

تقييم مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت

أمان الصعوب، فاتن حمد *

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت، والتعرف على أثر متغيرات الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي في تقدير الطلبة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني للمكتبة، إذ وُزعت استبانة على عينة مكونة من (678) طالباً وطالبة. وقد أشارت النتائج إلى أن درجة تقديرات أفراد الدراسة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية كانت متوسطة، كما وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين تقديرات أفراد الدراسة تُعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، ووجود فروق تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب لصالح الكليات الإنسانية.

الكلمات الدالة: الجودة، الموقع الإلكتروني، مكتبة الجامعة الأردنية، المعايير العالمية.

المقدمة

ساهم ظهور تكنولوجيا المعلومات وتزاوجها مع تكنولوجيا الاتصالات وشبكة الاتصالات العالمية الإنترنت (Internet) في تطوير الخدمات والعمليات والأدوات والركائز الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات، وقد سعت المكتبات إلى تطبيق هذه التكنولوجيا، لأنها أصبحت متطلباً من متطلبات المكتبات الحديثة ولأنها ساهمت بتغيير أشكال الاتصال والتواصل بين الأفراد والمؤسسات بشكل كبير جداً (الشوابكة وزعاري، 2016)، حيث توفر شبكة الاتصالات العالمية؛ الإنترنت إمكانات عالية لدعم المعلومات والاتصالات بين الأفراد والمؤسسات، مما سهل عمليات الوصول إلى المعلومات ومشاركتها بشكل كبير وفعال، وحرصت المؤسسات على تواجدها الرقمي على الإنترنت من خلال موقع إلكتروني متميز يهدف إلى تقديم مجموعة من الخدمات للمستخدمين في كل وقت وذلك لجذب المستخدمين ولتوفير الوقت والجهد عليهم. وبالتالي، فمن الواجب على هذه المؤسسات الاهتمام بالخدمات التي تقدمها عبر الويب شأنها شأن الخدمات التي تقدمها على أرض الواقع، فالعمل على الموقع الإلكتروني لا ينتهي بمجرد نشره على الويب، وإنما يعني العمل المستمر للمحافظة على جودة الموقع وخدماته، بحيث تجذب المستخدمين وتضمن استمرارية ترددهم في الوقت الحاضر والمستقبل. وقد أشار عمر (2006) إلى أن تصميم الموقع الإلكتروني يتطلب الكثير من الوقت والإمكانات البشرية والموارد المالية والبرامج التدريبية والمعدات المادية لإنشائه وإتاحته على الويب، حيث تُعدّ متابعته وصيانته معياراً من معايير الموقع الجيد والتي تظهر بوضوح عند تقييم الموقع الإلكتروني.

وأضاف حسين (2010) أن المواقع الإلكترونية غدت مصدراً مهماً للمعلومات يلجأ إليها المستخدمون للحصول على المعلومات التي يحتاجونها من خلال زيارتهم للمواقع الإلكترونية وتصفحها، ولكن المشكلة تكمن فيما إذا كانت المعلومات المتوفرة في المواقع الإلكترونية على درجة عالية من الدقة والجودة والمصداقية، وتلبي احتياجات المستخدمين من جهة، وإن كانت واجهة المستخدم/المستخدم تُرضي المستخدمين من حيث سهولة استخدامها، وتلبي حاجاتهم المعلوماتية من جهة أخرى، خاصة في ظل غياب جهة مُخوّلة بمراقبة ومتابعة المواقع الإلكترونية التي تنشر مختلف المعلومات وفي شتى المجالات. ولضمان الحصول على المعلومات وضمان رضى المستخدمين، لا بدّ من توافر عدد من المعايير والتي يجب أن تتبناها المؤسسات عند تصميم مواقعها الإلكترونية بحيث تجعلها تتميز بالجودة العالية والتي تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم المواقع الإلكترونية فجودة تصميم المواقع الإلكترونية، ومنه واجهة المستخدم، يعطي الانطباع الأول والجيد عن الموقع الإلكتروني بحيث يجذب المستخدم للمتابعة. ولم تكن المكتبات بشكل عام بمعزل عن هذا التطور، حيث حرصت على التواجد على الإنترنت لتقديم خدمات عالية المستوى

* قسم علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية. تاريخ استلام البحث 2018/1/28، وتاريخ قبوله 2018/12/13.

لجمهور المستفيدين، ولجذبهم للمكتبة من خلال توفير كافة الخدمات والمعلومات التي يحتاجها المستفيد عبر الموقع الإلكتروني، خاصة في ظل عملية التعلم والتعليم وكثرة استخدام المكتبات الإلكترونية والرقمية التي لا تتيح الفرصة لأخصائيي المكتبات بمقابلة المستفيدين، بحيث تصبح واجهة المكتبة الإلكترونية هي الفرصة الوحيدة لتقديم مصادر المكتبة وخدماتها على الإنترنت (McMullen, 2001). لذا، فهناك ضرورة لإنشاء صفحات ومواقع للمكتبات تعمل على مساعدة المستفيدين في إيجاد المعلومات المناسبة واختيارها، والوصول إليها من خلال واجهة واضحة وغير معقدة تتلاءم واحتياجات المستفيدين، مما دفع المسؤولين عنها إلى تقييم موقع المكتبة للتأكد من أنه يعكس أهداف المكتبة ويعطي صورة جيدة ودقيقة عن خدماتها وعن العاملين فيها، وللتأكد من جودة المعلومات التي يقدمها الموقع من حيث: دقتها وحداثتها ومصداقيتها، ومدى القدرة على استخدام الموقع وملاءمته لاحتياجات المستفيدين وإمكانياتهم، ولضمان استمرارية المكتبة وتطورها (Clyde, 2002).

وبناءً عليه، عملت المكتبات الجامعية على تفعيل خدماتها بشكل سهل وسريع عبر مواقع إلكترونية وإتاحتها للمستفيدين بشكل يضمن تحقيق رضا المستفيد من طلبة وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية (الحوالدة، 2013). حيث يؤكد اللهيبي (2011) أن المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية مواقعاً خدمية تعكس صورة المكتبة ونشاطاتها وحيثاً لتسويق خدماتها التي تقدمها لمجتمع المستفيدين، لذا ينبغي أن يتماشى تصميم الموقع الإلكتروني ومحتواه مع المعايير العالمية التي تضمن أقصى درجة رضا لدى المستفيد، لذا فإنه ينبغي تقييم جودة خدماتها الإلكترونية المتاحة على الموقع. وقد أشارت نتائج وتوصيات العديد من الدراسات؛ كدراسة الشمري والياسري ومزيد (2012) إلى أهم المعايير لتقييم جودة مواقع الإنترنت، وهي: المسؤولية الفكرية، والمجال، والقدرة الاسترجاعية، ودعم المستفيد، والمعلومات، والجوانب الشكلية، والتكاليف والمتطلبات المالية، وسهولة النصف والإبحار، والتنظيم والترتيب، والجمهور المستهدف، والخدمات التفاعلية، والروابط الفائقة، والمصادقية.

كما تناولت بحوث عديدة مثل (Pant, 2014; Joo, Lin and Lu, 2014) موضوع معايير تقييم جودة الموقع الإلكتروني الواجب توافرها في مختلف المواقع الإلكترونية، وهي: السلطة الفكرية (Authority)، والموضوعية (Objectivity)، والدقة (Accuracy)، والحداثة/ المعاصرة (Currency)، والتغطية (Coverage)، والملاءمة (Appropriateness). ووضحت دراسة العاصم (Al Asem, 2013) بأن تقييم جودة المواقع الإلكترونية تسهم في الكشف عن أماكن القوة والضعف في تلك المواقع استناداً إلى معايير عالمية، وتساعد بإيجاد الحلول لأماكن الضعف في المواقع الإلكترونية وتطويرها ورفع جودة محتوياتها وتصميمها. كما يشير الحربي (2015) إلى أن أهمية تقييم المواقع الإلكترونية تكمن بالسماح للمسؤولين بتطويرها بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين، والتعرف عن قرب على احتياجاتهم، لأن المستفيد قد يغادر الموقع بلا رجعة إما لصعوبة استخدامه أو لأنه لا يلبي احتياجاته، كما تمنح فرصة للمستخدم في تحسس حاجاته ورغباته ليؤدي إلى جودة أفضل لأداء الموقع الإلكتروني، وتوفير التقنيات اللازمة لسرعة إنجاز العمل، ومن هنا برزت الحاجة لتقييم مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية تحديداً في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت من وجهة نظر طلبتها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يُعتبر الموقع الإلكتروني لأي منظمة من أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق إضافة نوعية في الخدمات التي تقدمها، ويُعدّ الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية موقعاً خدمياً، يقدم خدماته لجمهور المستفيدين من داخل الجامعة وخارجها وبمختلف التخصصات وفي جميع الأوقات. وقد لوحظ تطوّر الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية بشكل ملحوظ على الشبكة وزيادة الإقبال عليه، مما تطلّب ضرورة تقييمه بين الحين والآخر، وذلك للتفعيل الأمثل للإمكانات الهائلة التي يوفرها الإنترنت للمكتبات والتي تساعد في تنظيم وتطوير الخدمات التي يمكن تقديمها لجمهور المستفيدين وبشكل يتفوق على ما يمكن تقديمه بالطرق التقليدية. ومن هنا، تلخّصت مشكلة الدراسة في الإجابات عن الأسئلة الآتية:-

