تقييـــم جـــودة المواقـــع الالكـــترونيـــة

دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية

أ. محمد مصطفى حسين(*)
مدرس مساعد

المستخلص: لقد أصبحت الجودة من المتطلبات الجوهرية لنجاح وتمييز المنظمات سواءاً الصناعية من خلال جودة منتجاتها أو الخدمية من خلال جودة خدماتها ، وبما أن المعلومات هي المادة الأساسية في انجاز معظم الأنشطة فأن توفيرها بالجودة المطلوبة ضرورية وذلك من خلال ضمان جودة مصادرها ، من هنا فأن البحث الحالي ناقش موضوع تقييم جودة بعض المواقع الالكترونية باعتبارها إحدى المصادر الرئيسة للمعلومات ،وخاصة في ظل التطور التقني المتسارع ، ومن خلال التقييم تم إجراء مقارنة بين المواقع الالكترونية العربية والأجنبية المبحوثة على ضوء المعايير التي تم اعتمادها في التقييم .
وتمثل هدف البحث في جانبه النظري بالتعرف على مفهوم جودة المواقع الالكترونية ، ومعايير تقييمها ، ومدى توافر هذه المعايير في المواقع المبحوثة أما عينة البحث فقد اعتمد الباحث على مجموعة من المواقع الالكترونية والتي بلغت عددها (٢٤) موقعاً عربياً وأجنبياً لاختبارهم في الجانب التطبيقي على ضوء المعايير المعتمدة والمقارنة بين هذه المواقع
وأخير فقد توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات ،من أهمها أن معظم المعايير المعتمدة في التقييم متوفرة في المواقع الأجنبية أكثر من المواقع العربية، وتم تقديم عدد من المقترحات والتوصيات اعتماداً على استنتاجات البحث من أبرزها أهمية الاعتماد على بعض المعايير عند البحث عن المعلومات من قبل المستفيدين من المواقع الالكترونية،إضافة إلى وجود جهات رقابية متخصصة تقوم بوضع معايير خاصة لجودة المواقع .

Abstract:

Quality has become an essential requirement for the success and distinction of industrial organizations, whether through the quality of their products or services through the quality of services, including that information is a basic material in the completion of most activities, the provision of the required quality necessary and by ensuring the quality of sources, from here, the current research discussed the evaluation of the quality of some websites as one of the main sources of information, especially in light of rapid technological development, and during the evaluation was a comparison between the websites of Arab and foreign examined, in the light of the standards that were adopted in the evaluation.

The aim of the research in the theoretical part, explored the concept of quality of Web sites, and evaluation criteria, and Fain Extend these Criteria in the in Web sites examined, the research sample contend (24) Arabic and foreign web sites to examining in the application part, and comparison between these web sites.

Finally, the researcher has a set of conclusions, the one important conclusions, every these evaluation criteria inventory in the foreign web sites more than the Arabic web sites, and presented a number of proposals and recommendation based on research findings.

(*)عضو هيئة التدريس ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم نظم المعلومات الإدارية.

المقدمة :

أضحت شبكة الانترنيت مصدرا مهما للمعلومات،حيث يلجأ إليها المستفيدون في شتى أنحاء العالم للحصول على المعلومات التي يرغبون بالحصول عليها من خلال زيارتهم إلى المواقع الموجودة على الشبكة ، وعند التصفح بحثا عن موضوع أو معلومة معينة فأن المستفيد عادة يستطيع أن يجدها في العديد من المواقع ، ولكن المشكلة تكمن في معرفة فيما إذا كانت المعلومات المتوفرة في المواقع الالكترونية على درجة عالية من الدقة والجودة والمصداقية ، وخصوصا في ظل غياب جهة مخولة بمراقبة ومتابعة المواقع التي تنشر مختلف المعلومات وفي شتى المجالات ، لذلك ولضمان الحصول على المعلومات بالخصائص المطلوبة لابد أن تتوفر عدد من الخصائص في هذه المواقع تجعلها تتميز بالجودة ، والتي تعد بمثابة معايير يعتمد عليها في تقييم هذه المواقع .

ولأهمية هذا الأمر فقد ناقش البحث المعايير اللازمة لقياس وتقييم جودة المواقع الالكترونية بعد الاطلاع على أراء الكتاب والباحثين وما قدمت من قبلهم من معايير خاصة لتقييم هذه المواقع ، إضافة إلى إجراء مقارنة بين مجموعة من المواقع الالكترونية العربية والأجنبية ، وذلك بهدف تشخيص المواقع الأكثر جودة والأسباب التي تجعل تلك المواقع تتميز بالجودة من أجل الاستفادة منها في معالجة مشاكل المواقع القائمة من جهة ، وعند إنشاء مواقع جديدة .

المحور الأول: منهجية البحث

يمكن التعرف على منهجية البحث من خلال الفقرات الرئيسة التي يجب أن تتضمنها المنهجية من اجل تكوين صورة كاملة عن فكرة البحث ، وكما يلي:

أولا: مشكلة البحث :إن شبكة الانترنيت تعد من المصادر الجوهرية التي يتم اللجوء إليها من قبل المستفيدين للحصول على المعلومات التي يحتاجونها وبمختلف التخصصات،وفي جميع الأوقات، وبإمكان أي فرد أو جهة طرح معلومتها عبر هذه الشبكة من خلال المواقع الخاصة بها.ومن هنا فقد تم طرح مشكلة البحث من خلال التساؤلات البحثية الآتية:

١- هل هناك معايير التي إذا ما توفرت يمكن أن تعطي المواقع الالكترونية صفة الجودة ؟

٢- هل هناك اختلاف بين المواقع العربية والأجنبية في مجال توفر معايير الجودة ؟

ثانيا: فرضيات البحث: يمكن الإجابة على التساؤلات الخاصة بمشكلة البحث من خلال الفرضيات الآتية:

١- هناك معايير تظفي الجودة للمواقع الالكترونية إذا ما توفرت فيها .

٢- تختلف المواقع الالكترونية العربية أو الأجنبية في نسبة احتواءها لمعايير الجودة.

ثالثاً: أهمية البحث:إن أهمية البحث تنبع من أهمية الموضوع.بعد أن أصبح الانترنيت الملاذ الذي يلجأ إليه الباحثين عن المعلومات وباختلاف تخصصهم،دون الأخذ بنظر الاعتبار أن بعض المواقع الالكترونية تفتقر إلى خصائص ومعايير تمنحها الجودة المطلوبة بحيث يمكن الاعتماد على المعلومات المنشورة فيها، إضافة إلى تنبيه القائمين بإدارة المواقع الالكترونية بأهمية الأخذ بنظر الاعتبار بعض المعايير أو المؤشرات التي تحسن أداء المواقع قبل الشروع بإنشائها ، وأخيراً فأن ما يزيد من أهمية موضوع البحث أيضاً قلة الدراسات العربية التي تطرق إلى هذا الموضوع رغم أهميته في ظل عصر المعلوماتية وتحديداً المقارنة بين المواقع العربية والأجنبية .

رابعاً: أهداف البحث:لقد سعى البحث إلى تحقيق مجموعة أهداف وكما يلي:

١- التعرف على مفهوم جودة المواقع الالكترونية.

٢- استعراض المعايير المقدمة من قبل الكتاب والباحثين في هذا المجال.
٣- التعرف على مدى توفر هذه المعايير في المواقع العربية المبحوثة ومقارنتها مع المواقع الأجنبية المبحوثة من خلال قائمة الفحص المستخدمة في هذا المجال.
٤- الاستفادة من النقاط الايجابية التي تتميز بها بعض المواقع سواءاً العربية والأجنبية والأخذ بها ومعالجة نقاط الضعف التي تعاني منها بعض المواقع .

خامساً:- عينة البحث

بهدف إكمال الجانب التطبيقي للبحث واختبار الفرضيات فقد تم الاعتماد على استمارة خاصة مكونة من (٤٤) سؤالاً تشمل المعايير الخاصة بجودة المواقع والمعتمدة في البحث من أجل تحليل مضمون عينة من المواقع العربية والأجنبية والبالغة عددها (٢٤) موقع للمدة من ٢٠٠٩/٨/١٧ ولغاية ٢٠٠٩/٨/٢٩ ،وذلك بالاعتماد على محرك البحث (Google) وباستخدام الكلمات الدالة الآتية : أمن المعلومات ، نظم المعلومات الإدارية ، تقنيات المعلومات . ويمكن تبرير اختيار الباحث هذه الكلمات بالاتي :
١- إن الباحث يستطيع تفحص معايير الجودة في المواقع الالكترونية المبحوثة من خلال هذه الكلمات بصورة جيدة بسبب وقوع المواضيع التي يتم الحصول عليها من خلال هذه الكلمات في صلب اختصاص الباحث .
٢- لقد تم اختيار أكثر من كلمة دالة من أجل إعطاء المجال لتقييم اكبر عدد من المواقع مع استبعاد المواقع التي لا تصلح للتقييم .
واعتمد الباحث على التكرارات ، والنسب المئوية ، والأوساط الحسابية ، والانحرافات المعيارية كأدوات إحصائية استخدمت في اختبار الفرضيات البحث.

المحور الثاني : الجانب النظري

أولا : مفهوم المواقع الالكترونية

لقد شهد العقد الأخير من هذا العصر تطورا كبيرا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى رأسها الشبكة العنكبوتية العالمية العريضة التي انتشرت في كل إنحاء العالم نظرا لخدماتها المتعددة والشاملة لكل الشرائح والأوساط دون أي تمييز بين اختلاف الانتماءات الحضارية أو الدينية أو العرقية أو الاجتماعية أو الثقافية.

