

## إشكالية جودة المواقع الإلكترونية: دراسة تقييمية لمواقع المكتبات الجامعية الجزائرية

### The Problematic of websites quality: an evaluative study of the Algerian university libraries websites

### La problématique de la qualité des sites web: une étude d'évaluation des sites web des bibliothèques universitaires algériennes

د.سميرة قشايري

جامعة لوئيسي علي البليدة 2

تاريخ الإرسال: 2017-05-21 - تاريخ القبول: 2023-02-15 - تاريخ النشر: 2023-06-13

#### ملخص

لقد عرفت المكتبات تطورا كبيرا في العقود الأخيرة خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وكذا الشبكة العنكبوتية العالمية Web والتي ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المكتبية واختصار المسافة بين المكتبة والمستفيد، وذلك من خلال المواقع الإلكترونية التي تمثل واجهة المكتبة في العالم الافتراضي، حيث سارعت المكتبات الجامعية إلى استغلال هذه المواقع لبث خدماتها، إلا أنه مع تزايد كم المعلومات المنشورة على شبكة الويب وظهور عدد كبير من المواقع الإلكترونية كان لزاما على المكتبات الجامعية الاعتناء بمواقعها لجعلها أكثر مصداقية وكذا ضمان دقة المعلومات والخدمات المتاحة على هذه المواقع، من أجل ذلك جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على مدى استجابة المواقع الإلكترونية الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية لمؤشرات تقييم محتوى المواقع الإلكترونية، حيث ستتناول دراستنا 05 مواقع لمكتبات جامعية جزائرية تمثل جغرافيا الجزائر، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة يمكن من خلالها مساعدة المكتبات الجامعية على تحسين مواقعها والانتباه للنقائص التي تعاني منها لترقيتها لمصاف المواقع العالمية واكتسابها دقة ومصداقية أكثر.

الكلمات الدالة: جودة المواقع الإلكترونية؛ المكتبات الجامعية الجزائرية؛ مؤشرات التقييم.

#### Abstract

In the last decade, libraries have experienced significant developments, especially with the advent of the internet and the World Wide Web. In the last decade, libraries have experienced significant developments, especially with the advent of the internet and the World Wide Web. In this case, the websites have become the facet of the library in the virtual world. University libraries have created their

websites to improve available services; however, the vast amount of information published in the internet pose a problematic of information quality. This study aims to assess the adherence of university libraries websites to evaluation indicators of web quality. The study focuses on five Algerian university websites, and many important results are expected.

**Keywords:** quality of web sites; Algiers university libraries; evaluation indicators.

## Résumé

Dans les dernières décennies, les bibliothèques ont connu beaucoup de développement et spécialement depuis l'apparition de l'internet et the world wide web ce qui a permis une amélioration des services bibliothécaires. C'est ainsi que les sites web sont devenus la facette des bibliothèques dans le monde virtuel, ce qui explique que les bibliothèques universitaires ont créé leurs sites web pour améliorer la qualité de leurs services. La problématique qui se pose est désormais celle de la qualité de l'information diffusée par ces sites. L'objectif de la présente contribution est d'étudier le fonctionnement des sites Web des bibliothèques universitaires en Algérie selon les normes requises à travers cinq cas représentatifs de la carte universitaire algérienne. Les résultats obtenus que le fonctionnement de ces sites web nécessite davantage d'améliorations pour être conforme aux normes internationales.

**Mots-clés:** qualité des sites web; bibliothèques universitaires Algériennes; les indicateurs d'évaluations.

## مقدمة

تعد المواقع الإلكترونية أحد أهم أشكال هيكلية المعلومات ووجودها على الواب فهي مجموعة من الصفحات والنصوص والصور ومقاطع الفيديو الرقمية والمترابطة وفق هيكل متماسك ومتفاعل تكون محملة في حاسوب من نوع خادم server ويحتوي كل موقع على صفحة رئيسية main page تؤدي إلى صفحات أخرى، ويكون للموقع عنوان محدد (URL) يميزه عن بقية المواقع على الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، والوصول إلى الموقع لا يحدد بزمان ولا بمكان وقد ترتبط بالموقع مواقع فرعية كما هو الحال بالنسبة إلى مواقع المكتبات الجامعية المركزية التي ترتبط بها مواقع مكتبات الكليات والمعاهد والمراكز البحثية وغيرها. (العزة، 2019)

أنشأت أغلب الجامعات والمؤسسات البحثية ومنها المكتبات الجامعية مواقع إلكترونية لنفسها، فالمكتبة الجامعية التي ليس لها موقع إلكتروني ليس لها وجود في العالم الافتراضي وبالتالي من الصعب الوصول إليها من طرف المستفيدين، وبالتالي حاولت



المكتبات الجامعية استغلال المواقع الإلكترونية كوسيط يجمع بين المستفيد (القارئ) والمكتبة، وكتجسيد لفكرة أنّ المكتبة هي التي تذهب إلى قرائها ولا تنتظر حتى يأتي القراء إليها، حيث أتاحت المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية إمكانية إعطاء صورة لها وإثبات وجودها في العالم الافتراضي عن طريق توفير موقع واب تفاعلي بين المكتبة والمستفيد، وتقديم خدماتها المعلوماتية عبر موقعها كخدمة الاطلاع والبحث في فهرس المكتبة، وإعطاء موقع المكتبة الفعلي ومواقيت فتحها وخريطة للوصول إليها، وكذا خدمة إسأل المكتبي التي تتيح التفاعل بين القارئ والمكتبي وغيرها من الخدمات التي يمكن للمكتبة الجامعية استغلالها من أجل رسم صورة جيدة للمكتبة وكذا تقديم خدماتها لأكبر عدد ممكن من القراء في كل زمان ومكان.

