

التقييم التقني لمواقع الشبكة العنكبوتية المتضمنة لخدمات الحج والعمرة: دراسة تحليلية

د. محمد خالد يوسف شمبور، د. محمد صديق صادق ياسين، د. محمود أحمد عطية الجمل،
د. بلال محمد أحمد بطاينه
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تُعتبر المواقع الإسلامية على الشبكة العنكبوتية مرجعاً لشريحة كبيرة من المستخدمين في العالم الإسلامي، و يُعزى ذلك للانتشار السريع لتقنية شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية التي توفر خدمات متنوعة في أماكن متعددة والتي تتيح الوصول للمعلومة بشكل أيسر وأسرع وأقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية كالاعتماد على المراجع من الكتب والأبحاث المطبوعة. ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث إلى تقييم المواقع المعنية بتقديم خدمات الحج والعمرة من الجانب التقني بهدف تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل هذه المواقع بحول الله تعالى. وفي هذه الورقة تم إجراء دراسة استقصائية لأكثر المواقع الإلكترونية زيارةً من قبل المستخدمين وفقاً لمعايير تقنية محددة مسبقاً ثم إجراء عمليات التحليل للبيانات التي تم جمعها. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ضعف عام في حضور المواقع الإسلامية في الترتيب العالمي للمواقع الأكثر زيارة حسب موقع أليكسا العالمي والتي تمثلت بعدد ستة مواقع فقط في أول ١٠٠,٠٠٠ موقع إلكتروني، كما بينت النتائج أن موقع "الشبكة الإسلامية" قد تحسّل على أعلى درجة تقييم بمعدل ٤,١٣، من أصل ٥، يليه موقع "وزارة الحج والعمرة" بمعدل ٤,٠٧.

المقدمة:

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بالأساس في الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) جعلت من الإعلام الإلكتروني أقرب وأسهل للوصول إليه من قبل المستخدم حينما يشاء وحيثما كان. وكما هو معلوم فإن التقنية المستخدمة داخل المواقع الإلكترونية تزداد تنوعاً وتطوراً بمرور الوقت لدعم تنوع الوسائل الخدمية والإعلامية، منها تدعيم الموقع بمواد الوسائط المتعددة (الميديا)، تفعيل الخاصية التفاعلية للمستخدمين، إتاحة التحكم بطريقة عرض المحتوى، سهولة وسرعة التنقل بين محتويات الموقع، سهولة إجراء البحث، التناسق بين عناصر الموقع، وغيرها. ومما لا شك فيه فإن المواقع الإسلامية هي المفتاح والواجهة الإسلامية التي تعكس صورة الإسلام عبر الشبكة العنكبوتية، وذلك لحملها على عاتقها نشر الدين الحنيف والدعوة إلى الله وتقديم العديد من الخدمات الإجرائية والتوعوية التي يحتاجها العديد من المستخدمين سواءً للمسلمين و لغير المسلمين كالإجابة عن الأسئلة والاستفسارات والفتاوى، شرح مناسك الحج والعمرة، الإرشاد والتوجيه، توفير الكتب الإلكترونية، التسجيلات الصوتية والمرئية للدروس والمحاضرات، ترجمة كتاب الله والسنة النبوية بلغات متعددة، التصدي للشبهات، التواصل التفاعلي، وغيرها الكثير.

ومن خلال ما سبق ذكره، فإن المواقع الإلكترونية التي توفر خدمات مرتبطة بمناسك الحج والعمرة تعتبر واحدة من أهم وسائل الاتصال التي يُعتدُّ بها ضيوف الرحمن قُبيل توجيهم إلى بيت الله الحرام بمكة المكرمة، لذا فإنه من الضرورة أن تتماشى هذه المواقع الإلكترونية مع الاحتياجات والمتطلبات الجديدة والتي من شأنها تيسير سُبل أداء مناسك الحج والعمرة وتذليل العقبات التي يمكن أن يواجهها ضيوف الرحمن.

ونظراً لأهمية الدور الذي تلعبه هذه المواقع فلا بد من إيجاد آلية مناسبة لتقييم كفاءة ومستوى الخدمات التي تتوفر بها بهدف تطويرها وتجويدها لتتناسب وتتواكب مع التطور الحاصل للوسائل التقنية والتوعوية الحديثة، وقد اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي

التحليلي الذي يعتمد على وصف الظاهرة وصفا دقيقا كما هي في أرض الواقع مبينةً أوجه القوة لتعزيزها وأوجه الضعف لتلافيها. في القسم الثاني يعرض هذا البحث أدبيات البحث العلمي والمتعلق بالأبحاث التي تناولت مواضيع الوسائل التقنية والإعلامية للمواقع الإلكترونية، ويعرض القسم الثالث المنهجية العلمية المستخدمة لاختيار وتقييم المواقع الإسلامية، في حين يعرض القسم الرابع نتائج التقييم للمواقع المختارة، وأخيرا تعرض الخلاصة والتوصيات في القسم الخامس.

