

جامعة الجبالي بونعامة - خميس مليانة -

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية .

شعبة علم المكتبات

المستوى : الثالثة ليسانس .

المقياس : تقييم مواقع الويب و الويبومترية

## ملخص محاضرات مقياس تقييم مواقع الويب والويبومترية

الأستاذة : بوصحراء سعاد

السنة الجامعية 2019 / 2020

## مقدمة :

إن الإستهخدام الشائع للإنترنت اليوم من طرف كافة طبقات المجتمع على إختلاف مستوياتهم العلمية وإهتماماتهم الفكرية وتنوع حاجاتهم اليومية للمعلومات وبشكل خاص منهم الطلبة والباحثين والذين يلجأون لها كمصدر معلومات لإنجاز بحوثهم مما يضعهم في إشكال عدم معرفتهم لمدى جودة ومصداقية المعلومات المعروضة على هذه المواقع ، وهذا ما يترتب عليه الحديث عن شروط وضوابط وجب أن تتوفر عليها المعلومات خاصة وأن إنتقاءها قد أصبح صعبا في ظل النشر على الإنترنت وذلك من خلال ما يعرف بتقييم مواقع الويب بناء على معايير معدة ، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الشطر الأول من هذا الملخص .

## 1. التقييم :

### 1.1. تعريف التقييم :

1.1. أ. لغة : التقييم يأتي من قيم يقيم تقييما الشيء ، ثمه وقدر قيمته ، وهو تقدير عمل بالنسبة لمساهمته الأدبية أو العلمية في موضوع من الموضوعات <sup>1</sup>

1.1.1. ب . إصطلاحا: عرفه عريفج سامي بأنه : " هو تلك العملية التي يجري من خلالها تحديد الأهداف المنوى تحقيقها ومن ثم دراسة المعطيات في إطار ظروفها كميأ أو كيفيا للتعرف على مدى إقتربها من الأهداف ومن ثم إصدار الحكم على الأمر المقيم وبيان مدى مناسبته بإستخدام معايير تصلح لذلك " <sup>2</sup>

ويعرفه بلوم بن جامين(عالم في علم النفس التربوي في جامعة شيكاغو) على أنه: " إصدار حكم لغرض ما على على قيمة الأفكار ، الأعمال ، الحلول ، الطرق والمواد...إلخ ، وأنه يتضمن إستخدام المحاكاة والمعايير لتقدير مدى كفاية الأشياء و دقتها وفعاليتها ويكون إما كميأ أو نوعيا "

وفي التعريف العام للتقييم يمكن القول بأنه : " مواجهة مجموعة من المعلومات إلى مجموعة من المعايير " <sup>3</sup>

ونقصد بذلك فحص نسبة التطابق بين مجموعة من المعلومات و مجموعة من المعايير الملائمة لهدف معين بهدف أخذ قرار.

### 1.2. تعريف الأنترنت :

يقصد بمصطلح الإنترنت مجموعة هائلة من الأجهزة و العتاد المادي والبنية التحتية تتعامل سويا ( تتصل ببعضها البعض) عبر بروتوكوات معينة في شبكة تتضمن ملايين الحاسبات و الأجهزة الذكية المنتشرة في أنحاء العالم .

وحسب الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات و المعلومات فهي : " مجموعة من أجهزة الكمبيوتر و المعدات اللاحقة متصلة ببعضها البعض بواسطة كابلات او أي وسيلة أخرى تستخدم برمجيات المشاركة في المعدات مثل الطباعة ومشغلات الأقراص هدفها إشتراك المستخدمين في الملفات و الموارد الأخرى في تبادل المعلومات "

## 2.1. تعريف الويب : ( الشبكة العنكبوتية ) :

ويطلق عليه إختصار(www) « world wid web » : شبكة من التطبيقات والبروتوكولات التي تسهل الاتصال و التواصل على الإنترنت فهي شبكة معنوية غي ملموسة يتم تصفحها وتحميلها بشكل يومي وتنمو بمعدلات مذهلة كل يوم وعليه فإن الشبكة العنكبوتية هي : " مجموعة من الوثائق و المصادر - قد تتضمن صفحات الويب مواد متنوعة بما فيها النصوص ، الصور ، الرسوم ، الملفات الصوتية ، الملفات المرئية ، الوسائط المتعددة كما تتضمن المحتويات المتفاعلة بما في ذلك الألعاب وغيرها - المتصلة ببعضها والمرتبطة مع بعضها البعض عن طريق روابط نشطة وعناوين إنترنت ».

