

مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية . 1

ماجدة عزت غريب

محاضرة بجامعة الملك عبدالعزيز

طالبة دكتوراه في جامعة استراليا بجلاسجو - اسكتلندا

مستخلص

دراسة تقييمية مقارنة لمواقع المكتبات الجامعية في كل من السعودية والدول العربية وانجلترا والولايات المتحدة، ويشتمل الجزء الأول من الدراسة على المقدمة المنهجية ، وفيه تعريف موضوع الدراسة أهدافها، والمواقع المختارة في الدراسة، ثم أدوات ومنهجية الدراسة ومعايير تقييم المواقع.

الاستشهاد المرجعي بالبحث

ماجدة عزت غريب. مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت : دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية . 1 . - cybrarians journal . - ع 8 (مارس 2006) . - >اذكر هنا تاريخ الاطلاع على المقالة < . - متاح في : >أنسخ هنا رابط الصفحة الحالية<

مقدمة

كانت المكتبات ولا تزال واحدة من أهم مراكز مصادر المعلومات عبر التاريخ، فقد لعبت دورا أساسيا في إتاحة المعلومات. وطبقا "شودهري" (Chowdhury & Chowdhury 2003) فقد جلبت التطورات الحديثة في مجال المعلومات وتقنيات الاتصال تغيرات واضحة ومؤثرة للطرق التي يستعملها أخصائيو المكتبات لجمع أو إنتاج وتنظيم واستخدام المعلومات وطرق الوصول إليها. ويعلم أخصائيو المكتبات تماما أن استخدام المكتبات قد يتأثر بتقنيات شبكة المعلومات الدولية الإنترنت وان الاستخدام السهل لموقع المكتبة الإلكتروني على الشبكة الدولية قد أتاح توسيع حجم ونوعية المصادر المختلفة. والمكتبات الجامعية تعتبر واحدة من أهم أنواع المكتبات. يقول "شيمبرج" (Shemberg 2000) إن المكتبة هي "قلب" أي جامعة. وقد طورت المكتبات الجامعية مواقعها على شبكة الإنترنت للوصول إلى روادها في كل زمان ومكان. وبالمثل، حرص القائمون على إدارة المكتبة على تطوير الخطط والسياسات المختلفة لتشجيع الناس على استخدام المكتبة والوصول إليها وتلبية احتياجاتهم. ومن ضمن فوائد المكتبات الإلكترونية أن المستخدم يستطيع الوصول إلى المصادر المختلفة ومنها المصادر المميزة وإتاحة الخدمات المختلفة عبر البحث في الصفحات الإلكترونية لموقع المكتبة. ويعتبر تطوير الموقع الإلكتروني للمكتبة واحدا من الأعمال الهامة التي يتخذها أخصائيو المكتبات لتنمية أداء مكتباتهم والوصول إلى المستخدمين.

ولقد أشارت بعض الدراسات أن البيئة الجديدة المتاحة للمستخدم هي نتاج تكامل بين علوم الحاسب ومؤسسات المعلومات. وقد شكلت هذه البيئة نوعا جديدا من المكتبات أطلق عليه المكتبات الرقمية. وفي ذات الوقت، قامت بعض المكتبات التقليدية بتطوير نفس الفكرة لخلق منافذ أو بيئات مختلفة لمصادرها وخدماتها بما يسمى بالمكتبات المهيبة والمكتبات الإلكترونية، والى حد ما يمكن إطلاق اسم المكتبات الرقمية بشكل عام على هذين النوعين من المكتبات حيث يستخدم كل منها الطرق الحديثة للتعامل مع المعلومات وما يرتبط بذلك من نجاح فيما يخص تنظيم المجموعات وسبل الوصول إليها.

وعلى الجانب الآخر قدمت شبكة المعلومات الدولية الإنترنت وجها جديدا لخدمات المكتبة وظهر جيل جديد من أدبيات علم المكتبات والمعلومات. فقد تضمنت أعمال ودراسات أكاديمية تم نشرها موضوعات ترتبط بالإنترنت وأعمال النشر الإلكتروني والمسائل المتعلقة بحقوق الطبع والتعامل مع الشبكة والتعليم عن بعد والخدمات المرجعية المرتبطة بالشبكة وتقييم المصادر الموجودة على الشبكة وتقييم موقع المكتبة على الشبكة. وقد كثرت حقول الدراسة المرتبطة بالإنترنت ومنها على سبيل المثال تصميم موقع المكتبة على الشبكة ودقة المعلومات الموجودة فيه وحدائتها وصلاحياتها وموضوعيتها بالإضافة إلى معايير أخرى تتعلق بسهولة وصول المستخدم للمعلومة المطلوبة وتقييم صفحات موقع المكتبة الإلكترونية. وتحدد كل هذه

المعايير التقييمية أولويات بيئات المكتبة والكيفية التي تنظم من خلالها أنشطتها المختلفة. ويمكن من خلال التقييم تحديد المشكلات ونقاط الضعف التي تمكن من التطوير المستقبلي والتأكد من تحقيق النتائج والأهداف المرجوة. ومن المهم تكوين أو إنشاء معيار مقبول لعمليات التقييم. والدراسة الجيدة هي مطلب ضروري وأساسي لتحديد درجة سهولة بيئات الاستخدام، وهي أحد النواظ المهمة للمعلومات التي تحويها المكتبة. كما يمكن أن توفر دراسات التطوير الإرشادات المطلوبة لتصميم وتعزيز النظم باكتشاف نقاط القوة والضعف فيها، ويتطلب هذا معرفة الأهداف بدقة بينما يتم تقييم الأداء تقييماً موضوعياً.

