

---

## مواقع تجارة الكتب المستعملة على شبكة الانترنت

### دراسة تحليلية تقييمية مقارنة

محمد عبد الفتاح

باحث بكثوره

---

### المستخلص

انتشرت تجارة الكتب المستعملة وأصبحت لها أسواقها الخاصة في الكثير من دول العالم ، وظهرت الكثير من المتاجر التي تختص ببيع وشراء الكتب المستعملة وأصبحت متاجر الكتب المستعملة هذه تنافس كبريات دور النشر .

وفي الماضي كانت متاجر الكتب تتبع الطرق التقليدية في عرض الكتب المستعملة التي لديها ، مثال على ذلك سور الأزبكية الذي يضم عشرات الآلاف من الكتب في شتى مجالات المعرفة ، ولكن الآن وبسبب انتشار تطبيقات شبكة الإنترنت ودخولها في الكثير من المجالات ، كان منها مجال تجارة الكتب مما شجع العديد من متاجر الكتب على استخدام التقنيات الحديثة في بيع الكتب التي لديها ، فالكثير من هذه المتاجر ودور النشر الآن أصبحت تمتلك مواقع على شبكة الإنترنت تستخدمها لبيع الكتب والدعاية للكتب التي تقوم بعرضها للبيع . ولذا فإن هذه الدراسة تهدف إلى حصر ودراسة المواقع الإلكترونية المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة

### Abstracts

The trade used books is spread and have become their own markets in many countries of the world , and featured a lot of stores that specializes in buying and selling used books and used book stores have become the major competing publishing houses

In the past, bookstores follow the traditional methods of presentation used books that have , for example, on " sour el Azbakia " , which includes tens of thousands of books in various fields of knowledge , but now because of the proliferation of web-based applications and entry in many areas , of which the field of trade books , which encouraged many of the bookstores on the use of modern techniques in selling books that have , many of these shops and publishing houses has now become the web sites used to sell books and publicity for books that you are viewing for sale .

So ,this study aims to infinite and study websites specialized in the trade of used books.

### تمهيد

لتجارة الكتب المستعملة عدة فوائد ، منها أنها تُتيح الاطلاع الواسع لفئات أكبر من محبي القراءة ، خصوصا الذين لا تسعفهم الحالة المادية لشراء الكتب الجديدة نظراً لارتفاع المتزايد في أسعار الكتب والمستلزمات الخاصة بها ، لأن الكتب المستعملة غالبا

ما تكون رخيصة الثمن بالمقارنة بالكتب الجديدة . كما أنها طريقة معقولة لإخلاء المكتبات الشخصية أو المنزلية التي ضاق بها أصحابها ، ولا يعرفون أين يضعون هذه الكتب .

وثمّكن مواقع تجارة الكتب على شبكة الإنترنت المستفيدين من بيع الكتب التي لا يحتاجون إليها أو شرائها أو تبادلها مع أشخاص آخرين ، كما توفر للمستفيدين الكتب التي يصعب العثور عليها من أي طريق آخر ، سواء الكتب النادرة أو الكتب التي نفذت طبعاتها والتي يصعب العثور عليها

### مشكلة الدراسة وأهميتها

على الرغم من ظهور المئات من المواقع المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت والإقبال على شراء الكتب من خلال هذه المواقع إلا أنه من الملاحظ قلة المواقع العربية المتخصصة في ذلك المجال ومحدودية الخدمات التي تقدمها تلك المواقع الأمر الذي مثّل ظاهرة تقف عليها الدراسة في محاولة للكشف عن طبيعة المواقع الإلكترونية التي تقوم ببيع هذه الكتب وشرائها من أجل تعرف منظومة العمل بها والتي تشمل كيفية الحصول على المجموعات ، وكيفية ترتيب الكتب وعرضها وتسويقها والخدمات التي تقدمها هذه المواقع ، وما طرق الشحن وطرق الدفع التي تستخدمها مواقع الدراسة وتتبع أهمية الدراسة من الحاجة الى انشاء مزيد من المواقع العربية المتخصصة في ذلك المجال ، إضافة إلى تطوير الخدمات التي تقدمها تلك المواقع ، أيضا تعد هذه الدراسة أولى الدراسات الأكاديمية التي تتعرض لمواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت .

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى

- ١- حصر المواقع الإلكترونية المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة .
- ٢- دراسة المواقع العربية والأجنبية المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة من حيث البنية والتصميم .
- ٣- دراسة المواقع العربية والأجنبية المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة من حيث الخدمات والسياسات .

### تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤلات كثيرة من بينها

١- ما المواقع العربية والأجنبية المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت؟ وما هي فئاتها ؟

٢- ما سمات المواقع المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة من حيث البنية والتصميم ؟

٣- ما سمات المواقع المتخصصة في تجارة الكتب المستعملة من حيث الخدمات والسياسات؟

### حدود الدراسة

تغطي الدراسة المواقع الإلكترونية العربية والأجنبية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة وشراؤها وذلك منذ ظهور هذه المواقع على شبكة الإنترنت وحتى عام ٢٠١٠ ، مع الأخذ في الاعتبار أن الباحث حينما قرر دراسة المواقع العربية واجهته مشكلة تعريف المواقع العربية ، هل هي المواقع المتاحة باللغة العربية فقط ؟ أم المواقع التي تخدم القارئ العربى بصرف النظر عن المكان الذى يتم إدارتها منه ؟ أم هي المواقع التي يتم إدارتها داخل البلدان العربية ؟ ولكن اللغة الرئيسية لهذه المواقع تكون بلغة أخرى غير اللغة العربية ؟ ونظرا لقلّة عدد المواقع العربية والرغبة في الاستفادة من دراسة جميع هذه المواقع فقد تم إخراج كافة هذه النوعيات داخل مفهوم المواقع العربية .

### منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحى الميدانى وذلك فى حصر مواقع تجارة الكتب المستعملة المتاحة على شبكة الانترنت وجمع البيانات المتعلقة بها وتحليلها واستخراج النتائج منها ، كما اعتمدت الدراسة على الأسلوب التقييمى الذى يقوم على تقييم المواقع فى ضوء المعايير المحددة فى هذا الشأن . ومقارنة المواقع العربية بعينة من المواقع الأجنبية فيما يتعلق بالجوانب التنظيمية والتقنية والخدمات والسياسات الخاصة بهذه المواقع .

### أدوات جمع البيانات

#### \* قائمة المراجعة

قام الباحث بإعداد قائمة مراجعة لتقييم مواقع الدراسة مستعينا بقوائم المراجعة التى أعدت فى بعض الدراسات السابقة لبعض الباحثين الذين قاموا بدراسة مواقع المكتبات أو مواقع الناشرين على شبكة الإنترنت وتحليلها وتم الاستعانة بالعديد من العناصر ذات الصلة و التى وردت فى هذه الدراسات .

## \* الاستبيان

تم توجيه استبيان إلى مديري هذه المواقع ، وهذا الاستبيان تدور أسئلته حول الخدمات التي تقدمها هذه المواقع ، والحالة المادية للكتب المعروضة للبيع عبر هذه المواقع والعملات المستخدمة في بيع الكتب ، وسياسة الشحن الخاصة بالموقع وكيفية حصول الموقع على الكتب التي يقوم ببيعها .

## مجتمع الدراسة

بداية قام الباحث بعمل حصر موسع على شبكة الإنترنت ، وذلك للوصول إلى المواقع العربية والأجنبية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة وشراؤها على شبكة الإنترنت وكانت النتائج كالتالي :

## أولا المواقع العربية

١- [www.q8books.com](http://www.q8books.com) وهو عبارة عن موقع إلكتروني خاص بأحد متاجر الكتب المستعملة وهذا الموقع يتم إدارته من دولة الكويت ، وواجهة هذا الموقع باللغة الإنجليزية .

٢- <http://boustanys.com> عبارة عن موقع إلكتروني خاص بدار البستاني للنشر بالقاهرة وقد تم استبعاد هذا الموقع من عينة الدراسة بعد فترة ، نظرا لأن دار البستاني للنشر والتوزيع توقفت عن بيع الكتب المستعملة، مع العلم أن الموقع الإلكتروني الخاص بدار البستاني ما زال يشير إلى وجود المناسبات من الكتب المستعملة والنادرة المعروضة للبيع حتى الآن .

٣- [www.sourelzabakia.com](http://www.sourelzabakia.com) عبارة عن موقع إلكتروني لتجارة الكتب المستعملة إضافة إلى الكتب الجديدة ، وواجهة هذا الموقع باللغة العربية ، ويهدف إلى بيع الكتب المستعملة داخل مصر .

٤- [www.surelzbakia.com](http://www.surelzbakia.com) وهو عبارة عن موقع إلكتروني متخصص في تجارة الكتب المستعملة ، موجه لنشر الثقافة العربية بين الجاليات العربية المقيمة بأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وواجهة هذا الموقع باللغة الإنجليزية .

## ثانيا المواقع الأجنبية

وجد الباحث ١٢٦ موقعا متخصصا في بيع الكتب المستعملة ، إضافة إلى ٧٩ موقعا متخصصا في بيع الكتب المستعملة وشراؤها وقد استعان الباحث بأحد البرامج

المتاحة على الويب لتحديد إجمالي حجم العينة حيث تم تحديدها بعدد قدره ١٣٤ موقع من إجمالي مجتمع الدراسة والبالغ عدده ٢٠٥ موقع ، وبلغت عينة الدراسة من هذه المواقع مجتمعة ١٣٤ موقعا بنسبة مئوية قدرها ٦٥.٣% من إجمالي مجتمع الدراسة و بناء عليه شكلت هذه المواقع مجتمع الدراسة .

### الدراسات السابقة والمثيلة

لما كانت الدراسات السابقة تمثل نقطة البدء لأية دراسة وتمثل الخلفية التي تنطلق منها ، فإن الدراسة الحالية قد اجتهدت في حصر ما تم من دراسات في هذا الموضوع وكانت النتائج كالتالي

#### أولاً: الدراسات العربية

٢- أمانى محمد إبراهيم . أسواق الكتب القديمة في مصر . جامعة الأزهر ، كلية الدراسات الإنسانية ، قسم المكتبات ، ٢٠١٠ (أطروحة ماجستير)  
تناولت هذه الدراسة عينة من أسواق الكتب القديمة في مصر مثل سور الأزبكية ، وسور الأزهر ، وسور السيدة زينب ، كما تناولت أيضا عينات من أسواق الكتب القديمة في بعض الدول العربية مثل العراق والمغرب وسوريا والكويت والسعودية والجزائر وفلسطين . أيضا فقد تناولت الدراسة تجارة الكتب المستعملة في بعض دول العالم مثل إنجلترا والصين وفرنسا واليابان وإسبانيا والولايات المتحدة الأمريكية ومن أمثلة الأسواق الشهيرة التي وردت في الدراسة سوق المتنبى ببغداد ، وسوق باب الأحد بالمغرب ، وسوق الممكية وسوق عكاظ بسوريا ، وسوق الجمعة بالكويت ، وسوق محافظة الاحساء بالمملكة العربية السعودية ، والسوق القريب من نهر السين ببازيس ، و سوق جيم بوتشو باليابان .

٣- فهاد بن سعد السهلي : مواقع الناشرين العرب التجاريين على شبكة الإنترنت وأقبعها ودورها في عملية التزويد في بعض مكتبات مدينة الرياض . - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٧ .

تناولت الدراسة مواقع الناشرين العرب على شبكة الإنترنت وكان الهدف من هذه الدراسة هو تعرف فاعلية هذه المواقع من ناحية الخدمات التي تقدمها ، كما قامت الدراسة بإجراء مقارنة بين عينة من مواقع الناشرين العرب ومواقع الناشرين الأجانب ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد خرجت الدراسة بنتيجة مهمة وهي ضعف استفادة مكتبات مدينة الرياض من مواقع الناشرين التجاريين على شبكة الإنترنت .

٤- فهد بن سيف الدين غازي : مواقع الناشرين العرب على شبكة الإنترنت : دراسة تقييمية مع التخطيط لبناء موقع نموذج .- جامعة القاهرة : كلية الآداب ، قسم المكتبات ، ٢٠٠٩ . ( أطروحة دكتوراه )

تناولت الدراسة ظاهرة انتشار مواقع الناشرين العرب على شبكة الإنترنت، وكان الهدف هو معرفة الدوافع والأسس العلمية التي تقف خلف هذه الظاهرة وقام الباحث بعمل تقييم لهذه المواقع من خلال قائمة مراجعة لتحديد نقاط القوة والضعف في عملها ، ومعالجة نقاط الضعف هذه وإيجاد معايير موضوعية يلتزم بها الناشر العربي في تصميم مواقعهم وتطويرها ومعالجة مشكلة محدودية الاستفادة منها في الترويج والتسويق لإصداراتهم ، والإعلان عن أنشطتهم والوصول بخدماتهم إلى أكبر عدد من المستفيدين. كما قدمت الدراسة العديد من التوصيات المهمة التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى مواقع الناشرين العرب وبنوعية الخدمات التي تقدمها وفق أسس علمية سليمة.

٥- منى محمد السيد .الكتب المتاحة على أرصفة القاهرة الكبرى : دراسة ميدانية .-جامعة القاهرة : كلية الآداب ، قسم المكتبات، ٢٠١١ ( أطروحة ماجستير )

تناولت الدراسة الكتب المتاحة للبيع على الأرصفة بمدينة القاهرة الكبرى وذلك من خلال رصد الاتجاهات العديدة والموضوعية واللغوية لهذه الكتب وتحليلها إضافة إلى تعرف سمات مشترى هذه الكتب وخصائصهم كما تناولت هذه الدراسة أيضا ناشرى الكتب المطروحة للبيع على هذه الأرصفة .

ثانيا الدراسات الأجنبية

1- Windwalker, Stephen. Selling Used Books Online : The Complete Guide To Bookselling At Amazon's Marketplace And Other Online Sites.- Belmont, Mass. : Harvard Perspectives Press, 2002.

تناول هذا الكتاب بائعى الكتب المستعملة فى الولايات المتحدة كما تناول أيضا متاجر الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت وتحدث عن المصادر التى تأتى منها هذه الكتب ، ويعد هذا الكتاب دليلا عمليا إذا أراد القارئ بيع كتبه المستعملة من خلال شبكة الإنترنت وذلك من خلال إعداد وصف جيد لحالة الكتاب المعروض للبيع ، وخصص الكتاب جزءا لمديرى مواقع تجارة الكتب المستعملة فتناول برامج الحاسب الآلى اللازمة لكى يعمل موقع بيع الكتب المستعملة بكفاءة ووضح الأسباب التى تدعو المستفيدين إلى الإقبال على موقع دون الآخر .

**2- Ellis, Ian C. Book finds : How To Find, Buy, And Sell Used And Rare Books .- New York : Berkley Pub Group, c2006.**

هذا الكتاب موجه إلى القراء الذين يمتلكون كتباً مستعملة في مكتباتهم الشخصية، ويرغبون في بيع هذه الكتب ، وتناول الكتاب في البداية تأثير شبكة الإنترنت على تجارة الكتب المستعملة ، وكيفية تمكين القارئ من القيام بعمل تقييم للكتب الخاصة به قبل عرضها للبيع والتعرف على العوامل التي تقلل أو تزيد من سعر الكتاب ، وكيفية تلافي الأخطاء الناتجة عن سوء تسعير الكتب وما نوعية الكتب التي تبحث عنها متاجر الكتب لشراؤها.

**3- Encell ,Steve Dunn, Si. The Everything Online Auctions Book : All You Need To Buy And Sell With Success--On E-Bay And Beyond .- Ohio : Adams Media , 2006 .**

تناول هذا الكتاب تاريخ شبكة الإنترنت وطرق التسوق من خلال استخدام الشبكة والمزادات التي تقام على شبكة الإنترنت ، وكيف تعمل ، وما مزايا التسوق الإلكتروني ، كما تناول الكتاب أيضاً بعض قصص النجاح الخاصة بالبائعين والمشتريين ، مع التركيز على موقع E-Bay من ناحية خصائصه و مميزات التسوق من خلاله ، كما ذكر الكتاب أيضاً المزادات الخاصة بموقع Yahoo وموقع Amazon ، كما تناول طرق الإعلان على شبكة الإنترنت.