## 2.2. نشأة وتطور الويب :

يعتبرعام 1991 تاريخ ظهور الويب للوجود على يد الفيزيائي البريطاني **تيم برنزي** الذي إبتكر نظاما يعتمد على إمكانية وجود إشارات في كل مستند إلكتروني لتشير إلى مستندات أخرى حتى يستطيع أي شخص ممن لهم الحق إستعراض تلك المستندات و التنقل مباشرة من مستند إلى آخر طالما ان هناك روابط تشير إليها .

وقد إستخدم العلماء و الباحثين النظام الجديد ( الويب ) خلال السنتين الأولى و الثانية في نطاق ضيق ، في حين كان هناك سنة 1993 حوالي 50 خادم للويب ، وبعد ذلك في نوفمبر من نفس السنة ظهر أول مستعرض للويب بدعم إمكانية عرض الوسائط المتعددة(Mosaic) و الذي كان مجانا أعده مجموعة من المبرمجين بمركز NCSA بالولايات المتحدة الأمريكية ، وقد وصل عدد مستخدميه إلى 2 مليون مستخدم بعد ستة أشهر فقط من إصداره ، وبعدها بفترة قصيرة اصبح الويب ثاني أشهر خدمة من خدمت شبكة الأنترنت بعد البريد الإلكتروني

هذا ويمكن القول أن :

- شبكة الإنترنت هي التي تجعل الشبكة العنكبوتية العالمية ( الويب ) أمرا ممكنا .
- يعتبر الويب أحد خدمات الإنترنت إضافة إلى تقنيات التخاطب و البريد الإلكتروني وبروتوكولات نقل الملفات " FTP " وعليه فإن الشبكة العنكبوتية العالمية الويب إحدى التطبيقات الكبيرة للإنترنت وجزء منه و العكس ليس صحيحا .

2. 3. مكونات الويب : للويب بنية خاصة وتكوين محدد يتم إستخدامه في عرض المعلومات وإسترجاعها من مستودعاتها ، وهو يتكون من :

2. 3. 1. المتصفح الإنترنت ( **Internet browser** ) : هو البرنامج المستخدم في نظام التشغيل والذي يسمح بتصفح وقراءة ملفات الإنترنت وزيارة كل مواقعها ويسمى أحيانا بالزبون و من أهم هذه البرامج نجد ( Opera ,Google, Chrome, Internet explorer , Netscape. )

2. 3. 2. صفحة الويب : ( **web pages** ) : وتتمثل في الوحدات التي يتكون منها الموقع ، وهي تعد أصغر وحدة من الوحدات المكونة للويب ، وهي عبارة عن وثيقة إلكترونية تمت كتابتها بلغة ترميز النص الفائق ويتم إسترجاعها بواسطة المتصفح عن طريق محدد المصادر الموحد ، وتحتوي على معلومات متعددة الأشكال قد تكون مرئية أو مسموعة أو مجرد نصوص و فقرات، كما أن صفحة الويب لا تقابل حجم الورق المعياري ولا حجم شاشة الحاسوب فهي يمكن ان تكون اقصر من صفحة مطبوعة أو أكثر من 50 صفحة مطبوعة ، وتتكون بنية صفحة الويب من أجزاء أساسية يحتوي كل منها على معلومات ذات هدف مختلف عن الآخر حيث تبدأ برأس الصفحة ثم يليها جسم صفحة الويب ثم تختم بالجزء المتضمن حقوق الملكية الفكرية وحقوق النشر.

2. 3. 3. الصفحة الدليلية : ( **Home page** ) : ويقصد بها صفحة المدخل إلى أحد مواقع الإنترنت وهي الصفحة أو الموقع الذي يصل إليه متصفح الإنترنت ، حالة الدخول إلى الويب وفتح المتصفح وتكون هذه الصفحة مسجلة من قبل بواسطة المستخدم .