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تقوم على تقييم المواقع الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية من الجانب التقني، ففي دراسة قام بها صلاح الدين والأحمد [1] تم تجميع عدد من المعايير بهدف تقييم المواقع الإسلامية المتاحة على الشبكة العنكبوتية من حيث الإبداع والتصميم بُغية مساعدة الباحثين في الاسترشاد بها في مهامهم البحثية. وأظهرت الدراسة عددا من النتائج أهمها: ضعفا في التصميم الإبداعي للمواقع الإسلامية عموما، ضعفا في الخدمات المقدمة للمستخدمين، و قلة سبل التواصل بين المستخدمين والمواقع الإسلامية. قام الداخ [2] باقتراح مجموعة من المعايير لتقييم المواقع العلمية والدعوية بهدف معرفة جوانب القوة لتعزيزها والمحافظة عليها والتعرف على جوانب الضعف لإصلاحها وتحسينها. وقد خلص تقرير الداخ إلى وضع خمسة معايير رئيسية: المعايير العامة، المعايير العلمية، المعايير القانونية والإدارية، المعايير الفنية، و المعايير التقنية. وفي بحث قام به محمود وآخرون [4] هدف إلى تقييم مجموعة من المواقع الإسلامية من حيث خصائص التصميم والمحتوى. وقد اقترح الباحثون مجموعة من المعايير وهي الملائحة، التفاعل، الشرعية، الموضوعية، الملكية، الملائمة، الجاذبية، المصدقية والموثوقية. وقد استخدم الباحثون كلمتي "مواقع إسلامية" داخل حقل محرك البحث جوجل لتحديد المواقع الإلكترونية الإسلامية كعينة للدراسة، ومن أصل ٣,٩٦٠,٠٠٠ نتيجة تم فحص ١٩٩ موقعا ثم اختيار ٥٠ موقعا إسلاميا منها ثم تطبيق تقنية التقييم العشوائي بمستخدم واحد. كشفت النتائج أن التنوع في استخدام التصميم وخصائص المحتوى له تأثير كبير على جودة المواقع الإسلامية، منها توفير وسائط أكثر تفاعلية، وتوفير موارد موثوقة مع مراجع كاملة، معلومات عن المؤلف، طرق التواصل، تفعيل خدمة المنتديات والمناقشات، تنبيه البريد الإلكتروني، توفير النشرة الإخبارية، و فتاوى عبر الإنترنت. قام منصور وآخرون [5] باختبار مجموعة من المواقع الإلكترونية الإسلامية بهدف تقييم الجودة في التصميم والمحتوى. ومن أبرز مخرجات البحث أنه وعلى الرغم من أن فعالية المواقع الإسلامية جيدة إلا أنه يزال هناك جوانب تحتاج إلى مزيد من التحسين خاصة فيما يتعلق بالتفاعلية والموثوقية.

ولتقييم محتوى المواقع الإعلامية الإسلامية، وضع محمود وآخرون [6] مجموعة من معايير التقييم استنادا إلى المراجع ومصادر الأدبيات المتاحة، وهي الثقة، الشرعية، الموضوعية، الملكية، الموثوقية، الملائمة، والمصدقية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن تحسين جودة محتوى المواقع الإسلامية ترفع من مستوى قدرة المستخدمين على الملاحظة والإدراك وتكوين تصورات إيجابية لديهم عن المواقع الإسلامية. الموقع الإلكتروني الذي يوفر ميزات مهمة يمكن له أن يجذب المزيد من المستخدمين لقضاء وقت أطول في التصفح والقراءة. وهنا بحث منصور وآخرون [7] الخصائص التي تؤثر في طبيعة استخدام المسلمين للمواقع الإسلامية، حيث قام الباحثون بتصنيف العوامل الإسلامية المحددة تحت خمسة عوامل، المعتقدات، الأخلاق، الخدمات، الرموز والقيم. ثم تم إجراء مسح لعدد ٢٤٦ من مستخدمي المواقع الإسلامية، ووجدت الدراسة أن العوامل الإسلامية تؤثر بشكل كبير في استخدام المواقع الإسلامية وبأن تطوير المواقع الإسلامية له تأثير في زيادة عدد المستخدمين وبالتالي الحصول على معرفة أكثر فيما يتعلق بالتعاليم الإسلامية.

قام عبد العزيز وعثمان [8] بدراسة تصور الشباب المسلم عن الشبكات الإلكترونية بين طلاب المرحلة الجامعية الذين تتراوح أعمارهم بين ١٩ و ٢٢ سنة بهدف تحسين تصميم المواقع وجذب المزيد من المستخدمين. استخدم الباحثان معايير التقييم المستخدمة عند منصور وآخرون [7] وتم اختيار موقعين إسلاميين هما islamweb.net و Islamicity.com كمقترح من الدراسات السابقة [7,5] وقام ١١١ طالبا بإجراء عملية التقييم. بينت النتائج أن شباب المسلمين يفضلون استخدام المواقع الإلكترونية التي تملك واجهة تصميم بسيطة تحتوي على نصوص أقل وصور أكثر مقارنة مع غيرها من المواقع.

