

مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية . 2

ماجدة عزت غريب

محاضرة بجامعة الملك عبدالعزيز

طالبة دكتوراه في جامعة استرناكلايد بجلاسجو - اسكتلندا

مستخلص

دراسة تقييمية مقارنة لمواقع المكتبات الجامعية في كل من السعودية والدول العربية وانجلترا والولايات المتحدة، ويشتمل الجزء الثاني من الدراسة على النتائج التي توصلت إليها، حيث تعرض نتائج تقييم المواقع من حيث المحتوى العام، والشكل العام والاحساس بالموقع، العناصر الموضوعية، سهولة الاستخدام، والخدمات التي يقدمها المواقع، وخدمات البحث والاسترجاع، والتجهيزات والخدمات الخاصة، وفي النهاية تقدم الدراسة خلاصة النتائج التي توصلت إليها.

الاستشهاد المرجعي بالبحث

ماجدة عزت غريب. مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية . 2 . - cybrarians journal . - ع 9 (يونيو 2006) . - <اذكر هنا تاريخ الاطلاع على المقالة > . - متاح في : <أكتب هنا رابط الصفحة الحالية>

نتائج الدراسة:

المحتوى العام:

يمكن التعرف من خلال جدول (1) على الاختلاف التام بين صفحات المواقع المختارة لمكتبات الجامعات بالشرق الأوسط بالمقارنة مع نظيرتها الغربية. ويظهر أن معظم المواقع العربية ليست محدثة كما أن الغالبية منها تقدم معلوماتها باللغة الإنجليزية وليس العربية لان الإنجليزية هي لغة تعليم رئيسة في معظم الدول مثل المملكة العربية السعودية والبحرين وقطر والإمارات والأردن.

ونقطة هامة أخرى يوضحها الجدول رقم (2) إن معظم المكتبات لا توفر المعلومات المطلوبة عن أنشطتها من خلال الروابط الجديدة. بالإضافة إلى ذلك فلكل موقع من مواقع المكتبات على الشبكة هيكله الخاص والتي تختلف حتى من صفحة لأخرى داخل موقع المكتبة ذاته. وتوضح الأرقام في الجدول رقم (2) أن مكتبات جامعات الملك عبد العزيز والبحرين والشارقة والسلطان قابوس لديها صفات مميزة في نظام البحث في الدليل بعيدة عن كامل صفحة المكتبة مما يعوق عودة المستخدمين إلى الصفحة الرئيسية للمكتبة.

وبصفة عامة استخدمت مواقع مكتبات الشرق الأوسط البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل مع المستخدمين. واتضح أن نصف المواقع العربية للمكتبات لا تقدم المعلومات المطلوبة عن مواردها وخدماتها. وبعض من المكتبات العربية المختارة لديها أيقونات باللغة العربية ولكن على الرغم من ذلك لا تبدو هذه الأيقونات وكأنها تعمل أو تنشط للدخول المطلوب إلى النسخة العربية. بدا كذلك أن معظم مواقع المكتبات العربية تحت الإنشاء. وأثناء العمل على إتمام هذه الدراسة تغير تصميم وبيئة موقع مكتبة جامعة السلطان قابوس تماما.

وأشار سوارز Suarez (2002) إلى ضرورة أن يكون لموقع المكتبة شعارا محددًا أو عنوان يوضح المؤسسة التي يمثلها. ويجب أن يستخدم ذلك في محيط الصفحة بقدر الإمكان لمنع حيرة المستخدمين عندما يبدعوا في الإبحار في الصفحات الداخلية. ولكن تعرض مواقع المكتبات العربية شعار الجامعة التي ينتمون إليها تماما كما هو الحال في مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة.

وفى المقابل، تقدم مكتبة كاليفورنيا الرقمية ومكتبة جامعة ميلون أيقونة "اتصل بنا" والتي توفر معلومات عن العنوان البريدي ورقم الهاتف والفاكس. وأضافت المكتبة الأولى عنوان البريد الإلكتروني بينما قدمت Library Gateway عنوان البريد ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني على الصفحة الرئيسية ولذلك وفرت مكتبة الجامعة عنوانها من خلال أيقونة "اسألنا عبر البريد الإلكتروني". أما عنوان الصفحة الرئيسية لمكتبات جامعة ستانفورد فهو غير واضح. واستخدمت كل مواقع مكتبات الجامعات لغة واحدة في بيئتها هي اللغة الإنجليزية.

وتعتبر مسألة وجود وظهور الشعار من المسائل المهمة الأخرى. وهناك بعض المواقع للمكتبات مثل كارنيجي ميلون لم تقدم أي شعار في صفحاتها. وبالإضافة إلى ذلك وفرت مواقع مكتبات جامعتي كامبردج وجلاسجو عناوينهم البريدية وأرقام هواتفهم كما فعل موقع مكتبة جامعة أكسفورد ذلك أيضا. ووفر موقع مكتبة جامعة استراتكلايد أيقونة "اتصل بنا" ليستطيع المستخدمون التواصل مع المكتبة.

وعلى الجانب الآخر يمكن من خلال بيانات الجدول معرفة إن مواقع المكتبات المختارة لا تقدم خدماتها سوى باللغة الإنجليزية. ولا يوجد تشابه في صفحات مواقع مكتبات جامعات كامبردج و نوتنجهام و أكسفورد. أما بالنسبة لشعار المكتبات فمن الواضح أن معظم مواقع المكتبات المختارة تعرض شعارات الجامعات الخاصة. وفي شأن ملاحظة عما إذا كان الموقع يعكس المصادر والخدمات المتوفرة، نلاحظ أن موقع مكتبة جامعة نوتنجهام يستخدم تعبير "خدمات المعلومات" وهو لا يقدم أي مصادر أو خدمات للمكتبة دون إدخال اسم المستخدم ورقمه السري بينما يملك موقع مكتبة جامعة أكسفورد هيكلًا مختلفًا يسمح باختيار مكتبة من عدة مكتبات للدخول إليها.

جدول (1) المحتوى العام في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

المحتوى العام	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
عنوان	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم
صفحة المكتبة الرئيسية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم
تحديث الموقع	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم
وضوح المكان	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
والمؤسسة لغات	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا

متعددة									
إعلانات	نعم								
مجانية	نعم								
أخبار	نعم								
وأحداث	نعم								
هيكل	نعم								
مشابه	نعم								
الشعار	نعم								
بيانات	نعم								
الاتصال	نعم								
توفير	نعم								
المصادر	نعم								
والخدمات	نعم								

جدول (2) المحتوى العام لمواقع مكتبات الجامعات العربية

المحتوى العام	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
عنوان صفحة المكتبة الرئيسية	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
تحديث الموقع	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا
وضوح المكان والمؤسسة	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
لغات متعددة	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا
إعلانات مجانية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
أخبار وأحداث	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا
هيكل مشابه	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
الشعار	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا
بيانات الاتصال	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا
توفير المصادر والخدمات	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا

الشكل العام والإحساس بالموقع:

لهذا المعيار عدد من العناصر منها الجرافيكس وحجم الخط والنص وشكل الصفحة والعناصر الثانوية. الجرافيكس:

فيما يخص الجرافيكس في مواقع مكتبات الجامعات العربية يوضح الجدول رقم (3) إن موقع مكتبة جامعة إيلينوي في اوربانا شامبين وضع صورة للشعار كنوع من التزيين. ويوجد مربع وظيفي بعنوان "اسألنا الآن" في الصفحة الرئيسية لموقع جامعة ميتشجان لجذب انتباه المستخدمين. ويقدم موقع مكتبة ستانفورد صور للتزيين ولكن بعض الصفحات لديها أيقونات وظيفية للدخول لبعض الخدمات.

