|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 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 مسبقا ثم إجراء عمليات التحليل للبيانات التي تمّ 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 100.000 موقع الكتروني، كما بينت النتائج أن موقع "الشبكة الإسلامية" قد تَحصَل على أعلى درجة تقييم بمعدل 4.13 من أصل 5، يليه موقع "وزارة الحج والعمرة" بمعدل 4.07.

**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 وتطورا 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 يَعتدُ بها ضيوف الرحمن قُبيل توجههم 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.

ونظرا 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 الذى 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 الداخل [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 الداخل 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 الملاحة، التفاعل، الشرعية، الموضوعية، الملكية، الملائمة، الجاذبية، المصداقية والموثوقية. وقد استخدم الباحثون كلمتي "مواقع إسلامية" داخل حقل محرك البحث جوجل لتحديد المواقع الإلكترونية الإسلامية كعينة للدراسة، ومن أصل 3،960،000 نتيجة تم فحص 199 موقعا ثم اختيار 50 موقعا إسلاميا منها ثم تطبيق تقنية التقييم العشوائي بمستخدم واحد. كشفت النتائج أن التنوع في استخدام التصاميم 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، والمصداقية. 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 لـعدد 246 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.

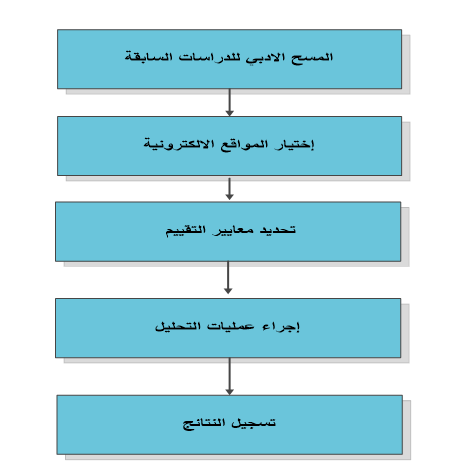
قام عبد العزيز وعثمان [8]بدراسة تصور الشباب المسلم عن الشبكات الإلكترونية بين طلاب المرحلة الجامعية الذين تتراوح أعمارهم بين 19 و 22 سنة بهدف تحسين تصميم المواقع وجذب المزيد من المستخدمين. استخدم الباحثان معايير التقييم المستخدمة عند منصور وآخرون [7] وتم اختيار موقعين إسلاميين هما islamweb.net وIslamicity.com كمقترح من الدراسات السابقة [7,5] وقام 111 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 86 معياراً للتقييم كخطوة أولى ثم بعدها تم إجراء دراسة استقصائية بمشاركة 89 مستخدماً للمواقع الإسلامية لترتيب المعايير المحددة من حيث أهميتها للمستخدمين. وبينت نتائج الدراسة التي تمت على 100 موقعا إسلاميا 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 قِبَلِهم.

**منهجية البحث:**

منهجية البحث المستخدمة في هذا البحث تلخصت في الشكل (1)، 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 تضُم 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 (1): 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 65 من أصل 323 موقعاً إلكترونياً يحتوي اسم الموقع (النطاق) على مفردات "Hajj أو Haj" و"Umrah" معا أو بشكل منفصل. كما تمّ إدراج 8 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 ]3[. بعد تحديد المواقع المتضمنة لخدمات الحج والعمرة، تَم 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 google.com، youtube.com، facebook.com تحتل المراكز الثلاثة الأولى والأكثر شعبية في جميع أنحاء العالم وفقاً لموقع أليكسا ]11[ 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 (1) الترتيب العالمي لجميع المواقع الإلكترونية التي تحوي كلمتي "Haj 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 (1) فإن المواقع الإلكترونية في موضع الدراسة تصنف إلى ثلاثة أقسام:

1. 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 36% من مجمل عدد المواقع المرصودة.
2. 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 27% من مجمل المواقع المرصودة.
3. مواقع سياحية: تقدم هذه الشريحة من المواقع عروضاً لباقات سياحية لأداء مناسك الحج والعمرة متضمنة النقل، السكن، الإعاشة، الإرشاد وغيرها، حيث كانت حاضرة بنسبة 38% من مجمل المواقع المرصودة وكانت أكثر الشركات السياحية من حيث العدد من دولة المملكة المتحدة (بريطانيا) بنسبة 61% مقارنة بغيرها من دول باكستان، فلسطين، بنغلادش، الهند، والولايات المتحدة وكندا.