**4- Paker , Dewitt, C., Hileman ,James . Used Book And College Text Book Industry. Publishing Research Quarterly :Springer ,Vol 3 , N 3 ( sep 1997 ) Available [online] < <http://www.springerlink.com/>>**

أشارت هذه الدراسة إلى ارتفاع تكلفة الكتب الجامعية بالنسبة لطلاب جامعة هارفارد ، مما شكل عبئاً إضافياً على كثير من هؤلاء الطلاب فكان البديل هو إتاحة الكتب المستعملة لهم ، وهذه الكتب عادة ما تكون أقل تكلفة من الكتب الجديدة .

**5- Barrie , Rappapolt . The Used Book Marketplace : Fact Or Fiction . Publishing Research Quarterly vol 19 n 3 ( 2003 ) . Available [online] < <http://www.springerlink.com/>>**

أشارت هذه الدراسة إلى النمو البطيء لصناعة الكتاب ، والركود الذي تواجهه هذه الصناعة ، وذلك بالأرقام والنسب الإحصائية . كما أشارت إلى أنه يجب وضع استراتيجية جديدة خاصة بتجارة الكتب لضمان مواجهة هذه التحديات وذكرت الدراسة أنه في الفترة من أبريل ٢٠٠٢ وحتى ديسمبر من العام نفسه تم بيع ١١٠ مليون كتاب مستعمل بإجمالي مبيعات ٤٠٠ مليون دولار .

٦- Mutter, Juhn , Milliot , Jim . What Price Used Books ,publisher weekly vol 251, issue 39 ( 27 sep 2004 ) Available [online] < <http://www.publishersweekly.com>>

تناولت الدراسة ازدهار تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت فى السنوات القليلة الماضية ، والذى كان سببا فى تحول العديد من متاجر الكتب المستعملة التقليدية إلى الشكل الإلكتروني ، ومساعد على ذلك سهولة إتاحة الكتب إلكترونيا على شبكة الإنترنت ، كما أشارت الدراسة إلى أن نسبة مبيعات الكتب المستعملة يبلغ حوالى ٣٠-٤٠ % من إجمالي مبيعات الكتب .

٧ Milliot, Jim . A Good Time To Be Selling Used Books .publisher weekly vol 256 , issue 15 ( April 2009 ) p 8 -8 . Available [online] < <http://www.publishersweekly.com>>

أشارت الدراسة إلى النمو الهائل فى مبيعات الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت كما أوضحت أن متاجر الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت قد جذبت فئات القراء الذين يبحثون عن الكتب رخيصة الثمن .

### مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت: البنية والتصميم

هناك مجموعة من السمات التى لابد أن تتوفر فى أى موقع على شبكة الإنترنت حتى يستطيع أن يودى دوره بنجاح وتختلف هذه العناصر تبعا لوظيفة الموقع الذى يتم إنشاؤه سواء أكان موقعا تعليميا أم تجاريا أم إخباريا ، وهنا يقوم الباحث بتقييم المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة والمواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت من ناحية البنية والتصميم الخاص بها طبقا لمجموعة من العناصر التى وضعها الباحث لذلك ، ويفيد هذا التقييم فى تعرف المواقع الجيدة والاستفادة من خدماتها كما يفيد فى " توحيد المخرجات المقدمة لجمهور المستفيدين من هذه المواقع بحيث يستطيع المستفيد أن يحصل على كافة المعلومات اللازمة لاحتياجاته من كافة المواقع التى تنتم بطبيعة واحدة وتشارك فى الوظائف والمهام نفسها بسهولة ويسر" ، إضافة إلى توفير الوقت والجهد والموارد البشرية التى يمكن أن تبذل عند الشروع فى تصميم مواقع الإنترنت، بعد ذلك قام الباحث بتطبيق قائمة المراجعة التى تم إعدادها لتقييم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على مجتمع الدراسة الذى يتكون من فئتين من المواقع :

### أ- المواقع العربية

ضمت ثلاثة مواقع عربية متخصصة فى بيع الكتب المستعملة وقد تم إدراجها جميعا فى الدراسة وهى:

١- موقع سور الأزيكية وهو عبارة عن موقع إلكترونى لتجارة الكتب المستعملة يتم بثه وإدارته من ألمانيا ويهدف الى تقديم الخدمات الثقافية للجالية العربية المقيمة بأوربا  
[www.surelazbakia.com](http://www.surelazbakia.com)

٢- موقع Q8books وهو موقع الإلكتروني خاص بأحد متاجر الكتب المستعملة بدولة الكويت  
[www.Q8books.com](http://www.Q8books.com)

٣- موقع الأزيكية عبارة عن موقع الإلكتروني متخصص فى تجارة الكتب الجديدة والمستعملة يتم بثه من الولايات المتحدة الأمريكية ويدار من مصر  
[www.sourelazbakia.com](http://www.sourelazbakia.com)

### ب- المواقع الأجنبية

ضم مجتمع الدراسة ٢٠٥ موقع على النحو التالى :

• ١٢٦ موقعا متخصصا فى بيع الكتب المستعملة

• ٧٩ موقعا متخصصا فى بيع وشراء الكتب المستعملة

وبلغت عينة الدراسة من هذه المواقع مجتمعة عدد ١٣٤ موقعا وبناء عليه شكلت هذه المواقع مجتمع الدراسة .

معلومات عامة عن مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة وتضم الآتى:

### المسئولية الفكرية والمادية

يقصد بالمسئول الفكرى عن الموقع الشخص المسئول عن المحتوى الخاص بالموقع من الناحية القانونية والجنائية ، حيث إنه من الضرورى إلقاء الضوء على هذا الشخص وبيان مدى مكانته فى هذا المجال حتى يمكن الثقة به وبالنسبة للمسئول المادى فالمقصود به الشخص أو الهيئة التى تقوم على إدارة الموقع حيث تحتاج المواقع المتخصصة فى تجارة الكتب بصفة عامة إلى إدارة متخصصة للإشراف على الموقع من ناحية الدعم الفنى المقدم لزوار الموقع ومتابعة الخدمات التى يقدمها هذا الموقع إضافة إلى الإشراف على الموارد المالية الخاصة بالموقع

### أولاً المسئولون عن إدارة المواقع العربية لبيع وشراء الكتب المستعملة

تشير النتائج أن موقع **سبور** الأزيكية هو الموقع الوحيد من بين المواقع العربية محل الدراسة الذي صرح باسم المسئول الفكرى له فذكر أنه الدكتور / مجدى إمام (المصرى المقيم بألمانيا) ولم يتضح من خلال صفحات الموقع ما إذا كان هو نفسه مدير الموقع أم لا ، ولم يذكر الموقع شيئاً عن خبراته العملية أو مؤهلاته العلمية ، فى حين لم تصرح باقى المواقع باسم المسئول الفكرى أو المادى لها ويرى الباحث أنه كان يتعين على هذه المواقع أن تعطى نبذة مختصرة عن المسئول الفكرى والمادى لها لأن هذه البيانات تعد بمنزلة بطاقة تعريفية للموقع وأن إغفال ذكر هذه البيانات يجعل الموقع مجهول الهوية وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التى أشارت إليها الدراسة التى تناولت المحتوى العربى على شبكة الإنترنت من تجاهل معظم مصممي المواقع العربية على شبكة الإنترنت لذكر اسم المسئول عن تصميم الموقع مما يمكن اعتباره ظاهرة شائعة بين أوساط مصممي مواقع الإنترنت.

### ثانياً المسئولون عن إدارة المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة

تبين للباحث أن المعلومات الخاصة بالمسئول الفكرى قد اتضحت فى ٣٢ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٢٣.٨% واقتصرت هذه المعلومات على ذكر أن هذا الموقع قام بإنشائه شخص واحد ، أو عدة أشخاص وذكرت بعض المواقع نبذة بسيطة عن قصة إنشاء هذا الموقع ، فعلى سبيل المثال ذكر موقع **Strand Books** أن فكرة إنشاء المتجر الذى يتبعه تعود إلى شخص يدعى **Ben Bass** وقد قام بافتتاحه عام ١٩٢٧ وتطور العمل بهذا المتجر حتى أصبح يضم أكثر من مائتى موظف وأكثر من اثنين مليون كتاب جديد ومستعمل ولكن لم يذكر الموقع شيئاً عن المسئولية المادية الخاصة بالموقع ، أما بالنسبة للمسئول المادى وهو الشخص المسئول عن إدارة الموقع فلم يجد الباحث سوى موقعين فقط بنسبة ١.٤% هما اللذان ذكر بهما معلومات عن المسئول المادى أو مدير الموقع ، ولكن هذه المعلومات اقتصرت على ذكر أسماء الأشخاص فقط دون أى شئ آخر ، وكان من الأفضل لمصممي هذه المواقع أن يقوموا بذكر نبذة ولو بسيطة عن بيان المسئولية المتعلقة بهذه المواقع .

### **نوع النطاق Domain**

والمقصود بالنطاق **Domain** هو الهوية التى تميز الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت حيث إنه لا يوجد موقعان يحملان الاسم نفسه على شبكة الإنترنت ،

ويفضل أن يكون اسم النطاق بسيطاً وقصيراً لتمكين الزوار من حفظه وتذكره ، كما أن نوع النطاق هو الذى يوضح وظيفة الموقع

ومن خلال فحص مواقع الدراسة اتضح أن جميع المواقع العربية ينتهى اسم النطاق الخاص بها بـ .Com. للدلالة على أنها مواقع ذات طبيعة تجارية ، حيث إن وظيفة هذه المواقع هي بيع الكتب مع ملاحظة أنه يوجد تشابه كبير بين عناوين الموقعين رقم ٢ ، ورقم ٣ ولكن لا توجد أية رابطة أو علاقة بينهما .

#### توزيع المواقع الأجنبية حسب نوع النطاق الذى تنتمى اليه

أظهرت النتائج أن النطاق الخاص بأغلب المواقع الأجنبية ( ١١٠ موقع بنسبة ٨٢% ) قد انتهى بالامتداد .Com. وهذا الامتداد خاص بالمواقع التجارية بالإضافة إلى أربعة مواقع بنسبة ٢.٩% كان النطاق الخاص به هو .Ca. وهذا النطاق خاص بدولة Canada أى أن هذه المواقع تم تسجيل النطاق الخاص بها فى كندا إضافة إلى موقعين بنسبة ١.٤% كان النطاق الخاص بهما هو .ie. وهذا النطاق خاص بإيرلندا بالإضافة إلى موقع واحد بنسبة ٠.٧% لكل من النطاقات التالية :

.Net نطاق خاص بالشبكات .Org نطاق خاص بالمنظمات

.Ni نطاق خاص بدولة هولندا .Org.au نطاق خاص بالمنظمات فى استراليا

.Com.au نطاق خاص بالمواقع التجارية باستراليا .Co.nz نطاق خاص بنيوزلاندا .

بجانب عشرة مواقع كان امتداد النطاق الخاص بها هو .Co.uk. وهذا النطاق خاص بالمواقع التجارية بالمملكة المتحدة . ويتبين من العرض السابق أن غالبية مواقع الدراسة تنتمى إلى فئة المواقع التجارية نظراً لطبيعة عملها كمواقع متخصصة فى البيع والشراء .

#### التوزيع الجغرافى

يستعرض الباحث هنا النطاق الجغرافى وهو مكان إتاحة وإدارة مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت .

وقد استعان الباحث ببعض برامج الحاسب الآلى المتاحة على شبكة الانترنت والتي تعطى معلومات عن المواقع مثل برنامج WhoIs2004 وبرنامج Paessler Site Inspector 4.1 وتستخدم هذه البرامج لمعرفة بعض المعلومات عن مواقع الإنترنت مثل تاريخ إتاحة الموقع على شبكة الإنترنت وتاريخ آخر تحديث للموقع و مكان بث الموقع وتفاصيل الاتصال بإدارة الموقع.

و تبين من فحص مواقع الدراسة تنوع مكان البث الخاص بالمواقع العربية حيث يتم بث موقع Q8books من كندا بينما يتم إدارته من دولة الكويت ، أما موقع الأزيكية فإنه يُبث من الولايات المتحدة الأمريكية بينما يدار من مصر ، وأوضحت النتائج أن موقع سور الأزيكية يتم بثه وإدارته من ألمانيا وأن الهدف من إنشائه هو خدمة العرب المقيمين بأوروبا. توزيع المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة طبقا لمكان البث أو الإتاحة

تشير النتائج الى أن الولايات المتحدة الأمريكية قد احتلت المركز الأول في إتاحة مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة حيث بلغ عدد المواقع التي أُنشئت فيها ١٠٣ موقعا بنسبة ٧٦.٨% وتعد هذه النتيجة منطقية إلى حد كبير في ظل الدراسات التي تتحدث عن أن هناك حوالي ٨ مليار كتاب مستعمل تعرض للبيع سنويا في الولايات المتحدة منها أكثر من ٢ مليار كتاب يتم بيعه من خلال موقع E-Bay.com وموقع Half.com وموقع Amazon، يليها إنجلترا والتي أُنشئت فيها ١٦ موقعا بنسبة ١١.٩% ، كما تم بث أربعة مواقع بنسبة ٢.٩% من استراليا إلى جانب بث ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% في كندا وثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% تم بثها في هولندا ، وجاءت الدول التالية (ألمانيا - إسرائيل - سويسرا - إيرلندا) في المرتبة الأخيرة حيث تم بث موقع واحد فقط في كل منها ، ولم يتضح مكان البث في موقعين بنسبة ١.٤% .

#### توزيع المواقع الأجنبية حسب مكان الإدارة

والمقصود بمكان الإدارة هو المكان أو النطاق الجغرافي الذي يقع فيه المقر الإداري الخاص بالموقع والذي من خلاله تتم الإجراءات الإدارية المتعلقة بعمل الموقع كتحسين الكتب المباعة وتجميع الكتب المشتراة وغيرها من الإجراءات . وقد أظهرت النتائج أن الولايات المتحدة الأمريكية قد جاءت في المرتبة الأولى من حيث عدد المواقع التي تدار فيها ، حيث بلغ عددها ٨٥ موقعا بنسبة ٦٣.٣% تليها إنجلترا التي بلغ عدد المواقع بها سبعة عشر موقعا بنسبة ١٢.٥% وجاءت كندا في المرتبة الثالثة حيث بلغ عدد المواقع بها اثني عشر موقعا بنسبة ٨.٩% إلى جانب خمسة مواقع بنسبة ٣.٧% يتم إدارتها من استراليا و ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% تدار من إيرلندا وجاءت الدول التالية (إسرائيل - هولندا - نيوزلندا - هونج كونج - ألمانيا ) في المرتبة الأخيرة حيث يتم إدارة موقع واحد فقط في كل دولة من هذه الدول ولم يتضح مكان الإدارة في ثمانية مواقع بنسبة ٥.٩% . وتؤكد النتائج السابقة اتفاق مكان البث مع مكان الإدارة في أغلب مواقع بيع وشراء الكتب

المستعملة ، فعلى سبيل المثال هناك ١٠٣ موقع تم بثها فى الولايات المتحدة منها ٨٥ موقعا يتم إدراتها فى هذه الدولة نفسها وهذا ما يجعل الولايات المتحدة تأتي فى المرتبة الأولى فى بث وإدارة مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة.

### التوزيع الزمني لتاريخ الإتاحة والتحديث

تهتم بعض مواقع الإنترنت بذكر معلومات عن تاريخ إتاحتها على شبكة الإنترنت وتاريخ آخر تحديث لها ، وبعض هذه المواقع لا يذكر ذلك والمفترض أن تاريخ إتاحة الموقع وتحديثه من المعلومات الأساسية الواجب ذكرها فى الصفحة الرئيسية لأى موقع وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن تاريخ إتاحة الموقع وتحديثه من العناصر التى تقيم على أساسها مواقع الإنترنت .