1- ما مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت والتمثلة بـ (معايير جودة المحتوى العام، ومعايير جودة التصميم، ومعايير الإتاحة والخدمات المساندة، ومعايير جودة سهولة الاستخدام، ومعايير جودة الإبحار)؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة نحو مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت تبعاً لاختلاف متغيرات: الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يأتي:

1- الأهمية النظرية: تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في رفق النتاج الفكري بمزيد من الدراسات التي تتناول معايير تقييم مواقع الإنترنت عامة ومواقع المكتبات خاصة، لزيادة الوعي المعلوماتي لدى المستخدمين، والارتقاء بمستوى جودة المعلومات المعروضة من خلال تبني هذه المعايير من قبل القائمين عليها سواء في مرحلة تأسيس الموقع أو تقييمه أو تطويره، فضلاً عن محاولتها الخروج بمقترحات تساعد المكتبات على التطوير والارتقاء بمستوى الجودة لمواقعها الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمات فيها، ومجارة التقدم العلمي وأساليبه المتطورة وتلبية حاجات المستخدمين المتغيرة، والإفادة منها لأكثر عدد منهم بغض النظر عن نوع المكتبة والغرض من إنشائها.

2- الأهمية العملية: تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال نتائجها التي يمكن أن تستفيد منها الجهات التالية:

- إدارات المكتبات الجامعية بشكل عام ومكتبة الجامعة الأردنية بشكل خاص، عن طريق توعيتهم بأهمية تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة ومحتواه، وبشكل يتماشى مع المعايير العالمية لتصميم واجهات المكتبات الإلكترونية لضمان فعالية استخدام المكتبة، وزيادة درجة رضا المستخدمين.
- أقسام تطبيقات الحاسوب في المكتبات الجامعية، حيث أن اطلاعهم على نتائج هذه الدراسة سوف يعزز الوعي لديهم بأهمية المعايير والإلتزام بها في مرحلة تصميم الموقع الإلكتروني وصيانته.
- أقسام علم المكتبات والمعلومات التي يهتما إثناء مقرراتها الدراسية ذات الصلة بتصميم مواقع الويب بدراسات تطبيقية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت والمتمثلة بـ (معايير جودة المحتوى العام، ومعايير جودة التصميم، ومعايير الإتاحة والخدمات المساندة، ومعايير جودة سهولة الاستخدام، ومعايير جودة الإبحار)، وتعريف المستخدمين بما يمكن أن يقدمه موقع مكتبة الجامعة الأردنية من تسهيلات فنية وإدارية وخدمية من خلال الاطلاع التفصيلي على معايير التقييم.

مصطلحات الدراسة:

تتمثل مصطلحات الدراسة بما يلي:

- الجودة: تعرف بأنها: "نظام تسيير استراتيجي متكامل يسعى لتحقيق رضا المستخدمين بمشاركة جميع العاملين. كما يقوم باستخدام مختلف الطرق الكمية لتحسين العملية التسييرية بشكل مستمر" (حمود، 2000، ص74).
- المواقع الإلكترونية: "مجموعة من الصفحات والنصوص والصور والمقاطع الفيديوية المترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل يهدف إلى عرض ووصف المعلومات والبيانات عن جهة ما أو مؤسسة ما، بحيث يكون الوصول إليه غير محدد بزمن ولا مكان، وله عنوان فريد محدد يميزه عن بقية المواقع على الإنترنت" (الزعيبي والشراعية ويطيشان، 2004).
- التقييم: يعرف بأنه: "العملية المنظمة التي تقارن الأداء الفعلي بالأداء المستهدف، وتحدد نواحي الضعف والقوة في الأداء، وتبين أسبابها ثم التغذية المرتدة لتنمية التقييم وذلك للتأكد من مدى مساهمة هذا التقييم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية" (أبو علفة، 2005، ص235).

- المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت: وهي مجموعة من المؤشرات والأسس التي يتم مراعاتها من قبل مصممي المواقع عند تصميمهم مواقع جديدة لتكوين موقع إلكتروني مثالي، يهدف لتحسين صورة وأداء وتصميم الموقع، وضمان جودة محتوياته وتنظيمه، وسهولة استخدامه والإبحار فيه، ولعل أشهرها معايير تقييم الجمعيات المهنية للمكتبات، مثل: معيار جمعية الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA)، ومعيار الجمعية الأمريكية لمدارس المكتبيين (AASL)، ومعيار الجمعية الأمريكية للمكتبات القانونية (AALL)، ومعايير تقييم المكتبات الأكاديمية، مثل معايير: مكتبة مكلنتاير بجامعة ويسكنسون، ومكتبات جامعة أوهايو، ومكتبات جامعة ألباني، ومكتبة جامعة كولومبيا البريطانية، معيار مكتبة جامعة ولاية سان دياجو (خلف، 2014). ويعرف إجرائياً لأغراض هذه الدراسة بأنها: المؤشرات والأسس التي يتم اعتمادها من قبل مصممي الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية في ضوء معايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (إفلا- IFLA).

حدود الدراسة ومحدّاتها:

تمثّلت حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على طلبة الجامعة الأردنية في جميع المستويات الدراسية (بكالوريوس ودراسات عليا) وفي جميع التخصصات.
- الحدود المكانية: جرت الدراسة في الجامعة الأردنية (عمّان).
- الحدود الزمانية: أُجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2016/2017م.
- محدّات الدراسة: حُدّدت نتائج الدراسة بأداة الدراسة من حيث دلالات صدقها وثباتها، وبمجتمعتها وعيّنتها، والمعالجات الإحصائية الخاصة بها.

الدراسات السابقة:

أجرى البداعية والوعوفي والحجي (2018) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى تطبيق معايير ضبط الجودة في مواقع المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس، وذلك استناداً على معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات دوبي (Dube) الإلكترونية، إضافةً إلى الكشف عن الصعوبات التي تحد من تطبيق تلك المعايير، استخدّمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد إستبانه وُزعت على عينة عشوائية بلغت (85) موظفاً في المكتبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق معايير ضبط الجودة في مواقع المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تراوحت بين عالٍ إلى متوسط، إذ حصل معيار سرعة وسهولة الحصول على خدمات المعلومات الإلكترونية على أعلى درجة موافقة في تطبيقه، في حين حصل معيار الإتاحة على أدنى درجة موافقة في تطبيقه، وأظهرت أن 75% من العاملين في المكتبات الأكاديمية بالجامعة يواجهون صعوبات إدارية، ومالية، وتقنية، ولغوية، تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية.

كما أجرى العامري والريامي (2017) دراسة هدفت إلى تقييم مواقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، وكذلك التعرف على مدى ملاءمة أبنية ومساحات المكتبة، وأنظمة الإجراءات الإدارية والخدمات العامة والفنية، مع محاولة إبراز مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات الأكاديمية في الجامعة. استخدّمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي النوعي واستخدمت المقابلة الشخصية مع مدراء المكتبات عينة الدراسة (المكتبة الرئيسية، المكتبة الطبية، مركز المعلومات بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية، ومكتبة كلية الآداب والعلوم الاجتماعية)، وكذلك طبقت أسلوب الملاحظة لقائمة مراجعة تم تصميمها بناءً على عناصر المعيار العربي الموحد. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية في مواقع المكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس تراوحت بين عالٍ إلى متوسط، إذ حصل معيار سهولة الحصول على خدمات المعلومات الإلكترونية على درجة تقدير مرتفع، في حين حصل معيار الإتاحة والمسؤولية على درجة تقدير متوسطة، كما أظهرت عينة الدراسة أن للمكتبات مبانٍ مستقلة للاستخدام الحضري والأنشطة الأخرى المتعلقة بها، وأن المكتبة الرئيسية لها سياسة واضحة لكل خدمة تقدمها، فهي تعتبر المزود الرئيسي والمكتبة الحاضنة لجميع المكتبات داخل الجامعة في اشتراكاتها والعمليات الفنية ما عدا المكتبة الطبية فهي تشترك معها في اشتراكاتها للمصادر الإلكترونية، أما في العمليات الفنية فهي مستقلة بذاتها.

وهدفت دراسة النوافلة (2015) إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية عبر موقعها الإلكتروني من وجهة نظر الطلبة، استخدّمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد إستبانه وُزعت على عينة عشوائية بلغت (170) طالباً وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة جاءت بدرجة متوسطة، حيث احتل بعد الأداء والمصادقية في المرتبة الأولى، يليها في المرتبة الثانية بعد الإتاحة، ويليهما في الترتيب الثالث بعد سهولة الاستخدام، وفي الترتيب الرابع جاء بعد الاستجابة.