2. 3. 4. الرابط ( **link** ) : هو أداة الوصل بين صفحات الويب او وسيط من وسائط المعلومات مثل : ربط الكلمات المفتاحية بالصور المعبر عنها ، يمكن أن تكون الروابط في شكل نص ، صورة أو رسم ويتم إبراز معظمها بالألوان ويكفي النقر على الرابط للتنقل إلى صفحة الويب المرتبط بها .

2. 3. 5. مسار الموقع ( **uniform resource** ) : يطلق عليه إختصارا (URL) والذي يعني محدد المصادر الموحد (Uniform Resourc Locator) ويتألف من مجموعة من الأجزاء ولكل جزء منها مفهوم محدد يساعد في تخصيص المعلومات وفق ماتكون عليه في الموقع ، ويتجلى في مسار مواقع الويب الدليل على صفحة الويب كجزء من الإنترنت حيث تكون الحروف (www) المعبرة عن الويب ( world wide web ) بعد حروف (http) المعبرة عن بروتوكول تعامل الإنترنت (hyertext transfer protocol) .

**2. 3. 6. موقع الويب (Web site) :** هو الطريقة التي يمكننا بواسطتها نشر المعلومات بصفة مباشرة إلى الطرف الآخر عن طريق الإنترنت كونه عبارة عن مساحة إلكترونية وفضاء افتراضي محجوز على شبكة الإنترنت له عنوان (URL) يميزه عن بقية المواقع و يتكون من : متصفح إنترنت ، صفحات الويب ، صفحة دليل إضافة إلى رابط ومسار الموقع ، ترتبط هذه المكونات فيما بينها وفق هيكل متماسك ومتفاعل تكون محملة بحاسوب من نوع خادم ، والوصول إلى الموقع لا يحدد بزمان أو مكان إذ يسمح بالبحث عن المعلومة بواسطة كلمات مفتاحية ، يتم البحث عنها في الملفات من خلال برامج متعددة في الإنترنت وبعد ظهور النتائج على شكل قوائم يختار المستخدم منها ما يريد ، وقد ترتبط بالموقع مواقع فرعية كما هو الحال بالنسبة لمواقع الجامعات الرئيسة التي ترتبط بها مواقع الكليات و المراكز العلمية والبحثية التابعة لها و المدونات الخاصة بالمدرسين ، وإن جودة تصميم المواقع ومنه الواجهة يعطي الانطباع الأول الجيد عن الموقع ويشد المستفيد له ، وينبغي على مصمم موقع الويب متابعة الصفحات وتحديثها من حين لآخر، وهي نوعين رئيسيين هما مواقع خفية ومواقع تفاعلية ديناميكية بحيث يتاح للمستخدم في الأولى إمكانية الإطلاع فقط على المحتوى الثابت المعد مسبقا من قبل مصمم الموقع دون إمكانية إجراء أي معالجة من قبل الزائرين لمحتواها في حين يمكن للزائر التفاعل و المعالجة والتقييم في المواقع التفاعلية من خلال إستقبال البيانات ومعالجتها وإخراجها للمستخدم .

## 2. 4. مميزات بيئة الويب :

تتميز بيئة الويب بأنها بيئة تفاعلية ، سريعة التطور وكذا تعدد مصادرها ،تكنولوجياتها ، أدواتها و موادها .

## 2. 5. أنواع مواقع الويب :

هناك عدة تقسيمات للمواقع حسب النوع ، أو الشكل أو المحتوى أو الغرض ومن بين هذه التقسيمات نجد :

نوع الموقع	مميزاته
حكومي	تابع لهيئة أو مؤسسة رسمية يعرف بها وبنشاطاتها وأهم خدماتها ، ويوفر بعض المعلومات اللازمة للمواطنين كمواقيت العمل والزيارة...إلخ
تعليمي تربوي أو أكاديمي	تابع لمؤسسات تعليمية (مختلف المستويات) إضافة إلى المعاهد ، الكليات ، الجامعات، يهتم بالتعليم عن بعد ،تطوير برامج التعليم ، نشر البحوث العلمية ، التفاعل مع الطلبة و الباحثين من خلال بيئة تعليمية افتراضية .
إخباري إعلامي	تابع لمؤسسة إعلامية (قناة تلفزيونية ، إذاعة ، صحف ومجلات ) مهمته إخبارية .
تجاري تسويقي	هدفه الإشهار و الترويج للسلع و المنتجات والبيع على الخط المباشر (تجارة إلكترونية )
ثقافي	يقدم معلومات أدبية ، علمية...إلخ هدفها تنمية الرصيد الثقافي للزائرين .
شخصي	يُنشأ من طرف أفراد معينون تحمل أسماءهم للتعريف بهم وباختصاصاتهم .
ترفيهي	الغرض منه ترفيه الزائر كالألعاب و المحادثة.

