسبة الفاقد بها . كذلك تمت الاستعانة بقائمة للمراجعة للتعرف على مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة وتجهيزاتها والخدمات التى تقدمها (ملحق ٢) هذا بالإضافة إلى استخدام أساليب الملاحظة المباشرة والمقابلة الشخصية لمديرى هذه المقاهى . وعلى ذلك قسمت نقاط الدراسة إلى ما يلى :

* مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان :
التجهيزات والخدمات .

* سمات المستفيدين من مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة وخصائصهم وتخصصاتهم الموضوعية .

* احتياجات المستفيدين وسلوكيات التعامل مع الشبكة من خلال مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة .

كأداة البحث الرئيسة بها للتعرف على سمات المستفيدين واحتياجاتهم وسلوكيات تعاملهم مع مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة (ملحق ١) لذا تم توزيع عدد ٢٨٤ استبياناً على عينة الدراسة ، وذلك خلال شهور الصيف (يونيو - يوليو - أغسطس) من عام ٢٠٠٢ ، وهى الفترة التى تلى انقضاء الامتحانات والعام الدراسى فى المدارس والجامعات . وتنال الأسر فيها قدراً من الراحة المالية والنفسية ، الأمر الذى يجعلهم مقبلين على ارتياد الأماكن الترفيهية والثقافية . والتى من بينها بلا شك مقاهى الإنترنت . إلى جانب العملاء الدائمين لتلك المقاهى من الباحثين والمهنيين وأصحاب مهن الفكر والثقافة . ولقد تم استرجاع الاستبيانات مع منتصف شهر أغسطس عام ٢٠٠٢ . وقد أجاب عليها ٢٦٧ مفردة تمثل نسبة ٩٤٪ من مجموع

جدول رقم (٥) البيانات العامة لمقاهى الإنترنت الخاضعة للدراسة

المقهى	العنوان	تاريخ الإنشاء	التليفون	إيجار الساعة بالجنه	مواعيد الفتح والإغلاق	التهوية
ذكرى نت كافية	دهب مول شرق حلوان	٢٠٠١	٥٤٨٥٠٣٢	٥	١١ص - ١٢م	مراوح
نادى الإنترنت	شارع المراضى غرب حلوان	١٩٩٩	٥٥٨٥٠١٧	٥	٩ص - ٦م	مراوح
ابجيت أون لاين	شارع رايل غرب حلوان	٢٠٠١	٥٤٨٥٠١٢	٤	١٠ص - ١٢م	مراوح
ماجى نت كافية	شارع جعفر شرق حلوان	٢٠٠٢	٥٥٥٨٠١٩	٥	١٠ص - ١٢م	تكيف
Internet Club	شارع رستم غرب حلوان	١٩٩٩	٥٥٤٧٤٧٠	٥	١٠ص - ١٢م	تكيف
Helwan Cyber Cafe	شارع شريف غرب حلوان	١٩٩٨	٥٤٨٥٠١٧	٥	١١ص - ١٢م	تكيف

٢٠٠٢ . وتبدو فى الأفق بوادر إنشاء مقاهى جديدة فى منطقة الدراسة .

مواعيد الفتح والإغلاق:

اتفقت جميع مقاهى الدراسة تقريباً مع مواعيد الفتح والإغلاق ، حيث يمتد العمل بها لمدة ١٤ ساعة يومياً لتلبية احتياجات المستفيدين منها على مدار اليوم . عدا مقهى نادى الإنترنت الذى يفتح أبوابه مبكراً نسبياً (التاسعة صباحاً) ويغلق فى الساعة السادسة مساء . ويرجع ذلك لبعض الأمور المتعلقة بالقائمين على تشغيل هذا المقهى . وبصفة عامة فإن الفترة المسائية هى الفترة التى يزداد فيها التردد على مقاهى الدراسة .

التهوية:

ونقصد بالتهوية مدى توافر وسائل التهوية الصناعية من مراوح ومكيفات . لما لها من أثر واضح على تهيئة الظروف المناخية الملائمة للأجهزة ، وكذا المستفيدين فى مقاهى الإنترنت . وقد أشارت الدراسة إلى توافر وسائل التهوية فى مقاهى الدراسة . وإن تساوت ما بين استخدام المكيفات فى ٥٠٪ من المقاهى والمراوح السقفية فى بقية مقاهى الدراسة .

إيجار الوقت:

ويقصد بإيجار الوقت إتاحة استخدام أجهزة الحاسبات الخاصة بالمقاهى للمستفيدين للولوج إلى شبكة الإنترنت . ولقد أوضحت الدراسة ثبات أسعار إيجار الوقت بين مقاهى

أولاً: مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان: التجهيزات والخدمات.

تناولت الدراسة مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة من خلال النقاط التالية :
* البيانات العامة والإدارية للمقاهى .
* الأجهزة والبرمجيات .
* الخدمات المقدمة فى المقاهى .

١- البيانات العامة والإدارية للمقاهى:

تبين بيانات الجدول رقم (٥) البيانات العامة والإدارية للمقاهى فى منطقة الدراسة .
ومن خلال البيانات الواردة فى الجدول رقم (٥) يمكن تناول العناصر التالية :

موقع مقاهى الإنترنت:

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (٥) أن مقاهى الإنترنت الخاضعة للدراسة قد توزعت بين منطقتى شرق مدينة حلوان بنسبة ٣٣٪ وغربها بنسبة ٦٧٪ . ففى الغرب وجدت ٤ مقاهى بينما كان هناك اثنان فى الشرق . وتقع جميعها فى شوارع رئيسة فى مدينة حلوان (حيدر ، المرغى ، شريف ، رستم ، جعفر ، رايل) مما يجعلها قريبة من كافة أرجاء المدينة .

تاريخ الإنشاء:

جاءت مقهى Helwan Cyber Cafe هى الأقدم بين مقاهى الدراسة ، حيث أنشئت عام ١٩٩٨ . تلتها مقهى Internet Club ومقهى نادى الإنترنت عام ١٩٩٩ . ثم توالى إنشاء باقية مقاهى الدراسة فكان أحدثها مقهى ماجى نت كافيته التى أنشئت فى شهر مايو عام

٢- الأجهزة والبرمجيات في مقاهي الدراسة
أولاً: الأجهزة:
تبين الجداول أرقام (٦ ، ٧) نوعيات الأجهزة
المتوافرة بمقاهي الدراسة واللازمة لإدارة العمل
بها .

الدراسة وهو ٥ جنيهات للساعة باستثناء مقهى
إيجبت اون لاين الذى يتيح ساعة الاستخدام
بأربعة جنيهات . ولعل ذلك من دواعى
المنافسة .