ويتشابه موقعا جامعتي كامبردج وجلاسجو من حيث استخدام كل منهما للصور ذات الأحجام الصغيرة ولكن يقدم موقع مكتبة جامعة جلاسجو المعلومات حينما ينقر المستخدم على الصور. وبينما توجد بعض الصور في موقع مكتبة

جامعة نوتنجهام، إلا أنها لمجرد التزيين. وعلى الرغم من استخدام موقع مكتبة جامعة استراكتلايد للأيقونات الملونة للتمييز بين كل كلية وأخرى إلا أنها للتزيين أيضا ولا يوجد جرافيكس في صفحاتها. والعديد من المواقع لمكتبات الجامعات التي تم اختيارها لا تعرض الجرافيكس لتوفير المعلومات للمستخدمين.

وعلى الجانب الآخر تكشف مراجعة بيانات مواقع مكتبات الجامعات العربية أن الصورة الموجودة ببيئة موقع مكتبة جامعة أم القرى لا تعبر عن شيء كما أن النص لا يصف الصورة. وبالنسبة لموقع مكتبة جامعة الملك سعود فإن عدد الجرافيكس الموجود به استخدم لتزيين الصفحات فقط وأدى ذلك إلى بطء تحميل هذه الصفحات وتقييد التصفح في بيئة النظام. ولكن معظم مواقع مكتبات الجامعات العربية التي تم اختيارها استخدمت ترويسة الصفحة لعرض اسم الجامعة مع الصور الملونة. وبشكل عام خلقت مواقع مكتبات الجامعات الغربية والعربية أعمال جرافيكس ملونة لأسمائها وأسماء الجامعات التي تنتمي إليها هذه المكتبات فقط لجذب انتباه المستخدم.

وبالإضافة إلى ذلك لم تستخدم رسومات الجرافيكس كأيقونات يمكن النقر عليها، بينما توجه شعارات الجامعة الموجودة بمواقع المكتبات إلى الصفحة الرئيسية للجامعة. وفي موقع مكتبة جامعة الملك فهد يوجد نص يومض لجذب انتباه المستخدمين الذين قد يضلوا طريقهم بعض فترة قصيرة من الوقت. وبالمثل، يبدو أن الوقت الطويل الذي تستغرقه عملية التحميل لموقع مكتبة جامعة الملك سعود يمكن أن يسبب ضياعا لتركيز المستخدم ويدفعه للبحث عن موقع آخر. ويشارك احمد (2000) في هذا الرأي حيث يقول انه يوجد سببان رئيسان لضياع التركيز هذا أولهما إن المستخدمين الجدد لا يعرفون كيف يقوموا بعملية النزول بالصفحة Scroll Down وثانيهما إن الزائرين يفقدون الاهتمام بعد زيارتهم للصفحة الأولى لأنه كلما كان الوقت طويلا في التحميل كلما تسبب ذلك في صعوبة القراءة والتركيز.

جدول (3) الجرافيكس في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

STRATH	OX	NOTTINGHAM	GLA	CAM	UMICH	UIUC	SUI-STANFORD	CMU	CDLIB	الجرافيكس
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	العناصر المتحركة
لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	الوضوح والمعني
لا	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	جرافيكس وظيفي الارتباط
لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	بالنص المحيط
نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	حجم مناسب
نعم	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	وصف نصي

جدول (4) الجرافيكس في مواقع مكتبات الجامعات العربية

YU	SQU	SHR	QU	UOB	UQU	IU	KSU	KFUPM	KAAU	الجرافيكس
نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	العناصر المتحركة
لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم	لا	الوضوح والمعني
نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	جرافيكس وظيفي الارتباط
لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	بالنص المحيط
لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	حجم مناسب
لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	وصف نصي

حجم الخط والنص:

يمكن أن يكون استخدام أحجام مختلفة من الخط (البنط) مفيداً في جذب اهتمام وانخراط المستخدم في الصفحة. ويوضح الجدول رقم (5) والجدول رقم (6) إن مواقع مكتبات الجامعات الغربية تقدم الخطوط والأشكال المقروءة. فعلى سبيل المثال تعتبر الصفحة الرئيسية لجامعة سترنكلويد صفحة يمكن قراءتها بسهولة ولكن هناك بعض أحجام الخطوط في الصفحات الأخرى صغيرة للغاية ويصعب قراءتها وهذا أيضاً ما يلاحظ في موقع مكتبة الجامعة الإسلامية من مواقع مكتبات جامعات الشرق الأوسط. وتكون الصفحة الرئيسية لغالبية مواقع المكتبة من صفحة واحدة أو تنقسم إلى اثنتين لتمكين المستخدم من الإبحار وتجنب سوء الفهم. ولكن على الرغم من ذلك تتكون الصفحات الداخلية لبعض مواقع المكتبات المختارة من أكثر من صفحتين، فعلى سبيل المثال عرض موقع مكتبة كاليفورنيا الرقمية أكثر من صفحتين وبفقرات طويلة مما يجعل الأمر صعباً أن يتابع المستخدم المعلومات الكثيرة. وطبقاً لـ "تيرافيس" و"نورلين" Travis & Norlin (2002) لا يقرأ المستخدمون دائماً الصفحة كاملة فهم يبحثون عن مفاتيح الكلمات والروابط المهيبة وصناديق البحث. ولذلك من المهم أن تكون المصطلحات المستخدمة في مواقع المكتبات مفهومة للمستخدمين

جدول (5) أحجام النص / الخط في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

حجم النص/الخط	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
سهولة القراءة	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
أكثر من شاشتين	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا

جدول (6) أحجام النص / الخط في مواقع مكتبات الجامعات العربية

حجم النص/الخط	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
سهولة القراءة	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
أكثر من شاشتين	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا

للنصوص

شكل وتخطيط الصفحة:

كما يوضح الجدول رقم (7) الخاص بشكل مواقع مكتبات الجامعات الغربية حيث تعتبر هذه المواقع أكثر تماسكا وتناغما من نظيراتها العربية بدول الشرق الأوسط. ومعظم صفحات المواقع بالنسبة لمكتبات الجامعات الغربية ومكتبات جامعات الشرق الأوسط بها الكثير من الفراغات والمساحات البيضاء، كما يلاحظ أن صفحات موقع جامعة نوتجهام وموقع جامعة سترنكلويد تقدم للمستخدم اختيار للمستخدم إذا رغب في اختيار متصفح يعتمد على النصوص فقط. وبالإضافة إلى ذلك، وبخصوص عدد الأيقونات التي يمكن من خلالها العودة إلى الصفحة الرئيسية اكتشفت الدراسة أن نصف مواقع مكتبات جامعات الشرق الأوسط المختارة لا توفر أيقونات تعود بالمستخدم للصفحة الرئيسية. غير أن معظم مواقع مكتبات الجامعات الغربية استخدمت أنواعا مختلفة من الأيقونات والكلمات التي تعود بالمستخدم للصفحة الرئيسية مثل رسم للمنزل أو كتابة "مكتبة" أو "صفحة رئيسية".