جدول (1): الترتيب العالمي للمواقع الإسلامية حسب موقع أليكسا بتاريخ 7/2/1439هـ.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **الترتيب العالمي** | **التصنيف** | **الرابط** | **اسم الموقع** | **م** |
| 3,127 | توعوي - إرشادي | islamweb.net | موقع الشبكة الإسلامية | 1 |
| 15,435 | توعوي - إرشادي | saaid.net | صيد الفوائد | 2 |
| 16,597 | إجرائي - تنظيمي | haj.gov.sa | وزارة الحج والعمرة - السعودية | 3 |
| 23,911 | إجرائي - تنظيمي | haj.ir | مؤسسة الحج الإيرانية | 4 |
| 32,842 | توعوي - إرشادي | islamhouse.com | موقع بيت الإسلام | 5 |
| 90,381 | توعوي - إرشادي | hajj.al-islam.com | وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد | 6 |
| 101,903 | توعوي - إرشادي | islamtoday.net | الإسلام اليوم | 7 |
| 105,282 | توعوي - إرشادي | islamonline.net | جمعية البلاغ الثقافية لخدمة الإسلام | 8 |
| 137,329 | إجرائي - تنظيمي | hajcommittee.gov.in | رابطة الحج الهندية | 9 |
| 156,749 | إجرائي - تنظيمي | hajj.gov.bd | إدارة الحج البنغلادشية | 10 |
| 188,203 | إجرائي - تنظيمي | hajnews.ir | أخبار منظمة الحج الإيرانية | 11 |
| 533,073 | توعوي - إرشادي | islamway.com | طريق الإسلام | 12 |
| 674,793 | سياحي | umrah.haramain.com/ | تسجيلات الحرمين لرحلات العمرة | 13 |
| 688,842 | إجرائي - تنظيمي | hajj.gov.eg | وزارة السياحة المصرية بالتعاون مع غرفة الشركات السياحية | 14 |
| 821,831 | توعوي - إرشادي | nigeriahajjcom.gov.ng | رابطة الحج النيجيرية | 15 |
| 868,172 | إجرائي - تنظيمي | arbhaj.com | المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج لدول العربية | 16 |
| 935,425 | توعوي - إرشادي | hajinfo.in | معلومات الحج - الهند | 17 |
| 970,250 | توعوي - إرشادي | hajinformation.com | وزارة الحج السعودية - معلومات الحج والعمرة | 18 |
| 1,496,202 | توعوي - إرشادي | hajjvolunteers.com | مجموعة متطوعين الحج - باكستان | 19 |
| 1,525,393 | توعوي - إرشادي | hajjguides.com | معلومات الحج والعمرة | 20 |
| 1,540,532 | إجرائي - تنظيمي | hajj.gov.qa | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بقطر | 21 |
| 1,617,531 | إجرائي - تنظيمي | keralahajcommittee.org | لجنة الحج - ولاية كيرلا | 22 |
| 1,722,182 | إجرائي - تنظيمي | sahuchajjregistry.org.za | مجلس الحج والعمرة في جنوب أفريقيا | 23 |
| 1,920,782 | توعوي - إرشادي | uphajcommittee.com | لجنة الحج - أتار براديش | 24 |
| 1,939,274 | إجرائي - تنظيمي | karhaj.in | لجنة ولاية كارناتاكا الحج | 25 |
| 1,963,803 | توعوي - إرشادي | hajjmabror.com | مجموعة زاد | 26 |
| 1,972,772 | توعوي - إرشادي | performhajj.com | مجموعة مسلمي امريكيا | 27 |
| 2,091,666 | توعوي - إرشادي | sigatulhaj.org | صيغة الحج والعمرة والزيارة- الهند | 28 |
| 2,547,064 | توعوي - إرشادي | hajjtn.com | لجنة ولاية تاميل نادو للحج- الهند | 29 |
| 2,688,393 | سياحي | atlasumrah.com | أطلس للسياحة والسفر | 30 |
| 2,721,512 | إجرائي - تنظيمي | hajj.gov.iq | الهيئة العليا للحج والعمرة | 31 |
| 2,914,071 | إجرائي - تنظيمي | hajj.ly | لجنة رعاية الحج - حكومة الوفاق ليبيا | 32 |