جدول رقم (٦) الأجهزة المتوافرة بمقاهي الدراسة

كاميرا رقمية	ماسح ضوئى	ماكينة تصوير	طابعة	المقهى
-	يوجد	-	يوجد	ذكرى نت كافيه
-	-	-	يوجد	نادى الإنترنت
-	-	يوجد	يوجد	إيجبت أون لاين
-	يوجد	يوجد	يوجد	ماجى نت كافيه
-	يوجد	-	يوجد	Internet Clup
-	يوجد	يوجد	يوجد	Helwan Cyber Cafe

جدول رقم (٧) مواصفات أجهزة الحاسبات الآلية المتوافرة بمقاهي الدراسة

القرص الصلب	الذاكرة (رام)	المعالج	عدد الأجهزة	المقهى
10 GB	٦٤	Pent. 100	٤	ذكرى نت كافيه
3.6 GB	٣٢	Pent. 120	٣	نادى الإنترنت
2.5 GB	٣٢	Pent. 166	٣	إيجبت أون لاين
20 GB	١٢٨	Pent III. 1.2	٥	ماجى نت كافيه
10 GB	٦٤	Pent II. 333	٦	Internet Clup
2.5 GB	٣٢	Pent. 233	٤	Helwan Cyber Cafe

ذكرى نت كافيه . فى حين غابت هذه النوعية من الطابعات عن مقهى إيجبت أون لاين .

الماسح الضوئى Scanner:

تشير بيانات الجدول رقم (٦) إلى توافر الماسح الضوئى فى ٦٧٪ من مقاهى الدراسة مع اختلاف النوع مثل Epson فى مقهى ماجى نت كافيه و Artec فى مقهى Internet Club و Acer . كما فى مقهى Helwan Cyber Cafe و Vugeo فى ذكرى نت كافيه .

ماكينات التصوير الضوئى:

توافرت ماكينات تصوير المستندات فى ٥٠٪ من مقاهى الدراسة لخدمة المقهى والتصوير الخارجى . وإن تميزت ماكينات التصوير بمقهى ماجى نت كافيه مقارنة بغيرها من مقاهى الدراسة، حيث توافر بها ماكينتان للتصوير من أحدث الأنواع .

الكاميرا الرقمية:

غابت الكاميرا الرقمية عن جميع مقاهى الدراسة . ربما يرجع ذلك إلى ارتفاع ثمنها من ناحية وقلة الطلب عليها من جانب المستفيدين من ناحية أخرى .

ثانياً: البرمجيات:

١- موردو الخدمة وسرعتها:

تشير بيانات الجدول رقم (٨) إلى تساوى شركتى Menanet و Infinity فى إمداد مقاهى الدراسة بالخدمة، حيث تمد الأولى مقاهى نادى الإنترنت بالخدمة بسرعة ٦٤ ك/ ثانية و ماجى

ومن خلال الجداول جاءت أجهزة مقاهى الدراسة على النحو التالى :

أجهزة الحاسبات الآلية:

جاءت مقهى Inernet Club هى الأكثر امتلاكاً لعدد أجهزة الحاسبات الآلية، حيث ضمت ٦ أجهزة بالمواصفات الرئيسة المشار إليها فى بيانات الدول رقم (٧) فى حين تفاوت عدد أجهزة الحاسب الآلى بين بقية مقاهى الدراسة بين ٣- ٥ أجهزة تباينت فيما بينها من ناحية المواصفات الفنية . وتجدر الإشارة إلى تميز أجهزة الحاسب الآلى المتوافرة بمقهى ماجى نت كافيه فهى الأسرع والأحدث علاوة على إتاحتها لشاشات عريضة ١٧ بوصة .

الطابعات:

تعد الطابعات من الأجهزة المهمة اللازمة لتسيير العمل فى مقاهى الإنترنت . ولقد اوضحت الدراسة توافرها فى جميع المقاهى الخاضعة للدراسة . وإن تراوحت ما بين طابعات الليزر بطرازاتها المختلفة مثل hp 1000 كما فى مقهى ذكرى نت كافيه و hp 1100 ، كما فى مقاهى ماجى نت كافيه، ايجبت اون لاين و Zerox Laser فى مقهى Internet Club و hp 5L ، كما فى مقاهى نادى الإنترنت ، Helwan Cyber Cafe وطابعات الحبر النفاث Ink Jet أيضاً بطرزات متعددة مثل hp640 ، كما فى مقاهى نادى الإنترنت ، Helwan , Cyber Cafe ، hp 695 فى مقهى Internet Club و hp845 فى مقهى ماجى نت كافيه وأخيراً hp656 ، كما فى مقهى

جدول رقم (٨) البرمجيات وموردو الإنترنت المتوافرة بمقاهى الدراسة

المقهى	مورد الخدمة	سرعة تقديم الخدمة KB/ses	نظام التشغيل	المتصفح الرئيسى
ذكرى نت كافية	Link Egypt	64	Win 98	Explorer 5
نادى الإنترنت	Mena net	64	Win 98	Explorer 4
إيجبت أون لاین	Infinity	64	Win 98	Explorer 5
ماجى نت كافيه	Mena net	128	Win Xp	Explorer 6.2
Internet Clup	Infinity	64	Win 98	Explorer 4
Helwan Cyber Cafe	Star net	128	Win 98	Explorer 5

الأحدث Win Xp . وربما يرجع ذلك إلى الرغبة فى مواكبة الحديث فى أنظمة التشغيل ، وكذلك الافتتاح الحديث نسبياً للمقهى عن غيرها من مقاهى الدراسة .

٣- المتصفح الرئيسى للشبكة:

عادت مقاهى الدراسة إلى الاتفاق حول استخدام المتصفح Internet Explorer الذى يأتى ضمن برنامج Windows فى إصداراته المتنوعة كمتصفح رئيسى فى أجهزة المقهى . إلى جانب أنه الأكثر شعبية بين المستخدمين مقارنة بغيره مثل Netscape, Sindbad إلى جانب قدرته على معالجة الصور بجانب النص معاً أثناء الحفظ أو التحميل من الشبكة .

٣- خدمات مقاهى الدراسة:

تبين بيانات الجدول رقم (٩) إلى الخدمات المقدمة فى مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة . من خلال الجدول تم إظهار الخدمات المقدمة فى المقاهى المدروسة على النحو التالى :

نت كافيه بسرعة ١٢٨ ك/ ثانية . أما الثانية فتقدم الخدمة لمقاهى إيجبت أون لاین ومقهى Internet Cafe` بسرعة ٦٤ ك/ ثانية أيضاً . فى حين جاءت شركتى Link Egypt و Star Net فى المرتبة الثانية، حيث تزود الأولى مقهى ذكرى نت كافيه بالخدمة بسرعة ٦٤ ك/ ثانية بينما تزود Star Net مقهى Helwan Cyber Cafe` بالخدمة بسرعة ١٢٨ ك/ ثانية . وتتجه نية القائمين على مقاهى الدراسة إلى إدخال الخدمة الرقمية وخدمة الأقمار الصناعية فى تقديم خدمة الإنترنت فى القريب العاجل .