جدول (7) شكل صفحات مواقع مكتبات الجامعات الغربية

شكل الصفحة	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
صفحات متماسكة كفاية	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
المساحات البيضاء	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
متصفح بديل أيقونة	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم
عودة للصفحة الرئيسية	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم

جدول (8) شكل صفحات مواقع مكتبات الجامعات العربية

شکل الصفحة	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
صفحات متماسكة	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا
كفاية المساحات البيضاء	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعك	نعم	نعم	نعم	لا
متصفح بديل	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
ايقونة عودة للصفحة الرئيسية	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا

العناصر الموضوعية:

تصف العناصر الموضوعية انطباق المستخدم عن المواقع المختارة لمكتبات الجامعات الغربية والعربية. ويبدو من خلال الجدول رقم (9) والجدول رقم (10) أن تصميم معظم بيئات الاستخدام لمكتبات الجامعات ملائمة غير ان بعضها سواء كان عربي أو غربي لا يبدو مفضلاً من حيث إطار التصميم وحجم الخط والصور والمعلومات غير المناسبة للموضوع ومن هذه المواقع مواقع مكتبات جامعات ستانفورد ونوتجهايم وأم القرى واليرموك. وبعض بيئات الاستخدام للمكتبات بيئات بسيطة بينما تكون معقدة في البعض الآخر من حيث خصائص التصميم وتقنيات الإبصار. وهناك بيئات استخدام تبدو جيدة التصميم، واتضح من خلال الدراسة أن معظم المواقع العربية ليست منظمة من ناحية المحتوى وان اختيار الوظائف أو الخدمات يتطلب محاولات عدة، بينما اتضح أن معظم مواقع مكتبات الجامعات الغربية قد نظمت عناصرها جيداً. ويؤثر عدد الروابط في الموقع في الغالب على استخدام مواقع المكتبات. ويمكن أن تدعم هذه الروابط عملية استرجاع المعلومات. ووجدت الدراسة أن أكثر من نصف المواقع الغربية المختارة تقدم روابط كثيرة في صفحاتها والعكس صحيح في المواقع العربية. فعلى سبيل المثال يقدم موقع مكتبة جامعة ميتشجان أكثر من خمس وثلاثين رابطاً في صفحته الرئيسية وبالمقابل لا يقدم موقع مكتبة جامعة اليرموك أكثر من ستة روابط فقط.

وبخصوص التصميم وشكل بيئة الاستخدام في المواقع المختارة لا يبدو أن معظم المواقع قد استخدمت تصميمًا مبالغاً فيه وبدلاً من ذلك عرضت أشكالاً بسيطة. كما يبدو أن هناك اتفاق في اختيار لون واضح للخلفية ومصطلحات

واضحة في معظم المواقع المختارة لمكتبات الجامعات. وعلى الرغم من وضوح المصطلحات وألوان الخلفية إلا أن بيئات الاستخدام لم تبد جذابة في أكثر من نصف المواقع العربية والغربية لمكتبات الجامعات المختارة. ويوضح الجدول رقم (9) والجدول رقم (10) الاختلافات بين مواقع مكتبات الجامعات الغربية ونظيراتها العربية من حيث تنظيم الموارد. وبدا أن ثمانية من مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة لديها تنظيم جيد وعرض للموارد بينما عرضت سبع مواقع لمكتبات جامعات عربية مواردها بصورة غير منظمة. واتضح إن كل مواقع المكتبات المختارة من الجانبين قد اختارت النصوص لشرح وعرض المعلومات على صفحاتها. وملاحظة عامة لم تبدو المواقع وحتى تلك المعقدة منها والتي يوجد بها عناصر ووظائف وخدمات متواصلة سهلة أو واضحة في الوصول إليها. وقادت هذه الحقيقة الدراسة لتكتشف أن نصف المواقع العربية والغربية المختارة قدمت وصلات لا يمكن توقع نهايتها مما يؤدي لإهدار وقت المستخدم ويتسبب في حيرته.

وبالنسبة لمواقع مكتبات الجامعات العربية لوحظ أن موقع مكتبة جامعة السلطان قابوس تغير كلياً أثناء إجراء هذه الدراسة. وباختصار لا يعتبر الموقع ملائماً وليس جذاباً فقد كان هناك العديد من الروابط والصور التي لا تقدم معلومات معينة. ولكن الموقع الآن يبدو مختلفاً تماماً عن الموقع الأول من حيث الشكل وتنظيم بيئة المستخدم.

جدول (9) العناصر الموضوعية في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

العنصر الموضوعي	STRATH	OX	NOTTINGHAM	GLA	CAM	UMICH	UIUC	SUI-STANFORD	CMU	CDLIB
الملائمة	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم
التنظيم	نعم	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
الجيد للبيئة	نعم	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
روابط كثيرة	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم
شكل مبالغ فيه	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا
تنظيم جيد للموارد	نعم	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم

تصميم جذاب	نعم	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم
وضوح لون الخلفية	لا	نعم	نعم	نعم	لا	نعم							
كثرة الصور	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
روابط متوقعة	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم

جدول (10) العناصر الموضوعية في مواقع مكتبات الجامعات العربية

العنصر الموضوعي	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
الملائمة	نعم	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا
التنظيم الجيد للبيئة	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا
روابط كثيرة	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا
شكل مبالغ فيه	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا
تنظيم جيد للموارد	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا
تصميم جذاب	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا
وضوح لون الخلفية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا
كثرة الصور	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
روابط متوقعة	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا

الاستخدام:

ينقسم هذا المعيار إلى الوصلات وسهولة الاستخدام والخدمات وخدمات الاسترجاع والبحث وصفات بيئة الاسترجاع والوسائل المساعدة

الروابط:

تعتبر الروابط واحدة من الأمور الهامة للغاية للاستخدام فهي تهدف لتوفير مصادر المعلومات والخدمات المختلفة، كما أنها تمثل الرابط بين المستخدم وما بالمكتبة وتعمل كأدوات مرجعية أيضا. حاولت هذه الدراسة أن تستكشف الروابط الضرورية التي تنتشها مواقع المكتبات. وبصفة عامة يوضح الجدول رقم (11) والجدول رقم (12) أن تصميم الروابط في مواقع مكتبات الجامعات الغربية أكثر تقدما من نظيراتها العربية. وطبقا لشوهدري (2003) يمكن أن يكون لدى المستخدم خيارات مشتركة مثل قواعد البيانات الإلكترونية (خدمات البحث الإلكتروني وقواعد البيانات الموجودة على الاسطوانات المدمجة) ودليل المكتبة والصحف الإلكترونية والمكتبات الرقمية الأخرى ومصادر الشبكة. وتحققت الدراسة من وصلات المعلومات تلك في مواقع مكتبات الجامعات العربية والغربية المختارة.