| 2,995,637 | توعوي - إرشادي | hajjinformation.com | معلومات الحج - ميديا لينكر- باكستان | 33 |
| 3,127 | إجرائي - تنظيمي | hajj.gov.jo | وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية - الأردن | 34 |
| 15,435 | توعوي - إرشادي | hajjumrahplanner.com | المخطط للحج والعمرة | 35 |
| 16,597 | توعوي - إرشادي | whatishaj.com | التعريف بالحج - الهند | 36 |
| 23,911 | إجرائي - تنظيمي | telanganastatehajcommittee.com | لجنة الحج تيلانجانا - الهند | 37 |
| 32,842 | توعوي - إرشادي | darifta.org | دار الإفتاء الفلسطينية | 38 |
| 63,575 | سياحي | hajjumrahbd.com | شركة الحج والعمرة - بنغلاديش | 39 |
| 90,381 | إجرائي - تنظيمي | haj.gov.in | وزارة شؤون الأقليات - الهند | 40 |
| 7,356,052 | إجرائي - تنظيمي | hajhouse.com | بيت الحج - الهند | 50 |
| 7,984,839 | سياحي | gohajjumrah.com | الأطلس للسياحة والسفر - امريكيا | 51 |
| 9,346,240 | إجرائي - تنظيمي | hajjfund.gov.jo | الأردني صندوق الحج | 52 |
| 9,487,350 | سياحي | premierhajj.com | الحج الرائد لخدمات الحج والعمرة - بنغلادش | 53 |
| [10,554,072](https://www.alexa.com/siteinfo/travelforumrah.co.uk#trafficstats) | سياحي | travelforumrah.co.uk | السفر للعمرة - المملكة المتحدة | 54 |
| 10,884,225 | سياحي | hajjumrahpackage.com | باقات الحج والعمرة - المملكة المتحدة | 55 |
| 10,958,832 | سياحي | hajjumrahtravelpackages.com | باقات الحج والعمرة السياحية - باكستان | 56 |
| 11,052,895 | سياحي | hajarb48.com | لجنة التنسيق لجمعيات الحج والعمرة لمسلمي 48 | 57 |
| 11,076,467 | سياحي | simplyhajjandumrah.co.uk | التيسير للحج والعمرة - المملكة المتحدة | 58 |
| 11,379,258 | إجرائي - تنظيمي | sy-et-hajj.org | لجنة الحج العليا السورية | 59 |
| 11,561,573 | توعوي - إرشادي | hajjandumrah360.com | الحج والعمرة 360 - المملكة المتحدة | 60 |
| 12,406,576 | سياحي | hasanhajj.com | شركة حسن لرحلات الحخ - المملكة المتحدة | 61 |
| 12,761,270 | سياحي | umrahlimo.com | العمرة ليمو السياحية - امريكيا | 62 |
| 13,211,396 | سياحي | sadathajjandumrah.com | السادات للحج والعمرة - المملكة المتحدة | 63 |
| 13,234,838 | سياحي | hajjandumrah.com | الحج والعمرة - المملكة المتحدة | 64 |
| 13,326,223 | سياحي | umrahpackagess.co.uk | باقات العمرة - المملكة المتحدة | 65 |
| 13,570,307 | سياحي | easyhajjbd.com | الحج الميسر - بنغلادش | 66 |
| 16,083,897 | سياحي | umrah-alamanah.com | المملكة المتحدة - عمرة الأمانة | 67 |
| 19,177,743 | سياحي | hajjumrahtravelagent.com | الحج والعمرة للنقل السياحي - المملكة المتحدة | 68 |
| **-** | سياحي | hajjandumrahexperts.co.uk | الخبراء للرحلات الحج والعمرة – المملكة المتحدة \* | 69 |
| **-** | سياحي | alomaryhajjandumrah.co.uk | العمري للحج والعمرة – المملكة المتحدة \* | 70 |
| **-** | سياحي | hajjumrahexperts.com | الخبراء للحج والعمرة – المملكة المتحدة \* | 71 |
| **-** | سياحي | oasishajjumrah.com | أواسيس الحج والعمرة – المملكة المتحدة \* | 72 |
| **-** | سياحي | hajtravel.co.uk | شركة الحج للسفر المحدودة – المملكة المتحدة \* | 73 |