وطبقاً "لساركيفك" (2002 Saracevic) تعتبر عملية تقييم صفحات المكتبة على شبكة الإنترنت مهمة صعبة، كما أكد "شودرهري" (2002 Chowdhury) على هذا المعنى. وأضاف إن ذلك يأتي بسبب تداخل عدد كبير من العوامل والمعايير وغياب الإرشادات الصحيحة للتطبيق. ويعني هذا أن الأدبيات السابقة لا تقدم مجموعة معايير تقييمية يُتفق على استخدامها لتقييم مواقع مكتبات الجامعات على الإنترنت. ويلفت "بوكيل وبالدين" (2002 & Breckbill Baldwin) الانتباه إلى الحاجة المتزايدة والملحة لتقييم مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت لإثبات أن ما تقدمه هذه المكتبات لمستخدميها من معلومات هي معلومات صالحة للتطبيق ولضمان استعمال المستخدم لنظام وبيئة موحدة للمكتبات المختلفة.

موضوع وهدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من أن مواقع المكتبات الجامعية المختارة على شبكة الإنترنت تلبى المعايير الاحترافية عن طريق المقارنة بين هذه المواقع وذلك لمعرفة وضع المواقع الحالي. كما تحقق الدراسة وتستكشف المواقع التابعة لجامعات عربية وغربية وذلك للمقارنة بينها وتحديد أوجه التشابه والاختلاف. وتأمل الدراسة في مساعدة المكتبات الجامعية في تطوير تصميم ومحتوى المواقع وتحسين طرق الوصول إليها وتعزيز الخدمات التي تقدمها عبر صفحاتها المختلفة على شبكة الإنترنت. واختارت الدراسة للتطبيق مواقع مكتبات الجامعات الآتية:

الشرق الأوسط: المملكة العربية السعودية

- موقع مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بجدة

- موقع مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالدمام

- موقع مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض

- موقع مكتبة الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

- موقع مكتبة جامعة أم القرى بمكة المكرمة

مواقع أخرى لمكتبات جامعية في الشرق الأوسط:

- موقع مكتبة جامعة البحرين بالبحرين
- موقع مكتبة جامعة قطر بقطر
- موقع مكتبة جامعة الشارقة بالإمارات
- موقع مكتبة جامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان
- موقع مكتبة جامعة اليرموك بالأردن

مواقع مكتبات لجامعات إنجليزية:

- موقع مكتبة جامعة كامبردج بكامبردج
- موقع مكتبة جامعة جلاسكو بجلاسجو
- موقع مكتبة جامعة نوتنجهام بنوتنجهام
- موقع مكتبة جامعة اكسفورد بأكسفورد
- موقع مكتبة جامعة استراناكلايد بجلاسجو

مواقع مكتبات لجامعات أمريكية:

- موقع مكتبة جامعة كاليفورنيا بكاليفورنيا
- موقع مكتبة جامعة كارنيجي ميلون ببنسلفانيا
- موقع مكتبة جامعة إلينوي في أوربانا شامبين بإلينوي
- موقع مكتبة جامعة ميتشجان بميتشجان
- موقع مكتبة جامعة ستانفورد ومصادر المعلومات الأكاديمية بكاليفورنيا.

الدراسات السابقة

عند مراجعة الإنتاج الفكري يتضح أن هناك دراسات مختلفة استخدمت عددا من المعايير لتقييم الصفحات الرئيسية لمواقع المكتبات الأكاديمية. وتستفيد هذه الدراسة من هذه الجهود لمحاولة وضع لائحة من المعايير، طبقا لوظائف المكتبة وخدماتها، تستخدم لتقييم مواقع مكتبات الجامعات العشرين التي تم اختيارها. وتنظم الدراسة جهد الأدبيات السابقة في تسلسل زمني حيث تمتد الفترة الأولى من عام 1996 م إلى عام 1998 م والثانية من عام 1999 م إلى عام 2001 م، أما الفترة الثالثة فتمتد من عام 2002 وحتى الآن.

الفترة الأولى: 1996 إلى 1998:

أشارت أعمال "فيتزل" و"تروشيم" (Trochim (1996 & Fitzelle) إلى عدم فائدة النشرات Bulletin Boards التي كانت تستخدم حيث فضل المستخدمون استعمال النص الإلكتروني في الموقع بدلا من النسخة الورقية. وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول تأثير اختلاف النوع (الجنس) على المهارات المختلفة للمستخدمين.