٢- أنظمة تشغيل الأجهزة:

أشارت بيانات الجدول رقم (٨) إلى اتفاق ٨٣٪ من مقاهى الدراسة على استخدام نظام التشغيل Win 98 فى أجهزة الحاسب الآلى الخاصة بها لقناعتهم باستقرار هذا النظام وقدرته على تلبية احتياجات المستخدمين . فى حين استخدم مقهى ماجى نت كافية نظام التشغيل

طباعة الورق:

والمقصود بهذه الخدمة طباعة الورق من على مواقع الإنترنت أثناء استخدام المستفيدين للشبكة . ولقد تراوحت أسعار طباعة الورق بين مقاهى الدراسة فكانت ٥٠ قرشا للورقة فى مقاهى نادى الإنترنت وايجببت اون لاين وماجى نت كافية بينما كانت ٧٥ قرشا / ورقة فى مقهى Helwan Cyber Cafe . وبلغت ١٥٠ قرشا فى مقاهى ذكرى نت كافية وInternet Cafe .

إدخال ومعالجة الصور:

ويتم تقديم هذه الخدمة من خلال المساحات الضوئية . وتشير الدراسة إلى اختلاف أسعار هذه الخدمة فى المقاهى التى تقدمها فكانت ٤ جنيهات للصورة الواحدة فى مقهى ماجى نت كافيه و٣ جنيهات فى مقهى ذكرى نت كافيه وجنيهان فى مقهى Internet Cafe .

تصوير المستندات:

تتاح خدمة تصوير المستندات لخدمة المقهى أو التصوير الخارجى فى ٥٠٪ من مقاهى الدراسة، كما تشير بيانات الجدول رقم (٩) بأسعار تتراوح بين ١٠ - ٥ قروش للورقة الواحدة .

تصميم صفحات الويب:

أشارت الدراسة إلى توافر خدمة تصميم الصفحات على الشبكة العنكبوتية WWW فى مقاهى ماجى نت كافيه، Helwan Cyber Cafe , Internet Club بأسعار تتراوح بين ٨٠ - ١٠٠ جنيه للصفحة على الموقع وتزداد القيمة مع استخدام المالتيميديا فى تصميم الموقع .

توزيع الدوريات:

تميز مقهى Helwan Cyber Cafe بهذه الخدمة فهو الوكيل الوحيد فى منطقة حلوان لتوزيع مجلة Future Magazine، وهى مجلة

جدول رقم (٩) الخدمات بمقاهى الإنترنت الخاضعة للدراسة

المقهى	طباعة ورق	تصميم صفحات الويب	تصوير ورق	معالجة صور	توزيع دوريات	مبيعات حاسب آلى	إرسال واستقبال الفاكسات	عروض خاصة
ذكرى نت كافيه	يوجد	-	-	يوجد	-	يوجد	-	يوجد
نادى الإنترنت	يوجد	-	-	-	-	-	-	يوجد
ايجببت أون لاين	يوجد	-	يوجد	-	-	يوجد	-	يوجد
ماجى نت كافيه	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد	-	يوجد	يوجد	يوجد
Internet Club	يوجد	يوجد	-	يوجد	-	-	-	يوجد
Helwan Cyber Cafe	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد	يوجد

وايضا ايجبت اون لاين . فى حين لا يقدم مقهى نادى الإنترنت مثل هذه العروض . وغالبا ما تقدم هذه العروض الخاصة فى أيام العطلات الصيفيه لتحقيق مزيد من الرواج .

ثانياً: سمات المستخدمين من مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان:

أظهرت الدراسة الميدانية لمقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان بالقاهرة تنوع فئات المستخدمين منها على النحو التالى :

١- الأكاديميون والباحثون . وبلغت نسبتهم ٥٪ (١٣ مفردة) من مجموع عينة الدراسة . واتسمت حاجة هذه الفئة إلى المعلومات بالحرص على الملاحقة المستمرة وتصفح كل ما هو جديد فى الإنتاج الفكرى فى مجال التخصص .

٢- المهنيون (المهندسون، القانونيون، المحاسبون . . . إلخ) ونسبتهم ٤٢٪ (١١٢ مفردة) . يتوجهون باستفساراتهم إلى شبكة الإنترنت للحصول على إجابات محددة لها .

٣- الجمهور العريض . أو ما نقصد به عامة المستخدمين غير المتتمين إلى الفئتين السابقتين . وهى فئة عريضة كاسمها ، حيث بلغت نسبتها ٥٣٪ (١٤٢ مفردة) تركزت احتياجاتهم فى المعلومات الاجتماعية والثقافية والترفيهية .

وفيما يلى عرض لسمات وخصائص مجتمع المستخدمين من مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة من خلال العينة المختارة .

إلكترونية متخصصة فى الحاسب الآلى والإنترنت توزع شهريا على قرص مدمج .

إرسال واستقبال الفاكس:

ونعنى بذلك إتاحة استخدام أجهزة الفاكس المتوافرة فى مقاهى الإنترنت فى إرسال واستقبال الفاكسات الخاصة بالمستفيدين . وقد أشارت الدراسة إلى تواجد هذه الخدمة فى مقاهى ماجى نت كافيه و Helwan Cyber Cafe . وتراوحت أسعار هذه الخدمة بين ٢ - ٣ جنيهات نظير إرسال الورقة الواحدة وخمسين قرش ثمنا لاستقبالها والاتصال بالمستفيد لاستلامها .

مبيعات الحاسب الآلى:

اتفقت ٦٧٪ من مقاهى الدراسة على الاشتراك فى هذه الخدمة التى تمثلت فى بيع أجهزة الحاسب الآلى وملحقاتها والإكسسوارات الخاصة بها . وذلك لمساندة المقهى ماليا على حد قول المسئولين عن مقاهى الدراسة .

العروض الخاصة:

احتدمت المنافسة بين مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة إلى حد إتاحة العديد من العروض الخاصة للمستخدمين للتعامل مع الشبكة من خلال المقهى الخاص بكل منهم . فقدمت مقهى ماجى نت كافيّة تخفيضا على ساعات الاستخدام بعد الساعة الأولى . فى حين حرصت المقاهى الأخرى على تقديم ساعات اضافية على ساعة الاستخدام المؤجرة بنفس القيمة المالية كما فى مقاهى Helwan Cyber Cafe وذكرى نت كافيه و Internet Club

أولاً: مجتمع المستخدمين طبقاً للنوع (الجنس):

الفئة العمرية للمعلومات لتلبية متطلبات وظائفهم وأبحاثهم . بينما كانت الفئة العمرية ٥٥-٥٩ عاماً هي الأقل ، وهو أمر يمكن قبوله ، فمن المفترض انتهاء خدمة الموظفين منهم لبلوغهم سن المعاش وعدم حاجتهم إلى المعلومات بصورة ملحّة .

تشير بيانات الجدول رقم (١٠) إلى التوزيع النوعى لمجتمع المستخدمين من مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان . حيث بلغت نسبة أفرادها من الذكور ٦٩٪ ، بينما كانت ٣١٪ من الإناث . ولعل ذلك جاء متفقاً مع المنطق الشرقى الذى ارتبط فيه مفهوم المقهى بالرجل حتى وإن كانت مقهى للإنترنت .