### تاريخ إتاحة وتحديث المواقع العربية

تبين من فحص المواقع أن موقع **Q8books** تم إتاحتها على شبكة الانترنت عام ٢٠٠٠ وكان تاريخ آخر تحديث له هو ٢٠٠٩/١١/٣٠ ولكن لم يذكر الموقع ما نوعية هذا التحديث هل التحديث كان فى تصميم صفحات الموقع أم فى بيانات الكتب المعروضة للبيع ، ولم تتضح الفترات الزمنية التى يتم تحديث الموقع خلالها ، فى حين تم إتاحة موقع **سور الأزيكية** عام ٢٠٠٩ ولم يتضح تاريخ آخر تحديث له ، وكان آخر هذه المواقع ظهوراً على شبكة الإنترنت هو موقع الأزيكية الذى تم بثه عام ٢٠١٠ وقد استخدم الباحث العديد من البرامج المتخصصة فى إعطاء معلومات عن المواقع مثل برنامج Who Is2004 وبرنامج Paessler Site Inspector 4.1 الذى أظهر تلك النتائج ويتضح من ذلك هو عدم اهتمام مواقع الدراسة بذكر تاريخ تحديث صفحات المواقع ، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أنه لا بد أن يكون لموقع الإنترنت خطة محددة لضمان صيانتها وتحديثه بشكل دورى حيث تعد الحداثة من أبرز ما يميز موقع الإنترنت بوصفه مصدراً معلوماتياً يلجأ إليه الباحثون .

### توزيع المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة طبقاً لتاريخ

#### إتاحتها على شبكة الإنترنت

تشير النتائج أنه من بين عينة مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت محل الدراسة فقد شهد عام ١٩٩٤ ظهور أول موقع متخصص فى بيع وشراء الكتب المستعملة وهو موقع **Moes Books** ، كما شهد عام ١٩٩٥ بث ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% ، كما تم بث خمسة مواقع بنسبة ٣.٧% عام ١٩٩٦ ، تلى ذلك ظهور أربعة مواقع بنسبة مئوية

٢٠٩% عام ١٩٩٧ وفى عام ١٩٩٨ ظهر ثلاثة عشر موقعا بنسبة ٩.٧% وشهد عام ١٩٩٩ ظهور سبعة عشر موقعا بنسبة مئوية ١٢.٦% ثم ثمانية مواقع بنسبة مئوية ٥.٩% عام ٢٠٠٠ كما ظهرت خمسة مواقع بنسبة مئوية ٣.٧% عام ٢٠٠١ يليها سبعة مواقع بنسبة مئوية ٥.٢% فى عام ٢٠٠٢ ، وفى عام ٢٠٠٣ أتيح على شبكة الإنترنت اثنا عشر موقعا بنسبة مئوية ٨.٩% وفى عام ٢٠٠٤ ظهر أربعة عشر موقعا بنسبة ١٠.٤% وشهدت الفترة من عام ٢٠٠٥ وحتى عام ٢٠٠٩ ظهور أربعة وعشرين موقعا بنسبة ١٧.٩% ولم يتضح تاريخ الإتاحة الخاص بـ ٢١ موقعا من هذه المواقع بنسبة مئوية ١٥.٦% . وجاء عام ١٩٩٩ فى المرتبة الأولى من ناحية عدد المواقع التى تم بثها ، فى حين شهد عاما ١٩٩٤ و ٢٠٠٩ أقل ظهور للمواقع خلالهما حيث لم يتح سوى موقع واحد فى كل عام منهما .

#### توزيع المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة وفقا لعمرها الزمنى.

تبين للباحث أن ١٧ موقعا بنسبة مئوية ١٢.٦% يبلغ عمرها الزمنى أقل من ٥ سنوات إلى جانب ٤٥ موقعا بنسبة ٣٣.٥% تراوح عمرها الزمنى من خمس إلى عشر سنوات ،إضافة الي ٥١ موقع بنسبة ٣٨% تجاوز عمرها الزمنى أكثر من عشر سنوات و لم يتضح التاريخ الخاص بالإتاحة فى ٢١ موقعا بنسبة ١٥.٦% .

#### بناء مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة وتصميمها

يتضمن هذا العنصر لغات البرمجة المستخدمة فى إنشاء مواقع الدراسة ومدى وجود الصور والوسائط المتعددة وخريطة الموقع والوسائل المساعدة المتاحة لزوار الموقع ومحركات البحث الموجودة بمواقع الدراسة وطرق الاتصال المتاحة والبرامج الإضافية التى تسمح مواقع الدراسة بتحميلها.

#### لغات البرمجة

هناك العديد من لغات البرمجة التى يمكن استخدامها فى تصميم مواقع الإنترنت وتسير نتائج فحص المواقع العربية أن أن موقع Q8books تم تصميم صفحاته باستخدام لغة Asp (Active Server Pages) فى حين تم تصميم صفحات موقع بيور الأزيكية وموقع الأزيكية باستخدام لغة ( PHP (Personal Home Page وتتميز هذه اللغة بسهولة الاستخدام كما تعد لغة مفتوحة المصدر حيث تمكن المصمم من إضافة أى أكواد ، أيضا فإن هذه اللغة تتميز بسهولة الكبيرة بالمقارنة بلغات البرمجة الأخرى وهى لغة مجانية ولا يتم دفع مقابل لاستخدامها ، وإذا قورنت بلغة Asp تعد لغة PHP أسرع

حيث إن أي برنامج مكتوب بلغة PHP أسرع كثيراً من نظيره المكتوب بلغة ASP كما أن لغة PHP تتوافق مع جميع أنظمة التشغيل المختلفة في حين تعمل لغة ASP مع أنظمة Windows فقط وإن كان بعض المصممين يفضل لغة ASP لأنها من تصميم شركة ميكروسوفت العالمية التي تتميز برامجها بالانتشار الكبير على مستوى العالم.

### توزيع المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة طبقاً للغة المستخدمة في تصميم الموقع

يتضح من استعراض المواقع الأجنبية أن هناك العديد من لغات البرمجة التي تم استخدامها في تصميم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة ، فقد استخدمت لغة

(Hyper Text Markup Language) HTML في تصميم ٦٩ موقعاً بنسبة ٥١.٥% . كما استخدمت لغة (Active Server Pages) Asp في تصميم ٣٦ موقعاً بنسبة ٢٦.٨% يليها لغة (Personal Home Page) PHP التي استخدمت في تصميم ٢٧ موقعاً بنسبة ٢٠.١% . وجاءت لغة (ColdFusion Markup Language) CFM في المرتبة الأخيرة حيث استخدمت في تصميم موقعين فقط بنسبة ١.٤%

### الصور والوسائط المتعددة

تعد الصور والوسائط المتعددة من العناصر الأساسية التي ينتشر استخدامها في معظم مواقع الإنترنت الآن ، والتصور السائد بين أوساط مصممي مواقع الإنترنت هو أن وجود الصور والوسائط المتعددة داخل صفحات مواقع الإنترنت يعطى لهذه المواقع جاذبية ، إضافة إلى أنها تلعب دوراً مهماً في توضيح المعلومات والتعبير عنها ، ولكن هناك بعض المواقع تقوم بوضع الكثير من الصور والوسائط المتعددة بكثرة وبدون أي سبب يذكر وذلك يؤدي إلى زيادة زمن التحميل الخاص بالموقع ، لذا يجب الإقلال من هذه الصور والوسائط وعدم وضعها في صفحات الموقع إلا عند الحاجة مع توفير إمكانية غلق هذه الصور قبل تحميلها أو تصغيرها إذا أراد زائر الموقع ذلك .

وتشير النتائج إلى وجود الصور داخل جميع المواقع العربية محل الدراسة ، وهي عبارة عن صور لأغلفة الكتب المعروضة للبيع عبر صفحات هذه المواقع ، ويرى الباحث أن وجود صور هذه الأغلفة بصفحات الموقع يزيد من جاذبيته ويجعل صفحاته مشوقة بدلاً من كونها صفحات صماء ، وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن صورة الغلاف تسهم بشكل إيجابي في جذب القارئ إلى الكتاب لذا يجب إعطاء هذا الغلاف اهتماماً خاصاً ، ويمكن اعتبار هذه الأغلفة وسيلة من وسائل الدعاية والتسويق التي تتبعها هذه المواقع

لزيادة نسبة مبيعاتها مع ملاحظة أن موقع **Q8books** قد احتوى على عدد قليل جدا من الصور التي تراوحت ما بين صورة لغلاف أحد الكتب أو صورة لشاب يقرأ ، لذا يمكن اعتبار هذا الموقع أقل جاذبية من الموقعين الآخرين نظرا لقلة الصور التي يحتويها .  
وبالنسبة للوسائط المتعددة فلم يتبين وجود أى نوع من هذه الوسائط فى المواقع العربية ، ويرى الباحث أنه من الأفضل أن يقوم مصممو هذه المواقع بالاستعانة بالوسائط المتعددة فى الدعاية للخدمات التي يقدمها الموقع و للدعاية للكتب المعروضة للبيع عبر صفحات الموقع .

وجود الصور والوسائط المتعددة داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة

تظهر نتائج فحص المواقع الى وجود الصور داخل ١١٤ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٨٥% وأغلبها عبارة عن صور خاصة بأغلفة الكتب المعروضة للبيع ، واجتمعت الصور مع الوسائط المتعددة فى عشرة مواقع بنسبة ٧.٤٦% ومن أمثلة هذه الوسائط ما جاء بموقع **College Book Renter** الذى اشتمل على فيلم فيديو قصير للدعاية لأنشطة الموقع على موقع اليوتيوب وموقع **College Books Direct** الذى يحتوى على ملف فيديو به العديد من الصور المتحركة الخاصة بأنشطة الموقع وموقع **Aqua Books** الذى ضم العديد من ملفات الفيديو المتعلقة بأنشطة الموقع ، واتضح للباحث أن الوسائط المتعددة قد استخدمت فى مواقع الدراسة كوسيلة للدعاية لهذه المواقع فى حين خلت صفحات عشرة مواقع بنسبة ٧.٥% من الصور والوسائط المتعددة.

الوسائل المساعدة

هناك العديد من الوسائل التي يمكن استخدامها من أجل مساعدة زائر الموقع فى الوصول إلى المعلومات التي يريدها مثل التغذية المرتدة **Feedback** والأسئلة الأكثر تداولاً (**Frequently Asked Questions**) **Faq** وتأتى أهمية هذه الوسائل فى مساعدة زائر الموقع فى حالة ما إذا أراد معرفة أى استفسار أو سؤال وتقوم بعض المواقع بتجميع العديد من الاستفسارات أو الأسئلة الخاصة فى صفحة مستقلة ونتيجها أمام زوار الموقع تحت مسمى الأسئلة الأكثر تداولاً **Faq** والتي تعرف بأنها عبارة عن " ملف نصي متاح فى الشكل المطبوع أو على الخط المباشر يحتوى على إجابات للأسئلة الأكثر شيوعا فى مجال معين وعادة ما يتم تصميم هذا الملف بواسطة شخص أو أكثر من الذين لهم علاقة

بهذا المجال " وبعض مواقع الإنترنت توجد بها التغذية المرتدة Feedback وهى عبارة عن نموذج داخل موقع الإنترنت يُستخدم من قبل زائر الموقع لكتابة تعليق أو اقتراح أو رأى يريد إرساله إلى إدارة الموقع داخل صفحة مخصصة لذلك تسمى صفحة التغذية المرتدة . وقد أشارت النتائج الى وجود صفحة التغذية المرتدة Feedback بموقع **Q8books** وتتيح هذه الصفحة لزائر الموقع إمكانية كتابة أى تعليق أو استفسار ، ولتجربة مدى اهتمام الموقع بالرد على الاستفسارات قام الباحث بكتابة العديد من التعليقات والأسئلة عبر تلك الصفحة ولكن لم يكن هناك اهتمام بالرد من قبل إدارة الموقع كما يوجد أيضا بهذا الموقع صفحة مخصصة للأسئلة الأكثر تداولاً (FAQ) Frequently Asked Questions واشتملت على العديد من الأسئلة الشائعة التى قد يريد زائر الموقع معرفتها مثل نوعية الكتب المعروضة للبيع داخل الموقع وعدد الكتب المعروضة للبيع وطرق الدفع المستخدمة والتخصصات الموضوعية للكتب التى يطلب الموقع شراءها . أما عن المواقع الأجنبية فقد تبين وجود التغذية المرتدة داخل ١٦ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ١١.٩% إلى جانب وجود الأسئلة الأكثر تداولاً Faq فى ١١ موقعا بنسبة ٨.٢% واجتمعت التغذية المرتدة إضافة إلى الأسئلة الأكثر تداولاً فى ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% ، بينما خلت صفحات ١٠٤ موقع بنسبة ٧٧.٦% من وسائل المساعدة ويتبين من هذه النتيجة عدم اهتمام أغلب مسئولى مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة من ناحية توفير وسائل المساعدة للزوار .

### محركات البحث

نظرا لأن مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة قد تعرض المئات أو الآلاف من الكتب للبيع عبر صفحاتها فمن المفترض أن يوجد بهذه المواقع محرك بحث لمساعدة زوار الموقع فى الوصول إلى الكتاب المطلوب بسرعة ودقة ، ويمكن تعريف محرك البحث على أنه " أداة أو برنامج يستخدم لاسترجاع معلومات أو كلمات معينة وهذه البرامج تعمل من خلال استراتيجيات بحث محددة لاسترجاع هذه المعلومات " ويبدأ دور محرك البحث عند كتابة كلمة مفتاحية Keyword فى مربع البحث إذ يبدأ البرنامج فى البحث عن هذه الكلمة ثم يقوم بعرض النتائج . وتتنوع محركات البحث الموجودة بالمواقع ما بين محركات بحث بسيطة ومحركات بحث متقدمة.

وألية العمل فى محركات البحث البسيط تكون من خلال إدخال كلمة أو جملة واحدة فى مربع نص البحث ثم الضغط على زر البحث فتظهر النتائج المطلوبة ، وهذا النوع من المحركات يعكس تساؤلا مبسطا من جانب المستفيد حين يود الاستفسار عن موضوع محدد ويتطلب صياغته إدخال مصطلح واحد دون الحاجة لربطه بمصطلحات أخرى ، أما محركات البحث المتقدمة فإنها تتيح إمكانية البحث عن عدة كلمات مفتاحية معا باستخدام بعض المصطلحات مثل And - Near - Or مما يزيد من إمكانية العثور على النتائج المطلوبة بدقة ، ويعكس هذا النوع من المحركات تساؤلا يتضمن عدة جوانب لكل منها أهميته بالنسبة للباحث.

#### محركات البحث داخل المواقع العربية لتجارة الكتب المستعملة

تشير النتائج إلى وجود محرك بحث بسيط داخل موقعين من المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة وذلك لمساعدة زائر الموقع فى البحث عن الكتاب المطلوب حيث يمكن البحث من خلال موقع Q8books باستخدام المداخل التالية ( العنوان - المؤلف - التقييم الدولى) فى حين يمكن البحث داخل موقع الأزيكية باستخدام الكلمات المفتاحية أى من خلال المؤلف أو العنوان أما موقع سيور الأزيكية فإنه يحتوى على محرك بحث متقدم ويمكن البحث داخله باستخدام المداخل الآتية : فئة الكتاب - اسم المؤلف - عنوان الكتاب - سعر الكتاب - تاريخ النشر .

#### محركات البحث الموجودة داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة

تبين للباحث من خلال فحص المواقع وجود محرك بحث بسيط داخل ثلاثة وثمانين موقعا من المواقع الأجنبية بنسبة ٦١.٩ % فى حين وجد الباحث أن هناك خمسة وأربعين موقعا بنسبة ٣٣.٥% تشمل صفحاتها على محرك بحث متقدم ، إلى جانب ستة مواقع بنسبة ٤.٤% لا يوجد بها محرك بحث نهائيا ، ومن أمثلة المواقع التى لا يوجد بها محرك بحث موقع Weller Book وموقع Rare Books ويرى الباحث أن عدم وجود محرك بحث بهذه المواقع يعتبر من نقاط الضعف الكبيرة فى هذه المواقع نظرا لأن زائر الموقع الذى يريد البحث عن كتاب معين يتجه مباشرة إلى محرك البحث الموجود بالموقع للعثور على الكتاب المطلوب.

### التواجد في بعض مواقع التواصل الاجتماعي

أكدت العديد من الدراسات والأبحاث أن موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك Facebook أسهم في زيادة التواصل بين الكتاب وبين القراء كما أسهم أيضا في التعرف على كتاب وكتابات في مختلف التخصصات والاتجاهات ، وشبه بعض الباحثين موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك بأنه كالمرآة التي يرى فيها الكاتب إبداعاته في عيون الآخرين ، وقد شبهه بعضهم بالمقهى الثقافي الكبير ومن الناحية العملية اعتبره بعض مسؤولي تسويق الكتب بأنه وسيلة دعائية مميزة لأنه أتاح الفرصة لمواقع بيع الكتب للتواصل بشكل إيجابي مع الزوار.