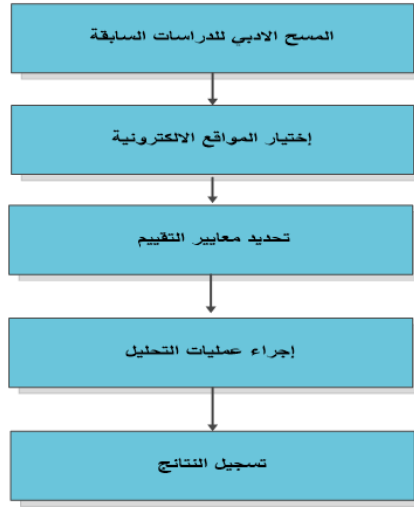
وفي بحث آخر لمنصور وآخرين [9] لتحديد واستكشاف أهم خصائص التصميم للمواقع الإسلامية التي تؤثر على استخدام الموقع، أجرى الباحثون تحليلا لمحتوى مجموعة من الدراسات السابقة بهدف تحديد معايير التقييم للمواقع الإسلامية. تم من خلال البحث حصر ٨٦

معياراً للتقييم كخطوة أولى ثم بعدها تم إجراء دراسة استقصائية بمشاركة ٨٩ مستخدماً للمواقع الإسلامية لترتيب المعايير المحددة من حيث أهميتها للمستخدمين. وبينت نتائج الدراسة التي تمت على ١٠٠ موقعاً إسلامياً تم اختيارهم من موقع "2muslims.com" إلى أن عدد قليل فقط من معايير التصميم تعتبر مهمة وذات تأثير كبير على مستخدمي المواقع الإسلامية وهي الوظائف، الملاحة، التفاعل، الجاذبية، المنظمة، والأمان/الخصوصية. وقد تم الاستناد على هذه المعايير في دراسة لاحقة بعنوان "خصائص المواقع الإسلامية، تصورات المستخدمين المسلمين، وسلوك الاستخدام" [10].

يتضح من خلال الدراسات السابقة أن عملية التحسين والتطوير في محتوى وتصميم المواقع له أثر كبير في إقبال المستخدمين والاستفادة من الخدمات المقدمة لهم. كما لوحظ في عدد من الدراسات السابقة بأنه لا يوجد دراسات متخصصة تبحث في تقييم المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين، وعليه فإن هذا البحث يعتبر من أوائل الأبحاث التي تعنى بتقييم المواقع المتضمنة لخدمات الحج والعمرة بهدف رفع كفاءتها وتحسين الخدمات المقدمة من قبيلهم.

منهجية البحث:

منهجية البحث المستخدمة في هذا البحث تلخصت في الشكل (١)، حيث بدأت المرحلة الأولى بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالجوانب التقنية للمواقع الإسلامية والتي تم ذكرها بالفصل السابق. في المرحلة الثانية تم اختيار مجموعة من المواقع الإسلامية والتي توفر العديد من الخدمات الإلكترونية كالخدمات التوعوية، السياحية، الإجرائية والتنظيمية وبلغات متعددة وتوجهات مختلفة. في المرحلة الثالثة تم تحديد معايير التقييم والتي تضم عناصر ومواصفات مواقع الإنترنت العالمية. تم التحليل من المنظور التقني في المرحلة الرابعة، في حين تم عرض النتائج والتوصيات التي تم الوصول إليها من خلال هذا البحث في المرحلة الخامسة والأخيرة.



شكل (١): منهجية البحث

المواقع الإلكترونية ومعايير التقييم العالمية:

تحتوي الشبكة العنكبوتية على تنوع كبير من حيث نوع الخدمات المقدمة من قبل المواقع الإسلامية و يُعزى هذا التنوع إلى الأهداف المختلفة التي من أجلها تم تصميم هذه المواقع، ومن خلال البحث باستخدام محرك البحث "Google" تم حصر ٦٥ من أصل ٣٢٣ موقعاً إلكترونياً يحتوي اسم الموقع (النطاق) على مفردات "Hajj أو Hajj" و"Umrah" معا أو بشكل منفصل. كما تم إدراج ٨ مواقع إسلامية تضم مواضيع متعلقة بالحج والعمرة ومعتمدة من موقع رابطة العالم الإسلامي "themwl.org"، وكما هو معلوم فإن رابطة العالم الإسلامي هي منظمة إسلامية شعبية عالمية جامعة تأسست في مكة المكرمة عام 1381هـ، تهدف إلى إيضاح حقيقة الدعوة الإسلامية إضافة للتعاون الإسلامي والإنساني مع الجميع [٣]. بعد تحديد المواقع المتضمنة لخدمات الحج والعمرة، تم عمل ترتيب لهذه المواقع لاختيار المواقع الأكثر

شعبيةً بين المستخدمين للبدء بإجراء عمليات التحليل، وكما هو معلوم فإن الأفضلية في ترتيب المواقع في العالم تعتمد بالأساس على عدد مرات الزيارات اليومية للموقع والوصول إليه عن طريق محركات البحث، فعلى سبيل المثال فإن مواقع youtube.com, google.com, facebook.com تحتل المراكز الثلاثة الأولى والأكثر شعبية في جميع أنحاء العالم وفقاً لموقع أليكسا [١١] وهو موقع تملكه شركة أمازون العالمية حيث يعمل على ترتيب المواقع الإلكترونية في العالم بالاعتماد على عدد مرات الدخول للموقع عن طريق المتصفحات.