إن الانتشار الواسع لشبكة الانترنت مشفوعا بحجم المعلومات المتداولة فيها و كذلك صورة الانبهار التي نجدها مرسومة في مخيلة الكثير من مستعمليها واعتبارها مصدرا للمعلومات بدون منازع على الأقل من الناحية الكمية هي جملة من الاعتبارات من بين الاعتبارات الأخرى التي تدفعنا إلى التساؤل عن نوعية و جودة المعلومات الموجودة في مختلف المواقع علما أن هذا الفضاء الرحب قد يفتقد إلى أدنى الضوابط القانونية والأمانة العلمية و الأخلاق المهنية . ***(عبد الحميد ، 2005، 5).***

تعد الشبكة الدولية للمعلومات اكبر الشبكات شمولية للمعلومات و أوسعها انتشاراً ، وقد تصدرت شبكة الانترنت خلال السنوات القليلة الماضية وسائل الإعلام المختلفة كوسيلة فعالة للاتصال و كمصدر عالي للمعلومات ، وبالرغم من حداثة انتشار استخدام هذه الشبكة على نطاق عالمي فان عمرها في الواقع قد تجاوز الربع قرن من الزمن ، وقد نمت هذه الشبكة خلال السنوات العشر الماضية بمعدلات مذهلة ولا توجد أي مؤشرات على أن هذه المعدلات سوف تنخفض في المستقبل القريب . ***(مغايري , 2000 , 7)***

وقد اهتم بالانترنت منذ ظهوره الكثير من رجال الأعمال وبات ينذر إليه كبيئة أعمال من نوع جديد يضم أعدادا هائلة من المتعاملين (أفراد ومنظمات) يتفاوضون وينجزون معاملاتهم دون أن يكون لأحدهم أي معرفة بالأخر ودون أن يكون هناك دور للوسطاء ،

فضلا عن أن المستفيدين يتمكنون من تبادل المعلومات و تحديد احتياجاتهم والتعبير عن رغباتهم من خلاله وبشكل سريع . (***الزيواني، 2004 , 5***)

لقد اهتم العديد من الكتاب و الباحثين في توضيح مفهوم هذه الشبكة ووصفها فقد عرفها (Lancaster & Reynolds) على أنها شبكة دولية تتكون من الكبلات و الأسلاك والارتباطات التي يتم عبرها بث صفحات البدء و تدخل ضمن كل صفحة ارتباطات تشعبية تشتمل على الكلمات و الرموز و كذلك العبارات المعيارية التي تعد نقاطا مرجعية لأجزاء أخرى من الوثيقة ذاتها أو من وثائق أخرى ضمن شبكة الويب .

كما عرفت الانترنت على أنها شبكة الشبكات المتداخلة التي تتضمن عددا كبيرا جدا من الحواسيب التي تستطيع أن تتصل مع بعضها في كافة أنحاء العالم بوسائل اتصال موجهة أو غير موجهة أو كلتيهما وباستخدام بروتوكول الانترنت . ***(التميمي ، 2002 , 73).***

بعد التعرف على مفهوم الانترنت لابد من التعرف على المقصود بالمواقع الالكترونية وذلك لإعطاء صورة موجزة عنها قبل الولوج في كيفية تقويم جودتها ، إذ يمكن القول أن المواقع الالكترونية غدت للمنظمات البوابة الأولى التي يلج منها المستفيد لذلك لابد من إظهارها بصورة مشرقة لإعطاء الانطباع الحسن عنها منذ البداية. ***(أبو الرجاء و حسن ، 2007, 4)***

إذ يعرف الموقع الالكتروني انه مجموعة من الصفحات المرتبطة تستضيفها حاسبة من نوع خادم تسمى (ملقم) ، وتحتوي معظم مواقع الويب على صفحة رئيسية كنقطة بداية . تتصل الصفحة الرئيسية بصفحات أخرى باستخدام ارتباطات تشعبيه وبنية تنقل . ***(www.microsoft.com)***

ويعرف الموقع الالكتروني أيضا بأنه مجموعة من الصفحات و النصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات و البيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما ، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمان ولا مكان وله عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على شبكة الانترنت . ***(الزعبي و الشرايعة ، 2004 , 351 - 352)***

ويمكن أن يحتوي موقع الويب على موقع فرعي واحد أو أكثر ، والموقع الفرعي هو موقع متداخل في موقع ويب أخر يسمى موقع الويب الذي يحتوي على مواقع فرعية ، إذا اعتبرت موقع الويب دليلا يحتوي على مجموعة من المجلدات فان الموقع الفرعي "عبارة عن مجلد فرعي يحتوي على موقع ويب مستقلا بذاته . ***(www.microsoft.com)***

إن لتصميم الموقع وواجهة الاستخدام الدور الكبير في نجاح الموقع ، حيث تساعد المستفيد في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة .

ويعد المستفيدون من أهم العوامل المتعلقة بتصميم الموقع وواجهة الاستخدام وهم الهدف الأساسي لإنشاء الموقع لذلك يجب أن يتوافق التصميم مع طبيعة المستفيدين (التخصص ، الفئة العمرية ، فئة محددة أو مفتوحة للجميع ، المعرفة بتقنيات الويب ، الصلاحيات) ،فجودة وسهولة التصميم والاستخدام أول ما يواجه المستفيد ومنه يأخذ الانطباع الأول والذي عادة ما يؤثر وبشدة على تقبل الموقع بشكل عام ***(الشويش ، 2005، 5).***

و تنقسم المواقع الالكترونية إلى أنواع متعددة و حسب الهدف من كل موقع ، فهناك المواقع التجارية التي تهدف إلى تحقيق الأرباح من خلال جذب الزبائن وتعريفهم بالمنتجات أو النشاطات التي تهتم بها المنظمات التجارية ، أما المواقع التعليمة فتكون أهدافها تعليمية بالدرجة الأولى ، وتنشا بهدف عكس صورة الكليات والجامعات والمدارس التعليمية العالمية أو المحلية أو المكتبات ومراكز البحث العلمي و الدراسات، كذلك المواقع الحكومية

التي تنشا بهدف دعم المؤسسات ذات الطابع العام ، كالوزارات المختلفة و تفرعاتها من الشركات و المكاتب و الإدارات كلا حسب نشاطه ، وغيرها من المواقع كالمواقع العسكرية ***(Brody, 2001 , 76)*** .

ثانيا : جودة المواقع الالكترونية

نظرا للنمو المتزايد في حجم مستخدمي شبكة الانترنت يوما بعد يوم وتعدد أغراض استخدامهم لها، وجهت الأنظار إلى أهمية ضبط جودة مواقع الانترنت من خلال الشبكة والذي يفوق في سعة انتشاره وسرعته كافة وسائل النشر التقليدية.

لقد تنامى الموقع الالكتروني بشكل ملحوظ على الشبكة وزاد الإقبال عليه،وبما أن شبكة الانترنت تعد بيئة مفتوحة يمكن لكل من يملك جهاز كمبيوتر متصل بالشبكة أن يستخدم موقعا مجانيا على الشبكة ينشر من خلاله ما يشاء،ويطلق على نفسه ما يشاء من ألقاب علمية ليجعل زائر الموقع يثق في المعلومات المطروحة فيه.

إن تلك المشكلة لفتت انتباه المهتمين بالنشر الالكتروني إلى دراسة جودة المواقع الالكترونية ،كما أن هناك معضلات وجهت الأنظار إلى أهمية تقييم جودة المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت،منها ما يلي:

١- إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون وجود ضوابط علمية وأدبية.
٢- صعوبة تحديد المصدر الحقيقي للموقع.
٣- صعوبة تحديد الهدف من تواجد موقع معين وصحتها.
٤- صعوبة تحديد حداثة المحتوى المطروح في الموقع.
٥- تحديد المسؤولية الفكرية للموقع.
٦- عدم مراجعة الكثير من المواقع وتحديد محتواها وتنقيتها من قبل الجهات العلمية والبحثية أو حتى من قبل مجموعات المستفيدين.
٧- غياب الإطار القانوني المنظم لحق الملكية الفكرية للمعلومات المدرجة في هذه المواقع.

لقد سلطت تلك المعضلات وغيرها الأضواء على حقيقة أن الموقع الموجود على شبكة الانترنت غير امن ، كما لا يمكن الوثوق به بنسبة كبيرة ، وقد دعا ذلك إلى حتمية قيام جهات علمية و بحثية معتمدة بالمراجعة الدورية للمواقع التي تؤثر في فئة عرضية من المستفيدين ، وتحصل المواقع التي تمت مراجعتها واعتمادها على علامة الجودة تعطي ثقة للمستفيد الراغب في الاستفادة من هذا المحتوى ، إلا أن المواقع على شبكة الانترنت تقدم أنواعا مختلفة من المحتوى الالكتروني ، مما يتطلب أساليب مختلفة من التقييم ومستويات مختلفة من تطبيق معايير الجودة. ***(الهادي و صالح ، 2001، 15)***

كما أن ظاهرة تضخم المواقع في شبكة الانترنت تضع مستعمليها أمام إشكالية انتقاء المواقع المبنية أساسا على عامل الجودة المطروح لشبكة الانترنت، ومن خلال هذه الحقائق يتبين لنا انه مهما قيل عن محاسن مواقع شبكة الانترنت وهي كثيرة إلا أن الحرية السائدة في هذا الفضاء الرحب أدت إلى احتوائه على الشيء ونقيضه ، فكما يمكن أن نجد مواقع جيدة وحديثة وموضوعية يمكن أن نجد مواقع أخرى اقل جودة وقديمة وذاتية ، وحجم هذا التناقض يفقد إلى حد ما شبكة الانترنت مصداقيتها كمصدر للمعلومات.***(عبد الحميد ، 5,2005)***

ثالثاً : معايير جودة المواقع الالكترونية

يعد تقييم المصادر المرجعية بوجه عام من ابرز الأمور التي يتناولها المتخصص في المجالات المتعلقة بالمعلومات. ومنذ عام (1904) أصبح من أهداف مقررات دراسة المصادر المرجعية أن يكتسب الطالب المهارة و القدرة على كيفية فحص صفحة المحتويات

والمقدمة وأجزاء النص ، والمداخل الإضافية المتمثلة في الكشافات، ليتعرف على الهدف من إعداد المصدر المرجعي ، والأشخاص المسؤولين عن إعداده فكريا وماديا ،ومحتوياته،ومجاله، وتنظيمه،وما يضم من معلومات من حيث الدقة و الشمول والحداثة والموضوعية والحياد..وغيرها ، ولو تفحصنا معظم الأدلة الشاملة للمراجع نجدها تحتوي على تمهيد أو مقدمة تشرح فيها بطريقة أو بأخرى أسس وعناصر التقييم التي أصبحت مستقرة الآن وخصوصا في ما يتعلق بتقييم المصادر المرجعية المطبوعة.

ومع ظهور وانتشار وتطور المصادر المرجعية الالكترونية ، تبين أن هناك فروقا جوهرية بين عناصر ومكونات كل من المصادر المرجعية المطبوعة والمصادر المرجعية الالكترونية ، مما أدى إلى ضرورة وضع معايير للتقييم مختلفة إلى حد ما لتتلاءم و طبيعة هذا الشكل الجديد من المصادر المرجعية ، فعلى سبيل المثال ، تتضمن المصادر المرجعية المطبوعة مقدمة تشرح وتوضح وتفسر ما يحتويه المصدر المرجعي وتنظيمه والمسؤولين عن إعداده ، أما المصادر المرجعية الالكترونية وخصوصا تلك المتاحة على شبكة الانترنت ، فإنها تفتقر إلى مقدمة مماثلة مساعدة في كثير من الأحيان. ***(بشير ، 47,2006***) وبالتالي ظهرت أهمية كبرى للتأكد من مصداقية ما هو متوفر لدينا من مواقع ، هذا وقد كان للانترنت دور كبير ومساعد في وجود هذا الوضع و زيادة صعوبته ، ويعود ذلك لعدم وجود جهة مخولة تحدد و تقرر نوعية و طبيعة المواقع التي توضع على الانترنت ، بالإضافة إلى عدم وجود آلية فاعلة و ملائمة لتنظيم ما يتوافر بها من معلومات.