وتبين للباحث من خلال زيارة المواقع العربية أن هناك عدم اهتمام من جانب تلك المواقع للتواصل مع زوارها عبر موقع التواصل الاجتماعي ، باستثناء موقع الأزبكية الذي توجد له صفحة على الفيس بوك بعنوان <http://www.facebook.com/Sourelazbakia> وهذه الصفحة تستخدم في الدعاية للكتب التي يقوم الموقع ببيعها كما تستخدم في التواصل مع زوار الموقع ، ويرى الباحث ضرورة قيام إدارة هذه المواقع بالاستفادة من هذه التكنولوجيا الحديثة. في حين وجد الباحث 11 موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة 8.2 % بموقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك كما تبين أيضا وجود 6 مواقع بنسبة 4.4 % بموقع تويتر وبلغت نسبة المواقع التي تواصلت مع زوارها باستخدام موقعي الفيس بوك وتويتر معا 15 موقعا بنسبة 11.1% كما يتضح أيضا من النتائج عدم اهتمام جميع المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بالتواصل مع زوارها باستخدام بعض مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى مثل موقع Ning وموقع Hi5 وموقع My Space وتظهر هذه النتائج ضعف استفادة مواقع الدراسة من التقنيات الحديثة التي تساعد في الترويج للخدمات التي تقدمها هذه المواقع كما تساعد أيضا في زيادة تواصل الموقع مع زواره.

### مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت : المحتوى والخدمات والسياسات

يتناول الباحث في هذا الجزء مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة من الجوانب الآتية :

- الجانب الأول المحتوى الموضوعي لهذه المواقع ، والذي يشمل وجود مقدمة تعريفية بمواقع الدراسة ووجود صفحة مخصصة لتوضيح أهداف الموقع ووظائفه والإحصاءات التي توفرها مواقع الدراسة والإعلانات التجارية وأشكال مصادر

- المعلومات المعروضة للبيع ونوعية الكتب المعروضة للبيع والحالة المادية لهذه الكتب والبيانات البيوجرافية المتاحة عنها وطرق ترتيب الكتب المعروضة للبيع .
- الجانب الثاني و يتناول الخدمات التي تقدمها مواقع الدراسة والتي تضم خدمات الترويج للكتب المعروضة للبيع وخدمة توفير مستخلص للكتب المعروضة للبيع وخدمات البيع الإلكتروني .
- الجانب الثالث و يغطي السياسات المتبعة داخل هذه المواقع مثل سياسة البيع التي تضم مواعيد العمل والعملات المستخدمة في البيع وطرق الدفع المستخدمة ومدى إمكانية إعادة الكتب المباعة ، كما يلقي الباحث الضوء على سياسة الشحن الخاصة بمواقع الدراسة وطرق الدفع المستخدمة وسياسة الخصوصية ونوعية برامج الحماية التي تستخدمها مواقع الدراسة للحيلولة دون اختراق صفحاتها .

#### المحتوى الموضوعي لمواقع بيع وشراء الكتب المستعملة

تحاول الدراسة في هذا الجزء تعرف المحتوى الموضوعي لمواقع بيع وشراء الكتب المستعملة والذي يشمل النقاط التالية :

#### المقدمة التعريفية

تلعب المقدمة التعريفية الخاصة بالموقع دورا هاما في إعطاء زائر الموقع فكرة سريعة عن أهداف الموقع وطرق العمل به والخدمات التي يقدمها وهذه المقدمة تكون في الصفحة الرئيسية للموقع . وقد لاحظ الباحث أن مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة قد اختلفت في حجم هذه المقدمة ونوعيتها فبعضها يذكر نبذة مختصرة عن أهداف الموقع وأهم الخدمات التي يقدمها ، إضافة إلى بعض البيانات الأخرى مثل تاريخ إنشاء الموقع واسم مؤسس الموقع ومواعيد العمل وطرق الشحن المتبعة وغيرها من البيانات التي يمكن اعتبارها بطاقة تعريفية مختصرة للموقع ، كما تقوم بعض هذه المواقع بإدراج صور الأغلفة لبعض الكتب المعروضة للبيع في الصفحة الرئيسية للموقع على سبيل الدعاية .

و تشير النتائج إلى وجود مقدمة تعريفية داخل الصفحة الرئيسية لموقع

Q8books وموقع سعود الأزبكية وقد ذكرت المقدمة الخاصة بموقع Q8books أنه يتبع أحد متاجر بيع الكتب الموجودة بدولة الكويت وهو متخصص في بيع الكتب المستعملة إضافة إلى الكتب الجديدة ويهدف إلى خدمة القراء والباحثين عن شراء الكتب الجديدة أو المستعملة بأسعار معقولة كما ذكر الموقع أيضا أنه يتيح إمكانية إعادة الكتب

المشترأة . أما موقع ميور الأزيكية فقد بدأ المقدمة التعريفية بإلقاء الضوء على سور الأزيكية الموجود بالقاهرة وذكر أنه عبارة عن مكان فى وسط القاهرة يتخصص فى تجارة الكتب المستعملة وجاء هذا التعريف مناسباً نظراً لأن هذا الموقع يهدف أساساً إلى خدمة العرب المقيمين بأوروبا ، لذلك فهو يتيح الكتب الخاصة بالأدب العربى والفلسفة العربية وكتب الأطفال العربية فى حين لم توجد هذه المقدمة فى موقع الأزيكية .

وجود مقدمة تعريفية داخل المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة

تشير النتائج إلى وجود مقدمة تعريفية داخل صفحات ٩٣ موقعاً من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٦٩.٤% فى حين لم توجد هذه المقدمة فى باقى المواقع والبالغ عددها ٤١ موقعاً بنسبة ٣٠.٥% وقد وجد الباحث أن المقدمة فى أغلب هذه المواقع كانت عبارة عن رسالة ترحيب بزوار الموقع إضافة إلى ذكر العدد الإجمالى للكتب المعروضة للبيع داخل الموقع والتخصصات الموضوعية لهذه الكتب وطرق الشحن وطرق الدفع المستخدمة ، ويرى الباحث أن لهذه المقدمة أهمية قصوى حيث إنها تعطى لزائر الموقع فكرة سريعة ومبسطة عن خدمات الموقع.

#### الإعلانات التجارية

تعتبر الإعلانات إحدى وسائل التمويل والدعم المادى لمواقع الإنترنت ، نظراً لأن بث مواقع الإنترنت وإدارتها يتطلب توفير موارد مالية لأداء تلك المهام وقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الإعلانات التجارية وشبكة الإنترنت وذلك لأن شبكة الإنترنت قد انتقلت بالإعلانات من كونها إعلانات محلية أو إقليمية إلى العالمية كما ساعدت شبكة الإنترنت مصممي الإعلانات فى تجاوز الحواجز والحدود الجغرافية وتحطيمها ، إلا أن هناك عدة جوانب سلبية للإعلان عبر شبكة الإنترنت وهى أن بعض مستخدمي شبكة الإنترنت يرون أن الإعلانات التى تصل إليهم عبر البريد الإلكتروني الخاص بهم تمثل نوعاً من اختراق الخصوصية ، حيث تفرض هذه الإعلانات نفسها على المستخدم إضافة إلى وجوب توافر خبرة سابقة لشراء المنتجات التى يتم الترويج لها عبر شبكة الإنترنت .

وقد اتضح للباحث عدم وجود إعلانات داخل صفحات المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة . فى حين وُجِدت الإعلانات فى سبعة من المواقع الأجنبية بنسبة ٥.٣% وهذه الإعلانات عبارة عن دعاية لبعض المنتجات التجارية وبرامج الحاسب الآلى وبعض الهدايا فى حين لم تقم باقى مواقع الدراسة والبالغ عددها ١٢٧ موقع

بنسبة ٩٤.٧% بإتاحة إعلانات عبر صفحاتها ، ، ويرى الباحث أنه من الأفضل أن تتجنب مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة وضع إعلانات تجارية حيث إن ذلك سوف يتسبب في تشتيت انتباه زوار هذه المواقع .

### الإحصاءات عن الكتب المعروضة للبيع

أحيانا تقوم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة بتوفير بعض الإحصاءات عن إجمالي الكتب التي تقوم بعرضها للبيع في الوقت الحالي أو قد تذكر عدد الكتب المعروضة للبيع داخل كل فئة من الفئات الموضوعية ،أيضا تقوم بعض المواقع بتقديم معلومات عن المكاسب المادية التي حققها من خلال مبيعات الكتب في فترة معينة

### الإحصاءات الموجودة داخل المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة

تبين من زيارة مواقع الدراسة قيام موقع **Q8books** بذكر بيان بالعدد الإجمالي للكتب التي يعرضها للبيع (حوالي ١٢٠٠٠ كتاب) ولكن هذه المعلومة جاءت في إحدى الصفحات الداخلية للموقع في حين لم يقدّم الموقع الأخران بذكر أية معلومات عن هذا الأمر ، كما قام موقع **Q8books** وموقع **سبور الأزيكية** بذكر معلومات عن عدد الكتب الموجودة داخل كل فئة من الفئات الموضوعية للكتب أما موقع **الأزيكية** فلم يذكر به أي بيان عن العدد الإجمالي للكتب المعروضة للبيع بالموقع أو عدد الكتب في كل فئة ،ويرى الباحث أنه من الأفضل أن تذكر مواقع بيع الكتب معلومات عن عدد الكتب التي تعرضها للبيع عبر صفحاتها كما هو الحال في العديد من المواقع الأجنبية التي تذكر عدد الكتب التي تعرضها للبيع حاليا أو تذكر عدد الكتب التي باعها منذ تاريخ إنشاء الموقع وحتى الوقت الحالي . ويتفق ذلك مع ما ذكرته إحدى الدراسات الخاصة عن مواقع التجارة الإلكترونية عن أنه من المفضل أن تقوم مواقع التجارة الإلكترونية بإتاحة بعض المعلومات لزوارها مثل :

- نبذة مختصرة لقصة هذا الموقع
- خطة عمل الموقع
- تحليل للأسواق التي يغطيها الموقع
- معلومات داخلية عن أبرز الموظفين

الإحصاءات الموجودة داخل المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة

تشير النتائج أن الإحصاءات الخاصة بعدد الكتب المعروضة للبيع قد ظهرت داخل اثني عشر موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٨.٩ % ، وتأتي أهمية هذه الإحصائيات في أنها تعطي للموقع مصداقية بين الزوار وتعطى الزائر فكرة عن كمية الكتب المتداولة أو المعروضة للبيع عبر صفحاته ، فعلى سبيل المثال فإن موقع Re Readables Used Books قد ذكر أنه يعرض أكثر من ٣٠.٠٠٠ كتاب للبيع ، كما ذكر موقع Naughtons Book Sellers أنه يمتلك أكثر من ١٥.٠٠٠ كتاب .

بالإضافة إلى وجود معلومات عن عدد الكتب المعروضة للبيع داخل كل فئة موضوعية في ٣٨ موقعا من مواقع الدراسة بنسبة ٢٨.٣ % . في حين خلت صفحات ٨٩ موقع بنسبة ٦٦.٤ % من أية إحصاءات سواء عن العدد الإجمالي للكتب المعروضة للبيع أو عن عدد الكتب المعروضة للبيع داخل كل فئة من الفئات الموضوعية ، وتعكس تلك النتائج عدم اهتمام أغلب القائمين على إدارة هذه المواقع نحو توفير هذه الإحصاءات.

### أشكال مصادر المعلومات المعروضة للبيع

بمعاينة الباحث لمواقع الدراسة وجد أن بعضها يتخصص في بيع الكتب فقط و بعضها الآخر يقوم ببيع الكتب إضافة إلى اسطوانات الليزر وشرائط الكاسيت وشرائط الفيديو . واتضح للباحث قيام موقع Q8books وموقع الأزيكية ببيع الكتب فقط ، في حين يقوم موقع مور الأزيكية ببيع الكتب المستعملة إضافة إلى أقراص DVD و CD لبعض الأفلام والمسرحيات السينمائية القديمة والحديثة وأفلام الكرتون وبعض برامج الأطفال ، ويرى الباحث أنه من الأفضل أن تقوم مواقع الدراسة بعرض أشكال متنوعة من مصادر المعلومات للبيع حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المختلفة لزوارها .

مصادر المعلومات المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة

تُظهر النتائج أن ٩٥ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٧٠.٨ % تقوم ببيع الكتب فقط في حين تقوم بأقى المواقع والبالغ عددها ٣٩ موقعا بنسبة ٢٩.١ % ببيع الكتب إضافة إلى شرائط الفيديو وشرائط الكاسيت واسطوانات الليزر (اسطوانات تعليمية وأفلام و برامج كمبيوتر)

## نوعية الكتب المعروضة للبيع

من خلال تصفح المواقع التي تقوم ببيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت يتضح أن بعضها يقوم ببيع الكتب المستعملة فقط وبعضها الآخر يقد ببيع الكتب الجديدة بجانب الكتب المستعملة

نوعية الكتب المتاحة عبر المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت تشير النتائج أن موقع **سور** الأزيكية يقوم ببيع الكتب المستعملة فقط في حين يقوم الموقعان الأخران ببيع الكتب المستعملة إضافة إلى الكتب الجديدة ، ولكن لم يتضح للباحث ما هي نسبة الكتب الجديدة وما هي نسبة الكتب المستعملة ، وقد ذكر موقع **Q8books** أن نسبة الكتب المستعملة به تبلغ حوالي ٩٠% من إجمالي الكتب المعروضة للبيع (حوالي ١٢٠٠٠ كتاب) ومن وجهة نظر الباحث فإن بيع الكتب الجديدة والمستعملة معا أفضل بالنسبة للمواقع العربية حيث إن ذلك يجعلها تخدم عددا أكبر من الزوار مما يسهم في زيادة مبيعاتها .

نوعية الكتب المتاحة للبيع عبر المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت

تشير النتائج إلى أن ١١٨ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٨٨% تتخصص في بيع الكتب المستعملة فقط ، في حين ذكرت باقي المواقع والتي بلغ عددها ١٦ موقعا بنسبة ١٢% أنها تقوم ببيع الكتب الجديدة إضافة إلى الكتب المستعملة ، والملاحظ من هذه النتائج أن أغلب المواقع الأجنبية تميل إلى التخصص في نوعية الكتب التي تقوم ببيعها ، ويرى الباحث أن اتجاه أغلب مواقع الدراسة إلى التخصص في بيع الكتب المستعملة فقط يرجع إلى أن تجارة الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة وإنجلترا قد وصلت إلى درجة متقدمة ، حيث وصل عدد المواقع التي تتخصص في هذه التجارة إلى المئات وأصبح العائد من هذه التجارة يتجاوز عدة مليارات سنويا الأمر الذي يشجع هذه المواقع على التخصص في نوعية واحدة من الكتب لبيعها .

الحالة المادية للكتب المستعملة المعروضة للبيع .

تقوم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة بعرض الآلاف من الكتب للبيع عبر صفحاتها وهذه الكتب تختلف طبقا لحالتها المادية فبعض هذه الكتب يكون بحالة مادية ممتازة وبعضها الآخر تكون حالته المادية جيدة أو رديئة ، وهنا يقوم الباحث بتعرف المواقع

التي قامت بتوضيح الحالة المادية للكتب المعروضة لديها للبيع ، ولهذا العنصر أهمية كبيرة فى إعطاء زائر الموقع فكرة عن الحالة المادية للكتاب قبل شرائه كما يساعد أيضا فى اتخاذ قرار الشراء من عدمه حيث إن سعر الكتاب على الرغم من أهميته لا يعتبر العامل الوحيد الذى يحدد ما إذا كان المشتري يريد الكتاب أم لا ، فقد يكون الكتاب رخيص الثمن ولكن حالته المادية سيئة وقد يكون غالى الثمن ولكن حالته المادية ممتازة أو جيدة لذا فمن الأفضل للموقع أن يقوم بتوضيح الحالة المادية للكتب المعروضة للبيع .

الحالة المادية الخاصة بالكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة

يتبين من النتائج قيام موقع Q8books بتقسيم الكتب المعروضة للبيع حسب حالتها المادية وهذه الحالات هي - Fine - Good - Very Good - As New - New مع ملاحظة أن الموقع لم يذكر ما الضوابط التى على أساسها يتم تحديد الحالة المادية للكتاب كما لم يوضح الموقع ما الفرق بين هذه الحالات حتى يقرر زائر الموقع شراء الكتاب أم لا ؟ ويرى الباحث أنه من الضروري أن تتيج مواقع الدراسة معلومات عن الحالة المادية للكتب التى تعرضها للبيع وذلك حتى تتفادى إدارة الموقع مشكلة إعادة الكتب من قبل بعض الأشخاص الذين قاموا بشراء الكتب بسبب اختلاف الحالة المادية للكتاب عن المتفق عليه.