هدفت دراسة الحربي (2015) إلى تقييم جودة مواقع المكتبات الجامعية السعودية المتاحة على الإنترنت، والتعرّف على أبرز معايير التقييم وتحديد توجّهها المستقبلي، حيث استخدّمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى بالاعتماد على (9) مواقع إلكترونية للمكتبات الجامعية السعودية، وهي: مكتبة جامعة الملك سعود، ومكتبة الجامعة الإسلامية، ومكتبة الملك فهد للبترول والمعادن، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز، ومكتبة جامعة أم القرى، ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ومكتبة جامعة الملك فيصل، ومكتبة جامعة الملك خالد، ومكتبة جامعة طيبة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقييم معيار المحتوى العام ظهر بنسبة مئوية

مرتفعة في جميع المكتبات الجامعية باستثناء مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية فقد كانت النسبة منخفضة. أما بالنسبة لتقييم معيار الشكل، ظهرت بنسبة مئوية مرتفعة في جميع مواقع المكتبات الجامعية السعودية، باستثناء مكتبة الجامعة الإسلامية حيث كانت النسبة منخفضة. أما نسبة معيار الإتاحة ظهرت بنسبة مئوية مرتفعة في جميع مواقع المكتبات الجامعية السعودية، باستثناء مكتبة الجامعة الإسلامية، ومكتبة جامعة الملك فيصل، ومكتبة جامعة أم القرى فقد كانت النسبة متوسطة.

وهدفت دراسة سيلفا ووجايرتني (Silva & Wijayarane, 2015) إلى تقييم مدى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة كولومبو وقياس فعاليته وكفاءته ومعرفة درجة رضا المستخدمين عن الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة كولومبو. استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد استبانة وُزعت على عينة عشوائية بلغت (218) طالباً وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة فعالية استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة كولومبو هي (88.69%)، وأن درجة رضا المستخدمين عن الموقع الإلكتروني للمكتبة كانت مرتفعة.

وأجرى بانث (Pant, 2014) دراسة هدفت إلى تقييم مدى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة العلوم المركزية (CSL) في جامعة دلهي في الهند. حيث استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد استبانة وُزعت على عينة عشوائية تكونت من (35) مستخدماً، وأظهرت نتائج الدراسة ضرورة تحسين الموقع الإلكتروني للمكتبة من حيث الكفاءة والفعالية والقدرة على التعلّم وذلك من أجل تحسين قابلية وسهولة استخدامه، حيث نال كل من لوحة إعلانات الموقع الإلكتروني للمكتبة وقائمة الخدمات وأدلة تعليمات المستخدم؛ النصيب الأكبر من التحسين وذلك وفقاً للاستبانة المستخدمة في هذه الدراسة.

وهدفت دراسة كل من ناسجور وآخرون (Nasajpour, et al., 2014) إلى تقييم جودة موقع مكتبة الكلية الطبية في الجامعات الطبية الإيرانية، تبعاً لنموذج ستوفر (Stover) حيث استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر قائمة مرجعية موحدة (Checklist) لاستطلاع رأي الباحثين وملاحظاتهم بالموقع الإلكتروني للمكتبة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المواقع الإلكترونية للمكتبات في الجامعات من النوع الأول فقد حققت أعلى مستويات الجودة، في حين أن النوع الثالث من المواقع الإلكترونية للمكتبات في الجامعات حققت أدنى مستويات الجودة.

وهدفت دراسة خلف (2014) إلى التعرف على أكثر المعايير أتمته واستخداماً، وفي مقدمتها معايير جمعيات المكتبات المهنية والأكاديمية في الدول المتقدمة، وتقييم جودة مواقع المكتبات في الشبكة الدولية؛ الإنترنت. حيث استُخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى عبر متابعة معايير (8) مواقع متخصصة في علم المعلومات والمكتبات و(4) جمعيات مهنية لمدارس المكتبات وهي جمعية الكليات والمكتبات البحثية (ACRL) التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) والجمعية الأمريكية لمدارس المكتبيين (AASL) والجمعية الأمريكية للمكتبات القانونية (AALL) والمعايير الصادرة عن مكتبات أكاديمية، كمكتبة مكلنتاير بجامعة ويسكنسن، ومكتبات جامعة أوهايو، ومكتبات جامعة ألباني، ومكتبة جامعة كولومبيا البريطانية، ومكتبة جامعة ولاية سان دياجو، حيث بلغ عدد المعايير 116 معياراً، وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر العناصر شيوعاً واستخداماً هي المعايير الصادرة عن الجمعيات المهنية والمكتبات الأكاديمية حيث حصلت على أعلى نسبة تكرار، وهذا يعكس قيمة هذه العناصر ومدى أهميتها من وجهة نظر هذه المكتبات، حيث جاءت أعلى نسبة تكرار لعنصر المسؤولية الفكرية، وأدنى نسبة تكرار كانت لعناصر الإحالات، وسهولة التصفّح والإبحار، والتنظيم والترتيب، والجمهور المستهدف، والخدمات التفاعلية، والروابط الفائقة، والمصادقية. أما العناصر التي ظهرت لمرة واحدة فقط فهي لم تحظْ لأي أهمية واعتُبرت أقل قيمة وأهمية من وجهة نظر المعايير الثمانية.

وأجرى محمد (2013) دراسة هدفت إلى التعرف على معايير تقييم موقع مكتبة جامعة القاهرة، وقياس مستوى الجودة الشاملة لها وفق المعايير الآتية: (معايير بنائية، والمحتوى، والإتاحة والخدمات) والكشف عن مواطن القوة والضعف في ذلك الموقع وذلك إستناداً للمعايير السابقة، استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد استبانة وُزعت على (120) طالباً وطالبة، وقد أشارت النتائج إلى أن درجة تقديرات أفراد الدراسة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة القاهرة كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج أن مستوى الإهتمام بالإساق الداخلي للموقع وبتناسق الألوان والخلفية والخط والشعار جاء مرتفعاً، وأن مستوى الإهتمام ببساطة التصميم المتناهية من أجل تركيز إنتباه جمهور المستخدمين منها على المعلومات المتاحة كان متوسطاً، كما أظهرت أن مستوى فعالية استخدام المستخدمين لواجهة المكتبة الرقمية غير مقبول من حيث المظهر الجمالي، وأن المشاكل التي تواجه تطبيقات الإنترنت في المكتبة سوف تستمر في التأثير على تطوير مشاريع المكتبات الرقمية.

وهدفت دراسة العاصم (Al Asem, 2013) إلى تقييم مدى سهولة استخدام واجهة المكتبة الرقمية السعودية في المملكة العربية

السعودية من حيث: الكفاءة، وفعالية واجهة المكتبة الرقمية، والمظهر الجمالي لواجهة المكتبة. استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد استبانة وُزعت على (20) طالباً، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى فعالية استخدام المستفيدين لواجهة المكتبة الرقمية السعودية غير مقبول من حيث المظهر الجمالي، وأن المشاكل التي تواجه تطبيقات الإنترنت في المملكة العربية السعودية سوف تستمر في التأثير على تطوير مشاريع المكتبات الرقمية.

وأجرى الشمري والياسري ومزيد (2012) دراسة هدفت إلى تقييم مواقع المكتبات العربية على الشبكة العنكبوتية، والتعرف على أبرز المعايير العامة التي يمكن من خلالها تقييم المكتبات. استُخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى عبر متابعة مضمون موقعي مكتبتي الملك فهد الوطنية ومكتبة عبد العزيز العامة على الإنترنت من حيث التصفح داخل الموقع والوصول إليه والحصول على المعلومات منه، واللغة، والتحديث ومدته والتفاعلية والإعلان، ومجانية الموقع، وكيفية الاتصال به، والأرشيف وتعداد الزوار، وأظهرت نتائج الدراسة سهولة البحث والتصفح وإمكانية الوصول إلى كلا الموقعين من خلال أكثر من محرك بحث واحد، ويتميز كلا الموقعين بسهولة الحصول والوصول إلى المعلومات من خلال (القائمة الرئيسية) في كلا الموقعين. كما أنه لا توجد إشارة واضحة للتحديث في كلا الموقعين اللذين يقدمان المعلومات والخدمات مجاناً، وقد وفر كلا الموقعين إمكانية الوصول إلى مواقع أخرى من خلال روابط أُدرجت في قائمة المحتويات الرئيسية في كل موقع.

وهدف دراسة إقبال وواريتش (Iqbal & Warraich, 2012) إلى تقييم سهولة استخدام الموقع الإلكتروني الخاص بمكتبة جامعة بنجاب (Punjab University) في الهند، حيث تناولت الدراسة المساعدات التي يمكن تقديمها للمستخدمين لحل الصعوبات ومشاكل النظام، وأجريت الدراسة في جامعة بنجاب، حيث استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر إعداد استبانة وُزعت على عينة عشوائية من مستخدمي الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة في أربع كليات تشمل (13) قسماً، وتم جمع البيانات من (300) مستخدماً وتم تحليلها باستخدام التحليل الإحصائي (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة ملاءمة وتوافق الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة بنجاب مع معياري "التأثير" و"الكفاءة" وأكدت على رضا المستخدمين عن الموقع وكفاءة النظام واستخدامه استناداً إلى أهدافه ومهامه.