ينظر الكثير على أن المواقع المتوفرة على الانترنت تتمتع بجودة و مرجعية كبيرة ، لكن الأمر في واقع الحال غير ذلك بل قد يكون عكسه تماما ، فليس كل ما يوجد على الانترنت يتمتع بالجودة الكافية. ومع الاعتماد الكبير الذي يزداد يوما بعد يوم على المواقع الالكترونية في شبكة الانترنت ، تزداد الحاجة إلى تقويم جودة المواقع والخدمات الالكترونية التي توفرها. ***(العلي ، 2002، 28)***، ولقد كثرت الدراسات والبحوث المنشورة في مجال تقويم جودة المواقع الالكترونية ، حيث قام العديد من الكتاب و الباحثين بإجراء دراسات عن هذا الموضوع وقاموا باستخدام معايير كثيرة ، والجدول التالي يستعرض أهم دراسات الكتاب وأهم المعايير التي اتبعت في هذه الدراسات :

الجدول(1)
آراء الكتاب والباحثين حول معايير تقييم جودة المواقع الالكترونية

ت	الكتاب	المعايير
١-	(Singh and Fisher,1999)	(المعلومات – طريقة العرض – سهولة التعامل)
٢-	(Heimlich and Wang,1999)	(هدف الموقع - الوصول للمعلومات داخل الموقع - بنية الموقع - التصميم المرئي للموقع - المعلومات)
٣-	(Srivinok ,2000)	(حداثة المعلومات - الدقة – القدرة على تحديد موقع المعلومة – سهولة الاستخدام والتصفح – الأمان – سرعة تحميل الصفحات – المساعدة المقدمة على الموقع – أسلوب العرض – الاعتمادية للموقع)

-٤	(Zhang and Dran,2001)	(سهولة التصفح - توفر أداة البحث - دقة المعلومات - شمولية المعلومات – طريقة عرض المعلومات ووضوحها)
-٥	(الهادي ، صالح ،2001)	(السلطة الفكرية – الدقة – الموضوعية الحداثة/المعاصرة – التغطية – الملائمة)
-٦	(حسن ، 2002)	(المسؤولية – القدرة الاسترجاعية – دعم المستفيد – المعلومات – المتطلبات المالية – الجوانب الشكلية – التكاليف)
-٧	(Singh and Sook, 2002)	(السهولة – الميزات التفاعلية المباشرة بين الموقع و المستخدم – علاقة المعلومات المتوافرة مع ما يتوقعه المستخدم – سرعة تحميل الصفحات)
-٨	(بشير ، 2006)	(المسؤولية – التغطية – القدرة الاسترجاعية – دعم المستفيد)
-٩	(Choudrie & et al.,2004)	(سهولة الوصول للمعلومة – الجودة – الأمان – الخصوصية)
-١٠	(Lautenbach & et al.,2006)	(القدرة على إيجاد المعلومات – شمولية من وجهة نظر المستخدم)
-١١	(Madeja & schoder,2003)	(التواصل المباشر – الفورية في الحصول على المعلومات – سرعة الاتصال – غنى المعلومات و تنوعها – توفر المعلومات – تنوع طريقة العرض – سهولة الاستخدام –الاعتمادية في توفر المعلومات – التكيف حسب رغبة المستخدم)
-١٢	(أبو الرجاء ، حسن ، 2007)	(جودة المحتوى – التحديث – الدقة – الموضوعية – جودة التصميم – جودة التنظيم – جودة سهولة التعامل)
-١٣	(Zhang)	(الفورية – سهولة الإفادة – الإتاحة – الجدوى – المرونة التفرد – الدقة – ضمانات الثقة – الاطراد – الاستقرار)

المصدر:- الجدول من إعداد الباحث بعد الاطلاع على أدبيات الموضوع

بعد التعرف على المعايير المقدمة من قبل بعض الباحثين في هذا المجال يظهر وجود اختلاف في معايير ضبط جودة الموقع الالكتروني المتاح على الانترنت تبعا لنوع تلك المواقع والهدف منها ، وقد حاولت بحوث عديدة وضع معايير لضبط جودة الموقع الالكتروني بشكل عام ، كما تناولت بعض البحوث الأخرى إشكالا موضوعية متخصصة من الموقع و كيفية الحكم على جودته ، ورغم اختلاف الكتاب و الباحثين حول المعايير الخاص بتقييم المواقع الالكترونية والذي قد يعود سببه إلى اختلاف توجهاتهم العلمية أو تخصصاتهم، إلا أن أراء معظمهم تتمحور حول المعايير الرئيسة والجوهرية والتي اعتُمدت في هذا البحث ، وسيتم اعتماد المعايير التي يتفق عليها معظم الباحثين في هذا البحث باعتبارها المعايير الأكثر أهمية في تقييم جودة المواقع الالكترونية ، وكما يلي :

أولا :- المحتوى

إن التضخم الهائل في حجم المعلومات المتوافرة على شبكة الانترنت بما فيها من معلومات نافعة وغير نافعة ، يجعل جودة المحتوى من أهم عناصر الجودة التي يجب مراعاتها عند إجراء عملية التقويم للمواقع الالكترونية والخدمات التي تقدمها .

وان من السهل فحص محتويات المصدر المرجعي المطبوع بتصفحه لمعرفة الهدف من إعداده ، والقائمين بالإعداد ، ومدى كفاءتهم ، إلى أخره ، للحكم على مدى جودة المعلومات ، أما في ما يتعلق بالمصدر المرجعي الالكتروني ، فمن الصعب فحص كل الشاشات التي تتضمن العمل ككل ، بل يمكن استرجاع ما يتعلق بموضوع معين واختبار جودة محتواه من خلال عدة مؤشرات ***(بشير ، 2006 ,18)*** ، ويمكن إجمال مؤشرات جودة المحتوى بما يلي :

(أ) الحداثة (المعاصرة): يقصد بالحداثة مقدار مواكبة المحتوى للتطور في المجال الموضوعي ، ويتوقف معيار الحداثة على الهدف من المحتوى . فالمحتوى الإخباري لأحد

المواقع على الويب يجب أن يتم تحديثه يوميا بمجرد حدوث الخبر ، بينما محتوى صفحة ويب عن بيانات شخصية أو عن معلومات تاريخية ، فان معيار الحداثة يتخذ فيها بعدا أخر ، حيث يتم تحديث البيانات التي تتجدد أو تتغير وقد يتم ذلك على فترات زمنية متباعدة .
أما محتوى صفحة ويب تتضمن كلمة أو خطاب لشخصية علمية أو سياسية فان معيار الحداثة يعتبر غير ملزما ، حيث يجب أن يشار إلى التاريخ الذي ألقيت فيه فقط ***(الهادي و صالح ، 15,2006) .***
وكذلك من الضروري معرفة تاريخ ظهور الملف الالكتروني للمرة الأولى ، ومواعيد تحديثه من خلال مقارنة ملف المعلومات السابقة مع ملف المعلومات الحالي ، خاصة إذا كانت المكتبة تقوم بعملية التحميل(Download) للملفات وذلك لمعرفة حجم التغيير و التصحيح و الإضافة ***(بشير ، 19,2006)*** .
(ب) التغطية: تعني التغطية المعرفية مقدار ما يشمله المحتوى من معلومات ترتبط بالمجال الموضوعي . ويجب مراعاة ما إذا كان المحتوى منتهيا أم ما يزال تحت الإعداد ولم تكتمل معلوماته بعد . فقد تجد أن بعض المواقع على شبكة الانترنت تشير إلى أن محتواها ما يزال تحت الإعداد إشارة إلى أن تغطيتها لم تكتمل بعد . كما قد تتعلق التغطية بمستوى المعالجة الموضوعية ، هل هي متعمقة أم مجرد تغطية شاملة و غير متعمقة لعناصر موضوع ما . ويتم تقويم معيار تغطية المحتوى من قبل الخبراء في المجال الموضوعي في ظل الهدف من محتوى صفحة الويب والجمهور المستهدف الذي يحدد مستوى التغطية الموضوعية للمحتوى. ***(الهادي و صالح ، 16,2007).***
وتشير ***(Krik,1996,20)*** إلى أن التغطية لكي تتحقق لابد من معرفة الموضوعات التي يغطيها المصدر ، ومدى وجود الموضوعات المتاحة في مصادر أخرى ، وما مدى عمق التغطية.
(ج) الموضوعية : ترتبط الموضوعية بعدة اشتراطات منها أن يعبر المحتوى عن الموضوع الذي يشير إليه العنوان بدقة. ويعرف (Fitzsimmons & Sullivan) الموضوعية على أنها الخلو من التحريف الشخصي وغيره من أشكال التحريف المقصود أو غير المقصود ، بما يؤدي إلى ضياع حقيقة الموضوع الذي تتعلق به المعلومات المحرفة ***(الطائي ، 2004 ، 62).***

(د) الدقة: يشير ***(Sevilla & Sharp,2008,22)*** إلى أن الدقة تمثل الثقة بالمعلومات وخلوها من الأخطاء بعد التأكد منها ومقارنتها مع المعلومات الموجودة في مصادر أخرى موثوقة.
لذلك ينبغي التأكد من دقة المعلومات ،وخلوها من القصور والأخطاء العلمية وكذلك من أخطاء الطباعة والهجاء ، لأنها قد تحجب معلومات ذات قيمة بالغة للباحث***(بشير، 20,2006) وبالتالي يمكن قياس هذا المؤشر من خلال التأكد من ما يلي : (أبو الرجاء وحسن، 5,2006)***

١. دقة المعلومات على الموقع .
٢. عدم وجود أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع .
٣. مصادر المعلومات على الموقع موثقة .