الحالة المادية الخاصة بالكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة

تبين للباحث قيام ٥٠ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٣٧.٣ % بتقسيم الكتب المعروضة للبيع لديها حسب حالتها المادية مما يعطى المشتري فكرة عن الحالة المادية للكتاب قبل شرائه وحالة الكتب هذه تتراوح بين ( Excellent - Fair - Very Good - Good - Fine - Near Fine ) وذلك طبقا لحالة الكتاب المادية ، ولكن يلاحظ أن الغالبية العظمى من مواقع الدراسة لم تذكر على أى أساس وضعت هذا التقسيم للحالة المادية للكتاب وتركت ذلك لتقدير المشتري فى حين لم تذكر باقى مواقع الدراسة والبالغ عددها ٨٤ موقعا بنسبة ٦٢.٦ % أية معلومات عن الحالة المادية للكتب التى تقوم ببيعها .

وقد أشارت جمعية بائعى الكتب على شبكة الإنترنت Independent Online Bookseller Association (IOBA) إلى أنه من الضروري على بائعى الكتب

المستعملة أن يقوموا بتوضيح الحالة المادية الخاصة بالكتب المعروضة للبيع بكل دقة حتى لا يشعر مشترى الكتب أنهم تعرضوا للخداع من جانب البائعين وذلك بسبب إخفاء المعلومات الخاصة بحالة الكتب المعروضة للبيع ، وقد قامت جمعية IOBA بتقسيم الكتب المستعملة حسب حالتها الى :

° **As New – Fine** (مثل الجديد) وذلك عندما يكون الكتاب بحالة مادية ممتازة أى أنه بدون أخطاء أو عيوب .

° **Near Fine** وذلك فى حالة ما إذا كان الكتاب بحالة مادية جيدة ولكن يوجد به القليل من العيوب أو الأخطاء .

° **Good** (جيد) عندما تكون صفحات الكتاب فى حالة مادية جيدة وقد تتضمن صفحات الكتاب بعض الملاحظات المحدودة التى كُتبت بواسطة من قرأ الكتاب قبل ذلك .

° **Poor Or Reading Copy** (ردئ) وذلك عندما يكون الكتاب فى حالة مادية سيئة والغلاف الخارجى للكتاب قد يكون ممزقا و تمتلئ صفحاته بالكثير من التعليقات والملاحظات التى كُتبت بواسطة قارئ الكتاب .

ويرى الباحث أنه من الضروري أن تقوم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة بإيضاح الحالة المادية الخاصة بالكتب المعروضة للبيع .

#### البيانات البيوجرافية المتاحة عن الكتب المعروضة للبيع

هناك العديد من البيانات المقننة التى تستخدم لوصف المصادر المطبوعة وهى العنوان الرئيسى وبيان المسئولية وبيان الطبعة وبيان النشر والتوزيع والوصف المادى وبيان السلسلة والتبصرات والترقيم الدولى وكيفية الإتاحة ، ويعد الاهتمام بإتاحة هذه البيانات داخل المواقع من العوامل المهمة فى تعريف الزائر بالكتب المعروضة .

البيانات التى تتيحها المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة عن الكتب المعروضة للبيع

تبين من فحص تلك المواقع أن عنوان الكتاب واسم المؤلف قد ظهرا فى جميع مواقع الدراسة ، كما تبين أن اسم الناشر وتاريخ النشر قد ظهرا فى موقع Q8books وموقع سور الأزيكية ، أما الترقيم الدولى فقد ظهر فى موقع Q8books إلى جانب ظهور بيان الطبعة فى موقع سور الأزيكية وظهر عدد الصفحات فى موقع سور الأزيكية وموقع الأزيكية واهتمت جميع المواقع العربية بتوفير معلومات عن سعر الكتاب نظرا لأهمية هذا العنصر ،وإفرد موقع Q8books دون باقى مواقع الدراسة بتوفير معلومات عن الحالة المادية للكتب المعروضة للبيع ، أما صورة الغلاف الخاصة بالكتب المعروضة

للبيع فقد ظهرت في موقع سور الأزيكية وموقع الأزيكية في حين خلت صفحات موقع Q8books من صور أغلفة الكتب المعروضة للبيع مما جعل هذا الموقع أقل جاذبية من الموقعين الآخرين ويلاحظ من النتائج المعروضة أن موقع الأزيكية جاء في المرتبة الأخيرة من ناحية الاهتمام بذكر البيانات البيبلوجرافية حيث لم يذكر بيان الطبعة واسم الناشر وتاريخ النشر والترقيم الدولي وحالة الكتاب . ويُشكل نقص البيانات البيبلوجرافية عائقاً أمام زوار الموقع في الوصول إلى الكتاب المطلوب بدقة .

البيانات التي تتيحها المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة عن الكتب المعروضة للبيع

تشير النتائج إلى وجود العديد من العناصر الأساسية التي اتضح وجودها في أغلب المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة وهي على الترتيب : اسم المؤلف وعنوان الكتاب اللذان ظهرا في جميع مواقع الدراسة بنسبة ١٠٠% ونظرا لأهمية العنصر الخاص بسعر الكتاب فقد تبين وجوده في ١٣٢ موقعا بنسبة ٩٨.٥% في حين ظهر البيان الخاص باسم الناشر في ١١٤ موقعا بنسبة ٨٥% يليه البيان الخاص بتاريخ النشر والذي اتضح في ١١١ موقعا بنسبة ٨٢.٨% أما عن بيان الطبعة فلم يظهر سوى في ٤٢ موقعا بنسبة ٣١.٣% وذكر البيان الخاص بعدد الصفحات في ٦١ موقعا بنسبة ٤٥.٥% ، وعلى الرغم من أهمية الترقيم الدولي الخاص بالكتب فإنه لم يتضح وجوده سوى في ٥٩ موقعا بنسبة ٤٤% ، أيضا لم تهتم أغلب مواقع الدراسة بتوضيح الحالة المادية للكتب التي تعرضها للبيع حيث تبين وجود هذا العنصر في ٥٠ موقعا فقط بنسبة ٣٧.٣% وظهرت صورة الغلاف في ٧٠ موقعا بنسبة ٥٢.٢% ويرى الباحث أن هذه النسبة تعبر عن عدم إدراك من جانب مسئولى هذه المواقع لأهمية صورة الأغلفة الخاصة بالكتب المعروضة للبيع في الترويج لهذه الكتب ، أما عن تقديم خصم على سعر الكتاب فلم يتضح سوى في ١٤ موقعا بنسبة ١٠.٤% وظهر نوع الغلاف في ١٠٧ موقعا بنسبة ٧٩.٨% ويلاحظ من النتائج السابقة حرص مواقع الدراسة على ذكر بعض البيانات الأساسية الخاصة بالكتب المعروضة للبيع مثل ( عنوان الكتاب - اسم المؤلف - سعر الكتاب - نوع الغلاف - تاريخ النشر ) كما يتضح أيضا عدم حرص الكثير من هذه المواقع على ذكر العديد من البيانات مثل حالة الكتاب وبيانات الطبعة وصورة الغلاف مما يعطى مؤشرا عن عدم اهتمام مسئولى تلك المواقع بأهمية هذه البيانات في التعريف بتلك الكتب

المعرضة للبيع ، ويرى الباحث ضرورة أن تهتم مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة بتوفير كافة هذه البيانات أمام زائر الموقع حتى يستطيع الوصول إلى الكتاب المطلوب بسهولة .

### طرق ترتيب الكتب المعروضة للبيع

تلعب طرق ترتيب الكتب المعروضة للبيع داخل مواقع بيع وشراء الكتب دورا مهما في مساعدة زائر الموقع على الوصول إلى الكتب المطلوبة بسرعة وأغلب مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة تقوم بترتيب الكتب المعروضة للبيع لديها ترتيبا موضوعيا ، حيث تقوم هذه المواقع بوضع قائمة بها العديد من الموضوعات و يندرج تحت هذه القائمة الكتب التي تتناول هذه الموضوعات ، مع ملاحظة أن هذه القائمة توضع بشكل اجتهادى من جانب إدارة كل موقع على حدة.

### طرق ترتيب الكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة

أكدت النتائج أن جميع مواقع الدراسة قد رتبت الكتب التى تعرضها للبيع حسب موضوعاتها وانفرد موقع سور الأزيكية بعمل ترتيب إضافى لهذه الكتب حسب أسماء مؤلفيها حيث يضع قائمة منسلسلة بها أسماء المؤلفين المسجلين بالموقع وبالضغط على اسم أى مؤلف منهم تظهر الكتب الخاصة به والتي تعرض للبيع داخل الموقع .

### طرق ترتيب الكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة

استخدم الترتيب الموضوعى المصنف فى ١١٧ موقعا من مواقع الدراسة بنسبة ٨٧.١% إلى جانب استخدام الترتيب الموضوعى طبقا للحروف فى أربعة مواقع بنسبة ٢.٨% واستخدم الترتيب الألفبائى طبقا لعناوين الكتب فى موقعين فقط بنسبة ١.٤% . واستخدم الترتيب حسب الناشر فى موقعين بنسبة ١.٤% وظهر الترتيب الألفبائى طبقا للمؤلف فى ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% وهذا يفيد الزائر الذى يبحث عن كتاب لمؤلف معين ، واستخدم الترتيب حسب الكتب الأكثر مبيعا فى موقع واحد بنسبة ٠.٧% ، كما تبين عدم قيام عدد ١٠ من مواقع الدراسة بنسبة ٧.٤% بعرض الكتب التى لديها لزوار الموقع وإنما اعتمدت على وجود محرك بحث داخل الموقع ليقوم الزائر بالبحث من خلاله عن الكتب التى يريدتها ، ويرى الباحث أنه كان من الأفضل لهذه المواقع أن تقوم بعرض بيانات الكتب التى لديها أمام زوار الموقع بدلا من ذلك .

وتؤكد النتائج السابقة أن أغلب مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة قد استخدمت الترتيب الموضوعى فى عرض الكتب التى لديها نظرا لأن زائر الموقع عندما يقوم بالبحث عن كتاب معين فإنه يبدأ بالبحث داخل الفئات الموضوعية التى توجد بالموقع .

### الاتجاهات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع

أظهرت النتائج قيام جميع المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة بترتيب الكتب التى لديها ترتيبا موضوعيا ، كما أظهرت أيضا أن نسبة ٨٧.١% من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة قد رتبت الكتب التى تعرضها للبيع طبقا لموضوعاتها حيث يقوم كل موقع بوضع قائمة بالموضوعات وداخل كل موضوع يتم ترتيب الكتب التى تنتمى إلى هذا الموضوع وهنا يقوم الباحث بإلقاء الضوء على الفئات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية والأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة .

### أولا الفئات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية

أشارت النتائج الى أن الفئات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة كانت على النحو التالى

- \*\* خصصت جميع مواقع الدراسة قسم مستقل لكتب الكمبيوتر والانترنت.
- \*\* ظهور فئة "الديانات" فى جميع مواقع الدراسة السابق ذكرها ولكن مع اختلاف المسميات فقد جمع موقع **Q8books** فئة الديانات مع فئة الفلسفة تحت مسمى "الفلسفة والديانات" وموقع الأزيكية وضع كتب الديانات تحت مسمى "دينية" وموقع **سيور الأزيكية** وضع كتب الديانات تحت مسمى "اسلاميات"
- \*\* انفرد موقع **Q8books** دون باقى مواقع الدراسة بتخصيص قسم مستقل لكتب العلوم العسكرية .

- \*\* خصص موقع الأزيكية وموقع **سيور الأزيكية** جزءا خاصا لكتب الطهى وفن الطبخ .
- \*\* خصص موقع **Q8books** وموقع **سيور الأزيكية** جزءا مستقلا لكتب الفنون.
- \*\* خصصت جميع مواقع الدراسة جزءا خاصا بكتب الأدب والتراجم والمسيرة الذاتية باستثناء موقع **Q8books** الذى لم يتم بذلك .

- \*\* ظهرت فئة "القصص" داخل موقع **سيور الأزيكية** والذى أفرد جزءا خاصا للقصص البوليمية وموقع الأزيكية والذى خصص قسم مستقل للروايات والقصص والخيال العلمى.

- \*\* قامت جميع مواقع الدراسة بتخصيص فئة مستقلة لقصص الأطفال

•• هناك اهتمام من جانب مواقع الدراسة بكتب " السياسة والتاريخ " حيث ظهرتنا معا فى موقع **Q8books** أما موقع **الأزيكية** فقد خصص فئة موضوعية تحت اسم كتب السياسة وبالنسبة لموقع سور الأزيكية فقد خصص فئة مستقلة لكتب التاريخ

•• بالنسبة لكتب السفر والرحلات فقد وجدت فى موقع **Q8books** تحت مسمى السفر والأماكن ووجدت فى موقع **الأزيكية** تحت مسمى السفر والرحلات .

### ثانيا الفئات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبيةة

يلاحظ من تصفح المواقع الاجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة أن بعض هذه المواقع تتخصص فى بيع الكتب فى موضوعات محددة فقط وبعضها الآخر يقوم ببيع الكتب بغض النظر عن موضوعاتها أى أنها مواقع غير متخصصة وأظهرت النتائج أن ٣٧ موقعا من المواقع الأجنبيةة المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٢٧.٦% اقتصرت على بيع الكتب فى تخصصات محددة ، على سبيل المثال فإن موقع **Nostalgia Zone** يتخصص فى بيع الروايات فقط ، واقتصر موقع **Computer Books Online** على بيع الكتب الخاصة بالحاسب الآلى فقط واقتصر موقع **Lds Book Nook** على بيع الكتب التى تتناول موضوعات الدين المسيحى مثل الكتاب المقدس والعقيدة والقيامة . كما تبين أن بقية مواقع الدراسة التى بلغ عددها ٩٧ موقعا بنسبة ٧٢.٣% تقوم ببيع الكتب المستعملة بغض النظر عن تخصصها الموضوعى .

الفئات الموضوعية للكتب المعروضة للبيع عبر صفحات المواقع الأجنبيةة لبيع وشراء الكتب المستعملة

تبين للباحث أن المواقع الأجنبيةة المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة قد وزعت الكتب المعروضة لديها للبيع عبر ١١٧ فئة موضوعية ، كما اتضح أيضا أن أكثر الفئات الموضوعية وجودا بمواقع الدراسة هى:

- ١- موضوع التاريخ والذى ظهر فى ٤٧ موقع بنسبة ٣٥% .
- ٢- موضوع الفنون والذى اتضح وجوده فى ٤٠ موقعا بنسبة ٢٩.٨% .
- ٣- موضوع الاقتصاد وإدارة الأعمال والذى ظهر فى ٣٣ موقعا بنسبة ٢٤.٦% .
- ٤- موضوع علم الاجتماع والذى وُجد فى ٢٩ موقعا بنسبة ٢١.٦% .
- ٥- موضوع الديانات والذى ظهر فى ٢٧ موقعا بنسبة ٢٠.١% .