يبين الجدول (١) الترتيب العالمي لجميع المواقع الإلكترونية التي تحوي كلمتي "Hajj أو Hajj" و "Umrah" بشكل منفصل أو مع بعضهما، كما يضم المواقع والهيئات الإسلامية الدعوية المسجلة في موقع رابطة العالم الإسلامي والتي تحتوي جميعها على خدمات متنوعة متعلقة بمناسك الحج والعمرة. كما يبين الجدول (١) فإن المواقع الإلكترونية في موضع الدراسة تصنف إلى ثلاثة أقسام:

- أ- مواقع توعوية/ إرشادية: تتسم المواقع من هذا الصنف باحتوائها على أحكام، واجبات، فتاوى، كتب، تسجيلات صوتية ومرئية، وغيرها من الجوانب المتعلقة بمناسك الحج والعمرة. وقد شكلت هذه المواقع نسبة ٣٦% من مجمل عدد المواقع المرصودة.
- ب- مواقع إجرائية/ تنظيمية: وهي مواقع متخصصة لخدمة الحجاج والمعتمرين من النواحي التنظيمية المتضمنة التقديم والتسجيل لطلبات الحج والعمرة، خدمات التأشيرات، تعليمات وقرارات، متابعة الطلبات، وغيرها من الاستفسارات التنظيمية، وقد بلغت ما نسبته ٢٧% من مجمل المواقع المرصودة.
- ج- مواقع سياحية: تقدم هذه الشريحة من المواقع عروضاً لباقات سياحية لأداء مناسك الحج والعمرة متضمنة النقل، السكن، الإعاشة، الإرشاد وغيرها، حيث كانت حاضرة بنسبة ٣٨% من مجمل المواقع المرصودة وكانت أكثر الشركات السياحية من حيث العدد من دولة المملكة المتحدة (بريطانيا) بنسبة ٦١% مقارنة بغيرها من دول باكستان، فلسطين، بنغلادش، الهند، والولايات المتحدة وكندا.

جدول (١): الترتيب العالمي للمواقع الإسلامية حسب موقع أليكسا بتاريخ ١٤٣٩/٢/٧هـ

م	اسم الموقع	الرابط	التصنيف	الترتيب العالمي
1	موقع الشبكة الإسلامية	islamweb.net	توعوي - إرشادي	3,127
2	صيد الفوائد	saaid.net	توعوي - إرشادي	15,435
3	وزارة الحج والعمرة - السعودية	haj.gov.sa	إجرائي - تنظيمي	16,597
4	مؤسسة الحج الإيرانية	haj.ir	إجرائي - تنظيمي	23,911
5	موقع بيت الإسلام	islamhouse.com	توعوي - إرشادي	32,842
6	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد	hajj.al-islam.com	توعوي - إرشادي	90,381
7	الإسلام اليوم	islamtoday.net	توعوي - إرشادي	101,903
8	جمعية البلاغ الثقافية لخدمة الإسلام	islamonline.net	توعوي - إرشادي	105,282
9	رابطة الحج الهندية	hajcommittee.gov.in	إجرائي - تنظيمي	137,329
10	إدارة الحج البنغلادشية	hajj.gov.bd	إجرائي - تنظيمي	156,749
11	أخبار منظمة الحج الإيرانية	hajnews.ir	إجرائي - تنظيمي	188,203
12	طريق الإسلام	islamway.com	توعوي - إرشادي	533,073
13	تسجيلات الحرمين لرحلات العمرة	umrah.haramain.com/	سياحي	674,793
14	وزارة السياحة المصرية بالتعاون مع غرفة الشركات السياحية	hajj.gov.eg	إجرائي - تنظيمي	688,842
15	رابطة الحج النيجيرية	nigeriahajjcom.gov.ng	توعوي - إرشادي	821,831
16	المؤسسة الأهلية لمطو في حجاج لدول العربية	arbhaj.com	إجرائي - تنظيمي	868,172
17	معلومات الحج - الهند	hajinfo.in	توعوي - إرشادي	935,425
18	وزارة الحج السعودية - معلومات الحج والعمرة	hajinformation.com	توعوي - إرشادي	970,250
19	مجموعة متطوعين الحج - باكستان	hajjvolunteers.com	توعوي - إرشادي	1,496,202
20	معلومات الحج والعمرة	hajjguides.com	توعوي - إرشادي	1,525,393
21	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بقطر	hajj.gov.qa	إجرائي - تنظيمي	1,540,532
22	لجنة الحج - ولاية كيرلا	keralahajcommittee.org	إجرائي - تنظيمي	1,617,531
23	مجلس الحج والعمرة في جنوب أفريقيا	sahuhajjregistry.org.za	إجرائي - تنظيمي	1,722,182