في الجزائر أنشأت المكتبات الجامعية الجزائرية مواقع إلكترونية وحاولت تقديم فهارسها وخدمات تعاونية عن طريق الفهارس المشتركة وإنشاء روابط مع مكتبات وجامعات ومراكز بحثية أخرى مما يتيح للمكتبة تقديم خدمات جيدة ترقى لما تقدمه المكتبات الجامعية العالمية.

إلا أنّه ومع وجود هذا الكم الهائل من المعلومات وسهولة إنشاء المواقع الإلكترونية طرح مشكل جودة المعلومات الإلكترونية الذي يكمن في وجود عدد لا محدود من المعلومات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت في ظل غياب ضوابط لجودة ومصداقية هذه المعلومات (عبد الحميد، 2005)، وهذا ما أدى بالباحثين إلى محاولة وضع مؤشرات ومعايير لتقييم جودة المواقع الإلكترونية، وبالتالي فتقييم المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية من شأنه أن يوضح المزايا التي تتميز بها هذه المواقع والنقائص التي تعاني منها. وهذا ما يجعلنا نطرح التساؤلات التالية: هل تستجيب المواقع الإلكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية لمعايير تقييم المواقع الإلكترونية؟ وما مدى مطابقتها لهذه المؤشرات؟ وهل هناك تفاوت بين مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية في استجابتها لهذه المؤشرات؟ وما هي الجوانب الإيجابية والسلبية للمواقع المدروسة؟



## 1. عرض تقويهي للدراسات السابقة

جدنا في إطار بحثنا في الأدب العلمي الحالي حول موضع دراستنا الحالية العديد من الدراسات التي تطرقت إلى تقييم جودة المواقع الالكترونية إلا أننا ركّزنا على الدراسات التي تناولت بشكل خاص تقييم جودة المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية والتي منها:

-الدراسة الأولى تحت عنوان: معايير تقييم مواقع واب المكتبات في الانترنت: دراسة تحليلية مقارنة ل محمد حسن خلف (خلف الله، 2014) الذي حاول الباحث التعرف على أكثر المعايير أهمية واستخداما وفي مقدمتها معايير جمعيات المكتبات المهنية والمكتبات الأكاديمية في الدول المتقدمة، والمعايير المقترحة في الدراسات الفردية الأجنبية والعربية وذلك باستخدام منهج تحليل المحتوى، وقد توصل إلى إعداد قائمة بأهم المعايير التي يمكن من خلالها قياس جودة المواقع الالكترونية وتصميما ومحتوى.

-أما الدراسة الثانية فهي تحت عنوان: مواقع المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تقييمية لوضحي ابراهيم حسن الحربي (الحربي، 2015) التي تناولت أهم المعايير الخاصة بتقييم مواقع المكتبات الجامعية، وشملت مواقع إلكترونية لـ 09 مكتبات جامعية سعودية، وتطرقت إلى معايير (المحتوى العام، الشكل والإتاحة)، وتوصلت الدراسة إلى وجود اختلاف كبير في درجة الاهتمام بالمواقع الالكترونية بين المكتبات الجامعية السعودية التي تمت دراستها.

-والدراسة الثالثة هي ل ماجدة عزت غريب والتي تناولت تقييم مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت (عزت غريب، 2006)، وذلك من خلال القيام بدراسة تقييمية مقارنة لمواقع المكتبات الجامعية في كل من الدول العربية، إنجلترا والولايات المتحدة الأمريكية، عن طريق مجموعة من المؤشرات للتقييم، وتوصلت الدراسة إلى وجود فارق كبير بين مواقع المكتبات العربية والغربية وهذه الأخيرة هي الأكثر استجابة لهذه المؤشرات.

-أما الدراسة الرابعة فتناولت تقييم مواقع واب المكتبات الجامعية في مدينة بنغالور **Bangalore** (Konnur, Rajani, Madhusudhan, 2010) والتي اعتمدت على مؤشرات للتقييم تمثلت في الانتشار، الدقة، الارتباط، التنظيم والهيكلية، العرض، روابط URL، الصيانة والمميزات وغيرها، وشملت الدراسة 5 مكتبات جامعية وتوصلت



الدراسة إلى أن هناك نقص في تنظيم المعلومات في أغلب المواقع المدروسة، كما أن أغلب هذه المواقع تحاول خلق نظام اتصال وتفاعل بين المكتبة والمستفيد، وتطمح لإنشاء محتوى تفاعلي وديناميكي من خلال الاستفادة من تكنولوجيات Web 2.0 و Web 3.0.

-والدراسة الخامسة هي تحت عنوان: مؤشرات تقييم مواقع واب مكتبات مراكز بحث مختارة في الهند (Kabra, Verman, 2011)، حيث حاولت هذه الدراسة تقييم المواقع الالكترونية لمكتبات مراكز بحث مختارة في الهند بطريقة كمية ونوعية بالاعتماد على معامل تأثير الوب Web Impact Factor وقائمة بمؤشرات للتقييم وكذا استبيان مسحي على الخط المباشر، وتميزت هذه الدراسة في كونها اعتمدت على التقييم في مستويات متعددة وبجوانب مختلفة للمواقع الالكترونية المدروسة وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج المهمة.