جدول رقم (01) : أنواع مواقع الويب.

## 2. 6. تقييم مواقع الويب :

يقصد بها عملية إخضاع الموقع إلى عملية تقييم وملاحظة قصد التعرف على درجة صحة وجودة المعلومات المنشورة من طرف أشخاص يفترض أنهم على دراية بمعايير تقييم مواقع الويب .

### 2. 6. 1. الأسباب التي أدت إلى تقييم مواقع الويب :

هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى ذلك يتمثل جلها فيما يلي :

- عدم خضوع غالبية المعلومات المنشورة لأي رقابة خصوصا من أصحاب الاختصاص .
- صعوبة التمييز بين الحسن والرديء ( قيمة المعلومات المنشورة على الشبكة ) .
- بالنسبة للمكتبات تساهم عملية تقييم مواقع الويب في عملية الإقضاء عن بعد .
- الحفاظ على وقت البحث وجهده خاصة إذا ما قامت هذه المكتبات بعملية التقييم بنفسها .

### 2. 6. 2. أهداف عملية تقييم مواقع الويب :

تهدف عملية التقييم سواء كانت من طرف شخص أو مؤسسة إلى :

- الكشف عن جوانب قصور المواقع في تلبية حاجيات المستخدمين سواء الحالية أو المتوقعة (مستقبلا) .
- قياس جودة المعلومات التي يقدمها الموقع من حيث دقتها وحدائتها ومصداقيتها .

### 2. 6. 3. متطلبات تقييم مواقع الويب ومشكلاته :

تتطلب عملية تقييم مواقع الويب والمعلومات ومصادرها عبر الإنترنت من القائمين عليها مايلي :

- الإلمام بإستخدامات الحاسب والإطلاع على المواقع و الدراية بالمجالات العلمية .
- توافر الحد الكافي من الثقافة العامة في عموميات المعارف .
- معرفة إحتياجات المستخدمين من المعلومات من الموقع .
- الإلمام بأساليب تنظيم وفهرسة وبث المعلومات والمصادر الإلكترونية.

## 2. 4.6 . الصعوبات التي تواجه تنفيذ عملية تقييم مواقع الويب :

- عدم وجود الرقابة والحماية اللازمة على المعلومات والمواقع المتاحة عبر الشبكة .
- الإفتقار إلى معايير ومواصفات واضحة (وطنية أو دولية )
- موحدة ومتفق عليها للإعتماد عليها في عملية التقييم .
- الإفتقار على البرمجيات والأدلة العلمية المساعدة في التقييم
- نقص المؤهلين للقيام بعملية التقييم بالشكل المطلوب.
- عدم رغبة المستفيدين في التعاون مع القائمين على عملية التقييم .
- صعوبة تنفيذ عمليات التقييم لأسباب ترجع إلى ظروف المؤسسات والجهات المعنية بالتقييم من حيث إمكاناتها ومواردها .
- التضاعف الكمي والنوعي للمعلومات والمواقع مما يصعب من السيطرة وإجراءات التقييم المناسب .
- تغيير بعض المواقع أو إلغائها أو توقفها المؤقت عن العمل .

## 2. 6 .5 . معايير تقييم المواقع الإلكترونية :

لا توجد أداة موحدة ومقننة فيما يتعلق بتقييم المواقع على الإنترنت خاصة العربية منها بحيث تكون مرجعا و أداة معتمدة ، إلا أن هذا لم يمنع من وجود دراسات و محاولات فردية وجماعية عربية وأجنبية إستخدمت عددا من المعايير لتقييم الصفحات الرئيسية للعديد من المواقع ، و جعلها تعتمد المعايير التي سيتم ذكرها في عملية التقييم ، وتتمثل هذه المعايير في :

### 1. جودة المحتوى :

#### 1.1. التحديث : حداثة المعلومات على الموقع ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

أ. المعلومات على الموقع حديثة .