## ثالثا الاتجاهات العديدة للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة

اعتمد الباحث على تصنيف ديوى العشرى الخلاصة الأولى ، وذلك بتوزيع الكتب المعروضة للبيع على المجالات الموضوعية الخاصة بنظام ديوى وذلك للتعرف على رصيد كل مجال موضوعى من الكتب المعروضة للبيع مع ملاحظة أن دراسة الاتجاهات العديدة للكتب المعروضة للبيع قد تمت على ٣٨ موقع فقط وهى المواقع التى وفرت إحصائية بعدد الكتب المعروضة للبيع داخل كل فئة موضوعية . ويتطيل النتائج أتضح الآتى

- احتلت كتب الديانات المرتبة الأولى فى عدد الكتب المعروضة للبيع حيث بلغ عدد الكتب ٢٤٦٧١٧ كتاب بنسبة مئوية قدرها ٢٨.٩٩٣% من إجمالى عدد الكتب المعروضة للبيع عبر مواقع الدراسة .
- جاءت كتب الفنون فى المركز الثانى حيث بلغ عدد كتب الفنون ٢٣٨٩١٨ بنسبة مئوية قدرها ٢٨.٠٧٧% .
- جاءت كتب التاريخ والجغرافيا والتراجم فى المرتبة الثالثة حيث بلغ عدد الكتب ٨٣٦٨٨ كتاب بنسبة ٩.٨٣% يليها كتب العلوم التطبيقية والتى بلغ عددها ٧٣٣٤٣ كتاب بنسبة ٨.٦١٩% وجاءت كتب الآداب فى المركز الخامس حيث بلغ عددها ٦٣٩١٦ كتاب بنسبة ٧.٥١١% ، تليها كتب العلوم الاجتماعية التى جاءت فى المركز السادس بإجمالى عدد كتب وصل الى ٥٤٧٤٨ كتاب بنسبة ٦.٤٣٣% ، وجاءت كتب العلوم البحتة فى المركز السابع بإجمالى عدد كتب وصل الى ٤٥٠٩٦ كتاب بنسبة ٥.٢٩٩% واحتلت كتب الفلسفة وعلم النفس وكتب المعارف العامة واللغات المرتبة الأخيرة حيث لم يتجاوز عدد الكتب بهذه الموضوعات الثلاثة ٤٤٥٠٢ كتاب بنسبة ٥.٢١% .

ويرى الباحث أنه كان من الأفضل أن يتم توزيع الكتب المعروضة للبيع طبقا للخلاصة الثانية من تصنيف ديوى ولكن تبين من خلال استعراض الفئات الموضوعية الموجودة بمواقع بيع وشراء الكتب المستعملة أن هذه الفئات غير موحدة على مستوى جميع المواقع ، مثلا بعض المواقع تضع جميع كتب الديانات التى تعرضها للبيع تحت مسمى "الديانات" وبعض المواقع الأخرى تقوم بتقسيم الكتب المتعلقة بالديانات إلى فئات موضوعية أكثر تخصصا مثل كتب دراسات الاسلام واللاهوت والمسيحية وغير ذلك من الفئات. الأمر الذى قد يودى الى الخروج بنتائج خاطئة .

## الخدمات التي تقدمها مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة

تنقسم الخدمات التي تقدمها مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة على شبكة الإنترنت إلى خدمات أساسية وخدمات إضافية، وتضم الخدمات الأساسية خدمة بيع وشراء الكتب المستعملة إلى جانب ذلك تقوم بعض المواقع بتقديم بعض الخدمات الإضافية مثل خدمة الترويج للكتب المعروضة للبيع وذلك عن طريق الرسائل البريدية الموجهة إلى زوار الموقع والإعلان عن الكتب المرغوبة وإتاحتها والإعلان عن الكتب التي وريدت حديثاً وأكثر الكتب مبيعاً وخدمة توفير مستخلص للكتب المعروضة للبيع واستخدام تقنية RSS وخدمات البيع الإلكتروني .

## خدمة الترويج للكتب المعروضة للبيع

تستخدم مواقع بيع وشراء الكتب سواء أكانت هذه الكتب جديدة أم مستعملة العديد من وسائل الترويج للكتب التي تقوم بعرضها للبيع وذلك عن طريق :

القوائم البريدية

تفيد الرسائل البريدية في زيادة التواصل بين إدارة الموقع والزوار حيث يقوم زائر الموقع بتسجيل البريد الإلكتروني الخاص به لكي تقوم إدارة الموقع بإرسال رسائل إليه في حالة ورود كتب جديدة أو في حالة تقديم خدمات جديدة من قبل إدارة الموقع وقد أشارت إحدى الدراسات إلى الدور الفعال الذي تؤديه هذه الرسائل في التسويق للكتب المعروضة للبيع وهذه الرسائل عادة ما تشمل على اسم المؤلف - عنوان الكتاب - عدد الصفحات - التقييم الدولي - تاريخ النشر - ملخص لهذا الكتاب - معلومات عن مؤلف الكتاب - لمن يوجه هذا الكتاب - سعر الكتاب.

## ١- استخدام القوائم البريدية داخل المواقع العربية .

تبين من فحص المواقع العربية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة عدم استخدام أى منها لتقنية الرسائل البريدية مع العلم أنها تعتبر من أساليب الدعاية الجيدة للمواقع وخدماتها.

## ٢- استخدام القوائم البريدية داخل المواقع الأجنبية

تبين من خلال فحص المواقع أن القوائم البريدية قد استخدمت في ٢٤ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ١٧.٩ % في حين لم تتوفر هذه الرسائل في باقى مواقع الدراسة والبالغ عددها ١١٠ موقعا بنسبة ٨٢.١% ويتضح من هذه النتيجة عدم حرص أغلب مواقع الدراسة على استخدام الرسائل البريدية في

التواصل مع الزوار رغم الأهمية الكبيرة لهذه الرسائل فى التسويق لخدمات مواقع التجارة الإلكترونية ، حتى أن بعض خبراء التسويق الإلكتروني قد ذكر أن هذه القوائم تعود بالمكاسب المادية الكبيرة على مواقع التجارة الإلكترونية.

استخدام القوائم البريدية داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة . ولتجربة مدى حرص هذه المواقع على تفعيل هذه الخدمة قام الباحث بالاشتراك فى بعض المواقع التى تتيح هذه الخدمة فى الفترة من ٢٠١١/٤/١٥ وحتى ٢٠١١/٩/١ وهذه المواقع هى:

- Better World Books
- Biblio
- Big Words
- New And Used Books
- Brotherhood Books
- BooksCloseout
- CatsCradleBks

وقد تلقى الباحث بعض الرسائل البريدية من المواقع التالية فى تلك الفترة المذكورة من المواقع الآتية :

- ١- موقع **Biblio** الذى قام بإرسال خمس رسائل بريدية للباحث فى تلك الفترة
- ٢- موقع **Big Words** الذى أرسل للباحث تسع رسائل بريدية فى تلك الفترة فى حين لم تقم باقى مواقع الدراسة بإرسال رسائل نهائيا .

وكانت هذه الرسائل عبارة عن عروض دعائية للكتب المعروضة للبيع عبر صفحات المواقع ونسبة الخصم التى تقدمها هذه المواقع على أسعار الكتب الإعلان عن الكتب المرتقب إتاحتها والكتب الأكثر مبيعا والكتب التى وردت حديثا . يمكن اعتبار قيام الموقع بإعطاء معلومات عن أكثر الكتب مبيعا أو الكتب المرتقب إتاحتها أو الكتب التى وصلت حديثا نوعا من الدعاية الداخلية الجيدة للكتب المعروضة للبيع داخل صفحات الموقع وهنا يعرض الباحث للطريقة التى تستخدمها مواقع الدراسة للترويج للكتب التى لديها .

الترويج للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة تشير النتائج إلى قيام موقع سور الأزيكية بإتاحة رابط لأكثر الكتب مبيعا على صفحاته كما يوفر بيان بالكتب التى وصلت حديثا بينما يقوم موقع الأزيكية بتوفير بيان بالكتب التى وصلت حديثا فقط ، أما عن البيانات الخاصة بالكتب المرتقب إتاحتها فلم تتوافر فى أى من مواقع الدراسة والملاحظ من تلك النتائج عدم اهتمام جميع مواقع الدراسة بتوفير معلومات عن الكتب المرتقب إتاحتها وعلى الرغم من أهمية العنصر الخاص بالكتب

الأكثر مبيعا فإنه لم يظهر إلا فى موقع سور الأزبكية ، وتتفق هذه النتائج مع ما أشارت إليه الدراسة الخاصة بتقييم مواقع الناشرين العرب على شبكة الإنترنت من عدم اهتمام أغلب مسئولى تلك المواقع بتوفير معلومات عن الكتب المرتقب إتاحتها أو الكتب الأكثر مبيعا وهو ما وصفته الدراسة بأنه ظاهرة سلبية فى واقع حركة النشر فى العالم العربى، ويرى الباحث ضرورة قيام مواقع الدراسة بالاهتمام بتوفير تلك المعلومات.

**الترويج للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة**  
تبين قيام ١٢ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٨.٩ % بإعطاء معلومات عن الكتب الأكثر مبيعا وبالنسبة للكتب المرتقب إتاحتها فقد اتضح وجودها فى ٥٥ موقعا من هذه المواقع بنسبة ٤١ % ، أما بخصوص الإعلان عن الكتب التى وردت حديثا فقد تبين وجودها فى ١٧ موقعا بنسبة ١٢.٦ % ، والملاحظ من تلك النتائج أن هناك عدم اهتمام من قبل مسئولى مواقع الدراسة بتوفير معلومات عن الكتب الأكثر مبيعا أو الكتب التى وردت حديثا .

#### توفير مستخلص للكتب المعروضة للبيع

المستخلص عبارة عن عرض موجز ودقيق للكتاب أو الوعاء ويجب أن يكون هذا المستخلص معبرا عن محتويات الكتاب بأكمله بصورة جيدة . لذلك تفضل بعض المواقع أن تقوم بكتابة نبذة عن الكتاب المعروض للبيع حتى يستطيع الزائر تكوين فكرة متكاملة عن هذا الكتاب وقد أشارت النتائج أن جميع المواقع العربية تعطى مستخلصا من عدة سطور عن الكتب التى تعرضها للبيع وهذا المستخلص قد يكون عن مؤلف الكتاب أو عن الكتاب ذاته ويرى الباحث أن وجود مثل هذا المستخلص يعطى لزائر الموقع فكرة متكاملة عن الكتاب ويساعد إلى حد كبير فى اتخاذ قرار الشراء .

وجود مستخلص للكتب المعروضة للبيع داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة

وفر ١٩ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ١٤.١ % مستخلص للكتب المعروضة للبيع لديها ويفيد هذا المستخلص فى تعرف الكتاب ومؤلفه وموضوعه ، ويرى الباحث أن السبب فى قلة عدد المواقع التى توفر مستخلصات للكتب المعروضة للبيع قد يرجع إلى صعوبة إعداد هذا المستخلص فى ظل قيام الكثير من هذه المواقع بعرض الآلاف من الكتب للبيع وبالتالي فإن هذه المهمة تتطلب الكثير من الوقت والجهد الذى يصعب توفيره .

### استخدام تقنية RSS (الملخص المكثف للموقع)

بداية تعرف تقنية ( Rich Site Summary ) RSS بأنها عبارة عن وسيلة سهلة تمكن زائر الموقع من الحصول على آخر الأخبار فور ورودها بدلاً من فتح صفحات المواقع والبحث عن المواضيع الجديدة فإن خدمة RSS تخطر الزائر بما يستجد من أخبار ومواضيع على تلك المواقع فور نشرها .

واتضح للباحث من خلال تصفح المواقع العربية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة عدم استخدام أى منها لتقنية RSS داخل صفحاتها ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعكس عدم اهتمام مديري المواقع العربية لاستخدام التقنيات الحديثة التي تساعد في زيادة مبيعات هذه المواقع وتساعد في توثيق الروابط بين هذه المواقع وزوارها . فى حين استخدمت تقنية RSS داخل موقعين فقط من المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ١٠.٥% فقط على الرغم من أن مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة يمكنها استخدام هذه التقنية فى الآتى :

١- الإعلان عن الكتب المستعملة التى وردت حديثاً للموقع مما يوفر من وقت زائر الموقع.

٢- التسويق لخدمات الموقع وأنشطته .

### خدمات البيع الإلكتروني

أشارت إحدى الدراسات إلى أن حركة البيع الإلكتروني للكتب تنقسم إلى ثلاثة مستويات:

#### المستوى الأول : التجارة الإلكترونية التقليدية

وهى التى يتم بمقتضاها إنهاء الإجراءات الأولية لعملية البيع إلكترونيا وهذه الإجراءات تتصل بعرض مصادر المعلومات عبر المواقع والإعلان عنها والبحث عنها فقط .

#### المستوى الثانى : التجارة الإلكترونية غير التقليدية أو شبه الكاملة

وهى التى يتم بمقتضاها تقديم طلب الشراء وإنهاء كافة إجراءات الطلب إلكترونيا ثم سداد الثمن بإحدى الطرق التقليدية .

#### المستوى الثالث : التجارة الإلكترونية الكاملة

وهنا يتم إنهاء كافة الاجراءات والمعاملات بدءا بعرض مصادر المعلومات حتى تسديد الثمن إلكترونيا ثم تسليم مصادر المعلومات .

مستوى خدمات البيع الإلكتروني التى تقدمها المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة

تشير النتائج إلى قيام موقع Q8books بتقديم الخدمات الإلكترونية التقليدية حيث يقوم الموقع بعرض الكتب وأسعارها على شبكة الإنترنت ويعطى إمكانية حجز هذه الكتب إلكترونياً ولكن الشراء يكون بالطرق التقليدية في حين يقوم موقع الأزيكية وموقع سبور الأزيكية بتقديم خدمات التجارة الإلكترونية الكاملة حيث يمكن من خلال هذين الموقعين مشاهدة الكتب المعروضة للبيع ومعرفة أسعارها كما يمكن استخدام العديد من طرق الدفع الإلكترونية لتسديد ثمن الكتب المشتراة مثل **Paypal – Mastercard – Visa card** مستوى خدمات البيع الإلكتروني التي تقدمها المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة

يبين من قراءة النتائج أن الغالبية العظمى من مواقع الدراسة (١٢١) موقعاً بنسبة ٩٠.٢% قد أتاحت الخدمات الكاملة للبيع الإلكتروني والتي تشمل عرض الكتب للبيع عبر صفحات المواقع وإتاحة الفرصة لزوار الموقع لاختيار الكتب المطلوب شراؤها ثم تسديد ثمن هذه الكتب إلكترونياً في حين أتاح ٨ من مواقع الدراسة بنسبة ٥.٩% خدمات البيع الإلكتروني شبه الكاملة ، حيث تقوم هذه المواقع بإتاحة الكتب للبيع عبر صفحاتها ويتم إنهاء كافة إجراءات الطلب إلكترونياً ولكن السداد يكون بالطرق التقليدية. بينما أتاحت خدمات البيع التقليدية داخل ٥ مواقع بنسبة ٣.٧%.

#### سياسة العمل داخل مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة

تلعب سياسة العمل الخاصة بمواقع بيع وشراء الكتب المستعملة دوراً مهماً في الوصول بهذه المواقع إلى الهدف المنشود منها وتختلف هذه السياسة طبقاً لوظيفة الموقع سواء أكان موقع بيع فقط أم موقع بيع وشراء كما تختلف هذه السياسة طبقاً للجمهور المراد تقديم الخدمات إليه وتوضع هذه السياسة من جانب إدارة الموقع حسبما تراه الإدارة مناسباً وتضم سياسة العمل العديد من العناصر ، وهي سياسة البيع الخاصة بمواقع الدراسة وسياسة الشحن وسياسة الخصوصية وتأمين المواقع.

#### سياسة البيع

تضم سياسة البيع الخاصة بمواقع بيع وشراء الكتب العديد من العناصر وهي مواعيد العمل الخاصة بمواقع الدراسة والعملات المستخدمة في البيع وطرق الدفع المستخدمة ومدى إمكانية إعادة الكتب المباعة .