جدول رقم (١١) الفئات العمرية للمستخدمين فى مجتمع الدراسة من ١٥ عاماً حتى ٥٩ عاماً

الفئات العمرية	التكرار	%
١٥-١٩	٧٢	٢٧٪
٢٠-٢٤	٨٣	٣١٪
٢٥-٢٩	٤٣	١٦٪
٣٠-٣٤	٢٤	٩٪
٣٥-٣٩	١٩	٧٪
٤٠-٤٤	١٣	٥٪
٤٥-٤٩	١١	٤٪
٥٠-٥٤	١	٠,٥٠٪
٥٥-٥٩	١	٠,٥٠٪
مجموع	٢٦٧	١٠٠٪

ثانياً: الفئات العمرية لمجتمع المستخدمين:

توزعت الفئات العمرية لمجتمع الدراسة على تسع مراحل ابتداء من سن ١٥ عاماً ، وتنتهى عند سن ٥٩ عاماً على النحو المبين فى الجدول رقم (١١) .

ومن بيانات الجدول نرى بوضوح تفاوت أعمار مجتمع الدراسة بين ١٥ عاماً وحتى ٥٩ عاماً . انحصرت النسبة الأكبر منهم فى المرحلة العمرية ١٥-٣٩ عاماً (٢٤١ مفردة) بنسبة ٩٠٪ من عينة الدراسة . ويرجع ذلك إلى احتياج هذه

ثالثاً: الحالة التعليمية (المؤهلات الدراسية) للمستخدمين فى مجتمع الدراسة:

ومن خلال بيانات الجدول رقم (١٢) نجد أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة مؤهلاتها تأهيلاً جامعياً بنسبة ٣٣٪ (٨٩ مفردة) . و ٢٦٪ حاصلين على مؤهلات متوسطة وفوق المتوسطة (٦٩ مفردة) . علاوة على عدد ليس بالقليل من مجتمع الدراسة جاء غير مؤهل ٤١٪ (١٠٩ مفردات) كونهم لا يزالون طلاباً فى المدارس والجامعات . وقد كشفت الدراسة عن تنوع مؤهلات

جدول رقم (١٠) توزيع مجتمع الدراسة طبقاً للنوع

النوع	التكرار	%
الذكور	١٨٤	٦٩٪
الإناث	٨٣	٣١٪
مجموع	٢٦٧	١٠٠٪

جدول رقم (١٢) الحالة العملية لمجتمع المستفيدين في الدراسة

الحالة العملية	التكرار	%
طلبة	١٠٩	٪٤١
مهنيون	١١٨	٪٤٤
قوات مسلحة وشرطة	٢١	٪٨
عمال فنيون	٨	٪٣
موظفون اداريون	١١	٪٤
مجموع	٢٦٧	٪١٠٠

خامساً: اللغات التي يجيدها المستفيدون من مقاهي الإنترنت في منطقة الدراسة:

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول السابق نجد أن ٨٦٪ (٢٣٠ مفردة) يجيدون لغة واحدة. جاء في مقدمتها اللغة الإنجليزية بين اللغات الأجنبية التي يتقنها هؤلاء المستفيدين الذين شملتهم عينة الدراسة إذا بلغت نسبتها ٩٨٪. تليها اللغة الفرنسية بنسبة ٢٤٪ ثم الألمانية بنسبة ٨٪. وأخيراً اللغات الأجنبية الأخرى (العبرية- الهولندية) بنسبة ٣٪ متمثلة في بعض طلاب قسم اللغات الشرقية بكلية الآداب وبعض العائدين من هولندا ولهم مشروعات خاصة في مدينة حلوان. كما أفادت الدراسة الميدانية عن مجموعة من المستفيدين يجيدون لغتين معا يمثلون ١٤٪ من مجتمع الدراسة.

جدول رقم (١٤) اللغات التي يجيدها المستفيدون في مجتمع الدراسة

اللغات	التكرار	%
اللغة الإنجليزية	٢٦٢	٪٩٨
اللغة الفرنسية	٦٤	٪٢٤
اللغة الألمانية	٢١	٪٨
لغات أخرى	٨	٪٣

المستفيدين من مقاهي الإنترنت في عينة الدراسة، حيث توافرت الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس - ليسانس) بنسبة ٣٢٪ وهي الفئة الغالبة. يليها أصحاب المؤهلات المتوسطة من دبلومات التجارة والصناعة والزراعة بنسبة ٢٢٪. ثم المؤهلات فوق المتوسطة من خريجي المعاهد الصناعية والتجارية بنسبة ٤٪. وأخيراً الحاصلين على شهادات الدراسات العليا (دبلوم - ماجستير - دكتوراه) بنسبة ١٪ من مجتمع الدراسة.

رابعاً: الحالة العملية للمستفيدين في مجتمع الدراسة طبقاً للوظائف التي يشغلونها:

من البيانات الواردة في الجدول السابق يتبين لنا تصدر فئة المهنيين من المهندسين والأطباء والقانونيين مكانة الصدارة بنسبة ٤٤٪ من مجتمع الدراسة. تليها فئة الطلاب بنسبة ٤١٪. وهنا تجدر الإشارة إلى احتفاظ طلاب الجامعات بالنصيب الأكبر بنسبة ٥٨٪، وحظى طلاب كلية التجارة بالنسبة الأكبر بين طلاب الجامعات في العينة بنسبة ٣٣٪ (٢١ مفردة). في حين مثل طلاب الثانوي بنسبة ٤٢٪.

جدول رقم (١٣) الحالة التعليمية (المؤهلات الدراسية) للمستفيدين في مجتمع الدراسة

الحالة التعليمية	التكرار	%
غير مؤهل (طلاب)	١٠٩	٪٤١
مؤهل متوسط	٥٨	٪٢٢
مؤهل فوق متوسط	١١	٪٤
مؤهل عال	٨٥	٪٣٢
دبلوم، ماجستير، دكتوراه	٤	٪١
مجموع	٢٦٧	٪١٠٠

جدول رقم (١٦) أسباب التردد على مقاهى الإنترنت بين المستخدمين فى مجتمع الدراسة

أسباب التردد	التكرار	%
التكلفة المادية أقل	٢٦	٢٥%
الالتقاء مع الأصدقاء	٥٣	٥١%
سرعة خطوط الاتصال	٥	٥%
الهروب من رقابة المنزل	٨	٨%
رغبة إضافية فى الاتصال بالشبكة	١٢	١١%
مجموع	١٠٤	١٠٠%

ويتحليل بيانات الجدول السابق جاءت حيثيات التردد على مقاهى الإنترنت على النحو التالى:

١- الالتقاء مع الأصدقاء . وبلغت نسبته ٥١% من مجتمع المستخدمين . وربما كان ذلك متوافقا مع النسبة الغالبة من مجتمع المستخدمين الذى يضم عددا كبيرا من الطلاب والشباب .

٢- التكلفة المادية الأقل . وبلغت نسبته ٢٥% . فعلى الرغم من محاولات وزارة الاتصالات والمعلومات فى العمل على إتاحة خدمة الإنترنت فى مقابل زهيد وهو ما يعرف بخدمة (٠٧) فإن الغالبية العظمى من المستخدمين مازالوا يخشون تكلفة الاتصالات التليفونية فى منازلهم .

٣- الرغبة الإضافية فى الاتصال بالشبكة . وبلغت نسبته ١١% ، ويمتاز أصحاب هذا المبرر بالرغبة الشديدة والشغف فى التعامل مع شبكة الإنترنت واكتشاف مواقعها المختلفة .