24	لجنة الحج - أثار براديش	uphajcommittee.com	توعوي - إرشادي	1,920,782
25	لجنة ولاية كارناتاكا الحج	karhaj.in	إجرائي - تنظيمي	1,939,274
26	مجموعة زاد	hajjmabror.com	توعوي - إرشادي	1,963,803
27	مجموعة مسلمي أمريكا	performhajj.com	توعوي - إرشادي	1,972,772
28	صيغة الحج والعمرة والزيارة - الهند	sigatulhaj.org	توعوي - إرشادي	2,091,666
29	لجنة ولاية تاميل نادو للحج - الهند	hajjtn.com	توعوي - إرشادي	2,547,064
30	أطلس للسياحة والسفر	atlasumrah.com	سياحي	2,688,393
31	الهيئة العليا للحج والعمرة	hajj.gov.iq	إجرائي - تنظيمي	2,721,512
32	لجنة رعاية الحج - حكومة الوفاق ليبيا	hajj.ly	إجرائي - تنظيمي	2,914,071
33	معلومات الحج - ميديا لينكر - باكستان	hajjinformation.com	توعوي - إرشادي	2,995,637
34	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية - الأردن	hajj.gov.jo	إجرائي - تنظيمي	3,127
35	المخطط للحج والعمرة	hajjumrahplanner.com	توعوي - إرشادي	15,435
36	التعريف بالحج - الهند	whatishaj.com	توعوي - إرشادي	16,597
37	لجنة الحج تيلانجانا - الهند	telanganastatehajcommittee.com	إجرائي - تنظيمي	23,911
38	دار الإفتاء الفلسطينية	darifta.org	توعوي - إرشادي	32,842
39	شركة الحج والعمرة - بنغلاديش	hajjumrahbd.com	سياحي	63,575
40	وزارة شؤون الأقليات - الهند	haj.gov.in	إجرائي - تنظيمي	90,381
50	بيت الحج - الهند	hajhouse.com	إجرائي - تنظيمي	7,356,052
51	الأطلس للسياحة والسفر - أمريكا	gohajjumrah.com	سياحي	7,984,839
52	الأردني صندوق الحج	hajjfund.gov.jo	إجرائي - تنظيمي	9,346,240
53	الحج الرائد لخدمات الحج والعمرة - بنغلاديش	premierhajj.com	سياحي	9,487,350
54	السفر للعمرة - المملكة المتحدة	travelforumrah.co.uk	سياحي	10,554,072
55	باقات الحج والعمرة - المملكة المتحدة	hajjumrahpackage.com	سياحي	10,884,225
56	باقات الحج والعمرة السياحية - باكستان	hajjumrahtravelpackages.com	سياحي	10,958,832
57	لجنة التنسيق لجمعيات الحج والعمرة لمسلمي ٤٨	hajarb48.com	سياحي	11,052,895
58	التييسر للحج والعمرة - المملكة المتحدة	simplyhajjandumrah.co.uk	سياحي	11,076,467
59	لجنة الحج العليا السورية	sy-et-hajj.org	إجرائي - تنظيمي	11,379,258
60	الحج والعمرة ٣٦٠ - المملكة المتحدة	hajjandumrah360.com	توعوي - إرشادي	11,561,573
61	شركة حسن لرحلات الحج - المملكة المتحدة	hasanhajj.com	سياحي	12,406,576
62	العمرة ليمو السياحية - أمريكا	umrahlimo.com	سياحي	12,761,270
63	السادات للحج والعمرة - المملكة المتحدة	sadathajjandumrah.com	سياحي	13,211,396
64	الحج والعمرة - المملكة المتحدة	hajjandumrah.com	سياحي	13,234,838
65	باقات العمرة - المملكة المتحدة	umrahpackage.co.uk	سياحي	13,326,223
66	الحج الميسر - بنغلاديش	easyhajjbd.com	سياحي	13,570,307
67	المملكة المتحدة - عمرة الأمانة	umrah-alamanah.com	سياحي	16,083,897
68	الحج والعمرة للنقل السياحي - المملكة المتحدة	hajjumrahtravelagent.com	سياحي	19,177,743
69	الخبراء للرحلات الحج والعمرة - المملكة المتحدة*	hajjandumrahexperts.co.uk	سياحي	-
70	العمري للحج والعمرة - المملكة المتحدة*	alomaryhajjandumrah.co.uk	سياحي	-
71	الخبراء للحج والعمرة - المملكة المتحدة*	hajjumrahexperts.com	سياحي	-
72	أواسيس الحج والعمرة - المملكة المتحدة*	oasishajjumrah.com	سياحي	-
73	شركة الحج للسفر المحدودة - المملكة المتحدة*	hajtravel.co.uk	سياحي	-

*ملاحظة: الرمز (-) يشير إلى عدم وجود معلومات عن عدد مرات الدخول للموقع عبر المتصفحات.