ب. عدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة معقول .

ج. وضوح وقت آخر تحديث للمستخدم .

**1.1. 2. الصلة :** مدى صلة الموقع بالمؤسسة من حيث المحتوى و الشمولية و التفصيل في المعلومات ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

- أ. يحتوي الموقع معلومات عن أهداف المؤسسة .
- ب. يحتوي الموقع معلومات عن نشأة المؤسسة .
- ج. يحتوي الموقع معلومات عن المستفيدين من المؤسسة .
- د. يحتوي الموقع معلومات عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة .
- هـ. يحتوي الموقع توضيحية عن المؤسسة ومرافقها.

**1.1. 3. تعدد اللغات و الثقافة :** توفر التصفح بأكثر من لغة ، ومراعاته لإختلاف ثقافة المتصفحين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون إليها ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

أ. توفر التصفح بأكثر من لغة .

ب. يراعي الموقع إختلاف ثقافة المستخدمين بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها .

**1.1. 4. تنوع أسلوب العرض :** عرض المعلومات بأشكال مختلفة ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

أ. يحتوي الموقع على ملفات نصية

ب. يحتوي الموقع على ملفات صوت

ج. يحتوي الموقع على ملفات فيديو

د. يحتوي الموقع على ملفات صور

**1.1. 5. الدقة :** ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

أ. دقة المعلومات على الموقع.

ب. لا يوجد أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع .

ج. مصادر المعلومات على الموقع موثقة .

1.1.6. الموضوعية : عرض المعلومات موضوعي دون أي تحيز .

1.1.7. المسؤولية : مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

أ. توافر العنوان الفعلي للشركة على الموقع .

ب. يوجد معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين .

ج. يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع .

د. يوجد بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للإتصال بهم .

## 2. جودة التصميم :

2.1.1. الجاذبية : جاذبية الموقع من حيث الإبتكار في التصميم والجمال في الصور و الحركات ، ب حيث يجعل

المستخدم سعيدا ومتحمسا لزيارة الموقع، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

أ. الموقع يتصف بالجاذبية من حيث الإبتكار في التصميم .

ب.الموقع يتصف ب لجمال في الصور و الحركات.

ج.الموقع له تأثير عاطفي بحيث يجعل المستخدم متحمسا لزيارته.

2.2.2. الملاءمة : ملاءمة التصميم والصور المستخدمة فيه لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع ويمكن قياس هذا المؤشر

حسب البنود الآتية :

أ.التصميم ملائم لنوع الخدمة التي يقدمها الموقع .

ب.الصور المستخدمة داخل الموقع ملائمة لطبيعة هذا الموقع .

ج.توازن توزيع الصور والنصوص و الألوان داخل الصفحة الواحدة .

د.عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقول .

2. 3. اللون : خصائص الألوان المستخدمة كخلفيات أو ألوان النصوص نفسها عند التصميم ،ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية :

أ. إستخدام الألوان الفاتحة كخلفيات .

ب. عدم إستخدام أكثر من أربعة ألوان للنصوص داخل أي صفحة في الموقع .

2. 4. الفيديو والصوت و الصورة : خصائص ملفات الفيديو والصوت والصورة المستخدمة في صفحات الموقع ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود الآتية .

أ. يستخدم أقل عدد ممكن من ملفات الفيديو والصوت والصورة داخل الموقع .

ب. حجم ملفات الفيديو و الصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة .

ج. يستخدم النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها

2. 5. النص : خواص النصوص المستخدمة في صفحات الموقع ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

أ. يستخدم خط واحد وبحجم واحد وبنفس السمة في الصفحة الواحدة .

ب. الخطوط المستخدمة يسهل قراءتها وحجمها مناسب .

ج. لا تستخدم الحروف الكبيرة لجميع النصوص إلا في العناوين .