أما دراسة كل من جو ولين ولو (Joo, Lin & Lu, 2011) هدفت إلى تطوير نموذج تقييم سهولة استخدام المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية في جامعة ويسكونس ملواكي (Wisconsin-Milwaukee) في الولايات المتحدة. استُخدمت الدراسة أسلوب المنهج الوصفي التحليلي عبر تطوير نموذج تقييم سهولة استخدام المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية بناءً على المطالعات الأدبية ومشاوره الخبراء، ومن ثم التحقق من دقة وصحة نموذج التقييم الخاص بسهولة استخدام المواقع الإلكترونية للمكتبات الأكاديمية طُبّق على (147) مستخدماً فعلياً، وأظهرت نتائج الفحص التجريبي أن أداة التقييم المقترحة في هذه الدراسة كانت مقبولة في تقييم سهولة استخدام المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبات الأكاديمية.

وهدف دراسة حافظ (2007) إلى تقييم جودة مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات في العالم العربي، حيث استُخدمت الدراسة أسلوب منهج تحليل المحتوى عبر تصفح العديد من مواقع المؤسسات البحثية والأكاديمية على الإنترنت إلى جانب مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات الأجنبية والعربية عن طريق اختيار عينة قصدية روعي فيها تمثيل (5) قارات هي: جمعية المكتبات الأسترالية (أستراليا)، جمعية المكتبات الماليزية (آسيا)، جمعية المكتبات في جنوب أفريقيا (أفريقيا)، جمعية المكتبات البريطانية (أوروبا)، جمعية المكتبات الأمريكية (أمريكا)، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك (7) جمعيات مكتبات فقط في العالم العربي يتوافر لها مواقع على الإنترنت، وهي: جمعيات المكتبات والمعلومات في كل من الأردن، والبحرين، والسعودية، ومصر، واليمن بالإضافة إلى جمعية المكتبات المتخصصة/ فرع الخليج، والنادي العربي للمعلومات، كما خرجت الدراسة بقائمة معيارية تتكون من (5) فئات مُقسمة إلى مجموعة من العناصر استُخدمت كأساس لتقويم مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات العربية مثل: المسؤولية، والمحتوى، والحداثة، والدقة، والسهولة في استخدام مواقع الإنترنت، وكشفت في ضوءها أن المواقع المذكورة تتفاوت من حيث الخصائص والمحتويات والخدمات.

التعليق على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات التي تم استعراضها في تناولها لمفهوم تقييم الموقع الإلكتروني، وفي دراسة واستعراض معايير تقييم المواقع الإلكترونية، كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الشمري والياسري ومزيد (2012) ودراسة جو ولين ولو (Joo, Lin and Lu, 2011) ودراسة بانث (Pant, 2014) من حيث الموضوع. وقد تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال إعداد استبانة لجمع البيانات. في حين تختلف هذه الدراسة من حيث

مجتمعها وإطارها الزمني والمكاني، كما أنها تختلف أيضاً في نوع مجتمع الدراسة وهدفها حيث أنها تهدف إلى تقييم جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية (مكتبة أكاديمية جامعية) مقارنة بالدراسات العربية السابقة. كما وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها أول دراسة - في حدود علم الباحثة- قامت بدراسة تقييم جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الانترنت.

منهجية البحث:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي القائم على جمع البيانات لمناسبته أسئلة الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع طلبة الجامعة الأردنية (بكالوريوس و/ أو دراسات عليا)، والذي يبلغ عددهم الإجمالي (45,000) طالباً وطالبة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2016/2017 بناءً على إحصاءات وحدة القبول والتسجيل. ونظراً لعدم إمكانية تطبيق الدراسة على جميع المجتمع بسبب العدد الكبير فإن الباحثة اعتمدت في اختيار العينة الملائمة، والتي حدّدت من قبل كل من (Krejcie & Morgan, 1970)، حيث أشاروا إلى أن العينة التي حجمها 10 - 384 كحد أدنى تكون صالحة لجميع البحوث، لذلك أخذت الموافقة الرسمية لإجراء الدراسة، فقد وُزعت (828) استبانة عشوائياً على أفراد العينة ممثلين بذلك عينة الدراسة تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة، واسترّد منها (690) استبانة، وبعد عملية فرز الاستبانات للتأكد من دقة الإجابات وجديّة المستجيبين في الإجابة عن الأسئلة، استُبعدت (12) استبانة من المجموع الكلي للاستبانات المسترجعة، لعدم اكتمالها، وبذلك يكون عدد الطلبة الذين أجابوا فعلياً عن الاستبانة (678) طالباً وطالبة، أي ما نسبته (82%). والجدول رقم (1) يبين خصائص أفراد الدراسة موزعين حسب متغيرات الدراسة.

الجدول (1): توزيع أفراد الدراسة للدراسة حسب الجنس، المستوى الدراسي، الكلية التي ينتمي إليها الطالب

المتغيرات الوسيطة		العدد	النسبة
الجنس	ذكر	203	29.9%
	أنثى	475	70.1%
المستوى الدراسي	بكالوريوس	575	84.8%
	دراسات عليا	103	15.2%
الكلية التي ينتمي إليها الطالب	الإنسانية	397	58.6%
	العلمية	213	31.4%
	الصحية	68	10.0%

يتضح من الجدول (1) أن غالبية طلبة أفراد الدراسة هم من الإناث (70.1%)، ومن طلبة مرحلة البكالوريوس (84.8%)، ومن طلبة الكليات الإنسانية (58.6%).

أداة الدراسة:

للكشف عن مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت، ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي جرى تطوير استبانة لجمع البيانات اللازمة للدراسة اعتماداً على ما ورد في بعض الدراسات السابقة مثل دراسات كل من الشمري والياسري ومزيد (2012)، مكونة من جزأين، وهما:

الجزء الأول: يتعلّق بالبيانات الديموغرافية للمستجيبين (أفراد الدراسة)، وهي: الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي.
الجزء الثاني: يشتمل على (51) فقرة موزعة على خمسة مجالات مرتبطة بمعايير جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، على النحو الآتي:

- 1- المجال الأول: معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، حيث اشتمل على (15) فقرة (15-1).
- 2- المجال الثاني: معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، حيث اشتمل على (11) فقرة (16-26).
- 3- المجال الثالث: معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، حيث اشتمل على (11) فقرة (27-37).
- 4- المجال الرابع: معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، حيث اشتمل على (7) فقرات (38-44).
- 5- المجال الخامس: معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، حيث اشتمل على (7) فقرات (45-51).
- وقد صُممت فقرات هذه الأداة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة إجابات المستجيبين على أسئلة الإستبانة للمجالات الخمسة، الذي اشتمل على درجات التقدير (مدى توافق تصميم الموقع مع الفقرة) التالية: (5) كبيرة جداً، و(4) كبيرة، و(3) متوسطة، و(2) قليلة، و(1) قليلة جداً، وتبينت الدراسة الأوزان المبيّنة في الجدول (2) لقياس مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت من خلال المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات المجالات الخمسة.

الجدول (2): أوزان قياس مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت من خلال المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات الاستبانة

درجة التقدير	فئة المتوسط الحسابي
مرتفعة	5 - 3.68
متوسطة	3.67 - 2.34
ضعيفة	2.33 - 1

صدق الأداة وثباتها:

تم التحقق من صدق محتوى أداة الدراسة بعرضها بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين في مجال علم المكتبات والمعلومات، للتحقق من كل فقرة من فقرات الأداة من حيث: الوضوح، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى انتمائها للمجال الذي صنفت تحته؛ وبناءً على آراء المحكمين وملاحظاتهم واقتراحاتهم، تم إعادة صياغة بعض الفقرات وتعديلها، وللتأكد من ثبات أداة الدراسة "الإستبانة" تم استخراج معاملات ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات للأداة ككل (ألفا = 0.96)، كما تراوحت قيم معامل الثبات لكل مجال من مجالات الأداة الخمسة بين (0.86 - 0.90) كما يوضح الجدول (3)، وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لاعتبار أداة الدراسة ثابتة.

الجدول (3): معاملات ثبات الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	15	0.88
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	11	0.88
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	11	0.90
معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	7	0.87
معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	7	0.86
معامل الثبات الكلي للأداة	51	0.96

المعالجة الإحصائية:

جرى تحليل البيانات ومعالجتها باستخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) للإجابة عن أسئلة الدراسة، إذ استُخرجت التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واستُخدم اختبار (ت) (t-test) للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات أفراد الدراسة تُعزى لمتغيري الجنس والمستوى الدراسي. كما استُخدم اختبار تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات أفراد الدراسة تُعزى لمتغير نوع الكلية التي ينتمي إليها الطالب، كما استُخدم اختبار شيفية (Scheffe Test) للكشف عن المقارنات البعدية وتحديد الاختلافات الدالة إحصائياً.