(ذ) السلطة الفكرية: يقصد بالسلطة الفكرية المسؤول مسؤولية مباشرة عن المحتوى الفكري سواءً كان شخصا أو مؤسسة أو جهة معينة . ويتم تقويم السلطة الفكرية لمحتوى صفحة الويب من خلال المستوى العلمي و الخبرات السابقة لمن يقدم الإطار والمحتوى

الفكري في موضوع العمل . كأن يكون خبيرا في المجال أم مجرد فرد يبدي رأيه ، وتحديد من قام بنشر المحتوى ومدى خبرته في المجال الموضوعي ، فالمعلومات المتاحة عبر الانترنت تكون مجهولة المصدر في اغلب الأحوال ، وبالتالي تصبح موضع شك ، بالإضافة إلى أنها لا تمر بنفس إجراءات المراجعة والتحكيم التي تمر بها المعلومات المطبوعة ، كما إنها تظهر وتختفي بسرعة لأنه يمكن لأي فرد أو هيئة أو جماعة أن تضيف إلى الشبكة مباشرة أي ملفات الكترونية ، وقد يكون من الصعب جدا تحديد الهيئة أو الفرد الناشر لتلك المعلومات ، وبالتالي يمكن إضافة مواد غير دقيقة وغير مرغوب فيها ***(بشير ، 20,2006)***
وقد أشار ***(Harris,2007,9)*** إلى أهمية وجود مجموعة عوامل بوصفها مؤشرات تحدد مستوى موثوقية المصدر الالكتروني ، ولعل من ابرز تلك المؤشرات ، وجود إمكانية للاتصال بالمؤلف سواءً عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني ، فضلاً عن تحديد مكان عمله ومركزه العلمي.

(ك) ملائمة المعلومات: يقصد بها وجود علاقة وثيقة بين المعلومات والحاجات التي تجمع من اجلها هذه المعلومات لكي تكون المعلومات مفيدة ويمكن الاعتماد عليها بغض النظر عن كمية هذه المعلومات . **(Post & Anderson , 2000 , 154)**

ويمكن القول أيضا أن الملائمة هي مقدار مناسبة المحتوى للفئة المستهدفة التي تستخدمه ،فقد تتفاوت مستويات معالجة المحتوى لموضوع واحد وفقا للمستوى التعليمي والثقافي لجمهور المستفيدين . وبذلك تصبح الحاجة ماسة جدا لتطبيق هذا المعيار بالنسبة للمحتوى الذي يخاطب شريحة معينة من المستفيدين ، مثل الصفحات الموجهة لفئات عمرية معينة ، وخاصة المحتوى الذي يقدم المعلومات العلمية والتعليمية التي يجب أن تراعي الخصائص العمرية و الثقافية والمعرفية واللغوية لهم ***(الهادي و صالح ، 17,2001)***.

(و) القدرة الاسترجاعية: ينبغي اختبار قدرة المصادر المرجعية الالكترونية على استرجاع المعلومات من خلال التعرف على ما يأتي :

١. عدد المداخل القابلة للبحث و الاسترجاع.
٢. مدى توفر مجموعة برامج استرجاعية .
٣. إمكانية الربط بين أكثر من مدخل استرجاعي .
٤. مدى السرعة في الاسترجاع.
٥. مدى توفر إحالات بين المداخل .
٦. توفر إحالات بين المواقع على شبكة الانترنت ومواقع أخرى تتضمن معلومات لها علاقة أو معلومات مكملة .

ثانيا :- التصميم:

تحرص المنظمات على إظهار مواقعها على الانترنت بأفضل و أبهى صورة بحيث تجذب الزبائن لزيارتها وإعادة زيارتها بعد استخدامها أول مرة اعتمادا على مبدأ إعطاء انطباع ممتاز منذ الزيارة الأولى للموقع لتكرار زيارته لاحقا.

ويهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية في تصميم الموقع لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداء ومن ثم المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع ، وأخيرا تكرار زيارته مرات أخرى مستقبلا. وتحرص المؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الالكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب و طرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها وترغيبهم بالتجوال خلال صفحاتها ، حيث أن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على معلومات غنية و مغرية.

وقد أشار (Yoo & Jin) في دراستهم إلى (12) خاصية يجب مراعاتها لجودة تصميم المواقع الالكترونية ، وقد تطرق باحثون آخرون إلى جودة التصميم كأحد العناصر الرئيسية في عملية التقويم أمثال (Tan & Tung).

بينما جعل آخرون هذا العنصر ضمن مؤشرات عنصر السهولة في استخدام المواقع أمثال (Basu and Zaphiris) ويمكن إجمال مؤشرات جودة التصميم بما يأتي. ***(منتديات طلاب الهندسة ، 56,2007)***

(أ) الجاذبية:ويقصد بها جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم ، والجمال في الصور و الحركات ، بحيث يجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع.

(ب) اللون:خصائص الألوان المستخدمة كخلفيات أو ألوان النصوص نفسها عند التصميم

(ج) الفيديو و الصوت و الصورة:خصائص ملفات الفيديو و الصوت و الصورة المستخدمة في صفحات المواقع .

(د) النص:خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع ، من حيث حجم الخط و نوع الخط و استخدام الحروف الكبيرة والصغيرة أو الفواصل ، وإبراز العناوين الرئيسية .

ثالثا :- التنظيم:

يهتم هذا العنصر بهيكلية الموقع وطريقة تقسيم الخدمات التي يقدمها لتوفير طريقة سهلة لتصفح الموقع بهدف مساعدة المستخدم للوصول إلى المعلومة المطلوبة بسرعة ، بحيث يشعر بالراحة خلال زيارته للموقع . وقد تطرق كثير من الباحثين لعنصر جودة التنظيم عند تقويم جودة المواقع الالكترونية ، فقد قام (Heimlich and Wang) بدراسة شاملة لهذا العنصر وقدموا نموذجا يغطي معظم مؤشرات هذا العنصر موضحين أهمية هذا العنصر على جودة المواقع .

كما يعد التنظيم أو الترتيب من العناصر المهمة للحكم على جودة المواقع و دقتها فقد ترتب المواقع طبقا للخطط التقليدية مثل: الفبائي ، رقمي ، زمني ، جغرافي ، وربما طبقا لبنية المنظمة أو المعهد مثل أقسام علمية ، فئات موضوعية أخرى ، وأيا كان الأمر فان الترتيب أو التنظيم سوف يؤثر على سهولة الاستخدام ***(النجار ، 2007 ,25)*** . ولقد اقترح خبراء مكتبة جامعة (A & M) مؤشرات تساعد المستفيد للتعرف على مدى تنظيم الموقع من خلال ملاحظة قائمة المحتويات ، فضلاً عن استعراض قائمة المصادر ، وجودة المصادر المعتمدة ومستوى حداثتها (***A & M University Libraries,2006,24)***

إضافة إلى ذلك يمكن إجمال مؤشرات جودة التنظيم بما يأتي : (أبو الرجاء و حسن ، 6,2007)

(ا) الفهرس:ويقصد بها احتواء الموقع على فهرس لجميع صفحات الموقع في الصفحة الرئيسية.

(ب) خريطة الموقع:إن من الضروري وجود خريطة مناسبة للموقع ، ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح .

(ج) الاتساق:ويقصد به اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.

(د) الروابط أو الوصلات:يشير هذا المؤشر إلى ضرورة عمل الروابط و الوصلات بشكل صحيح ووجود روابط المساعدة في كل صفحة ، بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح .

(ذ) الشعار:المقصود به وجود شعار المؤسسة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع .

رابعا:- سهولة التعامل:

لقد ظهر هذا العنصر كأحد أهم عناصر تقويم المواقع الالكترونية في معظم الدراسات السابقة ، حيث يعتبر من أكثر العناصر التي تم التطرق إليها في الدراسات السابقة ، فقد حصل على نسبة 31% من حجم الدراسات التي تطرقت لموضوع تقويم المواقع الالكترونية . وأن جودة سهولة التعامل مع الموقع تعني السهولة في استخدام الموقع من قبل أي مستخدم بغض النظر عن خلفيته العلمية للحصول على المعلومة المطلوبة ، كما تعني قدرة التكيف حسب رغبة المستخدم (***أبو الرجاء و حسن ، 7,2006***) . ويمكن إجمال مؤشرات جودة سهولة التعامل بما يأتي:

(ا) سهولة الاستخدام:سهولة الاستخدام الموقع يعد احد العوامل المهمة التي تساعد الباحث في الوصول إلى مبتغاه بأقل قدر من الوقت و الجهد ، مما يحفزه على معاودة الاستخدام ، ويعد من المؤشرات العامة على جودة الموقع والتي تزيد من قيمته ، لأنه كلما كان المصدر صعب الاستخدام أعاق الباحث في الحصول على المعلومات التي يقدمها هذا الموقع (***الضحوي و حافظ ، 17,2006***)

وقد أشار (95%) إلى أهمية سهولة التعامل مع الموقع من حيث التصفح والانتقال بين أجزائه المختلفة وإمكانية استخدام أدواتها إن وجد، يتبع ذلك في الأهمية سرعة الوصول إلى كافة أقسام المصدر .

(ب) الميزات التفاعلية:يقصد بها وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع ، وبرامج مساعدة لمساعدة المستخدمين ، وأدوات اتصال و تغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة .

(ج) الأمان و الخصوصية:للحصول على ثقة المستخدمين من خلال العمليات والخدمات المقدمة ، إضافة إلى الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم .

(د) التكيف وفق الحاجة:يقصد بهذا المؤشر عملية تكييف محتوى الموقع حسب رغبة و حاجة مستخدم معين.

المحور الثالث: الجانب التطبيقي

يناقش هذا المحور مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات التي تم جمعها من المواقع المبحوثة وباستخدام قائمة الفحص ووصف هذه النتائج إحصائيا لاختبار فرضيات البحث وكما يلي :

1. معيار جودة المحتوى:

يعد المحتوى من أهم المعايير التي يمكن اعتمادها في تقويم جودة المواقع الالكترونية ، وذلك لأنه من خلال جودة المحتوى يمكن ضمان صحة وسلامة الأفكار المقدمة في المواقع لأنه يؤشر إلى موضوعية المواقع في عرض الأفكار ،والخلو من التحريف والتحيز لجهة معينة. ورغم ضرورة توفر هذا المعيار يتضح من ملاحظة الجدول (٢) أن نسبة توفر معيار جودة المحتوى في المواقع العربية المبحوثة بلغت (٥١.٧٨%) على مستوى المعدل الإجمالي للمعيار وقد جاءت النسبة بوسط حسابي قدره (٢.١٦) وبانحراف معياري مقداره (٠.٢٨) وهي نسبة منخفضة إذا ما قورنت مع نسبة توفر هذا المعيار في المواقع الأجنبية المبحوثة والتي بلغت (٧٨.١٣%) والتي جاءت بوسط حسابي قدره (٢.٦٨) وانحراف معياري مقداره (٠.٥٧) وكما في الجدول (٣).

