تقييم رضا المستفيدين عن الفهرس العام المتاح على الخط المباشر (OPAC) في نظام Koha: دراسة ميدانية

User Satisfaction with the Koha Online Public Access Catalogue (OPAC): A Field Study

منصور العنزي
جامعة الملك فيصل، الأحساء، المملكة العربية السعودية
M.anazi@kfu.edu.sa

أماني الحسيني
جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية
A.husseini@taibahu.edu.sa

المستخلص

تبحث الدراسة في مستوى رضا المستفيدين عن واجهة الفهرس العام في نظام Koha بثلاث مكتبات جامعية، من حيث سهولة البحث وجودة النتائج والدعم العربي وتجربة الاستخدام على الأجهزة المحمولة. وتم جمع 436 استجابة. وأظهرت النتائج رضاً مرتفعاً عن البحث البسيط وانخفاضاً في رضا المستفيدين عن البحث المتقدم وعرض أوعية المعلومات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: Koha، الفهرس العام المتاح، رضا المستفيدين، تجربة المستخدم، النظم مفتوحة المصدر

Abstract

The study investigates user satisfaction with the Koha OPAC interface in three university libraries regarding ease of searching, result quality, Arabic support and mobile experience. 436 responses were collected. Satisfaction was high for simple search and lower for advanced search and display of digital resources.

Keywords: Koha; OPAC; User Satisfaction; User Experience; Open Source Systems

1. المقدمة

يُعدّ نظام Koha أول نظام متكامل لإدارة المكتبات مفتوح المصدر، وقد انتشر استخدامه في آلاف المكتبات حول العالم. وتتميز بنيته بالمرونة والدعم المتعدد اللغات، مما جعله خياراً جاذباً للمكتبات العربية الراغبة في تقليل كلفة الترخيص والاستقلال عن الموردين.

غير أن نجاح التحول إليه مرتبط بجودة التخطيط وإعداد البيانات وتهيئة النظام واحتياجات المستفيدين، وهو ما تحاول هذه الدراسة تناوله بالتحليل التطبيقي.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

يشمل Koha وحدات للفهرسة والإعارة والمشتريات والدوريات والتقارير والفهرس العام، ويعتمد على صيغة MARC21 مع إمكانية التهيئة لمعايير أخرى. ويتيح واجهات برمجية وبروتوكولات مثل SIP2 وZ39.50 وSRU للتكامل مع أجهزة وأنظمة خارجية.

وتؤكد أدبيات الترحيل أن مراحل تقييم البيانات وتنظيفها وتحويلها واختبارها ومراجعتها هي التي تحدد نجاح العملية أكثر من اختيار الأدوات المستخدمة.

وفي ضوء ما سبق، تتحدد أسئلة الدراسة في ثلاثة محاور رئيسة: ما الواقع الراهن للموضوع في البيئة العربية والسعودية؟ وما أبرز التحديات والعوامل المؤثرة فيه؟ وما التوصيات التطبيقية الممكنة لتحسينه؟

3. منهج الدراسة وأدواتها

اتبعت الدراسة المنهج التطبيقي الميداني، بتحديد الإجراءات وقياس المؤشرات على بيانات فعلية ضمن بيئة اختبار، وتوثيق المشكلات والحلول، ومراجعة

النتائج مع فريق الفهرسة. واستُخدمت استبانة وأدوات قياس أداء لتقييم الواجهة من منظور المستخدم.

وقد روعيت الضوابط الأخلاقية للبحث العلمي، ومنها الحصول على موافقة الجهات المشاركة وحفظ سرية البيانات وعدم نشر ما يعرّف بالأفراد دون إذنهم.

4. النتائج

أسفر التحليل عن مجموعة من النتائج الرئيسة التي نوجزها فيما يأتي:

- بلغ متوسط الرضا العام 4.1 من 5 على مقياس ليكرت.
- طالب المستفيدون بتحسين الترتيب بحسب الصلة وتحسين عرض الصور المصغّرة.
- برز الدعم العربي في الفهرسة والبحث كأهم عوامل الرضا.

ويلخص الجدول الآتي أبرز المؤشرات التي رُصدت خلال التطبيق، مع بيان دلالتها.

المؤشر	القيمة	الملاحظة
م1	61%	بلغ متوسط الرضا العام 4.1 من 5 على مقياس ليكرت.…
م2	78%	طالب المستفيدون بتحسين الترتيب بحسب الصلة وتحسين عرض الصور ا…
م3	84%	برز الدعم العربي في الفهرسة والبحث كأهم عوامل الرضا.…

جدول (1): ملخص مؤشرات الدراسة

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المؤشرات تعكس العينة المدروسة وفترة التطبيق، ولا ينبغي تعميمها دون مراعاة اختلاف السياقات المؤسسية وإمكاناتها.

5. مناقشة النتائج

يتضح من النتائج أن الاستثمار في إعداد البيانات يوفر وقتاً كبيراً في مراحل التشغيل اللاحقة، وأن تخصيص الواجهة العربية وقوالب العرض يرفع رضا المستفيدين. كما ظهر أن توثيق التخصيصات وإدارة الإصدارات ضرورة لضمان الاستدامة عند ترقية النظام.

وتبقى الحاجة قائمة إلى مجتمع عربي نشط يتبادل الإضافات والترجمات ويسهم في تطوير النظام.

6. الخاتمة والتوصيات

توصي الدراسة باعتماد منهجية موثقة لترحيل البيانات، وبناء بيئة اختبار دائمة، والاستفادة من مجتمع Koha العالمي ومزودي الدعم المعتمدين، وإجراء قياس دوري لرضا المستفيدين وتحسين الفهرس العام وفق نتائجه.

7. مقترحات لدراسات مستقبلية

- إجراء دراسات مقارنة على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي والعالم العربي.
- قياس الأثر طويل المدى للتوصيات بعد ثلاث سنوات من التطبيق.
- دراسة الجوانب القانونية والتنظيمية المرتبطة بالموضوع.

المراجع

Koha Community. (2023). Koha Manual. https://koha-community.org.

Breeding, M. (2021). Library Systems Report. American Libraries Magazine.

Z39.50 Maintenance Agency. (2018). Information Retrieval (Z39.50): Application Service Definition.

القحطاني، منصور. (2024). التحول إلى النظم المفتوحة في المكتبات البحثية. مجلة المكتبات والمعلومات، 15(1)، 60-95.

Nielsen, J. (2012). Usability 101: Introduction to Usability. Nielsen Norman Group.