تحليل النتائج ومناقشتها:

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الأول: " ما مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت والمتمثلة ب (معايير جودة المحتوى العام، ومعايير جودة التصميم، ومعايير الإتاحة والخدمات المساندة، ومعايير جودة سهولة الاستخدام، ومعايير جودة الإبحار)؟ للإجابة عن هذا السؤال، استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد الدراسة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية بشكل عام والمجالات الفرعية. والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة على المجالات الخمسة والدرجة الكلية

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	3.57	0.61	4	متوسطة
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	3.68	0.66	2	مرتفعة
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	3.44	0.77	5	متوسطة
معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	3.75	0.74	1	مرتفعة
معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	3.59	0.74	3	متوسطة
الدرجة الكلية	3.60	0.60		متوسطة

بين الجدول (4) أن الدرجة الكلية لتقدير أفراد الدراسة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية كانت متوسطة، بمتوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (0.60)، وتعني هذه النتيجة أن جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة كانت متوسطة ولكنها ليست بالمستوى المطلوب، وقد يُعزى ذلك إلى استخدام الطلبة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية بشكل كبير مما يشكّل ضغطاً كبيراً على موقع المكتبة فينتج عن ذلك بطء بالإنترنت خصوصاً عند استخدام الموقع من داخل الجامعة، وأيضاً إلى قلة وعي بعض الطلبة لبعض المعايير الفرعية وذلك نظراً إلى أنهم يستخدمون الموقع الإلكتروني للمكتبة للبحث عن الكتب التي تتيحها المكتبة على وجه التحديد. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة في هذا المجال، مثل: دراسة ماك جيليس وتومز (McGillis and Toms, 2001)، ودراسة جو ولين ولو (Joo, Lin and Lu, 2011)، ودراسة الشمري والياسري ومزيد (2012).

كما يظهر الجدول أن المجالين فقط من مجالات الدراسة حازا على درجتين مرتفعتين، هما على التوالي: "معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية" بمتوسط حسابي (3.75)، وانحراف معياري (0.74)، و"معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية"، بمتوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري (0.66)، وحازت باقي المجالات

على درجات تقدير متوسطة، إذ جاء مجال "معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية" على المرتبة الأخيرة في تقديرات أفراد الدراسة، بمتوسط حسابي (3.45)، وانحراف معياري (0.77).
وحُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات مجالات مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية الفرعية من وجهة نظر الطلبة، وفيما يلي عرض لهذه النتائج:
أ- معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية:
حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، والجدول (5) يوضح تلك النتائج.

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني للمكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
3	يُعرض الموقع معلومات عامة عن أوقات دوام مكتبة الجامعة.	3.94	1.03	1	مرتفعة
7	يُقدّم المحتوى في الموقع بلغة سليمة وواضحة وخالية من الأخطاء.	3.92	0.95	2	مرتفعة
12	يضمن الموقع حفظ حقوق الملكية الفكرية.	3.86	0.99	3	مرتفعة
9	يُقدّم الموقع مجموعة من مصادر المعلومات تتمتع بالمصداقية والموثوقية العالية.	3.79	0.92	4	مرتفعة
1	يُعرض الموقع معلومات عامة عن أهداف مكتبة الجامعة.	3.70	0.88	5	مرتفعة
2	يُعرض الموقع معلومات عامة عن محتواه.	3.69	0.86	6	مرتفعة
6	يُتوفّر الموقع بأكثر من لغة واحدة.	3.68	0.99	7	مرتفعة
4	يُقدّم الموقع معلومات عامة عن خدمات المكتبة.	3.67	0.96	8	متوسطة
13	تتناسب مصادر المعلومات المُقدّمة عبر الموقع مع احتياجات المجتمع الأكاديمي في الجامعة.	3.58	1.00	9	متوسطة
5	يُقدّم الموقع معلومات عامة عن مصادر المكتبة واشتراكتها.	3.46	1.02	10	متوسطة
15	يُقدّم الموقع معلومات عامة عن أقسام المكتبة، مثل: الدوائر والقاعات ومواقعها.	3.44	1.10	11	متوسطة
14	يضم الموقع رسائل أو مزايا تفاعلية مفيدة تُمثل دعماً لمحتوى الموقع.	3.38	1.05	12	متوسطة
8	يتم تحديث محتوى الموقع باستمرار.	3.33	1.05	13	متوسطة
11	يُعرض الموقع معلومات عن تاريخ آخر تحديث للموقع.	3.19	1.07	14	متوسطة
10	يُوظّف الموقع الوسائط المتعددة (فيديو، صوت، صور) في عرض محتواه.	3.06	1.09	15	متوسطة
الدرجة الكلية للمجال		3.58	0.61		متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال تراوحت ما بين (3.06 - 3.94) وكانت الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.58)، وانحراف معياري (0.61)؛ إذ جاء التقدير مرتفعاً في سبع فقرات، ومتوسطاً في ثماني فقرات، فقد حازت الفقرة (3) "يُعرض الموقع معلومات عامة عن أوقات دوام مكتبة الجامعة" على الترتيب الأول، بمتوسط حسابي (3.94)، وانحراف معياري (1.03). بينما حازت الفقرة (10) "يُوظّف الموقع الوسائط المتعددة (فيديو، صوت، صور) في عرض محتواه" على الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي (3.06)، وانحراف معياري (1.09).
نلاحظ أنه نظراً لتوزيع تقديرات الفقرات بالتساوي بين المرتفع والمتوسط وقُرب تقديرات المرتفع من التقديرات المتوسطة جعل التقدير العام لهذا المجال متوسطاً، وقد تُعزى هذه النتيجة سعي مكتبة الجامعة الأردنية لتحسين جودة موقعها الإلكتروني وتطويره بشكل دائم ومستمر لتحقيق الاعتمادية والوصول إلى العالمية، ولما كانت المكتبة وموقعها هي الواجهة الإلكترونية التي يصل إليها

المستفيدون من الخارج كان الاهتمام بوضع معلومات عامة عن أوقات دوام مكتبة الجامعة، وتوظيف الوسائط المتعددة في عرض المحتوى بشكل جذاب وملامم شرطاً أساسياً لجعل موقع مكتبة الجامعة الإلكتروني يتفق مع المعايير العالمية ومنها معايير (IFLA) وغيرها. كما وقد يعزى سبب ذلك إلى اهتمام المكتبة بمؤشرات جودة المحتوى على اعتبار أنه يعد إحدى أهم المعايير التي ينبغي اعتمادها في تقييم جودة المواقع الإلكترونية، فمن خلال جودة المحتوى يمكن ضمان صحة الأفكار المقدمة عبر الموقع وسلامتها، كما وقد يعد ذلك مؤشراً إلى موضوعية الموقع في عرض الأفكار والخلو من التحريف والتحيز لجهة معينة.

ب- معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية:

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، والجدول (6) يوضح تلك النتائج.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني للمكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
20	يظهر شعار الجامعة الأردنية بشكل واضح.	4.21	0.93	1	مرتفعة
16	تظهر العناوين الرئيسية في الموقع بخط بارز ومميز.	4.14	0.86	2	مرتفعة
21	يتناسب حجم خط المستخدم في عرض المحتوى ونوعه مع حاجات المستفيد.	3.82	0.96	3	مرتفعة
19	تُستخدَم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل عملية القراءة.	3.71	0.96	4	مرتفعة
22	تتوزع الأيقونات في صفحات الموقع بشكل واضح.	3.70	0.95	5	مرتفعة
17	تتوزع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة بشكل متوازن.	3.60	0.96	6	متوسطة
18	لا تُخفي أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة جزءاً كبيراً من الصفحة.	3.57	0.90	7	متوسطة
23	تتعدد الألوان المستخدمة بشكل متناسق ومتوازن.	3.57	1.03	8	متوسطة
26	يتلاءم التصميم مع نوع الخدمات المعلوماتية التي يقدمها الموقع.	3.56	1.00	9	متوسطة
25	تتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها وتنظيمها.	3.53	1.01	10	متوسطة
24	يستخدم الموقع صوراً متحركة.	3.10	1.19	11	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.68	0.66		مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال تراوحت ما بين (3.10 - 4.21) وكانت الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.68)، وانحراف معياري (0.66)؛ إذ جاء التقدير مرتفعاً في خمس فقرات، ومتوسطاً في ست فقرات. فقد حصلت الفقرة (20) "يظهر شعار الجامعة الأردنية بشكل واضح" على أعلى تقدير، بمتوسط حسابي (4.21)، وانحراف معياري (0.93)، وحازت الفقرة (24) "يستخدم الموقع صوراً متحركة" على الترتيب الأخير، بمتوسط حسابي (3.10)، وانحراف معياري (1.19). وربما يُعزى ذلك إلى سعي مكتبة الجامعة بوضع صور ورسومات مناسبة لتكون سبباً ليدفع المستفيد إلى تكرار استخدام هذا الموقع، واعتبار معايير جودة تصميم الموقع لا تقل أهمية عن معايير المحتوى، باعتبارها من المعايير الشكلية الضرورية التي يحرص القائمون بإدارة المواقع على تصميم مواقعهم بأفضل جودة وذلك

لجذب أكبر عدد من المستفيدين إليها وتكرار زيارتها من خلال وضع شعار الجامعة والصور والألوان الجذابة والحركات المبتكرة بحيث يرغب المستفيد على تصفح الموقع دون ملل، كما قد تكون مؤشراً على ارتياح الطلبة (أفراد الدراسة) عند التعامل مع موقع الجامعة وسهولة الدخول إليه الأمر الذي جعلهم يشعرون بأن تصميمه مريح لهم في الوصول إلى الملفات المختلفة واعتبروا ذلك من جودة التصميم، ووضوح حجم الخط المُستخدَم في عرض المحتوى وتناسبه مع حاجات المستفيد، حيث تظهر العناوين الرئيسية في الموقع بخط بارز ومميز، ووجود فراغات بين الفقرات والأيقونات في صفحات الموقع بشكل واضح يساعد على تسهيل عملية القراءة.