وفي المواقع العربية، وجدت الدراسة أن معظم هذه المواقع لا تقدم روابط لمصادر المعلومات المختلفة مثل الكتب الإلكترونية ودليل الجامعة وقواعد البيانات ومحركات البحث والمواد الخاصة. غير أنها تمنح المستخدم فرصة الدخول لروابط الدليل من خلال مجموعاتها. بينما في المقابل تظهر في مواقع مكتبات الجامعات الغربية عكس هذه الصورة، حيث تقدم هذه المواقع كل نظم المعلومات حتى ولم يجدها المستخدم في الصفحة الأولى أو الصفحة الرئيسية أو أن يكون هناك بعض القيود على الدخول لمصادر معلوماتية معينة. ولاحظت الدراسة انه في موقع جامعة نوتنجهام اختلف اسم موقع المكتبة عما هو موجود في المواقع الغربية الأخرى المختارة وسمى "بخدمات المعلومات". وعلى الرغم من ذلك احتوى الموقع على مكتبة معلومات غير ملائمة. ولهذا السبب لا يعتبر هذا الموقع وحده المهم لمستخدمي المكتبة الإلكترونية للمستخدمين بالجامعة.

وفي موقع مكتبة جامعة جلاسجو لم يكن هناك رابط للكتب الإلكترونية في الصفحة الرئيسية ولكنها توجد تحت روابط أخرى. وبالمثل ليس لدى محركات البحث روابط على الصفحة الرئيسية لموقع مكتبة الجامعة ويستطيع المستخدم بدلا من ذلك أن يكتشفها من خلال تعامله مع الصفحة. بالإضافة إلى ذلك، لاحظت الدراسة أن هناك روابط واضحة في بيئة الاستخدام ولكن البعض منها غامض. ووجدت الدراسة انه هناك بعض الاختصارات المستخدمة في الصفحة مثل DAEDALUS و CAIRNS و GAEIS وغيرها وكذلك توجد هذه الاختصارات في موقع جامعة

ستانفورد مثل SOCRATES

ومن الملاحظ في موقع مكتبة جامعة كامبردج إن الموقع يقدم روابط للمصادر الإلكترونية ولكنه يطلب من المستخدم هويته ورقمه السري ويتضمن ذلك المجالات الإلكترونية والصحف وقواعد البيانات والأقراص المدمجة وبوابات الخروج من الموضوعات ومن الموقع. وبصفة عامة بدت مواقع مكتبات الجامعات المختارة متشابهة من حيث تقييد خدماتها الإلكترونية. وبصفة عامة، بدت مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة متشابهة في توفير مصادرها الإلكترونية بقبود معينة إما بطلب اسم المستخدم ورقمه السري أو دفع مبالغ مالية وغالبا ما يكون ذلك تبعا للاشتراكات والحقوق.

وعلى الجانب الآخر بدت الروابط للمكتبة الرقمية في موقع مكتبة جامعة اليرموك غير جذابة كما أن استخدام اللغتين العربية والإنجليزية لم يكن متوازنا. وإذا لم يكن المستخدم على دراية بالموقع فمن الصعب أن يجد المعلومات بخصوص الموارد المتفرقة. وبدا موقع مكتبة جامعة الملك قابوس عمليا ومنظما من حيث بيئة الاستخدام ولكن نظام الفهرس OPAC في موقع المكتبة منفصل عن الصفحة الرئيسية. وبالمثل ينطبق الهيكل الخاص بنظام الدليل على موقع مكتبة جامعة الملك عبد العزيز والتي يشهد موقعها تغيرا سريعا.

وهناك بعض التشارك والتشابه في المحتويات بين مواقع مكتبات الجامعات المختارة بغض النظر عن الاختلافات في التنفيذ. ويوجد في بعض المواقع مواد غير ملائمة وروابط ساكنة في المواقع مما يسبب المشاكل للمستخدمين. فعلى سبيل المثال لا توجد الروابط الخاصة بمواقع جامعتي قطر والمدينة المنورة. أما موقع مكتبة جامعة الملك فهد فانشأ رابط بعنوان "المكتبات الفضائية" ولكنه مازال تحت الإنشاء. ويقدم موقع مكتبة جامعة البحرين روابط لموارد مفيدة ولكن من الملاحظ أن معظم مواقع مكتبات الجامعات العربية المختارة لا توفر روابط للمواد الخاصة عدا موقع مكتبة جامعة الملك قابوس.

من الملاحظ أيضا إن بعض الروابط في المواقع العربية والغربية المختارة لا تعمل ولكن يوجد ذلك بصورة أكبر في المواقع العربية. فعلى سبيل المثال يحتاج موقع مكتبة جامعة البحرين إلى تنشيط وإعادة تنظيم الروابط مثل رابط "تعليم الموارد" التي لا تعمل. كما أن هناك بعض الروابط التي تأخذ وقتا طويلا للتحميل مثل تلك الموجودة في موقع جامعة الملك سعود حيث يأخذ الدخول إلى الدليل وقتا طويلا.

وفي النهاية، يلاحظ أن المواقع الغربية المختارة أكثر تعقيدا من نظيراتها العربية، وتحتاج المواقع العربية لدراسة أكثر لإعادة تصميمها وتحسين الخدمات التي تقدمها.

جدول (11) الروابط في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

STANFORD

روابط لكل المصادر الإلكترونية	نعم																		
رابط للصناديق الإلكترونية	نعم	نعم	لا																
رابط لدليل المكتبة	نعم																		
روابط لأدلة أخرى	نعم	نعم	لا	نعم															
رابط لقواعد البيانات المدفوعة	نعم	نعم	لا	نعم	لا	نعم													
روابط للمجلات الإلكترونية	نعم																		
روابط لبوابات الموضوعات	نعم	نعم	لا	نعم															
روابط للمكتبات الرقمية	نعم	نعم	لا	نعم															
روابط لمحركات البحث	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا								
روابط لكل مكتبة منفردة	نعم	نعم	لا	نعم															
روابط لمواد خاصة	نعم	نعم	لا	نعم															

جدول (12) الروابط في مواقع مكتبات الجامعات العربية

YU	SQU	SHR	QU	UOB	UQU	IU	KSU	KFUPM	KAUU	الروابط
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	روابط لكل المصادر الإلكترونية
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	رابط للصناديق الإلكترونية
نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	رابط لدليل المكتبة
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	روابط لأدلة أخرى
نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	رابط لقواعد البيانات المدفوعة
نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	روابط للمجلات الإلكترونية
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	روابط لبوابات الموضوعات
لا	لا	لا	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	روابط المكتبات الرقمية
لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	روابط محركات البحث
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم	روابط لكل مكتبة منفردة
لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	روابط لمواد خاصة