ثالثا: احتياجات وسلوكيات تعامل المستخدمين من مقاهى الإنترنت فى مدينة حلوان:

كشفت الدراسة الميدانية لمجتمع العينة من خلال إجابات المستخدمين على أسئلة الاستبيان عن احتياجاتهم وسلوكيات تعاملهم مع الشبكة من خلال التردد على مقاهى الإنترنت فى منطقة الدراسة فكانت على النحو التالى:

لماذا مقهى الإنترنت؟

تشير بيانات الجدول رقم (١٥) إلى مدى توافر خدمة الإنترنت بمنازل المستخدمين فى مجتمع الدراسة .

من خلال بيانات الجدول السابق نجد أن ٣٩% من المستخدمين لديهم فرصة استخدام شبكة الإنترنت من خلال منازلهم . فى حين غابت هذه الفرصة عن ٦١% منهم . ولهم عذرهم إذن فى التعامل مع الشبكة من خلال مقاهى الإنترنت للاستفادة منها . ولكن يبقى السؤال موجهها إلى الفئة الأولى وجاءت إجاباتهم عن (س ٩ فى الاستبيان) كما وردت فى الجدول رقم (١٦) .

جدول رقم (١٥) توافر الإنترنت فى منازل مجتمع الدراسة

توافر الخدمة فى المنازل	التكرار	%
متوافر بالمنزل	١٠٤	٣٩%
غير متوافر بالمنزل	١٦٣	٦١%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

ومن خلال مؤشرات الجدول السابق جاءت أهداف المستفيدين فى التعامل مع شبكة الإنترنت فى مقاهى الدراسة على النحو التالى :

١- الاشتراك فى غرف المحادثة Chatting Rooms

ويمثل هذا الغرض ٢٥٪ من مجتمع الدراسة . وتعد خدمة الاشتراك فى غرف المحادثة، أو ما يطلق عليها الدردشة عبر الإنترنت (Internet Relay Chat) IRC من أهم وأخطر الخدمات التى تقدمها مقاهى الإنترنت فى مصر . فمن خلالها يمكن لأى فرد التعرف على الآخرين فى كافة أنحاء العالم وتبادل الخبرات والصدقة وكافة أشكال العلاقات الإنسانية معهم . فهى وسيلة لتفريغ الكبت الإنسانى الذى يعانىه المجتمع المصرى نظراً لضيق مساحة الصداقة والمعرفة بين الشباب . وليس هذا فقط هو الجانب الوحيد لخدمة الدردشة التى تقدمها الإنترنت فعلى مستوى العالم تم كسر لغة الحوار الطبيعية بين الأفراد . فلقد اتفق جميع مستخدمي غرف الدردشة عبر الشبكة على استخدام لغة جديدة تختصر الكلمات وتختزل المعانى (٢٢) .

٢- أغراض التسلية والترفيهية:

حيث أشار ٢٤٪ من المستفيدين إلى أنهم يدخلون إلى شبكة الإنترنت لمتابعة أخبار أحدث الأفلام والأغاني العربية والأجنبية وتحميلها . إلى جانب المواقع الإخبارية وكذلك مواقع

٤- الهروب من رقابة الأهل فى المنازل . وهؤلاء بلغت نسبتهم ٨٪ من أفراد مجتمع الدراسة . يفرون إلى مقاهى الإنترنت تجنباً لرقابة ذويهم من الولوج إلى المواقع الإباحية بالرغم من أنهم قد لا يرغبون فى ذلك .

٥- سرعة خطوط الاتصال بالشبكة . وهو أقل المبررات المصاغة من جانب المستفيدين بنسبة ٥٪ . وقد يكون تغيير مقدم الخدمة والاستعانة بالخدمة الرقمية حلاً لمواجهة هذا المبرر .

دوافع المستفيدين نحو استخدام شبكة الإنترنت:

أظهرت الدراسة الميدانية (س ١٠ من الاستبيان) أن هناك اختلافاً بين أهداف المستفيدين فى مجتمع الدراسة من استخدام شبكة الإنترنت . توضحها بيانات الجدول رقم (١٧) .

جدول رقم (١٧) أغراض الاستفادة من شبكة الإنترنت فى عينة الدراسة

الغرض من استخدام الشبكة	التكرار	٪
الاشتراك فى مجموعات المحادثة	٦٧	٢٥٪
أغراض التسلية والترفيه	٦٥	٢٤٪
إرسال واستقبال البريد الإلكتروني	٦١	٢٣٪
التعرف على الشبكة واستخدامها	٢١	٨٪
البحث عن مصادر المعلومات	٢٧	١٠٪
لأغراض كتابة الأبحاث والدراسات	١١	٤٪
البحث عن الوظائف	١١	٤٪
إعداد صفحة شخصية على الويب	٤	٢٪
مجموع	٢٦٧	١٠٠٪

جدول رقم (١٩) مواقع اشتراك المستخدمين فى خدمة البريد الإلكتروني على شبكة الإنترنت

مقدم الخدمة	التكرار	%
Hotmail. com	٨٨	٪٣٥
Masrawy. com	٦٩	٪٢٨
Maktoob. com	٤٢	٪١٧
Yahoo. com	٣٢	٪١٣
USA. net	١٠	٪٤
Zagel. com	٧	٪٣
مجموع	٢٤٨	٪١٠٠

وتشير بيانات الجدول السابق إلى أن ٪٣٥ من لديهم بريد إلكترونى من مجتمع الدراسة يشتركون فى موقع Hotmail. com . ربما لأنه الأسهل فى التعامل ، ويتيح مساحة أكبر فى تخزين الرسائل الواردة والصادرة للمستخدمين مقارنة بغيره . يليه موقع Masrawy. com بنسبة ٪٢٨ وهو موقع شامل تم تدشينه مؤخراً على الشبكة ، ويحتوى على أول محرك بحث مصرى وبريد إلكترونى عربى وإنجليزى (٢٣) . وكانت أقل المواقع نصيباً فى اشتراك المستخدمين فى مجتمع الدراسة هو موقع USA. net بنسبة ٪٤ . وربما يرجع ذلك إلى روح العداة السائدة تجاه كل ما يحمل الأسم الأمريكى لدى المستخدمين بل والشعب المصرى عاماً .

٤ . التعرف على الشبكة واستخدامها؛

وهو اختيار ٪٨ من مجتمع الدراسة فرما كان

التسوق عبر الشبكة ، وأخيراً مواقع الألعاب الرياضية .

٣ - إرسال واستقبال البريد الإلكتروني
E - mail

أثبتت الدراسة أن ٪٢٣ من أفراد عينة الدراسة تستخدم الإنترنت لغرض إرسال واستقبال البريد الإلكتروني . ويؤكد ذلك ما ورد فى بيانات الجدول رقم (١٨) الذى يحمل الاجابة عن السؤال رقم (١٢) من الاستبيان والخاص بامتلاك عنوان للبريد الإلكتروني .