وفي عام 1997 قام "بالدشي" وآخرون Baladacci et al. بإجراء دراسة لتحليل بيانات الاستخدام المشتركة لمجموعة ERCIM الرقمية (المجموعة الأوروبية للمعلومات والاتصال) وهي بيئة نظام تشبه بيئة نظام NCSTRL المعروف. وقد ركزت هذه الدراسة على تحليل احتياجات مستخدم نظام ERCIM والتطورات التي حدثت به لتلبية هذه الاحتياجات. وقد أشارت الدراسة إلى ثلاثة أنواع من مستخدمي النظام هم مستخدمو المعلومات وموفروها ومدبروها. كما أشارت الدراسة إلى تطبيق النظام لثلاثة عشر لغة أوروبية مختلفة. وتحقق الباحثون من تطوير بيئة تتيح للمستخدمين التعامل بأكثر من لغة وتوفير أدوارا رئيسية لما يسمى Cross Language Querying. وأكدت الدراسة على وجود مشكلتين واجهتا تطبيق النظام هما الصعوبة في التمييز بوضوح بين البيئة نفسها والنظام الذي يحكمها وصعوبة إلحاق إضافات أو تعديلات بالنظام القائم.

وأشار "كابون" (Kapoun (1998) إلى وجود خمس عوامل من شأنها أن تقيم صفحات الإنترنت بصفة عامة وهي الدقة والمسؤولية والموضوعية والحدثة والتغطية.

ووصف "كينج" (King (1998) الصفحات الرئيسية لمواقع مائتي وعشرين مكتبة في جمعية أبحاث المكتبات عن طريق اختبارها لمقدمة الموقع وتصميمه. وقسمت نتائج هذه الدراسة إلى سبعة أقسام هي الخلفيات وعنوان المستند ونهايته وجسمه وطول الصفحة وعدد الخطوات للوصول لصفحة المكتبة من مواقع المؤسسة الرئيسية واسم المجال المتوفر على الخادم.

ولفت "هايتور" وآخرون (Hightower et al. (1998) الانتباه إلى حقيقة ضرورة بذل أخصائيو المكتبات جهدا أكبر لتطوير برنامج Bench Marking لسهولة قياس ومقارنة إحصائيات موقع المكتبة الأكاديمي بالمواقع الشبيهة الأخرى.

الفترة الثانية: 1999 - 2001:

كتب "كلاوسن" (Clausen (1999) في واحدة من الدراسات المميزة إن موقع المكتبة على شبكة الإنترنت يجب أن يعكس الخدمات عالية الجودة ومصادر المعلومات للمكتبة التي يتم تقديمها للمستخدمين. وقسم كلاوسن المعايير التي يمكن بها تحقيق ذلك إلى ستة مجموعات هي التصميم والهيكل وجودة المعلومات

والروابط والإبحار و الانطباع الفني والتقييم العام. وقد تم تطبيق معايير هذه الدراسة على ثلاثة مواقع لمكتبات أكاديمية في الدانمارك. وفي دراسة أخرى "كلاوسن" (1999) Clausen) للمكتبات الدانمركية أشار إلى الضرورة الملحة لمواصلة تقييم مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت لتطوير استخدامات تقنيات المعلومات واستخدامات المتعاملين معها. كما أشارت الدراسة إلى حاجة مواقع المكتبات إلى التحديث على فترات منتظمة للحفاظ على الموقع وأهدافه.

وفي دراسة "لتشيسمان" وآخرون (1991) (Chisman et al.) بعنوان "اختبار الاستخدام بجامعة واشنطن" تبين أن الفهرس المباشر OPAC في حاجة لتطوير شاشات العرض وسهولة التنقل بين الشاشات وفي حاجة لتعليمات واضحة ودليل استخدام جيد. كما اهتمت الدراسة أيضا باختبار مدى إبحار المستخدمين بحرية في دليل جريفن Griffin وكيف يفهمه المستخدمون. وأشارت الدراسة أيضا الى التركيز على دليل بولمان Pullman لمعرفة مدى استطاعة المستخدمين الوصول إلى الفهارس الإلكترونية والروابط المختلفة لأدلة المكتبات الأخرى.

وبحثت أعمال "ولسينا" (1999) (Olsina) و"جودوى" (1999) (Godoy) و"لافونتي" Lafuente (1999)) درجات الرضا الناتجة عن وجود خصائص معينة للموقع ومنها سهولة الاستخدام والوظيفية والكفاءة ودرجة الاعتماد عليه وقابليته لتحميل الصفحات ومدى المحافظة عليه. وتنقسم كل خاصية إلى خصائص أخرى داخلية. وتكشف الدراسة عن ما يعتبره المستخدمون مؤشرا على جودة الموقع وأشارت إلي تقليلهم من أهمية خصائص مثل قابليته لتحمل الصفحات ودرجة حمايته.

وحاول "لزاونج" (1999) (Xiaodong) في دراسته التقييمية عن الوصول لموقع خدمات العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة تكساس الأمريكية أن يحلل ملفات الدخول للموقع واستخدام برنامج للتتبع والمراقبة لمواقع الشبكة لمعرفة التوزيع الجغرافي للمستخدمين واستخدام صفحات موقع المكتبة ومواعيد الاستخدام ذات الكثافة العالية والبيئة المعلوماتية للحاسب ونوع متصفح المواقع المستخدم ونظام التشغيل ودرجة وضوح الشاشة وألوانها وتأثير كل هذه العناصر على تصميم الموقع وجهود التسويق. وذكر الباحث أن استخدام موقع ما على شبكة الإنترنت يمكن أن يزيد عن طريق التصميم الجيد له والمحافظة عليه وتحديث محتوياته باستخدام القاسم المشترك الأدنى Lowest Common Dominator وملاتمة الأرضية وبرامج التصفح ويجعل صفحة المكتبة على الموقع أكثر سهولة في الاستخدام. واختبر "ديوى" (1999) (Dewey) ثلاثة عشر موقعا لمكتبات لجنة المؤسسات التعاونية باستخدام مسح لتقييم الخدمات وتلخيص عناصر النجاح والمشكلات. وأفضت الدراسة إلي الاقتراح بإجراء دراسة مستقبلية لتطوير التصميم.