سهولة الاستخدام:

وبخصوص سهولة الاستخدام لوحظ وجود رابط بعنوان SUIAIR DIRECTORIES في موقع مكتبة جامعة ستانفورد يقود المستخدم للتواصل مع الأكاديميين بحسب الاسم والقسم وتخصص المادة. ومن خلال الجدولين الخاصين بسهولة الاستخدام بدت المواقع العربية المختارة اسهل في الاستخدام عن نظيراتها الغربية وربما يرجع ذلك إلى النقص الملحوظ في الروابط في المواقع العربية وكثرتها في نظيراتها الغربية. وهناك بعض الروابط لا تفهم معانيها بوضوح مثل NEWTON في موقع جامعة كامبردج و SUIAIR - SOCRATES في موقع جامعة ستانفورد و MERLIN في موقع جامعة جلاسجو كما أن بعض الروابط لا تقدم معلومات مفيدة. أما استرجاع المعلومات فبدأ صعباً حيث لا تُفعل معظم مواقع مكتبات الجامعات العربية والغربية المختارة نظاماً للاسترجاع يسهل استخدامه. ولذلك، يتطلب البحث وتصفح المواقع نقرات كثيرة للوصول إلى الاحتياجات المعلوماتية فضلاً عن وجود قيود في الوصول للمعلومات. ويتضح من خلال الجدول رقم (13) والجدول رقم (14) وجود خدمات خاصة للموضوعات في مواقع مكتبات الجامعات الغربية بينما لا توفر مواقع مكتبات الجامعات العربية ذلك. واتضح أن مواقع مكتبات الجامعات العربية المختارة لم تكن على مستوى الهيكلية المطلوب من حيث وجود عنصر الألفة مع المستخدم بل على العكس، كما تتشابه في ذلك مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة إلا عدد قليل منها كمواقع جامعة كارنيجي ميلون وستراتكليد اللذان أنشأوا موقعهما بطريقة فعالة يشعر معها المستخدم بالألفة مع الموقع. أما بخصوص الدخول للمصادر، وجدت الدراسة أن نصف المواقع العربية وكذلك الغربية تتطلب التسجيل واسم المستخدم ورقمه السري للدخول على مصادر المكتبة الإلكترونية.

جدول (13) سهولة الاستخدام في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

سهولة الاستخدام	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
سهولة الإبحار	لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم
سهولة استرجاع المعلومات	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم
خدمات الموضوعات	لا	نعم	نعم	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	نعم
كفاءة	لا	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم

وعلى النقيض لا توفر مواقع المكتبات العربية هذه الخدمات ولكن يشترك الموقع الخاص بمكتبة جامعة الملك فهد مع موقع مكتبة جامعة الشارقة في تقديمهما لخدمات المراجع المجانية ووفر الموقع الأول خدمات الإيجار الإلكترونية. ولكن يمكن ملاحظة أن الصورة المثلي لهذه الخدمات موجودة بكثرة في مواقع المكتبات الغربية.

جدول (15) الخدمات في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

الخدمات	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
خدمات المراجع المجانية	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم
خدمات الإيجار	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم
الحجز الإلكتروني	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	نعم	نعم
مراجعة الحسابات	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	نعم	نعم

جدول (16) الخدمات في مواقع مكتبات الجامعات العربية

الخدمات	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
خدمات المراجع المجانية	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا
خدمات الإيجار	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
الحجز الإلكتروني	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا
مراجعة الحسابات	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا

خدمات استرجاع المعلومات:

تعتبر قدرة المستخدم على استرجاع حاجته المعلوماتية واحدة من المميزات التي يمتاز بها موقع المكتبات الجيد. وتبعاً لهذا المفهوم طبقت الدراسة وجود هذا المعيار للتمييز والمقارنة بين مواقع مكتبات الجامعات الغربية ونظيرتها

العربية. واختبرت الدراسة الوسائل التي قدمت موارد المعلومات طبقاً للترتيب الهجائي ولوائح المواد المجمعة و بحسب مقدمي الخدمات في المواقع المختارة. وكانت من النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن معظم مواقع مكتبات الجامعات الغربية تم تجهيزها بكل هذه الوسائل لتسهيل استخدام صفحاتها (الجدول 17). وعلى الجانب الآخر، اختلفت المواقع العربية المختارة في توفير أو تنفيذ وسائل وتسهيلات استرجاع المعلومات. فموقع مكتبة جامعة قطر على سبيل المثال لا يملك أي من هذه الوسائل. وبنفس الطريقة، لم ينفذ موقع جامعة نوتنجهام سوى وسيلة واحدة لاسترجاع المعلومات وهي للترتيب الأبجدي، غير أنها قدمت وسائل أخرى لاسترجاع المعلومات تحت بوابة المكتبة الإلكترونية للدخول للمجلات الإلكترونية والموارد وان كان ذلك عبر إدخال اسم المستخدم ورقمه السري للدخول والبحث. وبصفة عامة تضمنت مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة المجلات الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية والكتب والصحف ومصادر المراجع. وقد تم ترتيب كل هذه الوسائل والتسهيلات بحسب الموضوع أو العنوان الأبجدي.

جدول (17) خدمات استرجاع المعلومات في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

خدمات الاسترجاع	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	TRATH
ترتيب أبجدي لمصادر المعلومات	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
ترتيب بالموضوع	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم
ترتيب بالخدمة المقدمة	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم

جدول (18) خدمات استرجاع المعلومات في مواقع مكتبات الجامعات العربية

خدمات الاسترجاع	KAAU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
ترتيب أبجدي لمصادر المعلومات	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم
ترتيب بالموضوع	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم	نعم
ترتيب بالخدمة المقدمة	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم

البحث وتسهيلات الاسترجاع:

من الصواب القول بأن معنى استرجاع المعلومات الحقيقي هو السماح للمستخدمين بالوصول إلى المعلومات التي يبحثون عنها من مجموعات المكتبة. ويمثل ذلك "قلب" المكتبة الرقمية على حد تعبير شوهري (2003) ولكن يود المستخدم أن يتلقى النتائج من خلال طلب واحد ومن مصادر مختلفة.

ويلاحظ بصفة عامة أن كل مواقع مكتبات الجامعات الغربية والعربية المختارة تقدم خدمات البحث والاسترجاع في صفحاتها. ويوضح الجدول رقم (19) والجدول رقم (20) الاختلافات في عدد النقرات للوصلات العاملة بحيث يعكس استخدام الروابط في الصفحة عدد النقرات عليها. ولكن لم تتضمن الدراسة في هذه النقطة كل مواقع المكتبات المختارة لأن هذه الخدمات في بعض المكتبات يمكن الوصول إليها من مواقع مختلفة في نفس الموقع.