كما يبين الجدول أعلاه أن حضور المواقع الإسلامية ضمن أول 100,000 تمثلت بعدد ستة مواقع فقط وبنسبة ٨% من مجمل المواقع الإسلامية الأخرى. وهذا بالتالي يدل على ضعف عام في حضور المواقع الإسلامية في الترتيب العالمي للمواقع الأكثر زيارة. وبناءً على

الإحصائيات السابقة، فقد تم اختيار مجموعة من المواقع الإسلامية العربية لتقييم الجودة التقنية المستخدمة فيها والتي يقع ترتيبها ضمن أول ١٠٠,٠٠٠ موقع حسب ترتيبها في موقع أليكسا، وهي:

١. موقع الشبكة الإسلامية.
٢. موقع صيد الفوائد.
٣. موقع وزارة الحج والعمرة – السعودية.
٤. موقع بيت الإسلام.
٥. موقع وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

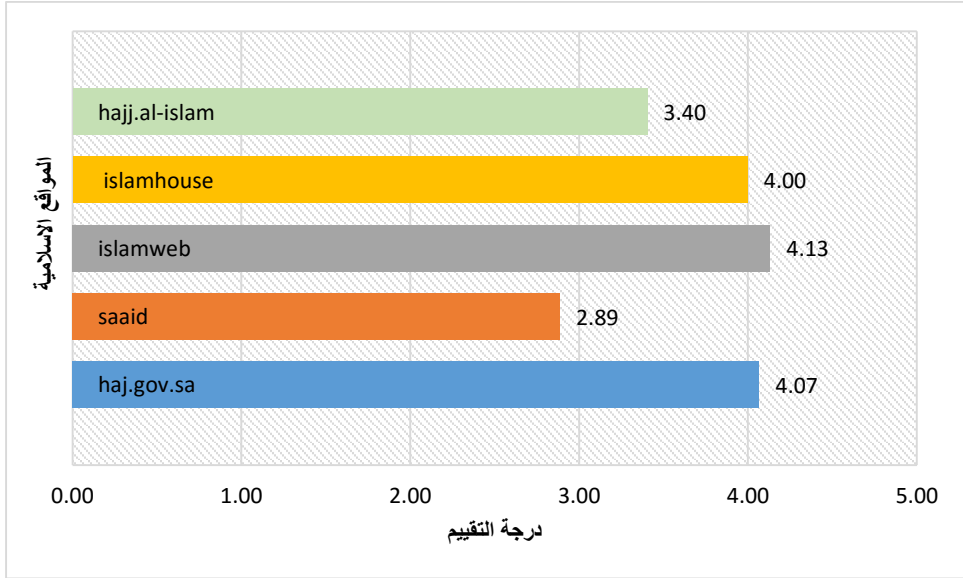
وللبدء بعملية تقييم ميزات تصميم المواقع الإلكترونية، تم تصميم وإعداد استبيان إلكتروني بالاعتماد على مجموعة من المعايير الفرعية المنبثقة من ستة معايير أساسية متضمنة "التصفح"، "التفاعل"، "الوظائف"، "الجاذبية"، "الأمن والتنظيمية"، و"الأمان والخصوصية" [9,10]، كما هو موضح في الجدول (٣).

جدول (٣): المعايير المستخدمة لتقييم ميزات تصميم المواقع الإلكترونية [9, 10]