وأكد "فرجابلهو" (1999 Farajpahlou) أن نجاح وكفاءة المكتبة المؤتمتة يعتمد على عنصرين إحداهما تقني لنجاح كمي وكيفي، والآخر يعتمد على الجانب الإنساني الذي يوضح كيف يتم اختيار التقنية وتقديمها وكيفية استخدامها. وكان الغرض من إجراء هذه الدراسة استكشاف سلوك مديري المكتبات الأسترالية ومديري النظم وأخصائيي المكتبات وتأثر هذا السلوك على تشغيل نظم المكتبات الإلكترونية. وقسم الباحث المعايير إلى أربعة مجموعات ترتبط كل مجموعة بشأن من شؤون الإدارة والاستخدام والتقنية، وتتكون كل مجموعة من عدة مجموعات فرعية ويحتل معيار استخدام المكتبة الإلكترونية المقام الأول ويليه معيار الإدارة. أما المعايير المرتبطة بالاستخدام فهي سهولة استخدام النظام وكونه يرتبط ببيئة صديقة ووجود التعليمات الواضحة وعدد البرامج المحملة للنظام. واستنتج الباحث أن أخصائيو المكتبات في الجامعات الأسترالية ومديرو النظم يظهرون سلوكا متشابها للتخطيط للأتمتة والقدرات التقنية لنظم المكتبات المؤتمتة. ووجد "سينج" و آخرون (1999 Theng et al.) من خلال دراستهم "إرشادات التصميم ومكتبات المستخدم" إن مستخدم شبكة الإنترنت يواجه صعوبة بصفة مستمرة في استخدام أدلة الاستخدام الإلكترونية. واستخدم الباحثون تصنيف "لينجارد" Lingaard's Classification لاختيار المجالات التي يمكن أن تقيس الاستخدام مثل الإبحار وتصميم الشاشة والإخراج واستخدام المصطلحات والتغذية العكسية والملائمة وتحكم المستخدم النهائي. وقسم الباحثون مجموعات التصميم العامة لتقييم المكتبات الرقمية إلى تسعة مجالات هي الانطباعات الكلية للمكتبة الرقمية، وعروض الشاشة، والمصطلحات ومعلومات النظم، والتعليم كسهولة استخدام المكتبة الرقمية، وقدرات النظام، وتحكم المستخدم، وتهيئة موقع المكتبة الرقمية على الشبكة، والإبحار، وإسترجاع المعلومات، وإتمام المهام. وقد طبق الباحثون هذه المجموعات على ثلاثة مكتبات رقمية هي The New و Networking Computer Science Technical Reference Library و Zealand Digital Library و ACM Digital Library، إلا أنهم ركزوا على بعض النقاط التي يجب أن تأخذها المكتبات الرقمية في عين الاعتبار لتصميم مواقعها على شبكة الإنترنت وجعلها أكثر استخداما وتوافقا مع احتياجات المستخدمين في التصفح والبحث، وهذه النقاط ضرورة إمداد الموقع بآليات دعم الإبحار وتوفير مجالات للعمل على مرونة نتائج البحث واستراتيجيته وكذلك توفير بيئات الاستخدام التي تستوعب التأثيرات الثقافية.

واختبر "كوهن" و"ستيل" (1999 Still & Cohen) مواقع خمسين مكتبة جامعية وخمسين كلية متوسطة (سنتين دراسيتين) لمعرفة لب محتوياتها ووظائفها وهيكل كل نوع من المكتبة. ووجد الباحثان بعد دراسة ما تقدمه المكتبات لتحقيق أهدافها من ناحية مصادرها المعلوماتية المختلفة وخدمات المراجع والتعليم، إن وظائف وهيكل المواقع اختلفت في نمطها وحجمها في مواقع الجامعات عنها في الكليات المتوسطة. وعرف

الباحثان في النهاية المحتوى الداخلي لمواقع هذه المكتبات بأنها تلك التي تحتوى على عناصر مثل روابط الاتصال البريدي وتاريخ التحديث وملفات للعاملين ووصف الخدمات وروابط لمحررات البحث والروابط المرجعية وروابط لدليل المكتبة الإلكتروني والمكتبات الأخرى وكذلك روابط لمجالات أخرى لمصادر موضوعات الإنترنت وخدمات اشترك لقواعد البيانات والدوريات. ويلاحظ ان هذه العناصر يتم تقديمها بشكل مختلف حيث يصغر حجم مكتبات الكليات المتوسطة عن نظيراتها الجامعية.