وتقدم مواقع مكتبات الجامعات المختارة التسهيلات الخاصة باسترجاع المعلومات في مجموعتين، الأولى خاصة بالبحث عبر قواعد البيانات والثانية الدخول إلى أنواع خاصة من البيانات (شوهري 2003). ويوجد لدى موقع مكتبة جامعة كاليفورنيا وسيلة فريدة للاسترجاع لكل المصادر ويتم تصنيف النتائج لمجموعات كالكتب وفهارس المجالات والمجلات الإلكترونية والنصوص الإلكترونية والوثائق ومصادر المراجع ومرشد الشبكة. ويسمح هذا للمستخدم بالبحث في قائمة رؤوس الموضوعات أو يستخدم البحث عبر الروابط البولينية. وشارك موقع مكتبة جامعة الملك فهد في هذا المفهوم في التصنيف وتسهيلات الاسترجاع.

وفيما يخص المواقع العربية المختارة لا يستطيع مستخدم مواقع جامعات الملك عبد العزيز والملك سعود وقطر والشارقة والإسلامية أن يسترجع ما يريد بواسطة الموضوع، ولا تقدم مواقع جامعات قطر والإسلامية أي نوع من البحث ووسائل الاسترجاع على صفحاتها على الإطلاق. واتضح أيضا أن موقع جامعة اليرموك ليس لديه تنظيم معين لقواعد البيانات ولكنها توفر للمستخدم الوصلات للهيئات التي تقدم قواعد البيانات بشروطها. وينظم موقع جامعة البحرين كل موضوعاته ترتيبا أبجديا حسب العنوان.

وعلى الجانب الآخر ومن خلال دراسة مواقع الجامعات الغربية المختارة وجد إن موقعا مثل موقع جامعة "كارنيجي ميلون" يقدم للمستخدمين ميزة البحث باستخدام حقول متنوعة عن طريق دليل cameo . وعندما يتم تعريف الموضوع بواسطة المستخدم يمكن أن يبدأ في البحث باستخدام الزر الخاص بحقل "كلمات وعبارات". ويقوم دليل cameo بعملية البحث والاسترجاع لكل حقول النتائج. وتضمن النتائج العنوان والموضوع وتظهر كلمة الموضوع في هذه الحقول.

ويطلب موقع جامعة كامبردج من المستخدم أن ينقر نقرة واحدة للحصول على مادة الموضوع التي تمثل كل الموضوعات المتاحة في المكتبة. وإذا تحولنا لموقع جامعة نوتنجهام، ربما يكون المستخدم سواء من الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس في حاجة لإتباع روابط خدمات الاسترجاع للحصول مصادر عن الموضوعات المحددة ويتطلب منه ذلك إدخال اسم المستخدم ورقمه السري. ولكن يمكن للمستخدم أن يستكشف قواعد البيانات الببليوجرافية فقط عن طريق فهرس الموضوعات وخصوصية المواد.

وكملاحظة عامة، عند البحث أو تصفح نظام الدليل الموجود في الكثير من مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة نرى الروابط الكثيرة التي قد تسبب حيرة المستخدم وتسبب صعوبات في التصفح وسوء الفهم. واستخدمت معظم المكتبات المختارة نفس الهيكل الذي تتبعه مكتبة جامعة كارنيجي ميلون في تسهيلات بيئة البحث واسترجاع المعلومات.

جدول (19) تجهيزات بيئة البحث والاسترجاع في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

تجهيزات بيئة البحث والاسترجاع	عدد خطوات الحصول على الكتب الإلكترونية	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
عدد خطوات الحصول على الكتب الإلكترونية	3	2	3	6	4	6	3	2	5	3	
عدد خطوات الحصول على الكتب الإلكترونية	4	3	2	5	2	2	2	2	2	2	

عدد خطوات الحصول على الملخصات أو النص الكامل للمجلات	3	4	3	5	2	5	3	4	5	3
---------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

جدول (20) تجهيزات بيئة البحث والاسترجاع في مواقع مكتبات الجامعات العربية

تجهيزات والاسترجاع	بيئة البحث	KAUU	KFUPM	KSU	IU	UQU	UOB	QU	SHR	SQU	YU
عدد الخطوات للوصول للموضوع	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
عدد خطوات الحصول على الكتب الإلكترونية	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3
عدد خطوات الحصول على الملخصات أو النص الكامل للمجلات	6	6	3	6	3	3	3	3	3	3	3

التجهيزات ووسائل المساعدة:

تعتبر القدرة على توفير تجهيزات المساعدة للمستخدمين واحدة من التحديات التي تواجه مواقع المكتبات لأن المستخدمين يودون أن يحصلوا على مساعدات معينة أثناء بحثهم في المواقع. وحاولت الدراسة تطبيق معيار وجود هذا التجهيز على مواقع مكتبات الجامعات الغربية والعربية المختارة، ووجدت أن الغالبية العظمى من المواقع الغربية المختارة وفروا تجهيزات المساعدة ووسائلها في صفحاتها لإرضاء المستخدمين كما يوضح الجدول رقم (21). ولكن لم تكن تجهيزات المساعدة تتواجد في كل صفحة من الصفحات. فعلى سبيل المثال لا تتواجد تجهيزات ووسائل المساعدة في موقع مكتبة جامعة كامبردج في الصفحة الرئيسية ولمن يمكن العثور عليها تحت وصلة NEWTON .

وفي موقع مكتبة جامعة كاليفورنيا لا تتواجد خدمة "أسئلة متكررة" وكبديل عن ذلك استخدم الموقع وصلة "اتصل بنا" كي يستطيع المستخدم إرسال استفساراته عن طريقها.

أما بخصوص مواقع مكتبات الجامعات العربية المختارة فيوضح من خلال الجدول رقم (22) بصفة عامة إن أكثر من نصفها لم ينشئ تجهيزات ووسائل المساعدة، ولكن في ثلاثة من المواقع لمكتبات جامعات الملك فهد وأم القري والسلطان قابوس وجدت وسائل للمساعدة لسهولة الوصول للمعلومات، ووجدت وسائل مساعدة للمتابعة في موقع جامعة الملك فهد وخدمات "أسئلة متكررة" في موقع جامعة أم القري.

والملاحظ أن مواقع مكتبات الجامعات الغربية المختارة لديها الكثير من وسائل وتجهيزات المساعدة الوظيفية النشطة، وقد يعود ذلك إلى التطورات السريعة في مجال تقنية المعلومات في هذه البلاد. وعلى الجانب الآخر، تقدم مواقع المكتبات العربية المختارة وسائل المساعدة باللغة الإنجليزية على الرغم من وجودها في البلاد العربية.