د. يستخدم فراغات واضحة بين الفقرات لتسهيل القراءة .

هـ. تستخدم عناوين رئيسية أو فرعية تختلف عن النصوص العادية لتمييزها .

و. أعمدة التصفح المستخدمة داخل الصفحة لا تخفي جزءا كبيرا من الصفحة .

ي. ظهور النصوص قبل الصور ، بحيث يقوم المستخدم بالقراءة خلال تحميل الصور .

### 3. جودة التنظيم :

3.1. الفهرس : يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تسلمد المستخدم على الإنتقال من جميع صفحات الموقع من الصفحة الرئيسية .

### 3.2. خريطة الموقع :

أ. يوجد خريطة مناسبة للموقع أو وصلات في كل صفحة بحيث يستطيع المستخدم الإنتقال إلى أي صفحة أخرى داخل الموقع .

ب. يستطيع المستخدم معرفة الصفحة الحالية الي يتصفحها من خلال إظهار عناونها بالكامل .

### 3.3. الإتساق : إتساق وتوفق جميع الصفحات في طريقة عرضها .

### 3.4. الروابط : يمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

أ. تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الإنتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح .

ب. يوجد روابط مساعدة في كل صفحة بحيث تسهل للمستخدم الإنتقال إلى الصفحة الرئيسية من خلال أي صفحة أخرى في الموقع .

ج. عند تصفح صفحات طويلة يوجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث تسهل للمستخدم الإنتقال إلى أعلى الصفحة

د. يوجد روابط لمواقع مفيدة ذات علاقة بالموقع الحالي .

هـ. عند إستخدام رابط رابط من الموقع الأصلي إلى موقع خارجي يستطيع المستخدم الرجوع إلى الموقع الأصلي .

و. يتغير لون الروابط التي تم إستخدامها.

### 3.5. الشعار : وجود شعار الشركة أو المؤسسة في مكان واضح على كل صفحة من صفحات الموقع .

### 4. جودة سهولة التعامل :

4.1. السهولة : سهولة إستخدام الموقع والتصفح فيه ، ويمكن قياس هذا المؤشر حسب البنود التالية :

أ. سهولة إستخدام الموقع وفهمه والتعامل معه.

ب. سهولة إيجاد المعلومات و التصفح في الموقع .

ج. سهولة إيجاد الموقع من محركات البحث .

د. سهولة معرفة المستخدم بإضافة معلومات جديدة للموقع عند إستخدامه.

#### 4. 2. الإعتدائية : مناسبة عنوان وخصائص الموقع لطبيعته ويمكن قياس هذا الموقع حسب البنود :

أ. مناسبة عنوان الموقع للموقع وطبيعته وسهولة تذكره .

ب. قصر وقت تحميل الموقع

ج. يدعم الموقع التصفح بأكثر من متصفح .

د. يعمل الموقع بشكل صحيح بإستخدام أوضاع شاشات مختلفة .

هـ. يحتوي الموقع على أقل عدد ممكن من الإعلانات لتفادي طول مدة التحميل .

و. يوجد عداد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة

ي. يوفر الموقع جميع الخدمات بإستمرار دون إنقطاع في أي وقت من نهار أو ليل .

#### 4. 3. الميزات التفاعلية :

أ. يوجد تعليمات واضحة لإستخدام لأي جزء من الموقع .

ب. يوجد برامج مساعدة ورسائل خطأ لمساعدة المستخدمين عند حدوث مشكلة .

ج. يوجد أسئلة متكررة مع إجاباتها على الموقع .

د. يوجد أداة بحث داخل محتوى الموقع .

هـ. يوجد أدوات إتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين و الموقع من خلال البريد الإلكتروني أو الفيسبوك أو التويتر .

و. المقدرة على متابعة الطلبيات ومعرفة أين وصلت .

#### 4.4. الأمان و الخصوصية :

أ. يحافظ الموقع على أمان العمليات و الخدمات التي يقدمها

ب. يحافظ الموقع على خصوصية المعلومات الشخصية للمستخدم .

4. 5. التكيف وفق الحاجة : والمقصود هنا عملية تكيف محتوى الموقع حسب رغبة وحاجة مستخدم معين .