## العملات المستخدمة داخل مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة

عادة ما تحدد مواقع التجارة الإلكترونية أسعار السلع الخاصة بها حسب الدولة التي يتم إدارة الموقع منها ولكن من الأفضل أن تتيح مواقع التجارة الإلكترونية السلع أو المنتجات بأكثر من عملة حتى تكون الاختيارات متعددة ومتنوعة أمام العميل وهناك بعض المواقع التي تقوم بوضع محول للعملات بالصفحة الرئيسية للموقع ، وذلك لكي يتمكن العميل من حساب سعر الكتاب في حالة ما إذا كان السعر بغير العملة التي يتعامل بها . وتبين للباحث من خلال فحص المواقع العربية أن موقع Q8books قد استخدم العملة المحلية (الدينار الكويتي) في المعاملات المالية ، أما موقع سور الأزيكية فقد استخدم اليورو نظرا لأن خدمات الموقع مقدمة إلى العرب المقيمين بأوروبا والولايات المتحدة وبالنسبة لموقع الأزيكية فإنه يستخدم الجنيه المصري في المعاملات المالية ولم يوضح الموقع هل يقوم ببيع الكتب خارج مصر أم لا ؟ وهل بنفس الأسعار أم بأسعار أخرى ؟ ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعتبر منطقية نظراً لاتفاق هذه العملات مع أماكن إدارة هذه المواقع. أما عن المواقع الأجنبية فقد تبين أن الدولار الأمريكي كان العملة الرئيسية في المعاملات التجارية داخل المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة ( ٩٤ موقعا بنسبة ٧٠.١%) واستخدم اليورو في أربعة عشر موقعا بنسبة ١٠.٤% واستخدم الدولار اضافة الى اليورو في ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% واستخدم الجنيه الإسترليني في خمسة عشر موقعا بنسبة ١١.١% بالإضافة إلى ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% استخدمت الدولار الأمريكي إضافة إلى الجنيه الإسترليني واستخدم الدولار الاسترالي في موقع واحد فقط بنسبة ٠.٧% إلى جانب استخدام العملات التالية ( الين الياباني - عملة المكسيك - عملة جنوب أفريقيا - الدولار الاسترالي - الدولار الكندي) في موقع واحد فقط كما تبين أيضا أن هناك موقعين من مواقع الدراسة بنسبة ١.٤% استخدمت العملات التالية (الين الياباني - عملة المكسيك - عملة جنوب أفريقيا) في معاملاتها المالية . ويلاحظ من تلك النتائج أن الدولار الأمريكي يليه الجنيه الإسترليني ثم اليورو هي العملات الأكثر تداولاً داخل المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة وتفسير ذلك هو ما أوضحته نتائج الدراسة سابقا بأن هناك ٨٥ موقعا من مواقع الدراسة يتم إدارتها من الولايات المتحدة الأمريكية إضافة إلى سبعة عشر موقعا تدار من إنجلترا بجانب اثني عشر موقعا من هذه المواقع تدار من كندا ، لذا فمن الطبيعي أن تكون هذه العملات هي الأكثر تداولاً في مواقع الدراسة .

## طرق الدفع المستخدمة في المواقع العربية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة

تشير النتائج الى تعدد وسائل الدفع المستخدمة داخل موقع سور الأزيكية وموقع الأزيكية حيث يمكن للشخص الذي يريد شراء الكتب من هذين الموقعين أن يستخدم العديد طرق الدفع لتسديد ثمن الكتب المشتراة مثل Visa card – Mastercard – Paypal بعد ذلك يأتي موقع Q8books والذي يقبل الدفع النقدي فقط .

## طرق الدفع المستخدمة في المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة

تشير النتائج إلى تعدد طرق الدفع المستخدمة في المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة ويفيد ذلك في إعطاء المشتري فرصة لاختيار طريقة الدفع التي تناسبه وأوضحت النتائج أن ١١٥ موقعا من مواقع الدراسة بنسبة ٨٥.٨ % تستخدم بطاقة الائتمان Visacard في تعاملاتها المادية مما يجعلها الوسيلة الرئيسية للدفع في المواقع إلى جانب استخدام بطاقة Mastercard في ١١٠ موقعا بنسبة ٨٢% بالإضافة إلى قيام ٦٧ موقعا بنسبة ٥٠% بتوفير خدمة تحويل الأموال عن طريق موقع Paypal كما استخدمت بطاقة Creditcard في ١٤ موقعا بنسبة ١٠.٤% وأن هناك ٣٧ موقعا بنسبة ٢٧.٦% تستخدم تحويل الأموال Money Order واستخدمت الشيكات في ٣١ موقعا بنسبة مئوية تبلغ ٢٣.١% واستخدمت بطاقة American Express في ٢٦ موقعا بنسبة ١٩.٤% واستخدمت بطاقات Discover Card في ٦ مواقع بنسبة ٤.٤% . وتتفق تلك النتائج مع ما أشارت اليه الدراسة سابقا في أن أكثر من ٩٠% من المواقع الأجنبية المتخصصة في بيع وشراء الكتب المستعملة قد أتاحت خدمات البيع الإلكتروني الكاملة والتي يتم بمقتضاها إنهاء كافة الاجراءات والمعاملات التجارية بشكل إلكتروني بدءا بعرض مصادر المعلومات حتى تسديد الثمن .

## إمكانية إعادة الكتب المباعة

من الطبيعي أن تكون إعادة السلعة المشتراة من أبسط الحقوق المفترض أن يتمتع بها أي شخص يشتري سلعة ما فقد تكون هذه السلعة على غير الحالة التي يطلبها الشخص ، لذا يجب أن تقوم إدارة الموقع بإعداد سياسة واضحة تقرر فيها الآتي :

#### أ- موقف الموقع حيال إعادة الكتب المباعة

وفى حالة الموافقة على إعادة الكتب المباعة يجب على إدارة الموقع توضيح ما إذا كان هناك شروط معينة لكي يوافق الموقع على ذلك أم لا ؟ فقد يقرر الموقع أنه يوافق على إعادة الكتاب المباع ولكن خلال فترة زمنية محددة كأن يعطى الموقع للمشتري فترة أسبوعين أو شهر من تاريخ وصول الكتاب إلى المشتري يمكن خلاله إعادة الكتاب الذى قام بشرائه وبعض المواقع الأخرى تسترط للموافقة على إعادة الكتاب أن يكون هذا الكتاب غير مطابق لطلب الشراء الذى قام المشتري بإرساله أو أن يكون الكتاب على غير الحالة المادية التى تم الاتفاق عليها .

إمكانية إعادة الكتب المباعة عبر المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة

تبين للباحث أن موقع [Q8books](#) يوافق على إعادة الكتب المشتراة، مع ملاحظة أنه يعطى المشتري ٧٥% من المبلغ الذى دفعه فى حالة ما إذا تم إعادة الكتاب خلال ثلاثة أيام من تاريخ الشراء كما يعطى المشتري ٥٠% من المبلغ الذى دفعه فى حالة ما إذا تمت إعادة الكتاب بعد هذه المدة ، يأتى بعد ذلك موقع [الأزليكية](#) الذى أكد أنه يقبل إعادة الكتب المباعة بشرط أن تكون فى حالة مادية جيدة فى مدة أقصاها ١٤ يوما كما يتحمل الموقع تكلفة الشحن إذا كان هناك خطأ من جانب الموقع كما أن الموقع لا يوافق على استرجاع أية منتجات أو استبدالها إذا لم ترد بنفس تغليفها الأصلي (كما تسلمها العميل)

إمكانية إعادة الكتب المباعة عبر المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة

يتبين من فحص المواقع أن ٤٣ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٣٢% تسمح للمشتري بإعادة الكتاب الذى قام بشرائه فى حين لم تذكر باقى مواقع الدراسة والبالغ عددها ٩١ موقعا بنسبة ٦٨% أى شئ عن هذا الأمر ومن أمثلة المواقع التى تسمح بإعادة الكتب المباعة موقع [Rare Maps And Books](#) والذى ذكر أنه يسمح بإعادة الكتب المباعة خلال ٣ أيام من تاريخ تسلمها مع خصم تكلفة الشحن وموقع [Good Will Books](#) والذى يسمح بإعادة الكتب المباعة خلال ١٤ يوم إلى جانب موقع [Computer Books Online](#) وموقع [Cornerstone Used Books](#) والذان يسمحان بإعادة الكتب المباعة خلال ٣٠ يوم من تاريخ تسلمها .

## سياسة الشحن

تُعد سياسة الشحن من العناصر المهمة التي يتحدد على أساسها السعر النهائي للكتب المعروضة للبيع ومن المفترض أن يكون لمواقع التجارة الإلكترونية عموماً سياسة واضحة ومحددة للشحن وهذه السياسة توضح للمشتري أو لزائر الموقع طرق الشحن المتبعة ومدة الشحن أي المدة اللازمة لكي يصل الكتاب إلى المشتري والتي تختلف حسب الدولة التي ينتمي إليها المشتري كما يجب تحديد الدول التي يمكن تنفيذ عمليات الشحن لها ، وتوضيح تكلفة الشحن التي تحدد على أساس الدولة التي سيتم الشحن منها ووزن الكتب وطريقة الشحن المستخدمة ، وهناك شحن عن طريق البريد العادي وشحن عن طريق البريد الجوي المسجل وشحن سريع ، ولكل طريقة من هذه الطرق تكلفتها فيجب إعطاء المشتري الفرصة لاختيار الطريقة التي تناسب إمكاناته المادية لأنه في النهاية هو الذي سيتحمل تكلفة الشحن كما يجب أيضاً توضيح ما إذا كانت هناك أية عوائق أو موانع تحول دون قيام الموقع بشحن الكتب إلى دول محددة فيجب توضيح ذلك منذ البداية وشرح الأسباب المتعلقة بهذا الأمر .

سياسة الشحن الخاصة بالمواقع العربية المتخصصة في بيع الكتب المستعملة اتضح للباحث وجود سياسة شحن واضحة بموقع سور الأزيكية وهذه السياسة تحتوي على البنود الآتية:

• أن الموقع يقوم بشحن الكتب إلى ألمانيا ودول الاتحاد الأوربي والولايات المتحدة الأمريكية وكندا فقط دون باقي دول العالم ، نظراً لأن الموقع يتم إدارته من ألمانيا ويهدف إلى خدمة المصريين والعرب المقيمين بأوروبا والولايات المتحدة وهذا ما جعله يقتصر في أداء خدماته على هذه الدول .

• حددت إدارة الموقع تكلفة الشحن لكل من هذه الدول السابقة بناء على وزن الكتب المباعه ، والدولة التي سيتم الشحن لها ولم تذكر إدارة الموقع شيئاً عن المدة المطلوبة لشحن الكتب أو طرق الشحن المتبعة ، ويرى الباحث أن سياسة الشحن بهذا الموقع غير مكتملة وينقصها توفير معلومات عن طرق الشحن المتبعة حتى يمكن لمشتري الكتاب أن يحدد طريقة الشحن التي تناسبه طبقاً لإمكاناته المادية ، وبشكل عملية نقص المعلومات مشكلة كبيرة لهذه المواقع ، فقد أشارت إحدى الدراسات إلى أن ٨٠% من مواقع التسوق على شبكة الإنترنت يهجرها العملاء قبل الانتهاء من إتمام عملية الشراء وذلك بسبب

شعورهم بعدم امتلاكهم المعلومات الكافية حول السعر النهائي للمنتج ، الأمر الذى يجعل هؤلاء العملاء مترددين فى استكمال خطوات الشراء من تلك المواقع .

سياسة الشحن الخاصة بالمواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة المدة الزمنية اللازمة لشحن الكتب المباعة

تختلف المدة اللازمة لشحن الكتاب طبقا لعدة عوامل منها الدولة التى يتم شحن الكتب منها والدولة التى يتم الشحن إليها وطريقة الشحن المستخدمة لذا يجب على إدارة الموقع أن توضح المدة اللازمة لشحن الكتب بكل وضوح ، وقد وجد الباحث أن هناك تفاوتاً واضحاً بين مواقع بيع وشراء الكتب فى وقت وصول الكتب إلى المشتري . حيث ذُكرت المدة الزمنية اللازمة لشحن الكتاب فى ٢٧ موقعا من مواقع الدراسة بنسبة ٢٠.١% فى حين لم تهتم باقى المواقع والبالغ عددها ١٠٧ موقعا بنسبة ٧٩.٨% بنكر المدة اللازمة لشحن الكتب .

#### تكلفة الشحن

تعد تكلفة الشحن الخاصة بالكتب المشتراة من العناصر الرئيسية التى يبنى عليها المشتري قراره بالشراء ، وهذه التكلفة يتم احتسابها طبقا للدولة التى سيتم الشحن لها و حسب وزن وعدد الكتب المشتراة وحسب طريقة الشحن المتبعة.

تكلفة شحن الكتب داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة أظهرت النتائج أن تكلفة الشحن الخاصة بالكتب المباعة قد ذُكرت فى ٦٠ موقعا من المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٤٤.٧% بينما لم تحدد باقى المواقع والبالغ عددها ٧٤ موقعا بنسبة ٥٥.٢% أى معلومات عن تكلفة الشحن . سياسة الخصوصية وتأمين المواقع

نظرا لأن عملية الشراء من خلال مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة تتم من خلال بطاقات الائتمان وتحويل الأموال والشيكات كما تتطلب من الشخص الذى يريد شراء كتاب أن يقوم بالتصريح عن بعض البيانات الشخصية ، لذا فمن الضرورى أن تكون هناك سياسة واضحة للخصوصية داخل مواقع الدراسة ، كما يجب أن يتم توفير برامج لحماية المواقع من الاختراق والقرصنة وذلك لحماية الحسابات المالية الخاصة بالمعاملين مع إدارة الموقع وذلك يعطى الموقع مصداقية كبيرة وتجعل الزائر يثق فى قدرة الموقع على حماية بياناته الشخصية.

## سياسة الخصوصية

تأتى أهمية سياسة الخصوصية فى أنها توضح لزائر الموقع أن البيانات الشخصية الخاصة به لن يتم استخدامها فى غير غرض الشراء حفاظا على سرية المعاملات المالية مع المشتري ، كما تنص أيضا على أن الموقع لا يسمح بتسرب البيانات الشخصية الخاصة بالمشتري أو الزائر حيث إن زوار مواقع الإنترنت يتعرضون فى الكثير من الأحيان لمحاولات اختراق البيانات الخاصة بهم لذا فإن الباحث يرى أن عدم وجود سياسة للخصوصية بهذه المواقع قد يكون له تأثير سلبي على التعامل معه من جانب زائري هذه المواقع .

### وجود سياسة الخصوصية داخل المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة

تشير النتائج إلى وجود سياسة للخصوصية داخل موقع الأزكية وموقع سور الأزكية وتنص هذه السياسة على أن البيانات الشخصية الخاصة بالمعاملين مع الموقع يتم التعامل معها بسرية تامة ولا يتم تسريبها لأى شخص آخر ، ومن حق المشتري أن يطلب من إدارة الموقع حذف بياناته الشخصية بعد إتمام عملية الشراء وذلك بإرسال رسالة بريد إلكترونى لإدارة الموقع فى حين لم تشتمل صفحات [Q8books](#) على سياسة للخصوصية .

سياسة الخصوصية داخل المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة تبين للباحث أن ٥٥ موقعا من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٤١.١ % توجد بها سياسة خصوصية واضحة فى حين لم توجد هذه السياسة فى باقي مواقع الدراسة والبالغ عددها ٧٩ موقعا بنسبة ٥٨.٩ % ، ويرى الباحث أنه على الرغم من أهمية سياسة الخصوصية فإن النتائج توضح أن أكثر من نصف عينة الدراسة لا تشير إليها أو تهتم بها ، وتعتبر هذه من نقاط الضعف الشديدة فى سياسة العمل بهذه المواقع .

### برامج الحماية ومكافحة الاختراق

يوجد الآن على شبكة الإنترنت الكثير من البرامج التى تستخدم لحماية مواقع الإنترنت من الاختراق والقرصنة الإلكترونية والتى زاد الطلب عليها نظرا لزيادة الجرائم المتعلقة بشبكة الإنترنت فقد أشار مكتب التحقيقات الفدرالية (FBI) إلى أن حجم الخسائر الناجمة عن الجرائم الإلكترونية فى أمريكا وصل عام ٢٠٠٤ إلى ١٤ مليار دولار وأن ١٧ % فقط من الضحايا يبلغون عن هذه الجرائم التى يصل معدلها إلى ألف جريمة يوميا ،

كما أشارت إحدى الدراسات التي أجراها معهد أمن المعلومات بالولايات المتحدة بالتعاون مع مكتب التحقيقات الفدرالية والتي تمت على ٥٣٨ مؤسسة وشركة أمريكية إلى أن ٨٥% من هذه المؤسسات والشركات قد تعرضت لاختراقات إلكترونية عبر شبكة الإنترنت وأن نسبة ٦٥% من هذه الاختراقات قد ألحقت الكثير من الخسائر المادية بهذه المؤسسات والشركات وقد اتضح للباحث عدم استخدام المواقع العربية جميعها لأي برنامج للحماية ضد الاختراق ويرى الباحث أن ذلك يعرض المواقع للخطر من جانب محترفي اختراق المواقع ويعرض بيانات العملاء وحساباتهم لخطر السرقة مع ملاحظة أنه في حالة استخدام مواقع الإنترنت لبرامج الحماية ضد الاختراق ، فإنها تقوم بوضع الرابط أو الشعار الخاص بهذه البرامج في الصفحة الرئيسية لها .