- من جهة أخرى قام Muhammad Ijaz Mairaj بدراسة تحت عنوان: استعمال مواقع واب المكتبات الجامعية في باكستان ، والتي تناولت مدى استعمال مواقع واب المكتبات الجامعية الباكستانية عن طريق استبيان (ورقي والكتروني) وزّع لـ 60 مستعمل من 17 جامعة من مختلف فئات المستعملين (طلبة، باحثين، أساتذة)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن استعمال مواقع المكتبات الجامعية في باكستان مرضي وأن القراء الذين يستعملون بصفة دورية الانترنت والمكتبة هم مستعملين دوريين (رواد) للمواقع الالكترونية للمكتبات، كما أن المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية هي مصادر حيوية للوعي (الإدراك) بحضور (visibility) هذه المواقع، بالإضافة إلى أنّ الحواسيب المتاحة في مكتبات الجامعات هي الأماكن الأهم لاستعمال مواقع المكتبات (Mairaj, 2013).

اتبعت الدراسات المذكورة اعلاه عدة أساليب للقيام بها فالدراسة الأولى والثانية والثالثة والرابعة اعتمدت في تقييم جودة المواقع الالكترونية على مجموعة من المؤشرات الخاصة بالتقييم، أما الدراسة الخامسة فاعتمدت مستويات متعددة من حيث تقييم المواقع انطلاقا من مؤشرات للتقييم ومعامل تأثير الوب وكذلك عن طريق استبيان للمستعملين لهذه المواقع، واعتمدت الدراسة الأخيرة على الاستبيان لقياس الاستعمال



لهذه المواقع، أما دراستنا الحالية فستتناول تقييم جودة المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية انطلاقا من مؤشرات التقييم للتعرف على مدى استجابتها لهذه المؤشرات من عدمه، وكذا ما هي نقاط القوة والضعف في المواقع المدروسة وذلك لاستدراكها واستغلال هذه الدراسة لتطوير المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعة الجزائرية ككل.

## 2. المدخل النظري للدراسة

### 1.2 إشكالية جودة المواقع الالكترونية

واجهت شبكة الانترنت منذ ظهورها عدة تحديات أهمها وفرة العدد الهائل من المواقع الالكترونية وعدم وجود ضوابط علمية تحكمها سواء من ناحية الشكل أو المحتوى مما طرح العديد من التساؤلات حول جودة هذه المواقع، فظاهرة تضخم المواقع في شبكة الانترنت وضعت مستعملها أمام إشكالية انتقاء المواقع المبنية أساسا على عامل الجودة المطروح على شبكة الانترنت، ومن خلال الحقائق تبين لنا أنه مهما قيل عن محاسن مواقع الانترنت وهي كثيرة إلا أن الحرية السائدة في هذا الفضاء الرحب أدت إلى احتوائه على الشيء ونقيضه، فكما يمكن أن نجد مواقع جيدة وحديثة وموضوعية، يمكن أن نجد مواقع أخرى أقل جودة وقديمة وذاتية، وحجم هذا التناقض يفقد إلى حد ما شبكة الانترنت مصداقيتها كمصدر للمعلومات. (عبد الحميد، 2006)

وترجع أهمية تقييم جودة المواقع الالكترونية على شبكة الانترنت إلى ما يلي:

- إمكانية أي شخص وضع ما يشاء دون وجود ضوابط علمية وأدبية.
- صعوبة تحديد الهدف من تواجد موقع معين وصحتها.
- صعوبة تحديد حداثة المحتوى المطروح في الموقع.
- تحديد المسؤولية الفكرية للموقع.
- عدم مراجعة الكثير من المواقع وتحديد محتواها وتنقيتها من قبل الجهات العلمية والبحثية أو حتى من قبل مجموعات المستفيدين.
- غياب الإطار القانوني المنظم لحق الملكية الفكرية للمعلومات المدرجة في هذه المواقع.



## 2.2 تقييم المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية

لقد ازدادت الحاجة إلى تقييم المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية في الوقت الحالي نظرا لضرورة مواكبتها للتطورات الحديثة التي توجب على المكتبة ليس فقط إنشاء موقع لها على شبكة الانترنت وإنما تطوير هذا الموقع وتحديث معلوماته وتجديد الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلاله، وبالتالي نحن أمام ضرورة ضمان جودة المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية الجزائرية، وفي هذا الإطار يرى Ritchard Orr "إن المعيار الأخير في تقدير كفاءة أية خدمة من الخدمات هو قدرة هذه الخدمة على مواجهة احتياجات المستفيد، لأنه هو المقصود بالخدمة، وينبغي أن نحكم على قيمة الخدمة في النهاية طبقا للتأثيرات النافعة والناعبة من استخدام هذه الخدمة" (بروفي، 2008، ص29)، وبالتالي فقيمة الخدمات التي تقدمها المواقع الالكترونية الخاصة بالمكتبات الجامعية تكمن في مدى تأثيرها على المستخدمين.

بمعنى أن المكتبة بحاجة إلى إتاحة خدمات جيدة وحديثة تتوافق مع اهتمامات المستخدمين ثم قياس تأثيرات هذه الخدمات على المستخدمين، فعلى سبيل المثال: تتيح المكتبة خدمة الأسئلة المتكررة وإجاباتها بما يسمى خدمة "أسأل المكتبي" أين تضع المكتبة أسئلة نموذجية مع إجاباتها وتفتح المجال للمستخدمين طرح أسئلة غير موجودة عن طريق البريد الالكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي مما يساهم في تقديم خدمة مرجعية للمستخدمين وزيادة عدد الزيارات الافتراضية إلى موقع المكتبة وكذا تحسين الخدمات المقدمة.