\*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 8% من مجمل المواقع الإسلامية الأخرى. وهذا بالتالي يدلُ 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 100,000 موقع حسب ترتيبها في موقع أليكسا، وهي:

1. موقع الشبكة الإسلامية.
2. موقع صيد الفوائد.
3. موقع وزارة الحج والعمرة – السعودية.
4. موقع بيت الإسلام.
5. 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 متضمنةً "التصفح"، "التفاعل"، "الوظائف"، "الجاذبية"، "الأمور التنظيمية"، و"الأمان والخصوصية" [9,10]، كما هو موضح في الجدول (3).

جدول (3): المعايير المستخدمة لتقييم ميزات تصميم المواقع الإلكترونية [9, 10]

|  |  |
| --- | --- |
| **الوظائف (Functionality)**  )Quick homepage loadingتحميل الصفحة الرئيسية ( سرعة  )Good overall structure( بنية عامة جيدة  )No broken links( لا توجد روابط مكسورة  )No downloading error( لا أخطاء في عملية التحميل  )Advanced search optionخيار البحث المتقدم (  )Content management optionخيار إدارة المحتوى (  )Website supports different browsersيدعم متصفحات مختلفة ( | **التصفح ( Navigation)**  )Sitemap option( خريطة الموقع  )Relevant hyperlinksالارتباطات التشعبية ذات صلة (  )Easy return to homepageسهولة العودة إلى الصفحة الرئيسية (  Visible navigation button زر التنقل المرئي  )Link to related website/articlesالربط إلى مواقع ذات صلة (  )Fewer possible steps to find infسهولة الحصول على المعلومة(  )Easy to move between pagesسهولة التنقل بين الصفحات (  )Easy menu structureبنية القوئم سهلة (  )Search engine availableتوفر محرك بحث ( |
| **الجاذبية ( Attractiveness)**  )Good use of Iconsاستخدام جيد للأيقونات (  )Good use of Fonts/Size( استخدام جيد للخطوط والحجم  )Good use of Colors استخدام جيد للألوان (  )Good use of Animation استخدام جيد للرسوم المتحركة (  )Balanced use of Multimediaالاستخدام المتوازن للوسائط المتعددة (  )Good use of Imagesاستخدام جيد للصور (  )Meaningful page titleعنوان الصفحة ذو معنى (  )Homepage not overcrowdedالصفحة الرئيسية غير مكتظة (  )Good categorization of subjectsتصنيف جيد للمواضيع (  )Use of meaningful logoاستخدام شعار ذو معنى (  جاذبية الشاشة (Visually attractive screen layout) | **التفاعل ( Interactivity)**  )Q&A optionسؤال وجواب ( خيار  )FAQ optionخيار الأسئلة المكررة (  )Newsgroup/bulletin board( أخبار ونشرات  )Feedback/comments option( خيار التغذية الراجعة/ تعليقات  )Newsletter subscription( الاشتراك في النشرة الإخبارية  )Text Chat optionخيار الدردشة النصية (  )Call Chat optionخيارالدردشة بالاتصال (  )Video Chat option( خيار الدردشة بالفيديو  )Forum/discussion board( المنتدى/ مجلس المناقشة  )Mailing list option( خيار القائمة البريدية  )Email to a friend optionخيلر المراسلة لصديق (  Membership registration optionخيار تسجيل العضوية  )Link to other social mediaرابط لوسائل إعلام اجتماعية أخرى (  )Help Us/Donate Online optionخيار المساعدة/ التبرع ( |
| ا**لامور التنظيمية (** **Organizational)**  )About Us informationمعلومات عنا (  معلومات التواصل معنا (Contact Us details)  )Website Reputation( سمعة وشهرة الموقع | **الامان/ الخصوصية ( Security/privacy )**  )Terms of Use Information( شروط استخدام المعلومات  )Privacy Policy Statementبيان سياسة الخصوصية (  )Overall, website is safe to useعموما، الموقع آمن للاستخدام ( |

**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 35 طالباً من طلبة جامعة أُم القرى. وقد بينت النتائج أن موقع الشبكة الإسلامية " islamweb" قد تَحصَل على أعلى درجة تقييم بمعدل 4.13 يليه موقع وزارة الحج والعمرة "haj.gov.sa" بمعدل 4.07 من أصل 5 كما هو موضح في الشكل (2).

شكل (2): معدل درجات تقييم الجانب التقني للموقع الإسلامية

كما بينت النتائج في الجدول (4) أن معيار "الأمور التنظيمية" قد حصل على أعلى معدل تقييم لجميع المواقع المختارة بواقع 4.2 والذي يعكس اهتمام المسؤولين عن إدارة المواقع بالتعريف عن أنفسهم وتوضيح الأهداف التي وضعت لدى إنشاء هذه المواقع إضافةً لتوفير معلومات التواصل مع المستخدمين.

جدول (4): معدلات المعايير المستخدمة لتقييم المواقع الإسلامية

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

ومن الجانب الآخر فقد حصل معيار "الأمان/الخصوصية" على أدنى معدل بقيمة 3.1 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 سَجَل معدل معيار "التفاعل" قيمة 3.3.

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 أُخرى لا تتوفر في الكثير من المواقع الإسلامية الأُخرى 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 "الأمور التنظيمية" والذي بدوره يعكس الجانب الإيجابي في سهولة استخدام الموقع واستحواذه 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 أُخرى من موقع رابطة العالم الإسلامي. وبناء على الترتيب العالمي لعدد زيارات المستخدمين، تم اختيار أكثر المواقع الإسلامية زيارةً من قِبل 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 حصلا على أعلى درجتي تقييم بمعدل 4.13 و4.07 (من أصل 5) 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 الأُخرى، 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 الوهمي.

**مراجع البحث:**

**المراجع العربية:**

* رأفت صلاح الدين و مالك الأحمد، المنھج في دراسة وتقییم المواقع الإسلامیة، مركز أبواب للإعلام، 1430 هـ..
* عبدالعزيز الداخل، معايير جودة المواقع العلمية والدعوية، موقع ملتقى أهل التفسير، 1432 هـ.|.
* رابطة العالم الإسلامي، <https://themwl.org>، آخر وصول صفر 1439هـ..

**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.