استخدام المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة لبرامج الحماية ضد الاختراق تشير النتائج أن برامج الحماية ضد اختراق المواقع قد استخدمت في ٤٤ موقعا من المواقع الأجنبية بنسبة ٣٣% في حين لم تتوافر برامج للحماية في باقى مواقع الدراسة والتي يبلغ عددها ٩٠ موقعا بنسبة ٦٧% .ويرى الباحث أن السبب في قلة عدد المواقع التي تستخدم برامج الحماية ضد الاختراق قد يرجع إلى التكلفة المرتفعة لهذه البرامج \* نوعية برامج الحماية المستخدمة داخل مواقع بيع وشراء الكتب المستعملة

يوجد العديد من البروتوكولات والبرامج المستخدمة في حماية مواقع الإنترنت مثل :

١- بروتوكول ( Secure Socket Layer ) SSL ( بروتوكول الطبقات الأمنية) وهذا البروتوكول تم تطويره من قبل شركة نتسكيب Netscape لتوفير نقل آمن للمعلومات بين خوادم ومستعرضات الويب ويستخدم من قبل مواقع الإنترنت لتشفير المعلومات التي تنتقل عبر شبكة الإنترنت حيث يتم استخدام بروتوكول SSL في عمليات التسوق الإلكتروني وتبادل المعلومات المهمة.

٢- برنامج McAfee وهذا البرنامج من إنتاج شركة McAfee المتخصصة في برامج الحماية ضد الفيروسات والاختراق وقدمت هذه الشركة العديد من البرامج التي تساعد على تأمين النظم والشبكات في جميع أنحاء العالم وذلك للحد من مخاطر الفيروسات ومكافحة التجسس عبر الإنترنت .

٣- برنامج Versign وهذا البرنامج يتبع شركة Symantec. المتخصصة في إنتاج برامج مكافحة الفيروسات واختراق المواقع وهو يستخدم للحماية ضد عمليات الاختراق والاحتيال المنتشرة على شبكة الإنترنت ، وبحسب إحصائيات الموقع الرسمي لهذا البرنامج فقد أشار

إلى أن ٩٧ بنكاً من أكبر بنوك العالم و ٨٧٪ من أكبر مواقع التجارة الإلكترونية في أمريكا الشمالية تستخدم هذا البرنامج وهذا ما يعطى العملاء ثقة أكبر فى هذه المواقع ، إضافة إلى ما أشارت إليه إحدى الدراسات التى تم إجراؤها على عينة من مواقع الإنترنت من أن المعاملات المالية لهذه المواقع زادت بنسبة تراوحت من ١٠% - ٣٤% بعد استخدامها لهذا البرنامج .

### نوعية برامج الحماية ضد الاختراق المستخدمة داخل المواقع الأجنبية لبيع وشراء الكتب المستعملة

اتضح للباحث أن بروتوكول SSL هو البروتوكول الأكثر شيوعاً واستخداماً للحماية ضد الاختراق داخل مواقع الدراسة ، نظراً للإمكانيات المتميزة التى يوفرها لتشفير البيانات الخاصة بمواقع الإنترنت وحمايتها ضد الاختراق وقد استخدم هذا البروتوكول فى ٣٨ موقعا من هذه المواقع بنسبة ٨٦.٣% بينما استخدم برنامج McAfee فى ٥ مواقع بنسبة ١١.٣% واستخدم برنامج Versign فى موقع واحد بنسبة ٢.٣% مع ملاحظة أن العدد الإجمالى للمواقع هنا ٤٤ موقعا فقط وهى المواقع التى يتوافر بها برامج للحماية ضد الاختراق .

### الخاتمة

### أولا النتائج

تتمثل أبرز النتائج التى توصلت إليها الدراسة فى الآتى :

١- هناك عدم اهتمام من جانب مسئولى المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة تجاه ذكر معلومات عن المسئول الفكرى والمسئول المادى فلم تُذكر هذه المعلومات سوى بموقع ميور الأزيكية والذى قام بذكر اسم المسئول عن الموقع ، أما عن المواقع الأجنبية فقد وُجد أن البيانات الخاصة بالمسئول الفكرى قد اتضحت فى ٣٢ موقعا بنسبة ٢٣.٨% إضافة إلى موقعين بنسبة ١.٤% اتضحت بهما البيانات الخاصة بالمسئول المادى للموقع .

٢- انتهى النطاق الخاص بـ ١١٠ موقع من المواقع الأجنبية بالنطاق Com. للدلالة على أنها مواقع تجارية وبالنسبة للمواقع العربية فقد اتضح للباحث أن النطاق الخاص بجميع هذه المواقع هو من النوع Com.

٣- تم بث ١٠٣ موقع من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة بنسبة ٧٦.٨% فى الولايات المتحدة الأمريكية ، يليها إنجلترا والتى أتيح فيها ١٦

موقع بنسبة ١١.٩% ، ثم استراليا والتي أتيح فيها ٤ مواقع بنسبة ٢.٩% أما عن المواقع العربية فقد أوضحت النتائج أن أحد هذه المواقع تم بثه من كندا ويتم إدارته من الكويت والموقع الثاني تم بثه من الولايات المتحدة الأمريكية ويتم إدارته من مصر والموقع الثالث تم بثه وإدارته من ألمانيا.

٤- يعتبر موقع Q8books هو أول المواقع العربية ظهورا على شبكة الإنترنت حيث تم بثه عام ٢٠٠٠ فى حين أتيح موقع سور الأزيكية عام ٢٠٠٩ وتم إتاحة موقع الأزيكية عام ٢٠١٠ أما عن المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة فقد أتيح أول موقع من عينة الدراسة على شبكة الإنترنت عام ١٩٩٤ فى حين أتيح آخر موقع من هذه المواقع عام ٢٠٠٩.

٥- تنوعت لغات البرمجة المستخدمة فى تصميم صفحات المواقع العربية لبيع الكتب المستعملة حيث تم تصميم صفحات اثنين من هذه المواقع باستخدام لغة PHP فى حين تم تصميم صفحات الموقع الثالث باستخدام لغة ASP ، وبالنسبة للمواقع الأجنبية فقد اتضح أن تسعة وستون موقعا منها تم تصميم صفحاتها بواسطة لغة HTML واستخدمت لغة ASP فى تصميم ستة وثلاثين موقعا واستخدمت لغة PHP فى تصميم سبعة وعشرين موقعا يليها لغة CFM التى استخدمت فى تصميم موقعين فقط.

٦- تبين وجود الصور داخل جميع المواقع العربية فى حين خلت صفحات هذه المواقع من وجود وسائط متعددة فى صفحاتها . أما عن المواقع الأجنبية فقد وُجدت الصور داخل ١١٤ موقعا بنسبة ٨٥% واجتمعت الصور مع الوسائط المتعددة فى عشرة مواقع بنسبة ٧.٤٦% فى حين لم توجد الصور أو الوسائط المتعددة فى عشرة مواقع بنسبة ٧.٤٦% .

٧- توافرت تقنية التغذية المرتدة والأسئلة الأكثر تداولاً فى أحد المواقع العربية فقط أما عن المواقع الأجنبية فقد ظهرت الأسئلة الأكثر تداولاً فى ١١ موقع بنسبة ٨.٢% كما وُجدت التغذية المرتدة فى ١٦ موقعا بنسبة ١١.٩% واجتمعت التغذية المرتدة إضافة إلى الأسئلة الأكثر تداولاً فى ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢%.

٨- أتاح اثنان من المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة محرك بحث بسيط فى حين قام الموقع الثالث بتوفير محرك بحث متقدم ، أما المواقع الأجنبية

فقد أتاح ٨٣ موقع محرك بحث بسيط ، فى حين اشتملت صفحات ٤٥ موقعاً على محرك بحث متقدم ، كما خلت صفحات ٦ مواقع من وجود محرك بحث .

٩- فى سبيل التواصل بين إدارة الموقع و زواره تبين أن ١١ موقع من المواقع الأجنبية المتخصصة فى بيع وشراء الكتب المستعملة قد استخدمت موقع التواصل الاجتماعى الفيس بوك بوصفه وسيلة للدعاية للكتب التى تعرضها للبيع إلى جانب استخدام ٦ مواقع أخرى لموقع التواصل الاجتماعى تويتر . واجتمع استخدام الموقعين معا فى ١٥ موقع ، أما عن المواقع العربية فلم يوجد سوى موقع واحد فقط على موقع التواصل الاجتماعى الفيس بوك فى حين لم يوجد أى من هذه المواقع على موقع التواصل الاجتماعى تويتر .

١٠- وُجِدَت المقدمة التعريفية داخل الصفحة الرئيسية لاثنتين من المواقع العربية المتخصصة فى بيع الكتب المستعملة فى حين وُجِدَت هذه المقدمة داخل صفحات ٩٣ موقعا من المواقع الأجنبية بنسبة ٦٩.٤% .

١١- بالرغم من أهمية توفير معلومات عن إجمالى عدد الكتب المتاحة للبيع إلا أنه لم تتضح هذه المعلومات سوى فى أحد المواقع العربية فقط كما أتاح اثنان من المواقع العربية معلومات عن عدد الكتب المعروضة للبيع داخل الفئات الموضوعية ، أما عن المواقع الأجنبية فقد ضمت صفحات ١٢ موقعا منها إحصائية بعدد الكتب المعروضة للبيع داخل الموقع ، كما أتيح البيان الخاص بإجمالى عدد الكتب المعروضة للبيع داخل كل فئة موضوعية فى ٣٨ موقع من المواقع الأجنبية بنسبة ٢٨.٣% .

١٢- هناك موقع واحد فقط من المواقع العربية يقوم ببيع الكتب المستعملة فقط فى حين يقوم الموقعان الأخران ببيع الكتب الجديدة إضافة إلى الكتب المستعملة ، بينما وُجِدَ أن ١١٨ موقعا من المواقع الأجنبية تتخصص فى بيع الكتب المستعملة فقط فى حين تقوم باقى المواقع ببيع الكتب الجديدة إضافة إلى الكتب المستعملة ، كما اتضح قيام ٩٥ موقعا من المواقع الأجنبية ببيع الكتب فقط فى حين تقوم باقى المواقع و البالغ عددها ٣٩ موقعا ببيع الكتب إضافة إلى شرائط الفيديو وشرائط الكاسيت .

١٣- رغم أهمية توضيح الحالة المادية للكتب المعروضة للبيع وتقسيم الكتب طبقا لحالتها المادية فلم يتم سوى موقع عربى واحد فقط بتوضيح الحالة المادية للكتب

- المعرضة للبيع أما عن المواقع الأجنبية فقد قام ٥٠ موقعا منها بنسبة ٣٧.٣% بتقديم بيانات عن الحالة المادية للكتب المعرضة للبيع لديها .
- ١٤- رتبت جميع المواقع العربية الكتب التي تعرضها للبيع حسب موضوعاتها ، فى حين تنوع الترتيب الخاص بالكتب المعرضة للبيع داخل المواقع الأجنبية حيث استخدم الترتيب الموضوعى فى ١١٧ موقعا بنسبة ٨٧.١% كما استخدم الترتيب الموضوعى الألفبائى فى أربعة مواقع بنسبة ٢.٨% واستخدم الترتيب الألفبائى طبقا لعناوين الكتب فى موقعين فقط بنسبة ١.٤% واستخدم الترتيب حسب الناشر فى موقعين بنسبة ١.٤% وظهر الترتيب الألفبائى طبقا للمؤلف فى ثلاثة مواقع بنسبة ٢.٢% واستخدم الترتيب حسب الكتب الأكثر مبيعا فى موقع واحد بنسبة ٠.٧% .
- ١٥- قام اثنان من المواقع العربية بإعطاء معلومات عن الكتب التى وردت حديثا ولم تظهر معلومات عن الكتب الأكثر مبيعا سوى فى موقع واحد فقط ، أما عن المواقع الأجنبية فقد أتيحت البيانات الخاصة بالكتب الأكثر مبيعا فى ١٢ موقعا بنسبة ٨.٩% كما وفر ٥٥ موقعا بنسبة ٤١% معلومات عن الكتب المرتقب إتاحتها الى جانب قيام ١٧ موقعا بنسبة ١٢.٦% بتخصيص جزء من صفحاتها للكتب التى وردت حديثا .
- ١٦- قُدمت خدمات البيع الإلكتروني الكاملة عبر صفحات اثنين من المواقع العربية لبيع الكتب فى حين قام الموقع الثالث بتقديم خدمات البيع الإلكتروني التقليدية ، أما عن المواقع الأجنبية فقد قُدمت خدمات البيع الإلكتروني الكاملة من خلال ١٢١ موقع فى حين قام ٨ مواقع بتقديم خدمات البيع الإلكتروني شبه الكاملة ، أما عن خدمات البيع الإلكتروني التقليدية فقد وُجدت فى ٥ مواقع فقط .
- ١٧- أتاح اثنان من المواقع العربية إمكانية دفع ثمن الكتب المشتراة عن طريق بطاقتى الائتمان MasterCard - Visa Card كما أتاح أحد هذه المواقع تحويل الأموال عن طريق موقع Paypal بينما ذكر الموقع الثالث أنه يقبل الدفع النقدي فقط ، أما عن المواقع الأجنبية فقد تبين استخدام بطاقة الائتمان VisaCard فى ١١٥ موقعا بنسبة ٨٥.٨% يليها بطاقة الائتمان MasterCard التى استخدمت فى ١١٠ موقعا بنسبة ٨٢% يلى ذلك تحويل الأموال عن طريق موقع Paypal والذى استخدم فى ٦٧ موقعا بنسبة ٥٠% إلى جانب استخدام بطاقة

American Express في ٢٦ موقعا بنسبة ١٩.٤ واستخدمت بطاقات Discover Card في ٦ مواقع بنسبة ٤.٤ %.

١٨- أتاح اثنان من المواقع العربية لعملائهما إمكانية إعادة الكتب التي قاموا بشرائها وفق شروط معينة ، أما عن المواقع الأجنبية فقد أعطى ٤٣ موقعا منها بنسبة ٢٢% لمشتري الكتب إمكانية إعادة الكتب التي قاموا بشرائها .

١٩- رغم الدور الهام الذي تلعبه برامج الحماية ضد الاختراق فلم تستخدم أى من المواقع العربية لهذه البرامج ، أما عن المواقع الأجنبية فلم تستخدم هذه البرامج سوى في ٤٤ موقعا بنسبة ٣٢.٨%.

### ثانيا التوصيات

١- إدراج تجارة الكتب المستعملة بوصفها جزءا من تخصص النشر داخل المناهج العلمية المعترف بها في أقسام المكتبات والمعلومات .

٢- أن تتبنى أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات مسئولية نشر ثقافة بيع الكتب المستعملة وتبادلها بين القائمين على إدارة المكتبات وذلك حتى يمكن لهذه المكتبات أن تقوم ببيع الكتب القيمة التي لديها وشراء كتب جديدة بدلا منها .

٣- هناك العديد من الخطوات الواجب مراعاتها عند إنشاء موقع متخصص في بيع وشراء الكتب المستعملة وذلك لكي نصل إلى موقع متكامل في خدماته وهذه العناصر تشمل الآتى :

\*\* إعداد مقدمة تشرح أهداف الموقع وخدماته ووضع هذه المقدمة فى الصفحة الرئيسية للموقع .

\*\* أن يكون للموقع وجود بمواقع التواصل الاجتماعى. خصوصا موقعى الفيس بوك وتويتر وذلك لضمان انتشار أكبر للموقع .

\*\* أن يوفر الموقع خدمة الرسائل البريدية حتى يكون هناك تواصل بينه وبين الزائرين

\*\* أن يقوم الموقع بتوضيح الحالة المادية للكتب المعروضة بداخله مما يساعد المشتري على اتخاذ قراره بالشراء ويمكن تقسيم هذه الحالات إلى(ممتاز - جيد جدا - جيد - متوسط - ردى)

\*\* أن يقوم الموقع بوضع سياسة ثابتة وواضحة لشحن الكتب (تضم مدة شحن الكتاب - تكلفة الشحن - سياسة إعادة الكتب المباعة فى حالة عدم رضا المشتري- طرق الشحن)

•• أن يتيح الموقع استخدام طرق دفع متنوعة مثل بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة  
Visa Card - MasterCard وغيرها من البطاقات التي تستخدم في الدفع  
الإلكتروني.

•• أن يستخدم الموقع أحد بروتوكولات تأمين البيانات وليكن بروتوكول SSL الذي  
تستخدمه الكثير من المواقع وذلك لتأمين المعاملات المالية بالموقع.