جدول رقم (١٨) البريد الإلكتروني لدى مجتمع الدراسة

امتلاك بريد إلكترونى	التكرار	%
امتلك بريد إلكترونى	٢٤٨	٪٩٣
لا أملك بريداً إلكترونياً	١٩	٪٧
مجموع	٢٦٧	٪١٠٠

ومن خلال بيانات الجدول نجد أن ٪٩٣ من مجتمع الدراسة يملك عنواناً للبريد الإلكتروني . وهى نسبة مرتفعة لها ما يبررها ، فلقد أصبح البريد الإلكتروني هو الوريث الشرعى للبريد العادى لما يتميز به من سرعة فى الإرسال والاستقبال وسهولة التعامل معه من جانب المستخدمين . ولقد تنوعت اشتراكات المستخدمين فى المواقع التى تتيح خدمة البريد الإلكتروني عبر الشبكة ، كما توضحها بيانات الجدول رقم (١٩) .

جدول رقم (٢٠) محركات البحث المستخدمة من جانب مجتمع الدراسة

محرك البحث	التكرار	%
Yahoo	٢٠٠	٧٥%
Goggle	٢٧	١٠%
Lycos	١٨	٧%
Alta Vista	١١	٤%
GO	٨	٣%
Infoseek	٣	١%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

الفضول الإنساني هو المحرك الرئيس لهؤلاء الذين يتتمون غالباً لفئة المستخدمين الجدد للشبكة وبالتالي المقهى .

٥- البحث عن مصادر المعلومات وكتابة الأبحاث والتقارير:

وهذا هو الهدف المنشود لدى أصحاب مهن الفكر والبحث كأعضاء هيئة التدريس والباحثين وبلغت نسبتهم ٨٪ من مجتمع الدراسة .

كما أفادت الدراسة بوجود نسبة ٧٩٪ (٢١١ مفردة) يستخدمون أكثر من ٥ محركات للبحث . كان القاسم المشترك بين أكثرهم محرك Yahoo .

٦- البحث عن الوظائف بنسبة ٤%

٧- تصميم الصفحات الشخصية على الشبكة العنكبوتية بنسبة ٢٪.

ساعات الإفادة من شبكة الإنترنت:

يوضح الجدول رقم (٢١) عدد ساعات الافادة من شبكة الإنترنت وبالتالي التردد على المقهى أسبوعياً من جانب مجتمع الدراسة .

محركات البحث التي يستخدمها مجتمع الدراسة:

محركات البحث Search Engines هي برمجيات تساعد المستفيدين على الملاحه بين شبكات المعلومات المرتبطة ببعضها البعض باحثين عن المعلومات ومتلقين لها(٢٤)، ولما كانت شبكة الإنترنت مترامية الأطراف، فإننا لا نستطيع الاطلاع على كل ما هو موجود على الشبكة العنكبوتية بها . لذلك جاءت محركات البحث لتطوف أرجاءها للبحث عن المواقع المفضلة لدى المستفيدين في مجتمع الدراسة كما هي مبينة في بيانات الجدول رقم (٢٠) .

جدول رقم (٢١) ساعات الإفادة من الإنترنت أسبوعياً هي مجتمع الدراسة

فئات ساعات الإفادة	التكرار	%
١ ساعة - ٢ ساعة	٢٧	١٠%
٢ ساعة - ٤ ساعات	٣٢	١٢%
٤ ساعات - ٦ ساعات	٩١	٣٤%
٦ ساعات - ١٠ ساعات	٥٦	٢١%
أكثر من ١٠ ساعات	٦١	٢٣%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

جدول رقم (٢٢) تكلفة استخدام شبكة الإنترنت خلال مقاهى الدراسة فى الأسبوع الواحد

قيمة التكلفة	التكرار	%
١٠ - ٥ جنيهات	٢٩	١١%
٢٠ - ١٠ جنيهات	٤٠	١٥%
٤٠ - ٢٠ جنيهات	٨٣	٣١%
أكثر من ٤٠ جنيها	١١٥	٤٣%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

هناك معدل إنفاق عال بين أفراد مجتمع الدراسة. حيث بلغ أعلى معدل إنفاق للإفادة من شبكة الإنترنت من خلال مقاهى الدراسة اسبوعياً ٤٠ جنيهاً فأكثر بنسبة ٤٣% من مجتمع الدراسة. الأمر الذى يثير علامات الاستفهام فى ظل وجود النسبة العالية من المستخدمين من فئة الشباب والطلاب على وجه الخصوص. فى حين كان أقل معدل للإنفاق من ١٠ - ٥ جنيهات بنسبة ١١%. وباستطلاع آراء مجتمع المستخدمين حول ما إذا كانت تلك التكلفة عالية مقارنة بحجم الإفادة من الشبكة جاءت الآراء كما توضحها بيانات الجدول رقم (٢٤).

جدول رقم (٢٤) تقييم تكلفة استخدام مقاهى الدراسة لدى مجتمع المستخدمين

تقدير التكلفة	التكرار	%
مكلفة جداً	١٥٠	٥٦%
مكلفة إلى حد ما	٩٦	٣٦%
غير مكلفة	٢١	٨%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

ومن خلال بيانات الجدول نجد أن أعلى معدل للاستخدام كان أكثر من ١٠ ساعات أسبوعياً بنسبة ٢٣%. بين أفراد مجتمع الدراسة. بينما كان أقل معدل للاستخدام ساعة واحدة. ويدل ذلك على مدى شغف مجتمع المستخدمين فى منطقة الدراسة بهذا الوافد التكنولوجى الجديد وباستطلاع رأى مجتمع الدراسة حول ما إذا كانت تلك المدة كافية للإفادة من الإنترنت وخدماتها (س ١٦ من الاستبيان) جاءت الآراء كافية جداً بنسبة ٢٥%، كافية إلى حد ما بنسبة ٣٣%، غير كافية بنسبة ٤٢%. وتوضح ذلك بيانات الجدول رقم (٢٢).

جدول رقم (٢٢) مدى كفاية ساعات استخدام مقاهى الدراسة لدى مجتمع المستخدمين

مدى كفاية المدة	التكرار	%
كافية جداً	٦٧	٢٥%
كافية إلى حد ما	٨٨	٣٣%
غير كافية	١١٢	٤٢%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

تكلفة استخدام مقاهى الإنترنت:

فيما يتعلق بتحليل عائد تكلفة الإفادة من الشبكة خلال مقاهى الإنترنت. أفادت الدراسة الميدانية عن بيانات الجدول رقم (٢٣).