وحاول "بيل" (Bell 1999) دراسة تأثير بيئات الشبكة عن طريق الجودة ومخرجات البحث الإلكتروني وتأثير بيئة النظام على سلوك الباحث وسلوك المستخدمين الراغبين في الحصول على معلومات. وحاولت الدراسة تحديد لماذا يفضل المستخدم النهائي اختيار بيئة بعينها وكيف يؤثر ذلك على جودة البحث ذاته. وحدد الباحث ثلاثة أنواع من السلوكيات التي أثرت على نتائج عمليات البحث هي cognitive و motor و affective. وأشار إلى أن دوافع الباحث يمكن أن تتأثر بالضغط الواقعة عليه أو الشعور بالإخفاق أو الغضب أو الدهشة. ويعنى ذلك أن عملية البحث ذاتها تتأثر باستجابات عاطفية ودرجة الرضا عن نتائج البحث. وأوصى الباحث بضرورة استخدام المحترفين لعوامل معينة في سعيهم للوصول للمستخدم النهائي مثل تعليم مهارات البحث والاعتناء على تأثيرات سلوك البحث والعمل بصورة استقلالية مع الشركاء ومسوقي النظم لزيادة كفاءة تصميم بيئة مواقعهم الإلكترونية، وكذلك التركيز على الحاجة لخلق منتديات للحوار سهلة الاستخدام، وإرشادات البحث السريع، ووصف واضح للمصادر.

وكشفت دراسة "ميلز" و"ديكستين" (Dickstein 2000 & Mills) عن ان المكتبات باتت تبني الهيكل العام لمصادرها وخدماتها طبقا لما تتصور انه سيقدم الجودة العالية لمستخدميها، وتقوم من اجل ذلك باختبار عنصر الاستخدام لتلبية احتياجات المستخدمين. ففي مكتبة جامعة أريزونا الأمريكية حاول أخصائيو المكتبة تفعيل نظام المكتبة بشرح طرق تقييم عملية الاستخدام ومنها تقييم Heurist و Design Walk Through و Card Sorting. وقد ركزوا على الخطوط الإرشادية التي تفعل هذا التقييم والتي تضمنت عناصر رئيسية تسمح للمستخدمين بالدخول إلى نظام المكتبة بسهولة ودون مشاكل مثل الشاشة البسيطة والروابط الواضحة والمستخدمين المختلفين ورسومات الجرافيكس المعيرة واللغة الواضحة لنظام المكتبة.

ولاحظ "زهانج" و"قون دران" (Von Dan 2000 & Zhang) انه يمكن أن يوجه عاملان هما Hygiene و Motivator ما يمكن أن يقدمه الموقع وتقييمه وذكرنا أيضا أن زيادة حميمية صفحة الويب ومعايير التصميم المحددة بها قد تؤدي لنتائج مختلفة يصعب معها التعميم على بيئات المستخدمين الأخرى. ولذلك من المفيد، كما يشير الباحثان، تحديد الدافع الذي يجعل المستخدم راضيا أو غير راض عن الموقع. وأشار الباحثان في النهاية إلى أن معظم قوائم المراجعة لا تلتفت إلى الأمور الانطباعية لبيئة موقع الشبكة

وهي الأمور التي تميز بين المواقع التي ترضى المستخدمين عن المواقع التي تجعلهم ينصرفون عنها. واستنتج الباحثان إلى أن هناك حاجة لتحديد وتطوير معايير للتصميم يمكن أن تصنع موقعا خدميا مستخدما ويمكن أن تتجنب عدم رضا المستخدمين وخيبة أملهم وتخلق إمتاعا بصريا وموقعا شاملا يساعد في جذب المستخدمين ويلبي رغباتهم ويشجعهم على معاودة الزيارة.

وأكد "سيفي" (2000) Spivey على ضرورة قيام مصممي مواقع الإنترنت باستخدام لغة واضحة في صفحاتهم الرئيسية والبعد عن العامية لتجنب الحيرة التي قد يقع فيها مستخدمو الموقع. كما يجب عليهم كذلك فحص المرادفات التي يستخدمونها في الموقع. واستنتج الباحث إن هناك عددا كبيرا من الاصطلاحات اللغوية المبهمة وتنبهات عن بيع منتجات على صفحات المكتبات.

واستخدم "دانجيلو" و"تويننج" (Twining 2000 & D'Angelo) عشرة معايير تنبئ بنجاح تصميم مواقع الإنترنت، ويتضمن ذلك استخدام الأحرف الكبيرة والروابط والفواصل والمساحات البيضاء وأحجام الخطوط والتشابه والاختلاط والخلفية والألوان والصور، لاختبار العلاقة بين عدد معايير دانجيلو والوقت الذي يستغرقه التصفح ومدى شمولية الموقع وأفضليته. ووجد الباحثان علاقة ضعيفة ولكنها إيجابية بين المعايير العشر ومدى شمولية صفحات الموقع والوقت الذي يستغرقه المستخدم في التصفح ورؤية الموقع وأفضليته. وافترض الباحثان أن هناك علاقة ضعيفة ولكن إيجابية شبيهة بين وقت تصفح كل صفحة من صفحات الموقع وبين شمولية هذا الموقع بصفة عامة.

وزعم "شلمبرج" (Shemberg 2000) أن مواقع المكتبات الأكاديمية بها بعض المشكلات التي تصعب من بحث المستخدمين عن المعلومات. واكتشف الباحث أن إيجاد مكان الصفحة الرئيسية لموقع مكتبة الجامعة والمعلومات المحددة عنه غير متاح بصورة كبيرة كما إن الإبحار في الموقع أمرا صعبا وأوصى الباحث انه يجب على أخصائيو المكتبات جلب خبراتهم ووضعها في تصميم صفحة الموقع لتوفير المعلومات المنظمة ولإبحار أسهل.