ويلاحظ الباحث أن اهتمام المواقع الأجنبية المبحوثة ببعض المؤشرات أدت إلى توفر هذا المعيار بنسبة مرتفعة مقارنة مع المواقع العربية المبحوثة ،إذ أن معظم هذه المواقع تهتم بالإشارة إلى تاريخ أخر تحديث للمواضع المنشورة فيها ،حيث بلغت نسبة المؤشر (X2) (٧٥%) والموضحة في الجدول (٣) ،بعكس المواقع العربية المبحوثة التي بلغت نسبة توفر هذا المؤشر فيها (٢٩.١٧%) فقط ،كما في الجدول (٢) .

كذلك الحال للمؤشر (X4) إذ يتضح من الجدول (٣) أن معظم المواقع الأجنبية المبحوثة تحاول أن تغطي جميع جوانب المواضيع المنشورة فيها من أجل تغطية حاجة المستفيدين منها ، حيث بلغت نسبة توفر هذا المؤشر فيها (٧٠.٨٣%) ، في حين كانت النسبة (٣٣.٣٣%) في المواقع العربية المبحوثة ،كما في الجدول (٢) ، وهي نسبة منخفضة مقارنة مع المواقع الأجنبية المبحوثة.

أما بخصوص استخدام المصادر وتدوينها فقد كانت المواقع الأجنبية المبحوثة سباقة فيها ، إذ بلغت نسبة توفر المؤشرين (X10)(X11)(٦٦.٦٧%)(٥٤.١٧%) على التوالي ، وكما في الجدول (٣) ، أما نسبة توفر هذه المؤشرات في المواقع العربية المبحوثة فكانت منخفضة مقارنة مع النسب السابقة إذ بلغت (٢٠.٨٣%)(٢٠.٨٣%) على التوالي،كما في الجدول (٢).

وما يتعلق بالسلطة الفكرية وهي مؤشر جوهري في المواقع تشير النتائج أن معظم المواقع الأجنبية المبحوثة تولي اهتماماً كبيراً به وذلك بالإشارة إلى أسم المؤلف أو الكاتب كما في المؤشر (X15) والتي بلغت نسبة توفره (٨٣.٣٣%) ،وتوضح أيضاً الخلفية العلمية للمؤلف وتخصصه ، وإمكانية الاتصال به، كما في المؤشرين (X16)(X17) حيث بلغت نسبة توفرهما (٦٢.٥٠%)(٧٥%) على التوالي ،وكما في الجدول (٣) ، في حين فأن اهتمام المواقع العربية المبحوثة بالسلطة الفكرية للمؤلف كان أقل من المواقع الأجنبية المبحوثة إذ بلغت نسبة توفر المؤشرات (X15)(X16)(X17)(٢٠.٥٠%)(١٢.٥٠%)(١٢.٥٠%) على التوالي ، وكما موضح في الجدول (٢) .

أما بالنسبة للمؤشرات التي تتقارب نسب توفرها في المواقع العربية والأجنبية المبحوثة فيشير الجدول (٢) و (٣) إلى أن المؤشر (X7) والخاص بعدم تحيز المواقع لجهة معينة عند استعراض المواضيع تتقارب نسبة توفره في المواقع العربية والأجنبية المبحوثة حيث بلغت (١٠٠%)(٩٥.٨٣%) في الجدولين على التوالي .كذلك الحال للمؤشر (X14) والخاصة بالسلامة الطباعية للمعلومات فقد كانت نسبة توفره في المواقع العربية والأجنبية المبحوثة متقاربة إذ بلغت (١٠٠%)(٩٥.٨٣%) في الجدولين على التوالي

إذا بشكل عام ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن المواقع الأجنبية المبحوثة أفضل من المواقع العربية المبحوثة في إطار معيار جودة المحتوى وذلك بسبب احتوائها على معظم المؤشرات التي تتحقق من خلالها حاجة المستفيدين منها عند بحثهم عن المعلومات التي يحتاجونها في هذه المواقع بعكس المواقع العربية المبحوثة التي لا تهتم في معظم الحالات بهذه المؤشرات التي تدعم معيار جودة المحتوى .

الجدول (2)

الوصف الإحصائي لمعيار جودة المحتوى في المواقع العربية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X1	١٥	٦٢.٥٠	٢	٨.٣٣	٧	٢٩.١٧	٢.٣٣	٠.٩١
X2	٧	٢٩.١٧	١	٤.١٧	١٦	٦٦.٦٧	١.٦٢	٠.٩٢
X3	١٣	٥٤.١٧	١	٤.١٧	١٠	٤١.٦٧	٢.١٢	٠.٩٩
X4	٨	٣٣.٣٣	١٢	٥٠	٤	١٦.٦٧	٢.١٦	٠.٧٠

X5	١٤	٥٨.٣٣	٨	٣٣.٣٣	٢	٨.٣٣	٢.٥٠	٠.٦٥
X6	١٢	٥٠	--	----	١٢	٥٠	٢.٠٠	٠.٢٠
X7	٢٤	١٠٠	--	----	--	----	٣.٠٠	٠.٠٠
X8	١٦	٦٦.٦٧	--	----	٨	٣٣.٣٣	٢.٣٣	٠.١٩
X9	٤	١٦.٦٧	١٨	٧٥	٢	٨.٣٣	٢.٠٨	٠.١٠
X10	٥	٢٠.٨٣	--	----	١٩	٧٩.١٧	١.٤١	٠.١٦
X11	٥	٢٠.٨٣	--	----	١٩	٧٩.١٧	١.٤١	٠.١٦
X12	١٢	٥٠	١١	٤٥.٨٣	١	٤.١٧	٢.٤٥	٠.١٢
X13	١٩	٧٩.١٧	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٧٥	٠.١٠
X14	٢٤	١٠٠	--	----	--	----	٣.٠٠	٠.٠٠
X15	٥	٢٠.٨٣	--	----	١٩	٧٩.١٧	١.٤١	٠.١٦
X16	٣	١٢.٥٠	--	----	٢١	٨٧.٥٠	١.٢٥	٠.١٣
X17	٣	١٢.٥٠	--	----	٢١	٨٧.٥٠	١.٢٥	٠.١٣
X18	١٨	٧٥	٥	٢٠.٥٠	١	٤.١٧	٢.٧٠	٠.١١
X19	٢١	٨٧.٥٠	٣	١٢.٥٠	--	--	٢.٨٧	٠.٠٦
X20	٢٣	٩٥.٨٣	--	----	١	٤.١٧	٢.٩١	٠.٠٨
X21	١٠	٤١.٦٧	--	----	١٤	٥٨.٣٣	١.٨٣	٠.٢٠
المعدل	٥١.٧٨		١٢.٨٨		٣٥.٣١		٢.١٦	٠.٢٨

الجدول (٣)
الوصف الإحصائي لمعيار جودة المحتوى في المواقع الأجنبية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X1	١٨	٧٥	٢	٨.٣٣	٤	١٦.٦٧	٢.٥٨	٠.٧٧
X2	١٨	٧٥	٥	٢٠.٨٣	١	٤.١٧	٢.٧٠	٠.٥٥
X3	٢٠	٨٣.٣٣	٣	١٢.٥٠	١	٤.١٧	٢.٧٩	٠.٥٠
X4	١٧	٧٠.٨٣	٤	١٦.٦٧	٣	١٢.٥٠	٢.٥٨	٠.٧١
X5	١٩	٧٩.١٧	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٧٥	٠.٥٣
X6	١٩	٧٩.١٧	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٧٥	٠.٥٣
X7	٢٣	٩٥.٨٣	١	٤.١٧	--	----	٢.٩٥	٠.٢٠
X8	١٧	٧٠.٨٣	٥	٢٠.٨٣	٢	٨.٣٣	٢.٦٢	٠.٦٤
X9	١٧	٧٠.٨٣	٧	٢٩.١٧	--	----	٢.٧٠	٠.٤٦
X10	١٦	٦٦.٦٧	--	----	٨	٣٣.٣٣	٢.٣٣	٠.٩٦

X11	١٣	٥٤.١٧	٣	١٢.٥٠	٨	٣٣.٣٣	٢.٢٠	٠.٩٣
X12	١٧	٧٠.٨٣	٧	٢٩.١٧	--	----	٢.٧٠	٠.٤٦
X13	٢١	٨٧.٥٠	٣	١٢.٥٠	--	----	٢.٨٧	٠.٣٣
X14	٢٣	٩٥.٨٣	١	٤.١٧	--	----	٢.٩٥	٠.٢٠
X15	٢٠	٨٣.٣٣	--	----	٤	١٦.٦٧	٢.٦٦	٠.٧٦
X16	١٥	٦٢.٥٠	٤	١٦.٦٧	٥	٢٠.٨٣	٢.٤١	٠.٨٣
X17	١٨	٧٥	١	٤.١٧	٥	٢٠.٨٣	٢.٥٤	٠.٨٣
X18	١٩	٨٢.٦١	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٨٢	٠.٣٨
X19	٢٢	٩١.٦٧	٢	٨.٣٣	--	----	٢.٩١	٠.٢٨
X20	٢٠	٨٣.٣٣	٣	١٢.٥٠	١	٤.١٧	٢.٧٩	٠.٥٠
X21	٢١	٨٧.٥٠	--	----	٣	١٢.٥٠	٢.٧٥	٠.٦٧
المعدل		٧٨.١٣		١٢.٥٠		٩.٣٢	٢.٦٨	٠.٥٧

2. معيار جودة التصميم

إن معيار جودة تصميم المواقع الالكترونية لا تقل أهمية من المعيار السابق باعتباره من المعايير الشكلية الضرورية ويحرص القائمين بإدارة المواقع على تصميم مواقعهم بأفضل جودة وذلك لجدب اكبر عدد من المستفيدين إليها وتكرار زيارتها من خلال وضع الصور والألوان الجذابة والحركات المبتكرة بحيث يرغب المستفيد على تصفح الموقع دون ملل .

ومن الملاحظ أن المواقع الأجنبية المبحوثة تتفوق على المواقع العربية المبحوثة في مجال جودة التصميم، ويتضح ذلك من خلال النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تصفح المواقع الأجنبية والعربية المبحوثة وفحص المؤشرات الخاصة بهذا المعيار والموضحة في الجدولين (٤) و(٥) .

إذ بلغت نسبة توفر معيار جودة التصميم على المستوى الإجمالي في المواقع العربية المبحوثة (٥٦.٤٨%) ، وجاءت النسبة بوسط حسابي قدره (٢.١٩) وانحراف معياري مقداره (٠.١٦) كما في الجدول (٤) وهي نسبة منخفضة مقارنة مع نسبة توفر هذا المعيار في المواقع الأجنبية المبحوثة حيث بلغت (٧٧.٧٨%) وبوسط حسابي مقداره (٢.٦٨) وانحراف معياري مقداره(٠.٥٨) كما في الجدول (٥) .