<u>الوظائف (Functionality)</u>	<u>التصفح (Navigation)</u>
تحميل الصفحة الرئيسية (سرعة Quick homepage loading)	خريطة الموقع (Sitemap option)
بنية عامة جيدة (Good overall structure)	الارتباطات التشعبية ذات صلة (Relevant hyperlinks)
لا توجد روابط مكسورة (No broken links)	سهولة العودة إلى الصفحة الرئيسية (Easy return to homepage)
لا أخطاء في عملية التحميل (No downloading error)	زر التنقل المرئي Visible navigation button
خيار البحث المتقدم (Advanced search option)	الربط إلى مواقع ذات صلة (Link to related website/articles)
خيار إدارة المحتوى (Content management option)	سهولة الحصول على المعلومة (Fewer possible steps to find inf)
يدعم متصفحات مختلفة (Website supports different browsers)	سهولة التنقل بين الصفحات (Easy to move between pages)
	بنية القوائم سهلة (Easy menu structure)
	توفر محرك بحث (Search engine available)
<u>الجاذبية (Attractiveness)</u>	<u>التفاعل (Interactivity)</u>
استخدام جيد للأيقونات (Good use of Icons)	خيار سؤال وجواب (Q&A option)
استخدام جيد للخطوط والحجم (Good use of Fonts/Size)	خيار الأسئلة المتكررة (FAQ option)
استخدام جيد للألوان (Good use of Colors)	أخبار ونشرات (Newsgroup/bulletin board)
استخدام جيد للرسوم المتحركة (Good use of Animation)	خيار التغذية الراجعة/تعليقات (Feedback/comments option)
الاستخدام المتوازن للوسائط المتعددة (Balanced use of Multimedia)	الاشتراك في النشرة الإخبارية (Newsletter subscription)
استخدام جيد للصور (Good use of Images)	خيار الدردشة النصية (Text Chat option)
عنوان الصفحة ذو معنى (Meaningful page title)	خيار الدردشة بالاتصال (Call Chat option)
الصفحة الرئيسية غير مكتظة (Homepage not overcrowded)	خيار الدردشة بالفيديو (Video Chat option)
تصنيف جيد للمواضيع (Good categorization of subjects)	المنتدى/مجلس المناقشة (Forum/discussion board)
استخدام شعار ذو معنى (Use of meaningful logo)	خيار القائمة البريدية (Mailing list option)
جاذبية الشاشة (Visually attractive screen layout)	خيار المراسلة لصديق (Email to a friend option)
	خيار تسجيل العضوية Membership registration option
	رابط لوسائل إعلام اجتماعية أخرى (Link to other social media)
	خيار المساعدة/التبرع (Help Us/Donate Online option)
<u>الأمن والتنظيمية (Organizational)</u>	<u>الأمان/الخصوصية (Security/privacy)</u>
معلومات عنا (About Us information)	شروط استخدام المعلومات (Terms of Use Information)
معلومات التواصل معنا (Contact Us details)	بيان سياسة الخصوصية (Privacy Policy Statement)
سمعة وشهرة الموقع (Website Reputation)	عموماً، الموقع آمن للاستخدام (Overall, website is safe to use)

النتائج والتحليل:

لتقييم المواقع الإسلامية من حيث التصميم والجودة التقنية، تم تصميم استبيان إلكتروني يتضمن معايير التقييم الستة السابق ذكرها في الفصل السابق وتطبيقها على المواقع المختارة. وقد شارك في الدراسة الاستقصائية عدد ٣٥ طالباً من طلبة جامعة أم القرى. وقد بينت النتائج أن موقع الشبكة الإسلامية "islamweb" قد تحسّل على أعلى درجة تقييم بمعدل ٤,١٣، يليه موقع وزارة الحج والعمرة "haj.gov.sa" بمعدل ٤,٠٧ من أصل ٥ كما هو موضح في الشكل (٢).



شكل (٢): معدل درجات تقييم الجانب التقني للموقع الإسلامية

كما بينت النتائج في الجدول (٤) أن معيار "الأمر التنظيمية" قد حصل على أعلى معدل تقييم لجميع المواقع المختارة بواقع ٤,٢، والذي يعكس اهتمام المسؤولين عن إدارة المواقع بالتعريف عن أنفسهم وتوضيح الأهداف التي وضعت لدى إنشاء هذه المواقع إضافة لتوفير معلومات التواصل مع المستخدمين.

جدول (٤): معدلات المعايير المستخدمة لتقييم المواقع الإسلامية

المعدل العام	hajj.al-islam	islamhouse	islamweb	saaid	haj.gov.sa	
4.1	4.2	4.4	3.7	3.5	4.5	التصفح
3.3	3.8	2.6	3.9	2.5	3.8	التفاعل
3.6	4.0	3.4	4.2	3.2	3.3	الوظائف
3.9	3.8	3.9	4.3	3.5	4.0	الجاذبية
4.2	3.3	4.6	4.7	3.3	4.8	الأمر التنظيمية
3.1	1.3	5.0	4.0	1.3	4.0	الأمان/الخصوصية

ومن الجانب الآخر فقد حصل معيار "الأمان/الخصوصية" على أدنى معدل بقيمة ٣,١ والذي يُبين ضعف عام لدى بعض المواقع في اهتمامهم بإيضاح سياسة الاستخدام والخصوصية للموقع وعدم الاهتمام باستخدام تقنية تشفير البيانات بين الأجهزة الحاسوبية ومخدم الإنترنت. كما أظهرت النتائج ضعفا واضحا في استخدام المواقع الإسلامية لأدوات التواصل مع المستخدمين حيث سجّل معدل معيار "التفاعل" قيمة ٣,٣.

كما بينت نتائج الدراسة أن كلا من معيار "التفاعل"، "الوظائف" و"الجاذبية" كانت الأفضل لموقع "islamweb" مقارنة بغيره من المواقع، إضافة إلى احتواء الموقع على ميزات أخرى لا تتوفر في الكثير من المواقع الإسلامية الأخرى كتوفير خدمات التصفح لدى المستخدمين الصُم

والفتاوى الحية والذي بدوره يشجع المستخدمين لاستخدام هذا الموقع بدرجة أكبر مقارنة مع غيره من المواقع. في حين بينت النتائج أن موقع "haj.gov.sa" كان متفوقاً على غيره من المواقع في كل من معيار "التصفح" و معيار "الأمر التنظيمية" والذي بدوره يعكس الجانب الإيجابي في سهولة استخدام الموقع واستحواده على ثقة المستخدمين له.