وطبقا "ماكيلز" و"تومز" (Toms 2001 & McGills) وانطباعاتهم وتقييمهم لتصميم المكتبة تعتبر مواقع المكتبة على شبكة الإنترنت هي البيئة التي تقدم من خلالها المجموعات والخدمات. ويجب على هذه المواقع تشجيع المستخدمين على تكرار الزيارة بتوفير الدوافع ومنح المساعدة والدعم وتقديم الخدمات والمجموعات المتميزة. وذكر الباحثان إن المكتبة الرقمية عليها تشجيع البحث عن المعرفة في مجتمع المعرفة. وفي الوقت نفسه اعتقد الباحثان إنها ليست مهمة سهلة. فموقع المكتبة على شبكة الإنترنت تطبيق معقد تتكامل فيه عمليات الدخول أو الوصول للموقع وتتفاعل هذه العمليات مع مصادر المعلومات المختلفة الموجودة على الموقع ومع المستخدمين.

ويشير "باتلسون" وآخرون (2001) Battleson et al. إلى تصميم اختبار استخدام لحل المشكلات التي تواجه احتياجات المستخدمين، والاختبار عبارة عن أداة لتقييم البيئة من حيث الكفاءة وسهولة الاستخدام. وقدم الباحثون في هذه الدراسة بعض الاعتبارات لتفاعل الإنسان مع الحاسب Human Computer Interaction والذي يوضح الكيفية التي يتعامل بها الناس مع تقنية الحاسب وإمكانية زيادة كفاءة هذه العلاقة. وأشار الباحثون إلى أنه ومن خلال هذا التفاعل يجب أن تضع البيئات في اعتبارها الأهداف الآتية: تقديم خدمات دعم المهام والتي تمكن المستخدمين من تحقيق أهدافهم وتلبية احتياجاتهم، وتقديم الخدمات في الصورة السهلة التي تجعل المستخدمين يتعاملون مع الموقع بسهولة ويسر وبأقل عدد ممكن من الأخطاء وتوفير البيئة الجذابة من ناحية التصميم.

وفي دراسة مقارنة أجراها "ستيل" (2001) Still لتقييم تصميم ومحتوى مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الإنترنت في أربع دول تتحدث اللغة الإنجليزية هي استراليا وكندا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة أشارت إلى التشابه بين صفحات المكتبة على الشبكة في هذه الدول. وأشار الباحث أيضا إلى تقديم مائة وخمسين موقع مكتبة في الدول الأربعة خدمة الدخول لتصفح الأدلة الخاصة بها وبعض قواعد البيانات والأدلة الخاصة بالمكتبات الأخرى وتقديمها وصفا للخدمات. وفي المقابل، كان هناك نقص في التعليمات المناسبة وطرق الوصول الذاتية، كما كان هناك تشابه في صفحات المكتبات للدول الأربع وان الاختلافات كانت في البيئة الثقافية التعليمية. ولم يكن هناك اختلاف واضح في التصميم والبناء ومحتوى مواقع المكتبات في الدول الأربع.

ولفت "ماكمولن" (2001) McMullen الانتباه إلى حقيقة أن خلق البيئة المستخدمة يتطلب كيف يفهم المستخدمون الروابط ويتفاعلون مع المواقع. وذكرت الباحثة أن اختبار الاستخدام يمكن أن يكون تجربة مهمة يتعلم منها أخصائيو المكتبات كثيرا. وأدرجت الدراسة سبعة متطلبات لبناء الموقع على الشبكة وهي التمكين من الدخول لدليل المكتبة والتمكين من الدخول لفهارس الدوريات وقواعد البيانات والتمكين من الدخول على المصادر المرجعية والتمكين من الدخول لمصادر الشبكة ومحركات البحث وتقديم المعلومات عن المكتبة وخدماتها وسياساتها وتوفير الدعم من خلال الإرشادات التعليمية وتوفير المساعدة المطلوبة Context-Sensitive وتوفير خدمة البريد الإلكتروني وخلق بيئة مستخدمة تساعد المستخدمين على تحديد احتياجاتهم. وأشارت الباحثة في النهاية إلى أن على أخصائيو المكتبات معرفة احتياجات المستخدمين وجعل مصادر المعلومات متاحة ومفهومة وسهلة ومستخدمة.

الفترة الاخيرة: (2002 إلى الآن) :