ويتضح أن المؤشر (X22) والذي يشير إلى احتواء المواقع على رسومات وحركات تجدب المستفيدين يتوفر بنسبة منخفضة في المواقع العربية المبحوثة ،حيث بلغت (٤١.٦٧%) والموضحة في الجدول (٤) بعكس المواقع الأجنبية المبحوثة التي بلغت نسبة هذا المؤشر فيها (٨٣.٣٣%) ، كما في الجدول (٥) ، وهي ضعف نسبة توفرها في المواقع العربية المبحوثة.

ويلاحظ كذلك أن معظم المواقع العربية المبحوثة لا تهتم بوضع صور ورسومات مناسبة يمكن أن تكون مكانة ذهنية ايجابية لدى المستفيد عن الموقع ويدفعه إلى تكرار استخدام هذه المواقع، إذ بلغت نسبة توفر هذا المؤشر (X24)(١٢.٥٠%) فقط ، وكما في الجدول (٤) ،أما نسبة توفر هذا المؤشر في المواقع الأجنبية المبحوثة فقد كانت مرتفعة ، بلغت (٧٩.١٧%) ، كما في الجدول (٥) .

أما المؤشرات الخاصة بنوع الخط وحجمها وتمييز العناوين فقد كانت نسب توفرها متقاربة في المواقع العربية والأجنبية المبحوثة وكما موضح في الجدولين (٤) و(٥) .
إذا بصورة عامة فأن المواقع الأجنبية المبحوثة تمتاز بجودة تصميم أفضل إذا ما قورنت مع المواقع العربية المبحوثة ، وذلك بسبب اهتمامها المستمر في وضع صور وحركات والألوان إبداعية فيها تساعدها في كسب أكبر عدد من المستفيدين .

الجدول (٤)
الوصف الإحصائي لمعيار جودة التصميم في المواقع العربية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X22	١٠	٤١,٦٧	٥	٢٠,٨٣	٩	٣٧,٥٠	٢,٠٤	٠,٩٠
X23	٢	٩١,٦٧	١	٤,١٧	١	٤,١٧	٢,٨٧	٠,٤٤
X24	٣	١٢,٥٠	--	----	٢١	٨٧,٥٠	١,٢٥	٠,٦٧
X25	٦	٢٥,٠٠	٥	٢٠,٨٣	١٣	٥٤,١٧	١,٧٠	٠,١٧
X26	١٣	٥٤,١٧	١	٤,١٧	١٠	٤١,٦٧	٢,١٢	٠,٢٠
X27	١٧	٧٠,٨٣	--	----	٧	٢٩,١٧	٢,٤١	٠,١٩
X28	١٦	٦٦,٦٧	١	٤,١٧	٧	٢٩,١٧	٢,٣٧	٠,١٨
X29	١٥	٦٢,٥٠	١	٤,١٧	٨	٣٣,٣٣	٢,٢٩	٠,١٩
X30	٢٠	٨٣,٣٣	١	٤,١٧	٣	١٢,٥٠	٢,٧٠	٠,١٤
المعدل	٥٦,٤٨		٦,٩٤		٣٦,٥٧		٢,١٩	٠,١٦

الجدول (٥)
الوصف الإحصائي لمعيار جودة التصميم في المواقع الأجنبية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X22	٢٠	٨٣.٣٣	٢	٨.٣٣	٢	٨.٣٣	٢.٧٥	٠.٦٠
X23	٢٢	٩١.٦٧	٢	٨.٣٣	--	----	٢.٩١	٠.٢٨
X24	١٩	٧٩.١٧	٣	١٢.٥٠	٢	٨.٣٣	٢.٧٠	٠.٦٢
X25	٧	٢٩.١٧	٧	٢٩.١٧	١٠	٤١.٦٧	١.٨٧	٠.٨٥
X26	١٩	٧٩.١٧	٣	١٢.٥٠	٢	٨.٣٣	٢.٧٠	٠.٦٢
X27	١٩	٧٩.١٧	٥	٢٠.٨٣	--	----	٢.٧٩	٠.٤١
X28	٢١	٨٧.٥٠	--	----	٣	١٢.٥٠	٢.٧٥	٠.٦٧
X29	٢٢	٩١.٦٧	--	----	٢	٨.٣٣	٢.٨٣	٠.٥٦
X30	١٩	٧٩.١٧	٣	١٢.٥٠	٢	٨.٣٣	٢.٧٠	٠.٦٢
المعدل	٧٧.٧٨		١١.٥٧		١٠.٦٤		٢.٦٨	٠.٥٨

٣.معيار جودة التنظيم

بصورة عامة يعد معيار التنظيم والترتيب من الأمور الأساسية لتحقيق النجاح في معظم المجالات ، ويعتبر تنظيم المواقع ضرورية فمن أجل ضمان تسهيل دخول المستفيدين إلى المواقع والتصفح والتنقل بين صفحاتها وبالتالي فأن هذا سوف يقود إلى تكوين تصور ايجابي للموقع لدى المستفيد منها وبما يضمن معاودتهم لزيارة الموقع في المستقبل .

ويتضح من خلال النتائج الظاهرة في الجدول (٦) أن نسبة توفر معيار جودة التنظيم في المواقع العربية المبحوثة بلغت (٦١.٩٠%) على المستوى الإجمالي ، وقد جاءت بوسط حسابي قدره (٢.٣١)وانحراف معياري مقداره (٠.١٧) ، أما نسبة توفر هذا المعيار في المواقع الأجنبية المبحوثة فقد كانت أعلى مقارنة مع العربية رغم أن الفارق بين النسبتين ليس بالكبير ، إذ بلغت (٧٥.٥٩%) ،وما يعزز ذلك الوسط الحسابي البالغ قيمته (٢.٥٥) والانحراف المعياري البالغ (٠.٦١) ، وكما موضح في الجدول (٧) .

ومن الواضح أن ما يعزز هذه النسبة هو اهتمام المواقع الأجنبية المبحوثة باستعراض المواضيع والفقرات التي تناقشها من خلال فهرستها بصورة مرتبة ،كذلك تناسق الصفحات في المواقع المبحوثة ،فضلاً عن المعلومات المتناسقة فيها، كذلك احتواء هذه المواقع على روابط تساعد في الانتقال بين صفحاتها ،كما في المؤشرات (X32)(X33)(X34)(35 ّّX) حيث بلغت هذه النسب (٩١.٦٧%)(٩١.٦٧%)(٩١.٦٧%)(٨٧.٥٠%) على التوالي ، وهي نسب عالية مقارنة مع نسب توفرها في المواقع العربية المبحوثة ، إذ بلغت نسب المؤشرات السابقة (٦٢.٥٠%)(٦٦.٦٧%)(٧٩.١٧%) (٤٥.٨٣%) على التوالي .

إذا يمكن القول أن المواقع الأجنبية المبحوثة أكثر تنظيماً وترتيباً من المواقع العربية المبحوثة أي أن معيار جودة التنظيم متوفرة بصورة أفضل في المواقع الأجنبية المبحوثة مقارنة مع المواقع العربية التي ظهرت أنها أقل تنظيماً وترتيباً .

الجدول (٦)
الوصف الإحصائي لمعيار جودة التنظيم في المواقع العربية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X31	٩	٣٧.٥٠	--	----	١٥	٦٢.٥٠	١.٧٥	٠.٢٠
X32	١٥	٦٢.٥٠	٢	٨.٣٣	٧	٢٩.١٧	٢.٣٣	٠.١٨
X33	١٦	٦٦.٦٧	٣	١٢.٥٠	٥	٢٠.٨٣	٢.٤٥	٠.١٧
X34	١٩	٧٩.١٧	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٧٥	٠.١٠
X35	١١	٤٥.٨٣	١	٤.١٧	١٢	٥٠	١.٩٥	٠.٢٠
X36	١٦	٦٦.٦٧	٢	٨.٣٣	٦	٢٥	٢.٤١	٠.١٨
X37	١٨	٧٥	١	٤.١٧	٥	٢٠.٨٣	٢.٥٤	٠.١٧
المعدل	٦١.٩٠		٧.٧٣		٣٠.٣٥		٢.٣١	٠.١٧

الجدول (٧)
الوصف الإحصائي لمعيار جودة التنظيم في المواقع الأجنبية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X31	٥	٢٠.٨٣	٤	١٦.٦٧	١٥	٦٢.٥٠	٢.٨٣	٠.٨٣
X32	٢٢	٩١.٦٧	--	----	٢	٨.٣٣	١.٥٨	٠.٥٦
X33	٢٢	٩١.٦٧	٢	٨.٣٣	--	--	٢.٩١	٠.٢٨
X34	٢٢	٩١.٦٧	٢	٨.٣٣	--	----	٢.٩١	٠.٢٨
X35	٢١	٨٧.٥٠	--	----	٣	١٢.٥٠	٢.٧٥	٠.٦٧
X36	٢١	٨٧.٥٠	--	----	٣	١٢.٥٠	٢.٧٥	٠.٦٧
X37	١٤	٥٨.٣٣	--	----	١٠	٤١.٦٧	٢.١٦	١.٠٠
المعدل	٧٥.٥٩		٤.٧٦		١٩.٦٤		٢.٥٥	٠.٦١

4 . معيار جودة سهولة التعامل:

إن أحد الوسائل التي تجعل المواقع أكثر جودة هي إمكانية التعامل معها بسهولة من قبل المستفيدين منها ، وذلك من خلال سهولة استخدامها وبأقل وقت وجهد ،وتوفير تعليمات واضحة وبرامج مساعدة ، فضلا عن الأمان والخصوصية .

ومن ملاحظة الجدول (٨) أن المواقع العربية المبحوثة تتميز بسهولة التعامل معها ، حيث بلغت نسبة توفر هذا المعيار (٧٠.٨٣%) على المستوى الإجمالي ، ويدعم ذلك قيمة الوسط الحسابي البالغة (٢.٥٠) وبانحراف معياري قدره (٠.١٢) ،وهذه النسبة جيدة مقارنة مع نسبة توفر هذا المعيار في المواقع الأجنبية المبحوثة والتي بلغت (٦٤.٧٨%) حيث جاءت بوسط حسابي قدره (٢.٣٥) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٥) ،كما في الجدول (٩) .