وفي هذا السياق يرى Roswintha Poll في المؤتمر 73 العالمي للمكتبات والمعلومات لمنظمة IFLA أنّ هناك عدد كبير من الطرق والأدوات الخاصة باستقطاب المستعملين وعرض عليهم خدمات المكتبة، ويبقى موقع المكتبة هو نقطة البداية الأساسية للبحث، وكذا المدخل الافتراضي للمكتبة. (Roswintha,2007)

ومن بين أكثر الطرق أهمية أن يكون موقع المكتبة وخاصة الواجهة بمثابة دليل لأقصر طريق ممكن إلى أهم المعلومات المستعملة "المستعملين يتبعون الخط الأقل جهد"، فكما يمكن للمستخدمين في المكتبة التقليدية الدخول إلى المكتبة لاستعمال خدماتها، مجموعاتها، قاعات المطالعة، التجهيزات وغيرها، ومع تطور خدمات المكتبات



والمجموعات الالكترونية تم البدء بعرض مدخل افتراضي جديد لخدمات المكتبات وهو "موقع المكتبة"، حيث يمكن للمستعمل الدخول لموقع المكتبات والاستفادة من خدماتها وهو ما يسمى بـ"الزيارة الافتراضية" والتي تقابلها الزيارة المادية للمكتبة.

ويمكن تلخيص المعايير الأساسية لجودة موقع المكتبة كما يلي: (Roswitha,2007)

✓ ثنائية أو ثلاثية اللغة (حسب السكان).

✓ بنية واضحة.

— خيارات لمختلف فئات المستفيدين.

— تحديث كل المعلومات.

— معلومات قصيرة ومركزة.

كما يمكن قياس جودة موقع المكتبة من عدة أوجه مختلفة:

— المحتوى.

— اللغة.

— الهيكلية/البنية.

— التصميم.

— الإبحار.

— الإتاحة.

وفي نفس السياق يرى Roswintha Poll أن موقع المكتبة الجامعية ينبغي أن يتوفر فيه مواضيع رئيسية في واجهته الأساسية والتي تتمثل في:

— العنوان.

— طريق إلى المكتبة.

— أوقات فتح المكتبة.

— الفهرس المتاح على الخط المباشر.

— بطاقة المستعمل (كيفية الحصول عليها)

— حساب خاص بالمستعمل.

— توصيل الوثائق.





- الخدمات المرجعية.
  - قواعد البيانات.
  - الدوريات الالكترونية.
  - الإتاحة حسب المواضيع.
  - تدريب المستعملين.
  - أخبار، أحداث...الخ.
3. الاجراءات المنهجية للدراسة

### 1.3 منهجية الدراسة

اتبعنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي التحليلي لكونه يقوم بوصف الظاهرة وتحليلها للتوصل إلى النتائج المرجوة، وللقيام بهذه الدراسة قمنا بالإطلاع على دليل المكتبات الجزائرية RBDZ للتعرف على مواقع واب المكتبات الجامعية الجزائرية، واخترنا عينة من 05 مواقع مكتبات جامعية جزائرية ارتأينا أن تكون ممثلة جغرافيا للجزائر والتي تمثلت فيما يلي:

1. المكتبة المركزية لجامعة باب الزوار / <https://bu.usthb.dz/>
2. المكتبة المركزية بجامعة بجاية <http://recherche.univ-bejaia.dz/index.php>
3. المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة 1 <https://bu.umc.edu.dz/index.php>
4. المكتبة المركزية لجامعة بأدرار- <https://www.univ-adrar.dz/bibliotheque-centrale/>
5. المكتبة المركزية لجامعة وهران 1- <https://www.univ-oran1.dz/buc/ouvrages/index.html>

وللقيام بعملية تقييم المواقع الالكترونية لمكتبات هذه الجامعات اخترنا المؤشرات المناسبة التي تركز على ما يلي: (اعلم، 2013)

- المحتوى الإعلامي: يكون إعلاميا أي أداة لقياس نشاط ما.
- المصدقية: يجب أن يحقق النتيجة نفسها إذا تكرر استخدامه تحت نفس الظروف.



- الصحة: يجب أن يكون المؤشر صحيحا، أي أنه يقيس ما يراد قياسه ولا يقيس خلاف ذلك.
- الملاءمة: بمعنى أن يلائم المؤشر الغرض المخصص من أجله أي تتناسب وحدة القياس مع ميزان القياس.
- العملية: ينبغي أن يكون المؤشر عمليا.
- المقارنة: تسمح المؤشرات بعقد مقارنات بين المكتبات أو المواقع الالكترونية. وبالتالي اعتمدنا على قائمة بمؤشرات التقييم\* التي تناولت 04 محاور كما يلي:
- جودة المحتوى.
- جودة التصميم.
- جودة التنظيم.
- جودة سهولة التعامل.

وقد قمنا بتقييم المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية من خلال تصفح مواقعها بدقة وذلك في الفترة ما بين 15 إلى 30 مارس 2020.

#### 4. عرض نتائج الدراسة

بعد القيام بالاطلاع على المواقع الالكترونية للمكتبات الجامعية المدروسة توصلنا إلى النتائج التالية:

---

\* القائمة مأخوذة من: فراس محمد العزة. نفس المرجع السابق، وهذه القائمة هي شاملة لمختلف الجوانب الخاصة بتقييم المواقع الالكترونية، وتمت الدراسة في الفترة ما بين 20 و30 مارس 2020.