ج- معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية:

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، والجدول (7) يوضح تلك النتائج.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني للمكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
29	تظهر أيقونة البحث في الموقع في مكان بارز وواضح	3.74	0.99	1	مرتفعة
28	يوجد للمكتبة موقع إلكتروني واضح ويسهل الوصول إليه عبر الإنترنت	3.63	1.07	2	متوسطة
35	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بدقة	3.59	1.08	3	متوسطة
36	يُوفّر الموقع إمكانية التواصل والإجابة عن استفسارات المستفيد من خلال البريد الإلكتروني (الإيميل)	3.57	1.14	4	متوسطة
37	يُوفّر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع	3.43	1.07	5	متوسطة
27	يتم تحميل الموقع بسرعة وفي وقت قصير	3.42	1.17	6	متوسطة
30	يُمكن إرسال نتائج البحث عبر البريد الإلكتروني	3.37	1.07	7	متوسطة
32	يُقدّم الموقع إرشادات للمستفيد حول كيفية استخدام الموقع	3.36	1.10	8	متوسطة
33	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة وصله يُمكن الاستفادة منها	3.35	1.10	9	متوسطة
31	يُمكن إرسال نتائج الاسترجاع عبر البريد الإلكتروني	3.28	1.07	10	متوسطة
34	يُوفّر الموقع خيار الأسئلة الشائعة (FAQ) للإجابة عن بعض التساؤلات	3.19	1.08	11	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.45	0.77		متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال تراوحت ما بين (3.19 - 3.74) وكانت الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.45)، وانحراف معياري (0.77)؛ إذ جاء التقدير مرتفعاً في فقرة واحدة، ومتوسطاً في عشر فقرات. فقد حصلت الفقرة رقم (29) "تُظهر أيقونة البحث في الموقع في مكان بارز وواضح" على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي (3.74)، وانحراف معياري (0.99). وحازت الفقرة (34) "يُوفّر الموقع خيار الأسئلة الشائعة (FAQ) للإجابة عن بعض التساؤلات" على المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي (3.19) وانحراف معياري (1.08). وقد تشير نتيجة ذلك هو وجود معايير الإتاحة على مواقع مكتبة الجامعة والتي تظفي صفة الجودة فيها، كما وقد يعزى ذلك إلى أن هناك اهتماماً متزايداً في تصميم مواقع الإنترنت في مكتبة الجامعة الأردنية يتماشى مع الاهتمام العالمي، لكن هذا الاهتمام كان بشكل متوسط، وبالتالي فإن ذلك يدل على أنه تتوفر للمواقع الإلكترونية معايير جودة الإتاحة والخدمات المساندة ولكن بدرجة غير عالية إلى الحد المطلوب.

د- معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية:

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية. والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للمكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
38	يتم إيجاد الموقع عبر محرّكات بحثية مختلفة ومتعددة، مثل: (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer).	4.00	1.00	1	مرتفعة
41	يوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع.	3.77	0.95	2	مرتفعة
44	يستخدم الموقع مصطلحات سهلة ومفهومة من قبل المستخدم.	3.74	1.01	3	مرتفعة
43	يُعرض الموقع نتائج البحث بشكل واضح ومفهوم.	3.71	0.98	4	مرتفعة
39	يوجد وسائل مساعدة واضحة لاستخدام الموقع.	3.69	0.96	5	مرتفعة
42	يُوفّر الموقع مجموعة الخدمات والخيارات على شكل قوائم سهلة وواضحة.	3.67	1.01	6	متوسطة
40	يوجد تعليمات واضحة ومكتوبة لاستخدام الموقع.	3.65	0.99	7	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.75	0.74		مرتفعة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال تراوحت ما بين (3.65 - 4.00) وكانت الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة مرتفعة، بمتوسط حسابي (3.75)، وانحراف معياري (0.74)؛ إذ جاء التقدير مرتفعاً في خمس فقرات، ومتوسطاً في فقرتين. فقد حصلت الفقرة (38) "يتم إيجاد الموقع عبر محرّكات بحثية مختلفة ومتعددة، مثل: (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer)" على أعلى تقدير بمتوسط حسابي (4.00)، وانحراف معياري (1.00). وقد تُعزى هذه النتيجة إلى سهولة إيجاد موقع مكتبة الجامعة الأردنية عبر محرّكات بحثية مختلفة ومتعددة، مثل: (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer)، واحتوائه على أداة بحث داخل محتوى الموقع تساعد على عرض النتائج بشكل واضح ومفهوم عبر استخدام مصطلحات سهلة ومفهومة من المستخدمين.

كما جاءت الفقرة (40) "يوجد تعليمات واضحة ومكتوبة لاستخدام الموقع" في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.99). وربما يعود سبب توسط الدرجة إلى عدم انتباه الطلبة (عينة الدراسة) بوجود تعليمات تضمن تسهيل عملية دخولهم للموقع، أو إنه قد سبق دخولهم للموقع عدة مرات؛ لذا فإنه تكونت لديهم خبرة في استخدام الموقع دون الحاجة للرجوع للتعليمات أو السؤال عن كيفية استخدام الموقع.

هـ- معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية:

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية. والجدول (9) يوضح تلك النتائج.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني للمكتبة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التقدير
45	يوجد رابط في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسية.	3.94	0.97	1	مرتفعة
46	يستخدم الموقع عناوين للصفحات تصف محتوى الصفحة بدقة ووضوح.	3.76	0.94	2	مرتفعة
51	يستطيع المُستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من خلال إظهار عنوانها بالكامل أعلى الصفحة.	3.64	1.03	3	متوسطة
48	تُسهّل عملية الإبحار الانتقال إلى الصفحات السابقة واللاحقة بشكل سريع (الإبحار إلى الأمام والإبحار إلى الخلف).	3.58	0.98	4	متوسطة
50	يُوفّر الموقع روابط في كل صفحة بحيث يستطيع المُستخدم الانتقال إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع.	3.47	1.02	5	متوسطة
47	يحتوي الموقع على خارطة للموقع لتسهيل عملية الإبحار في الموقع.	3.45	1.03	6	متوسطة
49	يستخدم الموقع الرسومات والصور كروابط تشعبية بدلاً من استخدام النصوص فقط.	3.31	1.07	7	متوسطة
	الدرجة الكلية للمجال	3.59	0.74		متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة لهذا المجال تراوحت ما بين (3.31 - 3.94) وكانت الدرجة الكلية لتقديرات أفراد الدراسة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.59)، وانحراف معياري (0.74)؛ إذ جاء التقدير مرتفعاً في فترتين، ومتوسطاً في خمس فقرات. فقد حازت الفقرة (45) "يوجد رابط في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسية" على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.94)، وانحراف معياري (0.97). وحازت الفقرة (49) "يستخدم الموقع الرسومات والصور كروابط تشعبية بدلاً من استخدام النصوص فقط" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (1.07). وقد تشير هذه النتيجة إلى أن استخدام النصوص والرسومات والصور المتحركة كروابط تشعبية كان بدرجة متوسطة، وأنه تتوفر للموقع الإلكتروني معايير جودة الإبحار ولكن ليس إلى الحد المرتفع، وربما يعود سبب ذلك إلى عدم انتباه الطلبة (عينة الدراسة) بهذا المعيار أو قد يعود سبب ذلك إلى أنه يتغلب على الموقع قيود النص المكتوب باعتباره الأسلوب الوحيد لنقل المعلومات المهمة.