إن ما يجعل هذا المعيار متوفراً في المواقع العربية المبحوثة هي المؤشرات (X39)(X40)(X41) والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى كل صفحة من صفحاتها، فضلاً عن سهولة استخدامها وتحميل المعلومات المنشورة فيها ، إذ بلغت نسب توفر هذه المؤشرات (٧٥%)(٩٥.٨٣%)(٧٩.١٧%) على التوالي ،وكما موضح في الجدول (٨) ، وهذه النسب مرتفعة إذا ما قورنت مع نسب توفرها في المواقع الأجنبية المبحوثة والموضحة في الجدول (٩) والتي بلغت (٦٦.٦٧%)(٨٧.٥٠%)(٦٦.٦٧%) على التوالي ،إضافة إلى المؤشر (X42) الذي ينص على وجود تعليمات واضحة وصريحة لاستخدام المواقع بسهولة ، حيث بلغت نسبة توفر هذا المؤشر في المواقع العربية المبحوثة (٨٣.٣٣%)،كما في الجدول (٨) ،وهي نسبة مرتفعة مع نسبة توفره في المواقع الأجنبية المبحوثة والبالغة (٣٣.٣٣%) ، والموضحة في الجدول (٩) .

والملاحظ أن معظم المواقع المبحوثة تقوم بوضع رسائل مساعدة تساعد المستفيدين عند حدوث خطأ أو مشكلة أثناء استخدام الموقع ،ويتضح ذلك من خلال المؤشر (X43)في الجدولين (٨)(٩) .

إذا بصورة عامة فأن المواقع العربية المبحوثة ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها تتميز بجودة سهولة التعامل معها مقارنة مع المواقع الأجنبية المبحوثة ، وذلك بسبب سهولة الوصول إليها وتصفحها ، وإمكانية تحميل المعلومات المنشورة فيها

الجدول (٨)

الوصف الإحصائي لمعيار جودة سهولة التعامل في المواقع العربية

	متوفر	متوفر إلى حد ما	غير متوفر	الوسط	الانحراف

المتغيرات	العدد	%	العدد	%	العدد	%	الحسابي	المعياري
X38	١٩	٧٩.١٧	٢	٨.٣٣	٣	١٢.٥٠	٢.٦٦	٠.١٤
X39	١٨	٧٥	٤	١٦.٦٧	٢	٨.٣٣	٢.٦٦	٠.١٣
X40	٢٣	٩٥.٨٣	--	----	١	٤.١٧	٢.٩١	٠.٠٨
X41	١٩	٧٩.١٧	٤	١٦.٦٧	١	٤.١٧	٢.٧٥	٠.١٠
X42	٢٠	٨٣.٣٣	--	----	٤	١٦.٦٧	٢.٦٦	٠.١٥
X43	٤	١٦.٦٤	--	----	٢٠	٨٣.٣٣	١.٣٣	٠.١٥
X44	١٦	٦٦.٦٧	٦	٢٥	٢	٨.٣٣	٢.٥٨	٠.١٣
المعدل	٧٠.٨٣		٩.٥٢		١٩.٦٤		٢.٥٠	٠.١٢

الجدول (٩)

الوصف الإحصائي لمعيار جودة سهولة التعامل في المواقع الأجنبية

المتغيرات	متوفر		متوفر إلى حد ما		غير متوفر		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	العدد	%	العدد	%	العدد	%		
X38	٢٢	٩١.٦٧	٢	٨.٣٣	--	----	٢.٩١	٠.٢٨
X39	١٦	٦٦.٦٧	٢	٨.٣٣	٦	٢٥	٢.٤١	٠.٨٨
X40	٢١	٨٧.٥٠	٣	١٢.٥٠	--	----	٢.٨٧	٠.٣٣
X41	١٦	٦٦.٦٧	٣	١٢.٥٠	٥	٢٠.٨٣	٢.٤٥	٠.٨٣
X42	٨	٣٣.٣٣	--	----	١٦	٦٦.٦٧	١.٦٦	٠.٩٦
X43	٥	٢٠.٣٣	--	----	١٩	٧٩.١٧	١.٤١	٠.٨٣
X44	٢٠	٨٣.٣٣	٣	١٢.٥٠	١	٤.١٧	٢.٧٩	٠.٥٠
المعدل	٦٤.٢٨		٧.٧٣		٢٧.٩٧		٢.٣٥	٠.٦٥

بعد استعراض النتائج السابقة يمكن القول أن سبب تميز بعض المواقع الالكترونية العربية أو الأجنبية هو وجود معايير تظفي صفة الجودة فيها ،وهذا ما يحقق الفرضية الأولى للبحث، كذلك يتضح أن المواقع الالكترونية الأجنبية تختلف ايجابياً عن المواقع العربية في نسبة احتوائها على معايير الجودة التي تم اعتمادها في البحث ، وهذا ما يشير إلى تحقق الفرضية الرئيسية الثانية.

المحور الرابع : الاستنتاجات والمقترحات والتوصيات

بعد مناقشة الأدبيات النظرية المتعلقة بالموضوع والتوصل إلى النتائج التطبيقية لابد من استعراض أهم الاستنتاجات الخاصة بالبحث ، فضلاً عن تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد المستفيدين من المواقع الالكترونية ، كذلك القائمين بإدارة هذه المواقع .

أولا:- الاستنتاجات

توصل الباحث إلى مجموعة استنتاجات يمكن استعراضها بالاتي:-

١. إن شبكة الانترنيت أصبحت الملاذ الأمن التي يلجأ إليها معظم الباحثين عن المعلومات خاصة في ظل التطور المتسارع في حقل تقنية المعلومات والاتصالات ، وتيسر هذه التقنية للجميع ،وسهولة التعامل معها من قبل المستفيدين ، فضلاً عن انخفاض تكاليفها.

٢. يستنتج الباحث ومن خلال تقييم معيار جودة المحتوى في المواقع المبحوثة أن المواقع الأجنبية المبحوثة تتميز بجودة محتوى أعلى مقارنة مع المواقع العربية المبحوثة ، ويتضح السبب في ذلك من خلال ما يلي :

أ- إن معظم المواقع الأجنبية المبحوثة تشير إلى تاريخ أخر تحديث لها بعكس المواقع العربية المبحوثة ، ولعل السبب في ذلك يعود إلى أن معظم المواقع العربية المبحوثة لا تحدث محتوياته أساساً لذلك لا تقوم بوضع تاريخ لأخر تحديث ،أو تقوم بذلك خلال فترات زمنية طويلة .

ب-تلجأ معظم المواقع الأجنبية المبحوثة إلى تتبيث المصادر المستخدمة في المواضيع المنشورة فيها لكي يستطيع المستفيد منها مراجعة هذه المصادر والتأكد منها ، بعكس المواقع العربية المبحوثة التي غالباً ما تقوم بكتابة المصادر الخاصة بالمواضيع ، والسبب قد يكون أن المواضيع المنشورة في بعض هذه المواقع ليست لها أسس علمية وإنما هي أراء شخصية للكاتب دون الاعتماد على المصادر العلمية الموثوقة .

ج-تتميز معظم المواقع الأجنبية المبحوثة عن المواقع العربية المبحوثة أنها تهتم بالمسؤولية الفكرية للكاتب من خلال الإشارة إلى معلومات تفصيلية عنه ابتداءاً من اسمه ،ولقبه العلمي ،وتخصصه ،ومكان عمله ،فضلاً عن عنوانه ،وبريده الالكتروني للاتصال به من قبل المستفيد إذا ما أراد ذلك ،على خلاف المواقع العربية المبحوثة اذ نجد انه في أحسن الأحوال يتم وضع أسم الكاتب فقط .

٣. يستنتج الباحث من خلال النتائج أن معيار جودة التصميم متوفر بنسبة أفضل في المواقع الأجنبية المبحوثة مقارنة مع المواقع العربية المبحوثة ،والسبب في ذلك أن معظم المواقع الالكترونية الأجنبية وحتى المصادر الأجنبية التقليدية (الكتب ، المجلات) تهتم بالجوانب الشكلية التي أن تجدب المستفيد إليها من خلال استخدام الألوان والصور الجذابة أو الحركات الإبداعية في هذه المواقع من أجل تكوين تصور أو مكانة ذهنية ايجابية أدى المستفيدين ، بعكس المواقع العربية المبحوثة التي كثيراً ما تعرض المواقع دون الاهتمام بهذه الجوانب ،والسبب قد يعود إلى قلة الخبرة للقائمين بإدارة هذه المواقع في كيفية جذب المستفيدين إليها .

٤. إن المواقع الأجنبية المبحوثة تتميز بجودة التنظيم مقارنة مع المواقع العربية المبحوثة ، وهذا ما كان واضحاً في النتائج التطبيقية ، والسبب قد يعود إلى اهتمام المواقع الأجنبية بفهرست مواضيعها واستعراضها في صفحات وفقرات متناسقة ، والأمر المهم هو وجود روابط والوصلات التي تربط المواضيع مع بعضها والصفحات داخل الموضوع ، وهذا ما يساعد المستفيد في الوصول إلى مبتغاه عند البحث عن موضوع محدد ، بعكس المواقع العربية التي تم بحثها فأنها لا تحتوي على هذه الميزات بالصورة المطلوبة .

٥. يستنتج الباحث أن المواقع العربية المبحوثة أفضل من المواقع الأجنبية المبحوثة حسب معيار جودة سهولة التعامل ، وذلك من خلال سهولة الاطلاع على صفحات المواقع واستخدامها والأمر المهم هو إمكانية تحميل المعلومات المتوفرة فيها ، ولعل السبب يعود إلى عدم رغبة هذه المواقع بإخفاء المعلومات ، أو طلب مبالغ مقابل الحصول على المعلومات من قبل المستفيد ، بعكس بعض المواقع الأجنبية المبحوثة التي قد تحجب بعض المعلومات ولا يمكن الوصول إليها إلا بعد دفع مبالغ محددة ، وهذه نقطة ايجابية تسجل لصالح المواقع العربية المبحوثة .

ثانيا :- المقترحات

يمكن اعتبار المقترحات حلولاً يمكن أخذها بنظر الاعتبار لمواجهة المشاكل التي تواجه المستفيدين من المواقع الالكترونية أو القائمين بإدارة هذه المواقع ، ويمكن تقديم بعض المقترحات من قبل الباحث وكما يلي :

١. يقترح الباحث للمستفيدين من المواقع الالكترونية إمكانية التعرف على المعايير التي تدلهم إلى المواقع التي تتميز بالجودة عند بحثهم عن المعلومات ، وذلك من أجل تجنب التعامل أو اللجوء نحو المواقع التي لا تزودهم بالمعلومات الصحيحة أو الموثوقة . .
٢. يقترح الباحث إمكانية تقييم المواقع الالكترونية من قبل جهات متخصصة تتولى مهمة رقابة المواقع ، أو تضع شروط لإنشاء المواقع لضمان جودتها ، كما هي الحال في متطلبات الجودة الخاصة بالمنظمة الدولية للتقييس والسيطرة النوعية ISO التي تمنح شهادة الجودة للمنظمات التي تلتزم بهذه المتطلبات أو الشروط .