الجدول رقم(01): تطبيق مؤشرات التقييم على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية قيد الدراسة.  
1. جودة المحتوى

مكتبة	مكتبة	مكتبة	مكتبة	مكتبة	العنوان	البند
جامعة	جامعة	جامعة	جامعة	جامعة		
وهان1	أدرار	قسنطينة1	بجاية	باب الزوار		
<b>1. جودة المحتوى</b>						
					التحديث: حداثة المعلومات ويمكن قياسها كما يلي: - المعلومات على الموقع حديثة. - عدد مرات التحديث خلال فترة محددة معقول. - وضوح وقت آخر تحديث للمستخدم.	1.1
1	0	1	0	0		
1	0	1	0	0		
1	1	1	0	0		
					الصلة: مدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات، ويمكن قياسها كما يلي: - يحتوي الموقع معلومات عن أهداف المؤسسة. - يحتوي الموقع معلومات عن نشأة المؤسسة. - يحتوي الموقع معلومات عن المستفيدين من المؤسسة. - يحتوي الموقع معلومات عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها. - يحتوي الموقع صورا توضيحية عن المؤسسة ومرافقها.	2.1
1	1	1	0	0		
1	1	1	1	1		
0	0	0	0	0		
1	0	1	1	1		
1	0	1	1	0		
					تعدد اللغات والثقافة: توفر التصفح بأكثر من لغة ومراعاته لاختلاف ثقافة المتصفحين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون إليها، ويمكن قياسه حسب البنود التالية: - توفر التصفح بأكثر من لغة. - يراعي الموقع اختلاف ثقافة المستخدمين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها.	3.1
0	1	0	0	0		
0	1	0	0	0		
					تنوع أسلوب العرض: عرض المعلومات بأشكال مختلفة، ويمكن قياسه حسب البنود التالية: - يحتوي الموقع على ملفات نصية. - يحتوي الموقع على ملفات صوت. - يحتوي الموقع على ملفات فيديو.	4.1
1	1	1	1	1		
0	0	0	0	0		
0	0	0	0	0		
1	1	1	1	1		



						– يحتوي الموقع على ملفات صور.
1	1	1	1	1	1	5.1 الدقة: دقة المعلومات، وتقاس حسب البنود التالية: – دقة المعلومات على الموقع. – لا يوجد أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع. – مصادر المعلومات على الموقع موثقة.
1	1	1	1	1	1	6.1 الموضوعية: عرض المعلومات موضوعي دون أي تحيز.
0	0	1	0	1	1	7.1 المسؤولية: مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة وتقاس حسب البنود: – توافر العنوان الفعلي للشركة على الموقع. – يوجد معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين. – يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع. – يوجد بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال.
0	0	0	1	1	1	
0	0	0	0	1	1	
1	1	1	1	1	0	
1	1	1	1	1	1	

## الجدول رقم(02): تطبيق مؤشرات التقييم على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية قيد الدراسة.

## 2. جودة التصميم

مكتبة	مكتبة	مكتبة	مكتبة	مكتبة	العنوان	البند
جامعة	جامعة	جامعة	جامعة	جامعة		
وهران1	أدرار	قسنطينة1	بجاية	الزوار		
2. جودة التصميم						
1	0	1	1	1	1.2 الجاذبية: جاذبية الموقع من حيث الابتكار في التصميم، والجمال في الصور والحركات، بحيث يجعل المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع وتقاس ب: – الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الابتكار في التصميم. – الموقع يتصف بالجمال في الصور والحركات. – الموقع له تأثير عاطفي بحيث يجعل المستخدم متحمسا لزيارته.	
0	1	1	1	1		
0	0	1	0	0		
					2.2 الملاءمة: ملاءمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع ويمكن قياسها كما يلي:	





1	1	1	1	1	1	لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين.
1	1	1	1	1	1	يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة.
1	1	1	1	1	1	تستخدم عناوين رئيسية أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها.
0	0	0	0	0	0	أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبيرا من الصفحة. ظهور النصوص قبل الصور بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور.

الجدول رقم(03): تطبيق مؤشرات التقييم على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية قيد الدراسة.

### 3. جودة التنظيم

البن د	العنوان	مكتبة جامعة باب الزوار	مكتبة جامعة بجاية	مكتبة جامعة قسنطين 15	مكتبة جامعة أدرار	مكتبة جامعة وهران 1
3. جودة التنظيم						
1.3	الفهرس: يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال إلى جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية.	1	1	1	0	1
2.3	خريطة الموقع: خريطة مناسبة للموقع ووصلات في كل صفحة لسهولة التصفح، ويمكن قياسها حسب البنود التالية: - يوجد خريطة مناسبة للموقع ووصلات في كل صفحة بحيث يستطيع المستخدم الانتقال إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع. - يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية التي يتصفحها من خلال إظهار عناونها بالكامل.	1	1	0	0	1
3.3	الاتساق: اتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.	1	1	1	1	1
4.3	الروابط: عمل الروابط ووجود روابط للمساعدة في كل صفحة، بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح، ويمكن قياسه كما يلي:	1	1	1	0	0
		1	1	1	0	1



0	1	0	0	1	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.
1	1	1	0	0	يوجد روابط مساعدة في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى الصفحة الرئيسية من خلال أي صفحة أخرى في الموقع
0	0	0	0	1	عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة.
				0	
				1	عند استخدام رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلى الموقع الأصلي.
				0	يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي.
				0	يتغير لون الروابط التي تم استخدامها.
1	1	1	0	1	الشعار: وجود شعار الشركة أو المؤسسة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع.

الجدول رقم(04): تطبيق مؤشرات التقييم على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية قيد الدراسة.

#### 4. جودة سهولة التعامل

البند	العنوان	مكتبة باب الزوار	مكتبة جامعة بجاية	مكتبة جامعة قسنطينة1	مكتبة جامعة أدرار	مكتبة جامعة وهران1
4. جودة سهولة التعامل						
1.4	السهولة: سهولة استخدام الموقع وإيجاد المعلومات والتصفح فيه ويقاس بـ:	1	1	1	1	1
	— سهولة استخدام الموقع وفهمه والتعامل معه.	1	1	1	1	1
	— سهولة إيجاد المعلومات والتصفح في الموقع.	1	0	0	1	0
	— سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث.	0	0	0	0	1
	— سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند استخدامه.					