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات الطلبة نحو مستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية في ضوء المعايير العالمية لتقييم جودة مواقع الإنترنت تبعاً لاختلاف متغيرات: الجنس، ونوع الكلية، والمستوى الدراسي؟"

للإجابة عن هذا السؤال، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تقدير أفراد الدراسة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية تبعاً لمتغيرات الدراسة، حيث استُخدم اختبار (ت) (t-test) لمعرفة الفروق تبعاً لمتغيري الجنس، والمستوى الدراسي، واستُخدم تحليل التباين (ANOVA) لمعرفة الفروق تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب. وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

• **النتائج تبعاً لمتغير الجنس:** تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير الجنس، كما تم استخدام الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (10) يوضح ذلك.

جدول (10): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقييم الطلبة لمستوى جودة الموقع الإلكتروني للمجالات الفرعية والكلية لمكتبة تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	ذكر	203	3.50	0.575	-2.07	676	0.38
	أنثى	475	3.61	0.625			
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	ذكر	203	3.61	0.660	-1.75	676	0.07
	أنثى	475	3.71	0.664			
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	ذكر	203	3.37	0.707	-1.69	676	0.09
	أنثى	475	3.48	0.793			
معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	ذكر	203	3.70	0.731	-0.91	676	0.36
	أنثى	475	3.76	0.755			
معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	ذكر	203	3.57	0.714	-0.37	676	0.70
	أنثى	475	3.60	0.760			
الدرجة الكلية	ذكر	203	3.53	0.564	-1.70	676	0.08
	أنثى	475	3.62	0.614			

وتشير النتائج الواردة في الجدول (10) إلى عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية على جميع مجالات الدراسة تبعاً لمتغير الجنس، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية، إذ بلغت (-1.70)، ومستوى الدلالة (0.08).

وربما قد تكون هذه النتيجة منطقية؛ حيث أن الخدمات المكتبية ليست متحيزة لجنس الطالب وهي متاحة لجميع الطلبة من الجنسين في جميع الأوقات، وتُقدّم الخدمات لكلا الجنسين بنفس الكيفية والمستوى، مما انعكس على تقييمات الإناث والذكور

وجعلهم يقدّرونها بدرجات متقاربة.

• عرض النتائج تبعاً لمتغير المستوى الدراسي: تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، كما تم استخدام الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لتقييم الطلبة لجودة الموقع الإلكتروني للمجالات الفرعية والكلية للمكتبة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	بكالوريوس	575	3.57	0.627	-0.502	676	0.569
	دراسات عليا	103	3.61	0.520			
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	بكالوريوس	575	3.69	0.667	0.903	676	0.367
	دراسات عليا	103	3.63	0.646			
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	بكالوريوس	575	3.47	0.774	1.396	676	0.163
	دراسات عليا	103	3.35	0.737			
معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	بكالوريوس	575	3.74	0.740	-0.289	676	0.773
	دراسات عليا	103	3.77	0.793			
معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	بكالوريوس	575	3.61	0.745	1.639	676	0.102
	دراسات عليا	103	3.48	0.747			
الدرجة الكلية	بكالوريوس	575	3.60	0.605	0.680	676	0.497
	دراسات عليا	103	3.56	0.576			

وتشير النتائج الواردة في الجدول (11) إلى عدم وجود فرق ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين المتوسطات الحسابية على جميع مجالات الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة للدرجة الكلية، إذ بلغت (0.680)، ومستوى الدلالة (0.497).

وربما يُعزى ذلك إلى أن جودة تقييم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية لا يتأثر باختلاف المستوى الدراسي، سواء أكان بكالوريوس أو دراسات عليا. فالموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية متاح لجميع الطلبة والمستفيدين على نفس المستوى ولا يخضع استخدام الموقع لشروط قد تتعلق بالبرنامج الذي التحق به الطالب، فبمجرد حصول أي طالب على اسم المستخدم ورقمه السري أصبح الموقع والخدمات المُقدّمة من خلاله حقاً للطالب بصرف النظر عن مستواه الأكاديمي، وليس هناك شروط تقيّد استخدام أي طالب له، وأن الخدمات المكتبية عبر الموقع متاحة للجميع بصرف النظر عن المستوى الدراسي.

• عرض النتائج تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب: تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات الفرعية، تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب، ويبين الجدول (12) تلك النتائج.

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة تبعاً للكلية التي ينتمي إليها الطالب

المجال	الكلية التي ينتمي إليها الطالب	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	الإنسانية	397	3.66	0.625
	العلمية	213	3.44	0.564
	الصحية	68	3.47	0.597
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	الإنسانية	397	3.74	0.675
	العلمية	213	3.63	0.612
	الصحية	68	3.49	0.716
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	الإنسانية	397	3.52	0.779
	العلمية	213	3.39	0.733
	الصحية	68	3.20	0.767

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية التي ينتمي إليها الطالب	المجال
0.741	3.83	397	الإنسانية	معايير جودة سهولة استخدام
0.708	3.67	213	العلمية	الموقع الإلكتروني لمكتبة
0.815	3.45	68	الصحية	الجامعة الأردنية
0.771	3.65	397	الإنسانية	معايير جودة الإبحار في الموقع
0.688	3.54	213	العلمية	الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة
0.727	3.35	68	الصحية	الأردنية
0.616	3.67	397	الإنسانية	الدرجة الكلية
0.544	3.51	213	العلمية	
0.605	3.40	68	الصحية	

يبين الجدول (12) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد الدراسة على المجالات الفرعية والكلية لجودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب، ولمعرفة دلالة هذه الفروق، استُخدم تحليل التباين (ANOVA). ويوضح الجدول (13) تلك النتائج.

جدول (13): تحليل التباين للفروق بين متوسطات تقديرات أفراد الدراسة في درجة تقييم الطلبة لجودة الموقع الإلكتروني للمكتبة تبعاً لمتغير الكلية التي ينتمي إليها الطالب

مستوى الدلالة	ف	متوسط المربعات	Df	مجموع المربعات	
*0.000	10.760	3.923	2	7.847	بين المجموعات
		0.365	675	246.118	داخل المجموعات
			677	253.965	المجموع
*0.009	4.792	2.090	2	4.180	بين المجموعات
		0.436	675	294.460	داخل المجموعات
			677	298.640	المجموع
*0.003	5.883	3.436	2	6.872	بين المجموعات
		0.584	675	394.227	داخل المجموعات
			677	401.099	المجموع
*0.000	9.220	5.038	2	10.075	بين المجموعات
		0.546	675	368.795	داخل المجموعات
			677	378.870	المجموع
*0.005	5.299	2.916	2	5.833	بين المجموعات
		0.550	675	371.529	داخل المجموعات
			677	377.362	المجموع
*0.000	8.764	3.091	2	6.182	بين المجموعات
		0.353	675	238.058	داخل المجموعات
			677	244.239	المجموع

تشير نتائج تحليل التباين (ANOVA) في الجدول (13) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) على المجال الكلي وجميع المجالات الفرعية لجودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية تبعاً لمتغير الكلية، حيث بلغت قيمة ف للمجال الكلي (8.764) وبمستوى دلالة (0.000)، ولمعرفة لصالح من تُعزى الفروق، استُخدم اختبار شيفيه (Sheffe) المبينة نتائجه في الجدول (14).

جدول (14): نتائج اختبار شيفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية لدلالة الفروق في مجالات درجة تقييم الطلبة لجودة الموقع الإلكتروني للمكتبة، والدرجة الكلية بين مستويات متغير الكلية

المجال	الكلية التي ينتمي إليها الطالب (I)	الكلية التي ينتمي إليها الطالب (J)	الفرق بن المتوسطات (I-J)	الدلالة الاحصائية
معايير جودة المحتوى العام للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	إنسانية	علمية	0.22598	*0.000
		صحية	0.19092	0.056
		إنسانية	-0.22598	*0.000
	علمية	صحية	-0.03506	0.917
		إنسانية	-0.19092	0.056
		علمية	0.03506	0.917
معايير جودة تصميم الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	إنسانية	علمية	0.10757	0.160
		صحية	0.24277	*0.020
		إنسانية	-0.10757	0.160
	علمية	صحية	0.13520	0.340
		إنسانية	-0.24277	*0.020
		علمية	-0.13520	0.340
معايير الإتاحة والخدمات المساندة للموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	إنسانية	علمية	0.12836	0.142
		صحية	0.31866	*0.007
		إنسانية	-0.12836	0.142
	علمية	صحية	0.19030	0.203
		إنسانية	-0.31866	*0.007
		علمية	-0.19030	0.203
معايير جودة سهولة استخدام الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	إنسانية	علمية	0.15815	*0.042
		صحية	0.38387	*0.000
		إنسانية	-0.15815	*0.042
	علمية	صحية	0.22572	0.091
		إنسانية	-0.38387	*0.000
		علمية	-0.22572	0.091
معايير جودة الإبحار في الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية	إنسانية	علمية	0.11020	0.217
		صحية	0.29891	*0.009
		إنسانية	-0.11020	0.217
	علمية	صحية	0.18871	0.190
		إنسانية	-0.29891	*0.009
		علمية	0.18871	0.190
الدرجة الكلية	إنسانية	علمية	0.15425	*0.010
		صحية	0.27096	*0.003
		إنسانية	-0.15425	*0.010
	علمية	صحية	0.11671	0.370
		إنسانية	-0.27096	*0.003
		علمية	-0.11671	0.370