ومن خلال بيانات هذا الجدول نجد أن

جدول رقم (٢٦) الصعوبات التي تؤدي إلى عدم الرضا عن استخدام مقاهي الإنترنت لدى مجتمع الدراسة

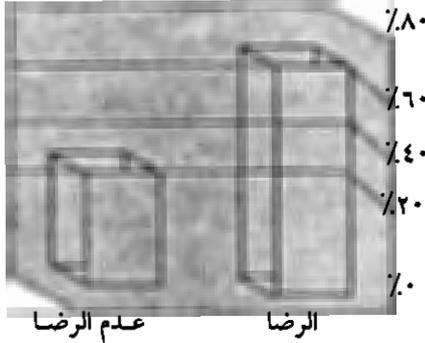
الضعوبات	التكرار	%
ضيق الوقت في الوصول للمعلومة المطلوبة	٢١	٢٧%
عدم توافر الخبرة العملية في استخدام الشبكة	١٢	١٥%
ضيق الوقت لدى المستخدمين	٨	١٠%
ضعف القدرة اللغوية	١٨	٢٥%
اعطال حاسبات المقهى	٧	٩%
ازدحام المقاهي أحيانا	٣٨	١٤%
مجموع	٧٧	١٠٠%

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول نجد انقسام الآراء ما بين مكلفة جدا بنسبة ٥٦%، مكلفة إلى حد ما بنسبة ٣٦%، غير مكلفة بنسبة ٨%. والرأى الأخير كان للقادرين على تحقيق التوازن بين معدل الإنفاق وحجم الاستفادة من الشبكة.

الرضا عن الافادة من استخدام شبكة الإنترنت في مقاهي الدراسة:

اشارت الدراسة الميدانية إلى شيوع حالة من الرضا بين المستخدمين في مجتمع الدراسة حول استخدام شبكة الإنترنت في المقاهي الخاضعة للدراسة بنسبة ٧١%. في حين عارض البعض منهم هذا الرضا بنسبة ٢٩%. ويؤكد ذلك بيانات الجدول رقم (٢٥).

وتملك الفئة الأخيرة مبرراتها. والتي تمثلت في مجموعة من الصعوبات التي تواجههم عند استخدام الشبكة في مقاهي الدراسة وهي كما وردت في بيانات الجدول رقم (٢٦) والشكل رقم (١).



شكل رقم (١) هياس مدى الرضا عن الإفادة من الإنترنت

ومن خلال بيانات الجدول السابق يمكن القول بأن بعض هذه الصعوبات قد يمكن التغلب عليها مع توافر الخبرة اللازمة للتعامل مع شبكة الإنترنت نتيجة كثرة الاستخدام والدورات التدريبية، وكذلك تنظيم مواعيد المستخدمين نحو التردد على مقاهي الإنترنت.

جدول رقم (٢٥) الرضا عن الافادة من شبكة الإنترنت في مقاهي الدراسة

حالة المستخدمين	التكرار	%
الرضا عن استخدام الشبكة	١٩٠	٧١%
عدم الرضا عن استخدام الشبكة	٧٧	٢٩%
مجموع	٢٦٧	١٠٠%

نتائج الدراسة:

٧- جاء محرك البحث Yahoo فى مقدمة أدوات البحث الأكثر استخداما بنسبة ٧٥٪ من جانب المستخدمين فى مقاهى الإنترنت .

هوامش الدراسة:

١- فرانك كيلش. ثورة الأنفوميديا، الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتنا . ترجمة حسام الدين زكريا، مراجعة عبدالسلام رضوان- الكويت: المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٠ . (عالم المعرفة، ٢٥٣)- ص ١١ .

٢- أنطوان بطرس. المعلوماتية على مشارف القرن الحادى والعشرين- بيروت: مكتبة بيروت، ١٩٨٧- ص ١٠ .

٣- بهاء شاهين. شبكة الإنترنت. القاهرة: العربية لعلوم الحاسب، ١٩٩٦- ص ١ .

٤- هيثم نيازى فهمى. رحلة عبر الشبكة الدولية الإنترنت- القاهرة: الحسينى لعلوم الكمبيوتر ونظم المعلومات، ١٩٩٦- ص ١٦ .

٥- نوال محمد عبد الله. اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة نحو الإنترنت- عالم المعلومات والمكتبات والنشر، مج ١، ع ١ (يناير ١٩٩٩)- ص ٨١ .

٦- حشمت قاسم. الإنترنت ومستقبل خدمات المعلومات- دراسات عربية فى المكتبات وعلم المعلومات- ع ٢ (١٩٩٦)- ص ٤٤ .

٧- فاروق سيد حسين. الإنترنت: الشبكة العالمية للمعلومات- القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٨- ص ٣٠ .

١- شيوع حالة من الرضا واتفاق شبه عام من جانب المستخدمين فى مجتمع الدراسة حول إيجابية شبكة الإنترنت وأثرها فى مسيرتهم العملية والتعليمية . وأهمية وجود مقاهى الإنترنت فى حياتهم .

٢- أفادت الدراسة أن أعلى معدل للتردد على مقاهى الإنترنت يأتى فى أشهر يوليو، أغسطس . لكونها أشهر الأجازات للطلاب فى كافة مراحل التعليم العام والجامعى فى مصر .

٣- اشارت الدراسة إلى أن مستخدمى الشبكة من خلال مقاهى الإنترنت من الذكور يصل إلى ٦٩٪، بينما كانت نسبة المستخدمين من الإناث ٣١٪ .

٤- كانت الفئات العمرية (١٥- ٣٩ عاما) هى النسبة الأعلى (٩٠٪) بين المستخدمين من مقاهى الإنترنت فى مجتمع الدراسة .

٥- أوضحت الدراسة أن أكبر عدد من مستخدمى مقاهى الإنترنت كان من فئة الطلبة والمهنيين حيث بلغت نسبتهم ٤١٪ & ٤٤٪ على التوالى .

٦- جاءت خدمة الدردشة عبر الإنترنت Chatting Rooms بمثابة الخدمة الأولى التى يقبل عليها أفراد مجتمع الدراسة وخاصة الشباب منهم. تليها خدمة البريد الإلكتروني. حيث تشير الدراسة إلى ارتفاع أعداد المشتركين فى هذه الخدمة، حيث بلغت نسبتهم ٩٣٪ من مجموع أفراد مجتمع الدراسة .

- ٨- هيثم نيازي فهمي. مرجع سابق. ص ٢٢.
- ٩- إبراهيم البنداري. الإنترنت: المكونات والخدمات- الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ١٩٩٩- ص ٩.
- ١٠- هيثم نيازي فهمي. مرجع سابق- ص ٢٣.
- ١١- إبراهيم البنداري. مرجع سابق- ص ١٠.
- ١٢- بهاء شاهين. مرجع سابق- ص ٨.
- ١٣- محمد فهمي طلبة. الإنترنت طريق المعلومات السريع- القاهرة: دلتا علوم الحاسب، ١٩٩٦- ص ١٧.
- ١٤- بهاء شاهين. مرجع سابق- ص ١٧٢.
- ١٥- هيثم نيازي فهمي. مرجع سابق- ص ٣٨.
- ١٦- أسامة جمال القلشن. مرافق المعلومات في مؤسسات الصناعات المعدنية: دراسة ميدانية على منطقة حلوان الصناعية- جامعة القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، ١٩٩٩- (أطروحة دكتوراه)- ص ١٦.
- ١٧- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت: محافظة القاهرة ١٩٩٦- القاهرة: الجهاز، ١٩٩٨- ص ١٠.
- ١٨- هشام محمود عزمي. مواقع المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية لشبكة الإنترنت- مجلة المكتبات والمعلومات العربية- ص ١٧، ع ٤ (أكتوبر ١٩٩٧)- ص ٥.
- ١٩- يحيى جاد الله إبراهيم. الاستفادة من الإنترنت في مصر: دراسة تحليلية لاستنباط أسس استراتيجية وطنية- جامعة القاهرة: كلية الآداب، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات، ٢٠٠١- (أطروحة دكتوراه)- ص ١٣٨.
- ٢٠- محمد جلال الغندور. استخدام أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود للإنترنت: دراسة تحليلية- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات- مج ٦، ع ١٢ (يوليو ١٩٩٩)- ص ٨٨.
- ٢١- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. مرجع سابق- ص ٢٥٥.
- ٢٢- يحيى جاد الله إبراهيم. مرجع سابق- ص ١٣٩.
- ٢٣- المرجع السابق. ص ٥٥.
- ٢٤- فهد بن ناصر العبود. آلية البحث في الإنترنت: محركات البحث أنواعها، مهامها، طرق البحث فيها/ عرض وتحليل أحمد على تراز- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية- مج ٧، ع ٢ (سبتمبر ٢٠٠١)- مارس ٢٠٠٢- ص ٣٧٦.