						2.4
1	1	1	1	1	1	الاعتمادية: مناسبة عنوان وخصائص الموقع لطبيعته، ويمكن قياسه بما يلي:
1	1	1	1	1	1	- مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره.
1	1	1	1	1	1	- قصر وقت تحميل الموقع.
1	1	1	1	1	1	- يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح.
0	0	0	1	1	1	- يعمل الموقع بشكل صحيح باستخدام أوضاع شاشات مختلفة.
1	1	1	1	1	1	- يحتوي الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي طول مدة التحميل.
						- يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.
						- يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار دون انقطاع في أي وقت من النهار أو ليل.
						3.4
0	0	0	0	0	0	الميزات التفاعلية: يتم قياسها من خلال البنود التالية:
0	0	0	0	0	0	- يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع.
0	0	0	0	0	0	- يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة.
0	1	0	1	1	1	- يوجد أسئلة متكررة مع إجاباتها على الموقع.
1	0	1	1	1	1	- يوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع.
0	0	0	0	0	0	- يوجد أدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الدردشة أو نماذج التقييم ونحوه.
						- المقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت.
						4.4
						الأمان والخصوصية: يمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية:





1	1	1	1	1	1	– يحافظ الموقع على أمان العمليات والخدمات التي يقدمها.	
1	0	0	0	1	1	– يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم.	
0	0	0	0	1	5.4	التكيف وفق الحاجة: عملية تكيف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين.	
49	43	49	44	50	4	مجموع المؤشرات: 72 مؤشر	22
68.05	59.72	68.05	61.11	69.44		النسبة المئوية: 100 %	

المصدر: من إعداد الباحثة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنّ الموقع الإلكتروني لمكتبة جامعة باب الزوار كان الأكثر استجابة لمؤشرات القياس بنسبة 69.44%، يليه موقع مكتبة جامعة قسنطينة 1 وموقع مكتبة جامعة وهران 1 بنسبة 68.05% لكليهما، ثم موقع مكتبة جامعة بجاية بنسبة 61.11% وكذا موقع مكتبة جامعة أدرار بنسبة 59.72%، حيث نلاحظ أن كل المواقع الإلكترونية للمكتبات قيد الدراسة استجابت للمؤشرات بنسبة فاقت 50% وهذا ما يدل على أن هذه المواقع تراعي العديد من معايير الجودة من بينها:

- الموضوعية في عرض المعلومات.
  - وجود بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم.
  - جاذبية الموقع من خلال مؤشرات جودة التصميم.
  - ملاءمة التصميم والصور المستخدمة لنوع الخدمة التي تقدمها.
  - خصائص الألوان المستخدمة.
  - خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع.
  - الاتساق وتوافق جميع الصفحات في طريقة عرضها.
- حيث نلاحظ أن معظم مواقع المكتبات قيد الدراسة تراعي المؤشرات الخاصة بجودة التصميم والتناسق إضافة إلى الموضوعية وكذا التواصل مع المستفيدين.



من جهة أخرى نلاحظ أن هناك نقائص كبيرة في مؤشرات التقييم الخاصة بالحدثة والمحتوى واللغة وغيرها، والتي تمثلت فيما يلي:

- حدثة المعلومات حيث أنّ جل المعلومات المتاحة على المواقع المدروسة متقدمة عدا موقع مكتبة جامعة قسنطينة1 ووهران1.
- مدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل فهناك نقص في المعلومات الخاصة بأهداف المؤسسة (المكتبة)، المستفيدين وكذا صور عن المؤسسة ومرافقها.
- التصفح بأكثر من لغة ومراعاة اختلاف ثقافة المتصفحين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون إليها.
- عرض المعلومات بأشكال مختلفة حيث نلاحظ وجود النصوص والصور ولكن لا يوجد أبدا ملفات صوتية أو على شكل فيديو، حيث يمكن للمكتبة وضع فيديو تضع فيه دورة داخل المكتبة وخدماتها ومرافقها على سبيل المثال.
- توثيق مصادر المعلومات حيث أن كل المواقع المدروسة لا تضع مصادر المعلومات التي استقت منها المعلومات الموضوعية في الموقع وهذا ما ينقص من مصداقيتها.
- توافر العنوان الفعلي للمكتبة على الموقع فمن المهم جدا وضع العنوان الفعلي للمكتبة لمن يريد زيارتها على أرض الواقع وهو ما تغفل عنه العديد من مواقع المكتبات الالكترونية.
- وجود معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين هو ما من شأنه زيادة التفاعل بين المستفيدين وإدارة المكتبة وتفعيل الاتصال بينهم.
- التأثير العاطفي للموقع بحيث يجعل المستخدم متحمسا لزيارته، حيث لاحظنا أن المواقع الالكترونية للمكتبات المدروسة جامدة ليس فيها روح ولا حيوية وبالتالي يجب التأثير على الجانب النفسي للمستفيد لجذبه مرة أخرى.
- استخدام النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصوت لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها وهو العنصر الغائب في المواقع المدروسة حيث ترد النصوص لوحدها والصور لوحدها أما ملفات الصوت والفيديو فهي غير موجودة من الأساس.