جدول (21) وسائل المساعدة في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

STRATH	OX	NOTTINGHAM	GLA	CAM	UMICH	UIUC	SUI-STANFORD	CMU	CDLIB	وسائل المساعدة
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	لا	أسئلة متكررة
نعم	لا	لا	نعم	لا	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	معلومات سهولة البحث
نعم	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	وسائل تعليمية
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	المتابعة (من خلال البريد الإلكتروني)
لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	نعم	نعم	مساعداً contest sensitive

جدول (22) وسائل المساعدة في مواقع مكتبات الجامعات العربية

YU	SQU	SHR	QU	UOB	UQU	IU	KSU	KFUPM	KAU	وسائل المساعدة
لا	لا	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	أسئلة متكررة
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	معلومات سهولة البحث
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	وسائل تعليمية
لا	نعم	لا	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	المتابعة (من خلال البريد الإلكتروني)
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	مساعداً contest sensitive

التجهيزات والخدمات الخاصة:

كانت التجهيزات الخاصة واحدة من المعايير التي اختبرتها الدراسة في مواقع مكتبات الجامعات العربية والغربية. ويوضح الجدول (23) أن كل المواقع الغربية المختارة لا تقدم وسائل للخدمات الجاهزة ولكنها تأخذ في الاعتبار تنوع المستخدمين وصفات شخصياتهم. والبعض من هذه المواقع قدمت خدمات للمستخدمين ممن لهم احتياجات خاصة وقدمت موضوعات خاصة ومجموعات مميزة ووسائل تشجيعية أخرى. وعلى الرغم من ذلك بدا أن الخدمات المقدمة للمستخدمين ممن لهم احتياجات خاصة متاحة فقط كسياسة على الورق فقط وليست عملية ولا وظيفية وقد يدل ذلك إن هذه الخدمات يمكن أن تكون موجودة بالفعل داخل المكتبات التقليدية نفسها.

وعن المقارنة واستكشاف المواقع العربية المختارة وجدت الدراسة أن معظم هذه المواقع لا يقدم أياً من الخدمات والوسائل والتجهيزات الخاصة وان ثلاثة مواقع فقط من أصل عشرة هي التي تشترك في تقديم هذه الخدمات. فعلى سبيل المثال وضع موقع جامعة السلطان قابوس بعض التجهيزات الخاصة ووفرت بعضاً من المواد الخاصة والمختلفة وبعضاً من المجموعات الخاصة بالإضافة إلى الوسائل التشجيعية الأخرى.

جدول (23) التجهيزات الخاصة في مواقع مكتبات الجامعات الغربية

تجهيزات خاصة	CDLIB	CMU	SUI-STANFORD	UIUC	UMICH	CAM	GLA	NOTTINGHAM	OX	STRATH
احتياجات خاصة	لا	لا	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	
خدمات جاهزة مواد	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	
متخصصة مختلفة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	
مجموعات خاصة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	

الاختلافات											
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	بين المستخدمين
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	وسائل تشجيعية
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	اعتبار الشخصية
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	متاحة دون تسجيل
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	تعريف المستخدم

جدول (24) التجهيزات الخاصة في مواقع مكتبات الجامعات العربية

YU	SQU	SHR	QU	UOB	UQU	IU	KSU	KFUPM	KAU	تجهيزات خاصة
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	احتياجات خاصة
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	خدمات جاهزة
لا	نعم	نعم	لا	نعم	لا	لا	لا	نعم	لا	مواد متخصصة مختلفة
لا	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	مجموعات خاصة
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	الاختلافات بين المستخدمين
لا	نعم	نعم	لا	لا	لا	لا	لا	نعم	لا	وسائل تشجيعية
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	اعتبار الشخصية
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	متاحة دون تسجيل
لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	لا	تعريف المستخدم

الخلاصة:

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج متعددة فيما يخص عملية المقارنة بين مواقع مكتبات الجامعات المختارة في الدول الغربية والعربية. وبدا أن هناك فجوة كبيرة في تنفيذ مفاهيم موقع المكتبة لدى كل منهما. وربما يرجع سر ذلك إلى معاناة دول الشرق الأوسط من نقص البنية الأساسية اللازمة للتعامل مع الشبكة الدولية ومحدودية الميزانية التي من شأنها دعم متطلبات التحديث التقني في مواقع المكتبات. وعلى الرغم من ذلك فإن هناك بعض الجهود الحميدة تقوم بها مواقع الجامعات العربية برغم الظروف المحيطة بها وتحاول جاهدة أن تأخذ خطوات أكثر في المجال التقني. واعتمدت المواقع العربية والغربية الأكاديمية المختارة على الروابط والنصوص. وكان واضحا ان الخطوات الأولية لتصميم بيئة المستخدم في مواقع مكتبات الجامعات الغربية أفضل كثيرا عن نظيراتها العربية عندما قارنت الدراسة بين المواقع طبقا لمعايير بيانات الاستخدام. وبدا من خلال هذه الدراسة ان بيانات المواقع الغربية المختارة متشابهة سوى موقع مكتبة كاليفورنيا الرقمي لديه بيئة استخدام فريدة ولكن ليس من السهولة أن يقوم المستخدم المبتدئ بعمليات البحث فيها.

وعلى الجانب الآخر كانت بيئة الاستخدام ذات بناء محدود من حيث التصميم والمحتوى في المواقع العربية المختارة، ولم يقدم الكثير منها خريطة للموضع تخبر المستخدم بما يتضمنه الموقع كما أن هناك نقصا في توفير وسائل وتجهيزات المساعدة للمستخدمين لمساندتهم في الطريق الذي سيختارونه والكيفية التي يمكن من خلالها أن يعودوا للصفحات السابقة واتباع الروابط الواضحة. وبالإضافة إلى ذلك نادرا ما وجدت الدراسة وصلات تعليمية في هذه المواقع. واتضح كذلك سوء تصميم وعدم ملائمة موقع الجامعة الإسلامية وموقع جامعة قطر حيث انهما في حاجة لتحديث نظامهما لخدمة المستخدمين لتواكب المواقع الأكاديمية المتطورة والمتميزة.

وتقدم الدراسة التوصيات الآتية:

1- يمكن القول أن كل الناس المهتمين بهذا الموضوع عليهم أن يجدوا أو يخلقوا شكلا قياسيا للتصميم ثم تبدأ كل مكتبة في التوسع طبقا لاحتياجاتها. وذلك موضوع مهم للغاية وخاصة بالنسبة للمكتبات الأكاديمية التي تدعم وجود مستخدمين مختلفين في مكان واحد (الطلبة الجامعيون دون مرحلة الدراسات العليا وطلبة الدراسات العليا والخريجين والموظفون والأعضاء من الجمهور)

2- تحتاج مواقع الجامعات العربية المختارة إلى إعادة التصميم وعدم الاكتفاء بمجرد الوجود على الشبكة.

3- ملائمة واستقرار الصفحات الرئيسية للمكتبات تساعد المستخدم على سهولة الاستخدام والاعتماد على الموقع.