أشارت "الن" (Allen 2002) في دراسة حالة لجامعة ساوث كاليفورنيا استخدمت فيها اختبار الاستخدام على تصميم بيئة المكتبة الافتراضية إلى الدور الحيوي الذي يلعبه اختبار الاستخدام لبيئة موقع المكتبة على الشبكة لتقييم تصميم الموقع. وقد استخدم الاختبار إرشادات لتطوير تصميم بيئة الموقع بعناصر مثل استخدام لغة الجافا والإطارات و Drop Down Boxes ورسومات الجرافيكس المتحركة أو التي تحدث وميضا ظاهرا ووجود النص فوق الجرافيكس ورابط شعار الجامعة في الصفحة يؤدي إلى الصفحة الرئيسية الجامعة ورابط لاستخدام للنصوص وحدها. واقترح مصممو مشروع المكتبة الرقمية في النهاية الروابط الآتية للصفحات الإضافية من الصفحة الرئيسية: الدليل الإلكتروني، قواعد بيانات للأبحاث، الجرائد والمجلات الإلكترونية ومجموعات الكتب الإلكترونية والشاشات المساعدة ودليل نظام الجامعة الموحد وتجديد الاستعارة الإلكترونية والحجز وتصنيف الموارد. ووجد المصممون أن عدد نقرات الإبحار للمصادر كانت كثيرة ونصحوا كذلك باستخدام اللغة المباشرة الواضحة بدلا من العامية التي يصعب فهمها والتعامل معها وهناك مقاومة كبيرة يبدونها أخصائيو المكتبات لتغيير بيئة اعتادوا عليها من قبل لأن الكثير من المستخدمين وخصوصا المبتدئين منهم ليسوا معتادين على استخدام الأدلة الإلكترونية وقواعد البيانات والمجلات الإلكترونية.

وأشار "أوجستين" و"جرين" (Greene 2002 & Augustine) ألي أن الموقع الإلكتروني قد أصبح النظام الرئيسي لإيجاد المعلومات بينما تستطيع صفحات موقع المكتبة تقديم هذه المعلومات. وكان غرض الدراسة التي أجراها الباحثان هو تقييم الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة إلينوي في شيكاغو عن طريق معرفة درجة السهولة التي يتم بها الإبحار ودرجة الاعتياد والألفة. ووجد الباحثان أن المستخدمون لا يفهمون المصطلحات المكتبية كما ان لديهم مشكلة لإتمام مهامهم باستخدام اللغة التي يتعامل بها موقع المكتبة، وافقدوا أيضا المعرفة الواضحة لمصادر المكتبة ولذلك اختاروا محرك البحث الذي يسهل عليهم إتمام مهمتهم. وأوصى الباحثان بإجراء المزيد من البحوث حول هذا الموضوع.

وذكر "كراولي" (Crowley 2002) في دراسة بعنوان "رؤية المستخدم لصفحات موقع المكتبة: جماعات التركيز" في جامعة تكساس " أن هناك مشكلات تواجه المستخدمين عند إبحارهم في قائمة الدخول أو الوصول العام Public Access Menu حيث يريد الباحثون في الغالب أن تتوفر كل احتياجاتهم في صفحة واحدة. وأوضحت الدراسة أن هناك حاجة لإعادة ترتيب أماكن الروابط كما أن الصفحات في حاجة إلى أن تكون مستقرة وسهلة الاستخدام. كما كشفت الدراسة أن هناك فجوة بين ما يعرفه المستخدمون عن المكتبات والمصادر الإلكترونية وبين ما يزعم العاملون في المكتبات معرفته وان هناك ضرورة تتطلب أن تعلمها مهنة

المعلومات وهي معرفة المستخدمين لتصميم مواقع حدسية. كما أن هناك اختلافات في فهم صفات المواقع وتصميمه من ثقافة لأخرى. ووجد الباحثون أن الإبحار في القائمة العامة محير ولا يشجع على الاستخدام. واكتشف "تيلستون" (2002) (Tilloston) من خلال إجراء مسح للطلبة الجامعيين غير الدراسات العليا بعد تقييمهم لموقع جامعتين كنديتين أن الطلاب اظهروا قدرة على إنشاء معايير للتقييم وانهم فهموا أسس هذه المعايير التقييمية. وأشار الطلاب إلى معايير المصدر والمحتوي والدقة والشكل والمؤلف والمراجع وجودة الكتابة والتاريخ. والكثير من الطلاب ذكروا انهم اتبعوا توصيات أساتذتهم.

وأجرى "ترافيس" و"نورلين" (Norlin (2002 & Travis) دراسة للمقارنة بين أربعة مواقع لمراكز بحثية ربحية ومكتبات أكاديمية (University of Arizona UA, Questia.com, California State University-Long Beach CSULB, Blackboard.com) من حيث الشكل العام للقراءة والبحث والإبحار. واقترح الباحثان أن يعطى موقع المكتبة مزيدا من الانتباه لوقت المستخدمين وان يظهر بوضوح طريق الخروج من الصفحة وان يوازن في ألوان الرسومات وتصميمها لان المواقع المبهرجة لا تساعد على الإبحار والوصول للمعلومات التي يحتاجها المستخدم. وأوضحت الدراسة أن المواقع بحاجة إلى التحديث. وأوضحت الدراسة كذلك أن نقص الموارد يمكن أن يؤثر على نجاح بحث الطالب. وأخصائيو المكتبات يمكن أن تتعلم من هذه المواقع وان يعبروا من خلالها عن خدمات المكتبة كما ينبغي أن يعدل تصميم موقع المكتبة على الشبكة لراحة المستخدمين. وأخيرا أشار الباحثان إلى أن المواقع غير المنظمة يمكن أن تؤثر سلبيا على نجاح عملية البحث التي يقوم بها المستخدم.