- خريطة للموقع ووصلات في كل صفحة والتي من شأنها مساعدة المستفيد لتصفح الموقع بكل سهولة.
- عند تصفح الصفحات الطويلة يوجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الانتقال إلى أعلى الصفحة وهو ما وجدناه في موقع مكتبة أدرار وغابت هذه الميزة في باقي المواقع المدروسة.
- يتغير لون الروابط التي تم استخدامها وهي الخاصة التي غابت في جميع المواقع المدروسة حيث تبين للمستخدم ما هي الروابط التي استعملها من تلك التي لم يستعملها.
- سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث حيث لمسنا صعوبة في الوصول للموقع من محركات البحث وذلك لكون موقع المكتبة تابع لموقع الجامعة وليس مستقلا بحد ذاته.
- سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند استخدامه بحيث هناك بعض المواقع المدروسة التي لا تعلم متى تم إجراء آخر تحديث كما لا يوجد أخبار أو أحداث جارية ولا إشعارات للتحديثات والمعلومات الجديدة.
- يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين في الموقع حيث أوصت منظمة IFLA بضرورة وضع عداد لمعرفة عدد المستخدمين في الموقع بما يمثل زيارة افتراضية للمكتبة وهي الميزة التي توفرت في موقع مكتبي جامعة باب الزوار وجامعة بجاية أما باقي المواقع المدروسة فلا تحتوي على عداد للزوار.
- يوجد تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع هو ما هو غائب في المواقع المدروسة حيث لا توجد أي تعليمات لاستخدام الموقع.
- يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة حيث لا توجد أي برامج أو رسائل خطأ في المواقع المدروسة.
- يوجد أداة بحث داخل الموقع وهي الخاصة الغائبة في موقعي مكتبي جامعتي قسنطينة 1 وهران 1 وهي أداة مهمة جدا لكونها تساعد المستخدم على البحث داخل الموقع.



- المقدرة على متابعة الطلبات ومعرفة أين وصلت وهذا ما غائب في جميع المواقع المدروسة حيث لا يمكن معرفة قائمة الوثائق المطلوبة وفي أي مرحلة هي موجودة حاليا.
- المحافظة على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم بحيث نجد هذه الخدمة فقط في موقعي مكتبتي باب الزوار ووهران أين يمكن للمستخدم إنشاء حساب خاص به يحفظ بياناته الشخصية ويمكنه من الاستفادة من خدمات مميزة باعتباره قارئاً مسجلاً.
- عملية تكييف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين، بحيث يمكننا من خلال هذه الميزة تكييف الخدمات المقدمة من قبل المكتبة حسب حاجيات كل مستخدم، وهذا ما نجده في موقع مكتبة باب الزوار التي توفر خدمة RSS التي ترسل إشعارات خاصة بكل مستخدم.
- وبالتالي ومن خلال كل هذه النقائص المتوفرة في مواقع المكتبات المدروسة وجب علينا تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها مساعدة المكتبات على تحسين مواقعها الالكترونية وتفعيل خدماتها المقدمة عبر الموقع الالكتروني وتمثلت فيما يلي:
  - وضع معلومات عن نشأة المكتبة وخدماتها ومصالحها وكذا أهدافها والتعريف بمستفيديها.
  - استغلال خدمات web 2.0 في موقع المكتبة مثل: الاشتراك في مواقع التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المستفيدين، إنشاء مدونة ومنتدى للمكتبة والتحدث مع المستفيدين، تشجيع التأليف الحر من خلال إنشاء كتب حرة، موسوعات، قواميس تعتمد على المعلومات المتواجدة في أرصدة المكتبة، إنشاء تطبيق للهواتف الذكية للمكتبة وغيرها.
  - وضع عداد للموقع للتعرف على عدد زوار موقع المكتبة وما هي الفترات الزمنية، الأيام، الساعات التي يكثر فيها دخول الزوار والتركيز عليها في بث حوار مباشر مع المستفيدين.
  - تفعيل خدمة أسأل المكتبي كوسيلة للإجابة على الأسئلة الشائعة والمتكررة لزوار موقع المكتبة.



- تفعيل خدمة RSS في مواقع المكتبات والاستفادة منها لإرسال قوائم الإقتناءات الجديدة والإعلام عن المجموعات للمستفيدين.
- وضع أداة بحث على الموقع لمساعدة المستخدمين على البحث في الموقع بسهولة ويسر.
- تعدد اللغات في الموقع بحيث يمكن للمستخدم البحث على الأقل باللغات الثلاث: اللغة العربية، الفرنسية والإنجليزية.
- مراعاة دقة المعلومات من خلال وضع مصادر استقاء المعلومات وذلك لضمان مصداقية المعلومات المنشورة على الموقع.
- تحديث المعلومات المنشورة في المواقع الالكترونية من خلال وضع منشورات عن الأحداث والأخبار الجارية ومتابعة كل ما هو جديد في عالم المكتبات والبحث العلمي وكل ما يهم المستخدمين.
- بث المعلومات في الموقع على شكل فيديوهات وتسجيلات صوتية وصور إضافة إلى نصوص مرافقة والاستفادة منها للإشهار للمكتبة من خلال جولات داخل المكتبة، والإطلاع على مجموعات المكتبة، أو حتى تقديم خدمات من خلالها.
- وضع رابط مستقل لموقع المكتبة عن موقع الجامعة وإن تعذر ذلك يجب الحرص على ظهوره في كل محركات البحث المشهورة والعمل على ترتيبه في المراتب الأولى لتسهيل الوصول إليه.
- التأكد من فاعلية الروابط الموجودة داخل الموقع إضافة مواقع لها علاقة بموقع المكتبة بما يفيد المستخدمين.
- التأكد من وجود العنوان الفعلي للمكتبة وأوقات فتحها ومعلومات عن المكتبة في الموقع.
- وضع كل خدمات المكتبة على موقعها وخاصة الاطلاع على الفهرس المباشر، تحديد مكان وجود الوثيقة، الإعارة بين المكتبات، الخدمة المرجعية، الإحاطة الجارية وغيرها.
- إقامة دورات تدريبية للمستخدمين عن بعد عن طريق الفيديو، أو المنشورات والمطويات وغيرها.