الخلاصة والتوصيات:

قامت الدراسة الحالية بإجراء تحليل دقيق للمواصفات التقنية لمجموعة من المواقع الإسلامية التي تقدم في ثناياها خدمات متنوعة لزوار بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين، وقد بدأت الدراسة بحصر جميع المواقع الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية التي يتكون فيها رابط الموقع (النطاق) على كلمتي "Hajj أو Haj" و "Umrah" معا أو بشكل منفصل. كما تم إضافة مواقع إسلامية أخرى من موقع رابطة العالم الإسلامي. وبناء على الترتيب العالمي لعدد زيارات المستخدمين، تم اختيار أكثر المواقع الإسلامية زيارةً من قبل المستخدمين لإجراء عمليات التحليل عليها. وقد بينت نتائج الدراسة إلى وجود ضعف عام في تواجد المواقع الإسلامية في ترتيب قائمة المواقع الإلكترونية الأكثر زيارة حسب موقع أليكسا العالمي، كما بينت النتائج أن موقع "الشبكة الإسلامية" وموقع "وزارة الحج والعمرة" قد حصلوا على أعلى درجتي تقييم بمعدل ٤,١٣ و ٤,٠٧ (من أصل ٥) على التوالي. كما بينت النتائج مدى اهتمام المسؤولين عن إدارة المواقع بالتعريف أنفسهم وعن سياسة وأهداف المواقع الإسلامية إضافةً إلى توفير معلومات التواصل مع المستخدمين. ومن الناحية الأخرى، أشارت الدراسة إلى وجود ضعف واضح في توفير أدوات التواصل والتفاعل مع مستخدمي المواقع الإسلامية.

أبرز توصيات هذه الدراسة كانت على النحو التالي:

- ضرورة الاهتمام بتطوير المواقع الإسلامية وإجراء الصيانة التقنية بشكل دوري حتى تحافظ المواقع على ثقة مستخدميها.
- مواكبة التطور الحاصل في طرق عرض محتوى المواقع الإلكترونية كالسماح للمستخدمين بانتقاء عناصر الموقع والتحكم بإدارة بمحتوياته.
- الاهتمام بمادة محتوى الموقع الإسلامي والعمل على تحديثها والسماح للمستخدمين بالمشاركة في إبداء آرائهم بما يتناسب مع سياسة الموقع.
- الاهتمام بتفعيل وإضافة أدوات التواصل والتفاعل الحديثة مع المستخدمين كالتواصل الحي المباشر أو الوهبي.

مراجع البحث:

المراجع العربية:

- رأفت صلاح الدين و مالك الأحمد، المنهج في دراسة وتقييم المواقع الإسلامية، مركز أبواب للإعلام، ١٤٣٠ هـ.
- عبدالعزيز الداخل، معايير جودة المواقع العلمية والدعوية، موقع ملتقى أهل التفسير، ١٤٣٢ هـ.
- رابطة العالم الإسلامي، <https://themwl.org>، آخر وصول صفر ١٤٣٩ هـ.

المراجع الأجنبية:

- Mahmud, Murni; ALIYU, Mansur; TAP, Abu Osman Md. Quality rating of Islamic websites features: A single-user evaluation. In: Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M), International Conference on. IEEE. p. H-26-H-32, 2010.
- Aliyu, Mansur; MAHMUD, Murni; TAP, Abu Osman Md. Preliminary investigation of Islamic websites design & content feature: A heuristic evaluation from user perspective. In: User Science and Engineering (i-USer), International Conference on. IEEE. p. 262-267, 2010.
- Mahmud, Murni, et al. Content evaluation of Islamic websites. 2012 Southeast Asian Network of Ergonomics Societies Conference (SEANES), 20.1: 21-30, 2012.
- Mansur, Aliyu, Murni Mahmud, and Abu Osman Md Tap. "Features influencing Islamic websites use: A Muslim user perspective." Intellectual Discourse, Vol. 21, Iss. 1,33-54. 2013.

- Abdul Aziz, Madihah and Othman, Marini. User perceptions of Islamic website (I-webs). 2016.
- Mansur, Aliyu, Mahmud, M., Tap, A. O. M., & Nassr, R. M. Evaluating design features of Islamic websites: a Muslim user perception. In Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M), 5th International Conference on (pp. 1-5). IEEE, 2013.
- Mansur, Aliyu and Tambawal, Abubakar B. and Mahmud, Murni and Nasser, Rasheed M. Features of Islamic websites, perceptions of Muslim users and utilization behavior: a conceptual model. The Beam: Journal of Arts & Science, 9. pp. 1-10. ISSN 1118-5953, 2016.
- Alexa .<https://alexa.com> .last access Dec 2017.