وطبقا "لكنج" King (2003) هناك نوعان من الأهداف يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تقييم موقع المكتبة على الشبكة تقسم إلى قسمين 'أهداف عامة وأهداف خاصة. وبالنسبة للأهداف العامة فان المواقع يجب أن يحس المستخدم معها بجو من الألفة وان تعكس المكتبة أو المؤسسة ككيان. أما الأهداف الخاصة فهي التي يمكن أن تخلق من الأهداف العامة. فيمكن جعل الموقع أكثر ألفة بجعل دليل المكتبة في مكان يسهل التعرف عليه. فإذا كان الهدف العام جعل الموقع سهل الإبحار فان الهدف الخاص هو اختبار المستخدمين لإيجاد الأماكن التي تصعب فيها عملية الإبحار. وكان غرض هذه الدراسة توضيح عملية خلق وتنفيذ واستقبال النتائج من اختبار الاستخدام.

واتضح أن بيئة المكتبة هي عملية تنفيذية معقدة تتكامل فيها عمليات الدخول مع التفاعل الإنساني. وأوصت بعض الدراسات التي سبق الإشارة إليها إلى ضرورة أن تسهل بيئات الاستخدام خصائص البحث فيها. وركزت هذه الدراسات أيضا على صفات تصميم البيئات وخاصة سهولة الإبحار واستخدام اللغة السهلة والوسائل المساعدة والدخول للمصادر عن بعد وألفة الموقع.

واعتمدت معظم هذه الدراسات على المؤسسات الأكاديمية وحددت المحتوى المشترك والأساسي الذي يجمع بينات المكتبات الأكاديمية. من المهم كذلك أن نذكر أن هناك طرق كثيرة لجمع المعلومات عن بينات المكتبات، ومن ضمن تقنياتها تحليل ملفات الدخول والمسوحات وجماعات التركيز و cognitive walk through and sorting cards.

أسلوب ومنهجية الدراسة

تقيم هذه الدراسة مواقع المكتبات الأكاديمية باستخدام قائمة مراجعة للأسئلة التي اعتمدت على المعايير المجموعة من الدراسات السابقة والمعدلة لتوجه البحث نحو تحقيق أهدافه. وتقدم الدراسة مجموعة من المعايير لتقييم مواقع خمس مكتبات جامعية في المملكة المتحدة والولايات المتحدة إضافة إلى عشرة مواقع لمكتبات جامعية في دول الشرق الأوسط.

ويعتمد أسلوب هذه الدراسة على تقييم مواقع المكتبات الأكاديمية طبقاً لمجموعة من المعايير لاستكشاف كيف يتعامل النظام مع بعض الأمور المتعلقة بالأداء.

وبعد جمع هذه المعايير، تم اختيار عشرين موقعا لمكتبات أكاديمية من الشرق الأوسط والولايات المتحدة والمملكة المتحدة. واعتمد اختيار المكتبات الأمريكية على كونهم ضمن مبادرات أمريكية لإنشاء مكتبات رقمية. واختيرت المكتبات البريطانية لتتضمن جامعتين معروفتين هما جامعة كامبردج وجامعة أكسفورد إضافة إلى ثلاث جامعات من مناطق مختلفة من المملكة المتحدة. أما مكتبات الجامعات العشر التي اختيرت من الشرق الأوسط فاختير خمسة منها من جامعات داخل المملكة العربية السعودية أما الباقي فمن مناطق مختلفة من الشرق الأوسط.

والعناوين الإلكترونية لمواقع مكتبات الجامعات التي اختيرت من المملكة العربية السعودية هي:

<http://www.kaau.edu.sa/libraries/index.html>

<http://www.kfupm.edu.sa/library>

<http://library.ksu.edu.sa>

<http://www.IU.edu.sa/English/university/deanships/libaff.htm>

http://www.uqu.edu.sa/level.php?m-id=1161&artid_id

وباقى مواقع الجامعات المختارة من الشرق الأوسط

<http://libwebserver.uob.edu.bh/assets/>

<http://www.qu.edu.qa/home/libraries/index/htm>

<http://www.sharjah.ac.ae/library/>

<http://www.squ.edu.om/lib/index.htm>

<http://library.yu.edu.jo/main.htm>

مواقع مكتبات الجامعات بالمملكة المتحدة

<http://www.Nottingham.ac.uk/is/>
<http://www.lib.cam.ac.uk/index.htm>
<http://www.lib.gla.ac.uk/index.html>
<http://www.ox.ac.uk/libraries/>
<http://www.lib.strath.ac.uk>

مواقع مكتبات الجامعات بالولايات المتحدة

<http://www.cdlib.org/>
<http://www.library.cmu.edu/>
<http://www.sul.Stanford.edu/>
<http://www.library.uiuc.edu/index.html>
<http://www.lib.umich.edu/>

ومن الأمور الهامة التي يجب أن تُذكر إن القائمة الكاملة للمعايير تم تنظيمها وتجميعها تحت عناوين مختلفة كما يأتي:

- المحتوى العام
 - الشكل والشعور العام ويتضمن ذلك الجرافيكس وحجم الخط وشكل الصفحة
 - الاستخدام: ويتضمن ذلك سهولة الاستخدام والروابط والخدمات والبحث الاسترجاعي لصفات البيئة
 - الوسائل المساعدة
 - الصفات الخاصة وشخصية الموقع
- وتحاول المرحلة الأخيرة من هذه الدراسة التحقق من تطبيق المواقع المختارة لهذه المعايير، ويتم بعد ذلك التأكد من عكس هذه المواقع للمعايير. وفي النهاية يتم جدولة نتائج الدراسة مع المواقع المختارة والمعايير التي انطبقت عليها.