- إطلاع المستفيدين على قواعد البيانات والمصادر الالكترونية والمستودعات التي تشترك المكتبة فيها والتي يمكن من خلالها للمستفيد الاطلاع على النص الكامل للوثائق التي يحتاجها أو حتى تصفحها وبالتالي يمكنه الاطلاع على الوثائق عن بعد.
- خدمة توصيل الوثائق من خلال إيصال الوثائق للمستفيدين أو حتى إرشادهم إلى أقرب مكتبة تملك نسخة من الوثائق التي يحتاجونها.

### خاتمة

كانت المكتبات الجامعية ولا تزال لها أهمية كبيرة فيما يتعلق بدعم البحث العلمي وكذا المناهج التعليمية في الجامعة، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات وظهور شبكة الانترنت وما نجم عنها من خدمات لـ Web 1.0 و Web 2.0 و Web 3.0 لم تقل أهمية المكتبات أبداً بل وجب عليها التكيف مع هذه التطورات من خلال إنشاء مواقع إلكترونية خاصة بها مع الاستفادة من كل الخدمات المتوفرة لتقديم خدماتها في أي وقت ولأي مكان في العالم، وهنا قامت المكتبات الجامعية الجزائرية بإنشاء مواقع لها وبث خدماتها فيها خاصة خدمة الاطلاع على الفهرس المباشر.

إلا أن هذه المواقع ما تزال تعاني نقائص عديدة تحد من انتشارها، وقد حاولنا من خلال هذا المقال تسليط الضوء على المعايير الخاصة بتقييم المواقع الالكترونية وإسقاطها على مواقع المكتبات الجامعية الجزائرية وتمت الدراسة على خمس مواقع للمكتبات الجامعية الجزائرية وهي: موقع مكتبة جامعة باب الزوار، موقع مكتبة جامعة بجاية، موقع مكتبة جامعة قسنطينة1، موقع مكتبة جامعة أدرار، موقع مكتبة جامعة وهران1.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: احترام المكتبات المدروسة للمعايير الخاصة بجودة التصميم، وكذا الموضوعية في عرض المعلومات والاتساق والتوافق بين جميع الصفحات في طريقة عرضها هذا من الناحية الإيجابية أما من الناحية السلبية فقد توصلنا إلى العديد من النقائص التي تعاني منها المواقع المدروسة والتي أهمها: تفعيل العلاقة بين المستفيد والمكتبة، وضع عداد لزوار المكتبة، تحديث المعلومات الموضوعية في الموقع وغيرها.



إن الهدف من هذه الدراسة ليس تبين مواطن الضعف في المواقع الالكترونية الخاصة بالمكتبات الجامعية الجزائرية وإنما تسليط الضوء على ما يجب أن يتوفر في المواقع الالكترونية الجيدة وذلك لتحسين جودة المواقع الالكترونية والارتقاء بخدماتها بهدف تلبية حاجيات المستفيدين.

## المراجع

1. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات، الوطنية، الأكاديمية، العامة، المدرسية، جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص.37.
2. بروفي بيتر، 2008. قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب. ترجمة سليمان بن صالح العقلا، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية. ص 29.
3. عبد الحميد أعراب. 2005. "إشكالية جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية"، العربية 3000. [على الخط المباشر]. [تم الإطلاع عليه في مارس 2020].

[http://alarabiclub.org/index.php?p\\_id=213&id=256](http://alarabiclub.org/index.php?p_id=213&id=256)

4. فراس محمد العزة. معايير جودة المواقع الالكترونية. [على الخط المباشر]. [تم الإطلاع عليه في مارس 2019]. <http://www.zuj.edu.jo/Arabic/pdf/Quality/study5.pdf>.
5. ماجدة عزت غريب. مواقع المكتبات الجامعية على شبكة الانترنت: دراسة مقارنة لمواقع بعض المكتبات العربية والغربية. Cybrarians Journal. ع.8. مارس 2006. [على الخط المباشر]. [تم الإطلاع عليه في مارس 2020].

[http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=585:-----1---&catid=159:2009-05-20-10-00-10&Itemid=73](http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=585:-----1---&catid=159:2009-05-20-10-00-10&Itemid=73)

6. محمد حسن خلف الله، 2014. معايير تقييم مواقع واب المكتبات في الانترنت: دراسة تحليلية مقارنة. [على الخط المباشر]. [تم الإطلاع عليه في مارس 2020].
7. وضعى إبراهيم حسن الحربي، 2015. مواقع واب المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تقييمية لمواقع واب المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية. [على الخط المباشر]. [تم الإطلاع عليه في مارس 2020].

8. Kabra Jaya, Verman R.K., 2011. Evaluation indicators of library websites of selected research institutions in India. *Annals of library and information studies*, vol.58. June 2011, p.139-150.
9. Konnur P.V., Rajani S., Madhusudhan M., 2010. "Academic Library Websites in Bangalore City, India: An Evaluative Study", *Library Philosophy and Practice* (e-journal). Paper 408, <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/408>



10. Mairaj Muhammad Ijaz, 2013. Use of university's library websites in Pakistan: an evaluation. *Pakistan Journal of Library and Information Science*, vol. 14, p. 3-8.
11. Roswitha Poll, 2007. Evaluating the library website: statistics and quality measures, World library and information congress. 73 RD IFLA geneal conference and council, 19-23 august 2007. South Africa.