- 4- هناك حاجة للتفكير في شأن الجرافيكس بطريقة أكثر إيجابية ويعني ذلك ضرورة أن نجد شكلا قياسيا لخدمة بعض الوظائف بطريقة ملائمة، فقد يكون ذلك هو المطلوب الجوهرى للمستخدمين عندما يبحثون في مواقع المكتبات عن احتياجاتهم المعلوماتية.
- 5- المكتبات الرقمية ليست مجرد مواقع أو مخازن للمعلومات، والمصممون في حاجة لتقديم طرق أكثر كفاءة لهيكل المعلومات وتقديمها بصورة رقمية باستخدام الحاسب. ومن أجل تصميم مكتبات رقمية جيدة ومستخدمة، من المهم أن يكون هناك معرفة بمن سيستخدمها وإذا سينتج عن هذا الاستخدام وبيئة العمل التي ستستخدم فيها والجدوى التقنية والمنطقية من ورائها.
- وإذا أقدمت هذه الدراسة على استكشاف مواقع مكتبات مختارة، فإنها توصى بإجراء المزيد من الدراسات وإجراء اختبارات استخدام في كل مكتبة بعينها.

مصادر الدراسة :

- Ahmed, Syed Sajjed(2000)). "A Prototype Library Home Page Design for Arabian Gulf Libraries".SLA-AGC2000 proceedings,82-91.
- Allen. M. (2002).A case study of the usability testing of the University of South Florida's virtual library interface design. Online Information Review, 26(1), 40-53.
- Augustine, Susan and Greene, Courtney (2002)."Discovering how students search a library web site: A usability case study". College and research libraries. VOL 63, NO.4 .pp.354-365.
- Baldacci, Maria B. et. al. (1997). Implementing the common user Interface for a Digital library: The ETRDL experience. available at: <http://www.ercim.org/publication/ws-proceedings/DELOS8/baldacci.html>
- Battleson, B., Booth, A . and Weintrop , J. (2001).Usability testing of an academic library websites: a case study. Journal of Academic Librarianship, 28 (4), 205-210.
- Bell, Steven. J. (1999)."Understanding preferences for search system Interfaces and the Role of Emotive Forces: "A research challenge." COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, VOL.60.NO.5.PP440-452.
- Breckbill, Anita and Baldwin, Virginia (2002)"Use of Main or Branch Library web pages on public Access Computers in Academic Branch Libraries : Results of a listeners Inquiry." COLLEGE and RESEARCH LIBRARIES, VOL.63.NO.5.PP.421-432.

-
- Chisman, Janet, Diller Karen, and Walbridge, Sharon (1999). "Usability Testing :A case Study". College & Research Libraries, VOL.60.NO.6.PP.552-569
- Chowdhury, G.G. and Chowdhury, S. (2003), Introduction to Digital Libraries, London: Facet publishing.
- Clausen, H. (1999a). " User-centered evaluation of library and information centre website". New library world, 100(1), 5-10.
- Clausen, H. (1999b). "Evaluation of library websites: the Danish case." The Electronic library, VOL.17, NO.2, PP.83-87.
- Cohen, Laura B. and Still, Julie M. (1999). "Comparison of research university and two-year college library web sites = Content, functionality, and form". College and research libraries, VOL.60, No.3.pp. 275-289.
- Crowley, G. et al (2002). User perceptions of the library's WebPages: A focus group study at Texas A & M University, Journal of Academic Librarianship, 28(4), 205-210.
- D'Angelo, John and Twining, J. (2000). "Comprehension by clicks: D'Angelo Standards for web page Design, and Time, Comprehension, and Preference." Information Technology and Libraries, VOL.19, NO3.PP.125-135.
- Dewey, Barbara I. (1999). "In search of services: Analyzing the find ability of links on CIC university libraries web pages". Information technology and libraries, VOL.18, NO.4. PP.210-213.
- Engle, M. (2003). Evaluation websites: Criteria and tool: online, <http://www.library.cornell.edu/okuref/research/webeval.html>
- Farajpahlou, A. Hossein (1999). "Defining some criteria for the success of automated library systems". Library Review .VOL 48. NO 4. PP.169-180.
- Fitzelle, G.T. and Trochim, W. (1996). Survey evaluation of website instructional technology: Does it increase student learning? <http://trochim.human.cornell.edu/webeval.htm>
- Hightower, Christy, Sih, Julie and Tilghman, Adam (1998) "Recommendations for benchmarking web site usage among Academic libraries." COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES, VOL.59, NO.1.PP.61-79.
- Kapoun, Jim (1998). "Teaching undergrads WEB evaluation :A guide for library instruction". C&RL News.pp.522-523
- King, David L. (1998). "Library Home Page Design: A Comparison of page layout for Front ends to ARL library web sites." COLLEGE & RESEARCH LIBRARIES. VOL59.NO.5.PP.458-465.
- King, D. (2003). The mom-and-pop-shop approach to usability studies. Computers in Libraries, 23(1), 16-21.

-
- | Library | Website | Comparison. | • |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|
| | Online: http://www.uri.edu/artsci/lsc/Carson/548/libcom.html | | |
| McGillis, L. and Toms, E. (2001). | "Usability of the academic library website: implications for design". | College and Research Libraries, 62, 355-367. | • |
| McMullen, S. (2001). | "Usability testing in a library website redesign project". | Reference Service Review, 29(1), 7-22. | • |
| Mills, Vicki and Dickstein, Ruth (2000) | "Usability Testing at the University of Arizona Library: How to let the users in on the Design." | Information Technology AND Libraries, VOL 19, NO.3 PP144-151. | • |
| Olsina, L., Godoy, D. and Lafuente, G (1999). | "Assessing the quality of academic websites: a case study". | The New Review of Hypermedia and Multimedia, 5, 81-103. | • |
| Saracevic, Tefko (2000). | "Digital Library Evaluation: Toward an Evolution of concepts". | Library Trends, Vol.49, No.3. pp.350-369 | • |
| Shemberg, M. (2000). | "Through the web: door to academic libraries." | Reference services Review, 28(2), 178-187. | • |
| Spivey, Mark A. (2000). | "The vocabulary of library home pages: An Influence on Diverse and Remote End-users." | Information Technology and Libraries, vol. 19, No.3. pp.151-156 | • |
| Still, Julie M. (2001). | "A content analysis of university Library websites in English speaking countries." | Online Information Review, VOL.25, NO.3. PP.160-165. | • |
| Suarez, Doug (2002). | "Designing the web interface for library Instruction Tutorials using Dreamweaver, Fireworks, and course builder". | Information Technology and Libraries, vol.21, No.3. pp.129-134. | • |
| Theng, y. L. et. al (1999). | "Design Guidelines and User- Centred digital libraries, Available at: www.c5.mdx.ac.uk/staffpages/yinleng/eurod199.pdf | | • |
| Tillotson, Joy (2002). | "Website evaluation: a survey of undergraduates". | Online information review, VOL 26. NO 6. PP. 392-403. | • |
| Travis, Tiffini A. and Norlin Elaina (2002). | "Testing the Competition: Usability of Commercial Information Sites Compared to Academic Library Web Sites." | College and Research Libraries, VOL 63, NO.5. PP.433-448. | • |
| Xiaodong Li (1999). | "Library web page usage: a statistical analysis." | The Bottom Line: Managing Library Finances, VOL12, NO.4. PP.153-159. | • |
| Zhang, ping and von Dran, Gisela (2000). | "Satisfiers and Dissatisfies: A Two –factor model for website Design and Evaluation." | Journal of the American society for information science, 51(14). pp1253-1268 | • |