ثانياً: بيانات خاصة بالاحتياجات وسلوك

الاستخدام للشبكة فى مقاهى الإنترنت

٨- هل لديك خدمة الإنترنت فى منزلك

نعم () لا ()

٩- إذا كانت إجابتك بنعم فلماذا تأتى إلى مقهى الإنترنت؟

ارخص من ناحية التكلفة المالية ()

الالتقاء مع الأصدقاء ()

الخطوط أسرع فى التعامل مع الشبكة ()

أسباب أخرى اذكرها:

١٠- ما هو الغرض من استخدام الإنترنت

* البحث عن مصادر المعلومات ()

* لأغراض كتابة الأبحاث والدراسات

والتقارير ()

* التعرف على الشبكة واستخدامها ()

* إرسال واستقبال البريد الإلكتروني

E - mail ()

* الاشتراك فى مجموعات المحادثة عبر

الشبكة Chatting ()

* أغراض التسلية والترفية ()

* إعداد صفحة خاصة بك على الشبكة ()

* البحث عن الوظائف ()

١١- ما هى محركات البحث الأكثر استخداماً

من جانبك

Yahoo ()

Google ()

Lycos ()

Go ()

١٢- هل لك عنوان للبريد الإلكتروني

نعم () لا ()

ملحق رقم (١)

استبيان

عزيزى، عزيزتى مستخدم مقهى الإنترنت

تحية طيبة وبعد...

أرجو التكرم باستيفاء هذا الاستبيان المتعلق بالخدمات المقدمة فى مقاهى الإنترنت وذلك لمساعدتنا على معرفة آرائكم ومقترحاتكم لتطوير هذه الخدمة.

أولاً: البيانات الشخصية:

١- الاسم:

(حسب الرغبة اختياري)

٢- النوع: ذكر () أنثى ()

٣- السن:

٤- الوظيفة: طالب ثانوى () طالب جامعى ()

موظف () هيئة تدريس () طيب ()

محاسب () قانونى ()

القوات المسلحة والشرطة () عامل فنى ()

وظيفة أخرى اذكرها:

٥- الكلية التى تخرجت أو تدرس فيها:

٦- المؤهل العلمى:

مؤهل متوسط () مؤهل فوق المتوسط ()

ليسانس أو بكالوريوس () دبلوم عال ()

ماجستير () دكتوراه ()

٧- اللغات التى تحبها:

الإنجليزية () الفرنسية () الألمانية ()

لغات أخرى اذكرها

١٩ - هل أنت راض عن نتائج استخدامك للشبكة

نعم () لا ()

٢٠ - إذا كانت إجابتك بلا فما هي الصعوبات التي تواجهك عند التعامل مع الإنترنت
تضييع الوقت للوصول إلى الموضوع المطلوب ()

عد توافر الخبرة العملية اللازمة لإجراء البحث على الشبكة ()

ضعف القدرة اللغوية إلى حد ما ()

أسباب أخرى اذكرها ()

ملحق رقم (٢)

قائمة المراجعة

أولاً: بيانات عامة:

اسم المقهى

العنوان

تليفون

تاريخ الإنشاء

مواعيد الفتح والإغلاق

نظام التهوية المستخدم

ثانياً: بيانات خاصة بالأجهزة والبرمجيات:

عدد أجهزة الحاسب الآلى

المواصفات الرئيسة:

* سعة القرص الصلب .

* سرعة المعالج .

* حجم الذاكرة .

١٣ - اسم مقدم خدمة البريد الإلكتروني لك

Hotmail.com ()

Masrawy.com ()

Maktoob.com ()

USA.net ()

Yahoo.com ()

مقدم آخر اذكره

١٤ - هل قمت بالتحميل من على الشبكة (Download) من قبل

نعم () لا ()

١٥ - كم عدد الساعات التي تقضيها على الشبكة أسبوعياً

ساعة إلى ساعتين ()

ساعتان إلى أربع ساعات ()

أربع ساعات إلى ست ساعات ()

ست ساعات إلى ١٠ ساعات ()

أكثر من ١٠ ساعات ()

١٦ - هل تعتبر هذه المدة كافية للاستفادة من الإنترنت

كافية جداً () كافية إلى حد ما ()

غير كافية ()

١٧ - ما التكلفة الأسبوعية لاستخدامك للإنترنت من جانبك

١٠ - ٥ جنيهاً ()

٢٠ - ١٠ جنيهاً ()

٤٠ - ٢٠ جنيهاً ()

أكثر من ٤٠ جنيهاً ()

١٨ - هل تعتبر هذه التكلفة مكلفة بالنسبة للإفادة من الإنترنت

مكلفة جداً ()

مكلفة إلى حد ما ()

غير مكلفة ()

- * أسعار التحميل على الأقراص .
- * إعداد المواقع وتصميم صفحات الويب (الإمكانية والتكلفة) .
- * تصوير مستندات .
- * إدخال صور على المسح الضوئى (التكلفة) .
- * استخدام الكاميرا الرقمية (التكلفة) .
- * الإمداد بالخدمة فى المنازل .
- * إرسال واستقبال الفاكسات .
- * الاتجار فى إكسسورات الحاسب الآلى .
- * دورات التدريب على الإنترنت ومواصفات الدورات ومدتها وتكلفتها .
- * الاشتراكات والعروض الخاصة .
- * توزيع الدوريات المتخصصة فى الحاسب الآلى والإنترنت .

- الأجهزة الأخرى المتوافرة:
 - * مسح ضوئى .
 - * طباعة .
 - * ماكينة تصوير مستندات .
 - * بلوتر .
 - * كاميرا رقمية .
 - مع بيان نوع وطراز كل جهاز .
 - نظام التشغيل الرئيسى .
 - نظام التصفح الرئيسى للشبكة .
 - مورد الخدمة .
 - سرعة تقديم الخدمة .
 - نوعية الخدمة (قمر صناعى أو اتصال أرضى) .
- ثالثا: بيانات خاصة بالخدمات:**
- * أسعار إيجار الساعات .
 - * أسعار طباعة الورق (أبيض - ملون - نوعية الورق) .