* الفرق دال احصائياً عند مستوى (0.05)

يتضح من نتائج اختبار شيفيه الموضحة في الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

على المجال الكلي وجميع المجالات الفرعية لجودة الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية تبعاً لمتغير الكلية، فقد كانت لصالح طلبة الكليات الإنسانية عند مقارنتهم مع طلبة الكليات العلمية والصحية، وما يؤكد هذه النتيجة هو الفرق الظاهر في الدرجة الكلية للمجال. وتُعزى هذه النتيجة إلى كثرة المواد النظرية المُعتمدة لطلبة الكليات الإنسانية، فيتطلب منهم ذلك الدخول إلى الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية واستخدامه بشكل أكبر من طلبة الكليات العلمية والصحية، من أجل كتابة الأبحاث والتقارير العلمية والاطّلاع على الدراسات والرسائل الجامعية، بينما ينشغل طلبة الكليات العلمية والصحية بالتجارب العلمية والتطبيقية من خلال المختبرات والعيادات بشكل أكبر، الأمر الذي يجعل استخدامهم للمكتبة قليل مقارنة بطلبة الكليات الإنسانية. وربما يُعزى ذلك أيضاً، إلى أن طلبة الكليات الإنسانية لديهم من أوقات الفراغ ما يسمح لهم بالدخول إلى موقع الجامعة الإلكتروني أكثر مما هو متاح لطلبة الكليات العلمية والصحية؛ حيث أن تسجيل الطلبة في المواد العملية (المختبرات) يجعلهم يتابعون تجاربهم لساعات طويلة في المختبر. وقد تُعزى هذه النتيجة إلى اعتماد طلبة الكليات العلمية على مصادر أخرى للمعلومات (مواقع إلكترونية أخرى غير المكتبة) للحصول على معلومات ذات علاقة بتخصصهم وباللغة الإنجليزية نظراً لقلّة وعي هؤلاء الطلبة بما توفّره المكتبة من مصادر معلومات واشتراكات غنيّة تُثري وتلبي احتياجاتهم المعرفية والعلمية، بينما طلبة الكليات الإنسانية الذين يدرسون موادهم باللغة العربية لا يجدون مصادر معلومات متخصصة ذات علاقة بتخصصاتهم وبالتالي يكون الموقع الإلكتروني للمكتبة مصدر رئيسي للحصول على ما يحتاجونه من مصادر للمعلومات.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، تقدم الدراسة مجموعة التوصيات التالية:
- القيام بورشات عمل تدريبية وتعريفية عن الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية، خصوصاً لطلبة الكليات العلمية والصحية.
- ضرورة القيام بتقييم دوري لموقع مكتبة الجامعة الأردنية وذلك من خلال استطلاع آراء الطلبة لمعرفة رأيهم بموقع المكتبة ومجموعة الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلاله وذلك لتحسين الموقع وخدماته لتلبي حاجات المستفيدين بشكل أكبر.
- ضرورة متابعة وتحديث الموقع الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية باستمرار.
- إجراء دراسة تقييمية لمواقع المكتبات الجامعية في الأردن.

المصادر والمراجع

- أبو علفه، عصام الدين (2005)، اتجاهات معاصرة في إدارة الموارد البشرية، عمان: دار وائل.
- البداعية، شيماء والعوفي، علي والحجي، خليفان (2018)، معايير ضبط الجودة في المكتبات الأكاديمية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، 1(7)، ص 1-10.
- حافظ، عبد الرشيد (2007)، معايير تقييم جودة مواقع الإنترنت: دراسة تطبيقية على مواقع جمعيات المكتبات والمعلومات العربية. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، 11(2)، 19-59.
- الحربي، وضحي (2015)، مواقع المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تقييمية لمواقع المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
- حسين، محمد (2010)، تقييم جودة المواقع الإلكترونية: دراسة تحليلية مقارنة بين بعض المواقع العربية والأجنبية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادي، 6 (18)، 35-58.
- حمود، خيضر (2000)، إدارة الجودة الشاملة، (ط4)، عمان: دار المسيرة.
- خلف، محمد (2014)، معايير تقييم مواقع المكتبات في الإنترنت: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة آداب المستنصرية، 66 (4)، 1-41.
- الخالدة، ماجد (2013)، تقييم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية من وجهة نظرالمستخدمين: دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 2 (8)، 501-533.
- الزعبي، محمد والشرايعه، أحمد ويطيشان، أحمد (2004)، الحاسوب والبرمجيات الجاهزة، بيروت: دار وائل.
- الشمري، مرزّه والياسري، محمد ومزيد، رشيد (2012)، تقييم مواقع المكتبات العربية على الشبكة العنكبوتية: دراسة حالة. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 20 (4)، 1150-1159.

- الشوابكة، يونس وزعاريير، أمانة (2016)، درجة فعالية استخدام تصنيف ديوي العشري على الويب Dewey Web من وجهة نظر المفهرسين العاملين في المكتبات الجامعية الأردنية واتجاهاتهم نحو استخدامه. مجلة دراسات العلوم التربوية، 43، ملحق(4)، ص 1625-1644.
- العامري، جميلة والريامي، رباب (2017)، تقييم مواقع المكتبات الأكاديمية في جامعة السلطان قابوس في ضوء المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، المؤتمر والمعرض السنوي الثالث والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي والذي عقد تحت عنوان: جودة برامج التدريب والتأهيل في المكتبات والمعلومات: خريطة الطريق نحو الاعتماد المهني والأكاديمي، بتاريخ 7-9/ مارس/2017 في مملكة البحرين.
- عمر، إيمان (2006)، طرق اختبارات القدرة على استخدام Usability Testing مواقع المكتبات على شبكة الإنترنت. مجلة Cybrarians Journal، (8)، 130-145.
- اللهيبي، عبد المحسن (2011)، نموذج معياري مطور لتقييم مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الإنترنت وتطبيقه على موقع جامعة أم القرى. مجلة دراسات المعلومات، 10 (3)، 47-100.
- محمد، أحمد السيد (2013)، معايير تقييم مواقع المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة القاهرة نموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- النوافلة، ايناس (2015)، تقييم مستوى جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة التربية للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، 163 (1)، ص 915-948.
- Al-Asem, A. (2013), Evaluating the Usability of Saudi Digital Library's Interface (SDL). Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science, WCECS 2013, 23-25 October, 2013, San Francisco, USA, 1(1), 112-125.
- Clyde, L.(2002), The school library web site: on the information highway or stalled in the carpark?, Retrieved 3 November 2016 from: <http://www.hi.is/~anne/iasl99.html>
- Iqbal, M. and Warraich, N. F. (2012), Usability Evaluation of An Academic Library Website: A Case of the University of the Punjab. Pakistan Journal of Library & Information Science, 13
- Joo, S. Lin, S. and Lu, K. (2011), A Usability Evaluation Model for Academic Library Websites: Efficiency, Effectiveness and Learnability. Journal of Library and Information Studies, 2(3), 11-26.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970), Determining Sample Size for Research Activities. Educational & Psychological Measurement, (30) 607-610.
- McGillis, L and Toms, E. G. (2001), Usability of the academic Library Web Site: Implications for Design. College & Research Libraries, 62 (4), 355-367.
- McMullen, S.(2001), Usability Testing in the Library Website Redesign Project, reference service review, 29 (1), 11-23.
- Nasajpour, M., Ashrafi-rizi, H., Soleymani, M, Shahrzadi, L., and Hassanzadeh, A.(2014), Evaluation of the Quality of the College Library Websites in Iranian Medical Universities Based on the Stover Model. Journal of Education and Health promotion, 3(1), 121-223.
- Pant, A.(2014), Usability Evaluation of an Academic Library Website: Experience with the Central Science Library, University of Delhi. The Electronic Library, 33(5), 896-915.
- Silva, M. Wijayaratne, I. (2015), Usability Evaluation of University of Colombo Library Website: A Case Study. Annals of Library and Information Studies, 62(7), 40-47.

Quality Evaluation of the University of Jordan Library from Students' Perspective According to the International Criteria of Internet Quality Evaluation

*Aman Moh'd Hani Al-Soub, Faten hamad**

ABSTRACT

The aim of this study is to identify the quality of the website of University of Jordan's library according to the perspective of its students based on the international criteria. It also aimed to identify the effect of the variables; gender, students' faculty, and the academic level of students' assessment of the quality of the website of this library. In this study, the questionnaire was applied on (678) of students. The results of this study showed that the level of the students' assessment for the quality of library website was intermediate. Also it showed that there are no statistically significant differences at ($\alpha=0.05$) according to gender, academic level, but there are statistically significant differences at ($\alpha=0.05$) according to the students' faculty; especially the humanity faculties.

Keywords: Quality, Website, The Library of the University of Jordan, International Criteria.

* School of Educational Sciences, The University of Jordan. Received on 28/1/2018 and Accepted for Publication on 13/12/2018.