ثالثاً :- التوصيات

إضافة إلى المقترحات السابقة يمكن تقديم عدد من التوصيات يمكن أخذها بنظر الاعتبار من قبل المستفيدين منها وكما يلي :

١. يوصي الباحث أهمية اعتماد المعايير الخاصة بجودة المواقع من قبل القائمين بإنشائها أو إدارتها وذلك لكي تكون هذه المواقع بأفضل صورتها وخالية من نقص أو نقاط ضعف .
٢. يوصي الباحث إمكانية استفادة المواقع العربية من تجارب وخبرة المواقع الأجنبية في مجال تصميم المواقع واستخدام الألوان الملائمة مع الصور التي يمكن أن تعبر عن محتويات الموضوع في المواقع باعتباره وسيلة لجدب أكبر عدد من المستفيدين أليها.
٣. أهمية وضع روابط تربط بين صفحات المواقع وتحديداً في المواقع التي لا تحتوي على هذه الروابط أو الوصلات ، وذلك من أجل مساعدة المستفيد في التحول من خلالها بين تفاصيل المواضيع أو الصفحات .
٤. أهمية الاعتماد على المصادر العلمية عند نشر أي موضوع في المواقع مع ضرورة تتبيث المصادر المستخدمة ، وذلك من أجل إعطاء رصانة علمية للموضوع ، وزيادة ثقة المستفيدين منها ، فضلاً عن أهمية الإشارة إلى المعلومات التفصيلية الخاصة بالكاتب ابتداءاً من اسمه ولقبه العلمي ، وتخصصه الدقيق ، مع إمكانية الاتصال به .

المصـــــادر

المصادر العربية

أولا: الأطاريح والرسائل الجامعية

1. الزيواني ، عواطف يونس ، (2004) انعكاسات التجارة الالكترونية على الأداء التسويقي في المنظمات الخدمية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

ثانيا: الدوريات

1. الشويش ، علي ، (2005) ، التقنيات المستخدمة في الحكومة الالكترونية ، مجلة المعلوماتية ، العدد ٢٣، المملكة العربية السعودية .

ثالثا: الكتب

1. التميمي ، عبد الفتاح ، (2002) ، الانترنت وشبكات الحاسوب ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري ، عمان .
2. الزعبي ، محمد بلال و الشرائعة ، احمد يطيشان ، (2004) ، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة ، دار وائل للطباعة والنشر ، الطبعة الأولى ، بيروت ، لبنان .
3. مغايري ، مازن ، (2004) ، تعلم الانترنت بمستوى متقدم، الطبعة الأولى ، دار الرضوان ، حلب، سوريا.

4. الطائي ، محمد عبد حسين ، (2004) ، نظم المعلومات الإدارية المتقدمة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن.

المصادر الأجنبية

A. Journal Articles :

1-Brody .F, (2001),education in American elementary and secondary schools, journal of Shandong physical education institute , www.altavist.com .

B. Books:

1- Post & Andrson , (2000) ,Management Information System : Solving Business Problems With Information Technology, Second , Mc-Grow.Hill,Inc.U.S.A .

مصادر الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت)

١- أبو الرجاء ، عماد وحسن ، ليلى رشيد ، (2006) ، إطار نموذج لتقويم جودة المواقع الالكترونية ، العدد4،جامعة الزرقاء ، الأردن www.isdept.info/moodle/forum/user

٢- بشير ، عماد ،(2006) ، تقييم المصادر المرجعية الالكترونية www.alyaseer.net/vb/showthread.php.

٣- حافظ، عبد الرشيد عبد العزيز والضحوي ، هناء علي ، (2006) ، مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت : معايير مقترحة للتقويم 10. www.cybrarians.info/journal/no10/resources .

٤- عبد الحميد ، إعراب، (2005) ، إشكالية جودة المعلومات في المواقع الالكترونية ، مجلة العربية ، العدد 12 ، الجزائر . www.arabcin.net/arabiaall/2005/12.

٥- العلي ، علي بن سعد ، (2002) ، مصداقية المعلومات ومرجعيتها في الانترنت ، جريدة الرياض www.alriyadh.com.

٦- منتديات طلاب الهندسة ، (2007) ،أساسيات تصميم المواقع الالكترونية باستخدام الفوتوشوب. www.ecstudents.com/forum/viewtopic.

٧- النجار ، رضا محمد ، (2007) ، معايير تقييم مصادر المعلومات المرجعية المتاحة على الانترنت . www.cybrarians.info/journal/no13/resources. .

٨- الهادي ، محمد محمد وصالح ، مصطفى جودت، (2001) ، معايير جودة المحتوى الالكتروني لصفحة الويب . www.quick.org.uk/meny.htm. .

9- A & M University, (2006) , Critically Analyzing Information Sources , Texas A&M University Libraries, available on the web site: www.english.tamn.edu/pers/fac/may/analyzingsources.pdf .

10- Harris, Robert , (2007) , Evaluating Internet Research Sources. available on the website: www.virtualsalt.com.

11- Kirk, Elizabeth E. , (1996) , Evaluating Information Found on The Internet, Johns Hopkins University, The Sheridan Libraries, available on the web site: www.library.jhu.edu/researchhelp .

12- Sevilla, Roger & Sharp, Project (2008), Critical of Examining The Credibility of Information on The Internet, available on the website: www.ithaca.edu/looksharp/criteria.pdf.
13- www.microsoft.com .

قائمة الفحص

أولا: المحتوى

ت	العبارات	متوفر	متوفر إلى حدا ما	غير متوفر
	أ. الحداثة:-			
١-	المعلومات المتوفرة على الموقع حديثة .			
٢-	هناك وضوح في تاريخ أخر تحديث .			
٣-	يتم تحديث المعلومات الموجودة في الموقع دورياً .			
	ب. التغطية			
٤-	الموقع يغطي جميع جوانب الموضوع المعروض فيه .			
٥-	الموقع يقدم معلومات معمقة حول الموضوع المعروض .			
٦ -	هناك تفسيرات أو شروحات إضافية حول الموضوع في الموقع .			
	ج. الموضوعية			
٧-	الموقع يعرض المعلومات دون تحيز لجهة معينة			
٨-	يتيح الموقع المجال لوجهات نظر حول مواضيعها .			
٩-	الموقع موضوعي في استخدام مصادر المعلومات لاغناء الموضوع			
	د. الدقة:-			
١٠-	المصادر المستخدمة في الموقع مدونة .			
١١-	المصادر المستخدمة في الموقع واضحة .			
١٢-	المعلومات الموجودة في الموقع خالية من الأخطاء العلمية .			
١٣-	المعلومات الموجودة في الموقع خالية من الأخطاء اللغوية .			
١٤-	المعلومات الموجودة في الموقع خالية من الأخطاء الطباعية .			
	هـ السلطة الفكرية:-			
١٥-	الموقع يحدد اسم المؤلف عند نشره أية معلومات عن موضوع			
١٦-	يوضح الموقع الخلفية العلمية للمؤلف وتخصصه			
١٧-	يتيح الموقع معلومات يمكن من خلالها الاتصال بالمؤلف .			
١٨-	المعلومات المعروضة في الموقع ملائمة لحاجات المستفيدين .			
١٩-	اللغة العلمية المستخدمة في الموقع ملائمة للمستفيدين منها .			
	ي- القدرة الاسترجاعية:-			
٢٠-	استرجاع المعلومات في الموقع يتم بسهولة .			
٢١-	يمكن الربط بين أكثر من مدخل لاسترجاع المعلومات.			

ثانيا:- التصميم

ت	العبارات	متوفر	متوفر إلى حدا ما	غير متوفر
	أ- الجاذبية:-			
٢٢-	يتميز الموقع باحتوائه على رسومات وحركات تجذب المستفيدين .			
	ب- اللون:-			

٢٣-	يتم استخدام ألوان ملائمة في الموقع .			
	ج- الفيديو والصوت والصورة			
٢٤-	يتم استخدام صور مناسبة في الموقع .			
٢٥-	توضح الصور المستخدمة محتويات الموقع.			
٢٦-	الصور الموجودة في الموقع واضحة .			
	د- النص :-			
٢٧-	يتم استخدام خط واحد في الموقع .			
٢٨-	يتم استخدام أحجام مختلفة من الخطوط في الموقع .			
٢٩-	يتم تمييز العناوين عن المعلومات الأخرى عن طريق حجم الخط .			
٣٠-	هناك سهولة في قراءة نصوص الموقع .			

ثالثا:- التنظيم

ت	العبارات	متوفر	متوفر إلى حدا ما	غير متوفر
	أ- الفهرس :-			
٣١-	يتم استعراض الفقرات التي يناقشها أي موضوع في الموقع من خلال فهرستها .			
٣٢-	يحتوي الموقع على فهرس للمواضيع التي فيها.			
	ب- الاتساق:-			
٣٣-	تتصف صفحات الموقع بالتناسق عند عرضها .			
٣٤-	المعلومات المتوفرة في الموقع متناسقة .			
	ج- الروابط والوصلات:-			
٣٥-	يحتوي الموقع على روابط تساعد المستفيد للانتقال بين جميع صفحات الموقع .			
	د- الشعار:-			
٣٦-	يتم وضع شعار الموقع في مكان بارز في الموقع			
٣٧-	يتم وضع شعار الموقع في كل صفحات الموقع .			

رابعا:- سهولة التعامل

ت	العبارات	متوفر	متوفر إلى حد ما	غير متوفر
	أ. سهولة الاستخدام:-			
٣٨-	هناك سهولة في الوصول إلى الموقع .			
٣٩-	يمكن الوصول إلى كافة صفحات الموقع بسهولة.			
٤٠-	هناك سهولة في استخدام الموقع .			
٤١-	هناك سهولة في تحميل المعلومات من الموقع .			
	ب. الميزات التفاعلية :-			
٤٢-	هناك تعليمات واضحة لاستخدام الموقع .			

٤٣-	توجد رسائل خطا لمساعدة المستفيد عند حدوث مشكلة .			
	ج- التكيف وفق الحاجة:-			
٤٤-	يتكيف الموقع مع حاجة المستفيد منه من خلال توفير المعلومات التي يحتاجها الأخير.			

This document was created with Win2PDF available at http://www.win2pdf.com.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.